

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN ANTE EVENTOS CATASTRÓFICOS

Estimado Consumidor,

Usted es de vital importancia para nosotros, por ello queremos orientarlo en la atención que Pan-American Life de Colombia le brinda a sus asegurados ante eventos catastróficos.

## ¿Qué es un evento catastrófico?

Un evento catastrófico es un hecho súbito e imprevisto natural y/o antrópico de gran magnitud, que por sus características tiene el potencial de generar daños en un área o región geográfica; desencadenando para el caso particular de la industria de seguros, afectaciones a un gran número de riesgos asegurados al tiempo que su impacto económico y social es generalmente impredecible.

Las principales amenazas que pueden dar lugar a una catástrofe son:

- Terremoto
- Incendios
- Inundación
- Fenómenos de remoción en masa
- Terrorismo
- Erupciones volcánicas
- Tsunami
- Vientos huracanados
- Derrames de sustancias peligrosas
- Pandemias

*Fuente: Fasecolda*

En caso de un evento catastrófico, la compañía dispondrá de la línea de atención **601-390-2505** y la línea gratuita nacional: **018000182534** durante 24 horas, los 7 días de la semana.

## ¿Cómo saber si tengo un Seguro con Pan-American Life de Colombia?

La compañía tiene a su disposición los siguientes canales de atención:

Buzón: [Servicioalclienteco@palig.com](mailto:Servicioalclienteco@palig.com)

Contáctenos: <https://www.palig.com/es/colombia>

Oficina: Avenida Calle 116 # 23-28 Piso 7 Edificio Business Center

PBX: 756 2323 Opción 1

Defensor del Consumidor Financiero:

Avenida 19 No. 114 – 09 Oficina 502

Correos electrónicos: [defensorias@pgabogados.com](mailto:defensorias@pgabogados.com)

[jgp@pgabogados.com](mailto:jgp@pgabogados.com)

Página web: <https://www.defensoriapgabogadosociados.com>

También puede consultar el Registro Único de Seguros (RUS), herramienta que se ha dispuesto como mecanismo de verificación de la existencia de pólizas para los seguros de vida, autos y bienes comunes, en el cual los interesados pueden acceder a través de la página web <https://www.rus.com.co/> y consultar si hay un seguro a su nombre.

## ¿Cómo presentar una reclamación en caso de un evento catastrófico?

Pan-American Life de Colombia cuenta con información suficiente antes de la ocurrencia de un desastre para la identificación de los asegurados, estos datos buscan agilizar la labor de atención y orientación a nuestros clientes, por lo tanto para presentar la reclamación, la información mínima requerida es la cédula de ciudadanía, certificado de defunción y [formulario de reclamación](#).

En caso de atención para pólizas de gastos medicos, la compañía proporcionará autorización prioritaria de atención sin documentación adicional.

Es importante que el reclamante tenga presente los canales de atención mencionados con anterioridad, en adición, puede consultar la sucursal más cercana, haciendo clic [aquí](#).

Todos los canales de atención están a disposición del cliente para poder brindarle respuesta de la forma más rápida y eficaz, por lo que reiteramos nuestra línea de atención especial 7x24 en caso de un evento catastrófico para beneficiarios y asegurados **601-390-2505** y **018000182534**

Estamos comprometidos en proporcionar respuesta a las reclamaciones en un tiempo por debajo del establecido por la Ley, de esta manera el tiempo máximo de respuesta será de 20 días calendario.

Informamos a los asegurados que la compañía dispone de los recursos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones adquiridas. Nuestro principal propósito es realizar el pago de las indemnizaciones a la mayor brevedad.

*Es importante que, las reclamaciones de pólizas de vida grupo deudor sean notificadas al tomador de la póliza, quien enviará la reclamación a la compañía incluyendo el valor de la deuda o monto de la indemnización.*

Pan-American Life de Colombia, divulga a sus asegurados, proveedores, e intermediaries, piezas informativas, en las cuales se difunden mensajes de prevención, canales de atención, trámite de peticiones, quejas y reclamos, atención y pago de reclamaciones.

Los canales empleados son: La página web de la compañía, correos electrónicos y redes sociales.

Lo invitamos a consultar la información del Consumidor Financiero haciendo clic [aquí](#)