

Derechos y deberes de los afiliados a Comfandi

Tus derechos

- Recibir un trato con amabilidad, honestidad y respeto de tu dignidad humana e igualdad sin discriminación por razones sociales, raciales, económicas e ideológicas. Además tienes derecho a la protección de tu honra, reputación, y vida privada y familiar.
- Recibir un servicio con estándares de calidad y seguridad en los tiempos y condiciones establecidos, dentro de una infraestructura adecuada.
- Acceder libremente a una oferta de productos y servicios, de acuerdo con la tarifa correspondiente a tu categoría.
- Recibir, a través de los diferentes medios habilitados por la Caja, información clara, oportuna, veraz, actualizada y completa sobre los beneficios, productos y servicios que se ofrecen al afiliado, al usuario y su familia.
- Recibir información sobre las normas, reglamentos y políticas de la Caja de Compensación y del Sistema de Subsidio Familiar.
- Conocer el procedimiento para afiliarte con tu grupo familiar, cumpliendo con los requisitos y condiciones establecidos en la ley; además tienes derecho a recibir una identificación que te acredite como afiliado.
- Acceder al subsidio monetario y en servicios que otorga la Caja de Compensación Familiar a sus beneficiarios de acuerdo con los parámetros de ley vigentes, siempre y cuando hayas aportado las pruebas que te acrediten como beneficiario. También puedes acceder al subsidio especial para beneficiarios con discapacidad.
- Recibir un subsidio extraordinario por muerte, en caso de fallecimiento de una persona a cargo del trabajador beneficiario, equivalente a 12 cuotas de subsidio familiar; también tienen derecho las personas a cargo en caso de fallecimiento del trabajador beneficiario.
- Postularse al subsidio de vivienda, siempre que cumplas con los requisitos de ley.
- Postularse al subsidio al desempleo en caso de quedar desempleado, siempre que cumplas con los requisitos de ley.

- Presentar peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, y obtener respuesta oportuna en los tiempos establecidos para cada servicio.
- Acceder a las autoridades y estamentos competentes para la protección de tus derechos.
- Garantizar que la información personal y empresarial suministrada a la Caja sea manejada con la responsabilidad y confidencialidad correspondiente.
- Recibir atención preferencial si se trata de poblaciones incluidas en los siguientes grupos: adultos mayores, mujeres embarazadas, discapacitados y personas con niños en brazos.
- Para los pensionados que durante 25 años estuvieron vinculados al Sistema de Subsidio Familiar, continuar disfrutando de los servicios de capacitación, recreación y turismo social de la Caja, con la tarifa más baja que esta tenga contemplada.

Tus deberes

- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndote de emplear declaraciones o documentos falsos para comprobar tus derechos frente a la Caja de Compensación.
- Afiliar oportunamente tu núcleo familiar (cónyuge e hijos, padres y/o hermanos que acrediten derechos), presentando formulario de afiliación debidamente diligenciado, sin enmendaduras, con información veraz, clara y completa, anexando documentos vigentes, legibles y exigidos por la ley.
- Actualizar los documentos requeridos por ley en las fechas establecidas por la Caja, con el fin de causar el derecho al subsidio monetario.
- Reclamar el documento que te acredite como afiliado a la Caja, el cual es personal e intransferible; conservarlo en buen estado y presentarlo cada vez que vayas a hacer uso de los servicios; informar sobre la pérdida o extravío a la Caja de Compensación.

- Actualizar los datos cada vez que haya lugar en forma completa, veraz, clara y oportuna e informar las novedades que afecten la calidad de beneficiario tanto del titular de la afiliación como de su núcleo familiar.
- Conocer el portafolio de servicios que ofrece la Caja de Compensación por medio de los diferentes canales de comunicación que se tienen dispuestos para tal fin.
- Mantenerse informado sobre los procedimientos, condiciones de acceso y restricciones asociadas al uso de los servicios de la Caja.
- Conocer y cumplir las normas, procedimientos y reglamentos establecidos por la Caja para la prestación de los servicios y el acceso a los mismos.
- Hacer buen uso de las instalaciones, bienes y servicios de la Caja, siguiendo las indicaciones, políticas, normas, reglamentos y condiciones de uso. Cuidar las instalaciones, prevenir o informar sobre daños, molestias, averías o algún tipo de perjuicio.
- Pagar oportuna y totalmente los productos y servicios adquiridos, según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios.
- Tratar con dignidad, respeto y consideración al personal humano que te atiende, al igual que a otros usuarios y sus familias, cumpliendo las normas de convivencia y reglamentos de uso de los servicios establecidos por la Caja.