

## **PÓLIZA SEGURO DE SUSTRACCIÓN CONDICIONES**

Señor asegurado, CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. ("CARDIF") lo invita a conocer las condiciones del seguro adquirido por usted:

### **1. COBERTURAS**

#### **1.1 HURTO EN CAJERO OFICINA/SUCURSAL BANCARIA O CAJERO ELECTRONICO.**

##### **¿Cuál es el objetivo de esta cobertura?**

Reconocer a favor del beneficiario hasta el límite de la suma asegurada, si el asegurado es víctima de un hurto calificado en el cual pierde las sumas retiradas en el cajero oficina/ sucursal bancaria o cajero electrónico con su tarjeta de crédito.

##### **¿Qué Características tiene esta cobertura?**

- Esta cobertura únicamente cubre los hurtos calificados que ocurran durante las dos (02) horas siguientes de haberse realizado el retiro del dinero
- El dinero debe ser hurtado al titular de la tarjeta de crédito expedida por la entidad financiera.
- Se cubre un máximo 2 eventos al año.
- No se cubren hurtos simples o extravío de dinero.
- Sólo se pagará hasta el valor asegurado.
- El hecho descrito en esta cobertura debe ocurrir durante la vigencia del seguro.

#### **1.2 UTILIZACIÓN FORZADA DE LA TARJETA DE CRÉDITO.**

##### **¿Cuál es el objetivo de esta cobertura?**

Reconocer a favor del beneficiario hasta el límite de la suma asegurada, si el asegurado es forzado por un tercero a utilizar su tarjeta de crédito expedida por la entidad financiera.

##### **¿Qué Características tiene esta cobertura?**

- El hecho descrito en esta cobertura debe ocurrir durante la vigencia del seguro.
- Se cubrirá un máximo de 2 eventos al año.
- Sólo se pagará hasta el valor asegurado de acuerdo con el plan contratado.
- El hecho descrito en esta cobertura debe ocurrir durante la vigencia del seguro.

#### **1.3 REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS, LLAVES.**

##### **1.3.1 REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS:**

##### **¿Cuál es el objetivo de esta cobertura?**

Reconocer a favor del beneficiario la suma asegurada, si el asegurado es víctima de un hurto calificado en el cual pierde sus documentos personales.

### ¿Qué Características tiene esta cobertura?

- Esta cobertura sólo ampara los siguientes documentos: cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, pasaporte, licencia de conducción, tarjeta de propiedad del carro y libreta militar.
- No se cubre el hurto simple y el extravío de los documentos personales.
- Sólo se pagará el valor asegurado de acuerdo con la tabla de valores asegurados.
- El hecho descrito en esta cobertura debe ocurrir durante la vigencia del seguro.
- Se cubrirá 1 evento al año

### 1.3.2 REPOSICIÓN DE LLAVES:

#### ¿Cuál es el objetivo de esta cobertura?

Reconocer a favor del beneficiario la suma asegurada, sí el asegurado es víctima de un hurto calificado en el cual pierde sus llaves.

#### ¿Qué Características tiene esta cobertura?

- En esta cobertura sólo ampara las siguientes llaves: (i) llaves de la puerta principal de la residencia, (ii) llaves del vehículo o moto y (iii) llaves de seguridad de la residencia.
- No se cubre el hurto simple y el extravío de las llaves.
- Sólo se pagará el valor asegurado de acuerdo con la tabla de valores asegurados.
- El hecho descrito en esta cobertura debe ocurrir durante la vigencia del seguro.
- Se cubrirá 1 evento al año.

### 1.4 COMPRAS FRAUDULENTAS POR INTERNET:

#### ¿Cuál es el objetivo de esta cobertura?

Reconocer a favor del beneficiario hasta el límite de la suma asegurada, sí el asegurado es víctima de compras fraudulentas por internet las cuales se realizan con la utilización de la tarjeta de crédito de la cual el asegurado es titular, sufriendo una pérdida patrimonial.

#### ¿Qué Características tiene esta cobertura?

- La ocurrencia de la pérdida se deberá presentar en cualquier momento antes del bloqueo de la tarjeta de crédito en el órgano emisor de la entidad financiera que emite la tarjeta de crédito.
- Sólo se cubren hasta 2 eventos al año.
- Sólo se pagará el valor asegurado de acuerdo con la tabla de valores asegurados.
- El hecho descrito en esta cobertura debe ocurrir durante la vigencia del seguro

### 1.5 COMPRA PROTEGIDA

#### ¿Cuál es el objetivo de esta cobertura?

Reconocer a favor del beneficiario hasta el límite de la suma asegurada, sí el asegurado es víctima de un hurto calificado en el cual pierda el bien adquirido con la tarjeta de crédito emitida por la entidad financiera o sí el bien se daña de manera accidental.

### Características que tiene esta cobertura:

- La duración de la cobertura para daño accidental y hurto calificado se extenderá hasta máximo sesenta (60) días después de la fecha en que se haya realizado la compra del bien.
- En caso de hurto calificado del bien, el valor pagado por este se abonará al saldo adeudado en la tarjeta de crédito.
- Este amparo cubre bienes tales como ropa, zapatos, juguetes.
- El hecho descrito en esta cobertura debe ocurrir durante la vigencia del seguro.
- La cobertura para bienes adquiridos por medios electrónicos, aplicará a partir de que se efectúe el envío del bien al asegurado.
- Se cubrirá 1 evento al año = Un evento por daño accidental, y un evento por hurto calificado.
- Sólo se pagará hasta el valor asegurado

### ¿Qué situaciones o eventos no ampara la cobertura de Compra Protegida (exclusiones)?

i) Daño malintencionado generado por el asegurado y/o familiares de este, ii) mal uso del bien adquirido, como consecuencia del no cumplimiento de las instrucciones del fabricante acerca del mismo, iii) pérdidas por defectos de fábrica, iv) defectos inherentes al bien adquirido, v) la actuación poco prudente de parte del asegurado a efectos de prevenir el daño o el hurto calificado o agravado del bien adquirido, vi) por robo del bien adquirido al dejarlo sin atención alguna en lugares públicos, vii) daños causados por animales, viii) daños causados al bien durante su transporte aéreo, marítimo y/o terrestre, ix) reclamaciones sin prueba de compra, x) hurto simple o desaparición misteriosa, xi) daños causados por uso normal o el deterioro debido a erosión, corrosión y/o humedad, xii) daños cosméticos, xiii) cualquier acto ilegal cometido por el asegurado, y xiv) reclamaciones falsas o fraudulentas.

Quedan excluidos de esta cobertura los siguientes aparatos: a) ipods, teléfonos celulares, agendas electrónicas b) joyas; relojes; piedras preciosas, c) obras de arte, d) vehículos motorizados, e) mascotas y plantas, f) artículos consumibles como bebidas, perecederos, entre otros, g) tiquetes de aerolíneas, h) artículos de segunda, i) dinero.

## 1.6 USO INDEBIDO DE LA TARJETA DE CRÉDITO.

### ¿Cuál es el objetivo de esta cobertura?

Reconocer a favor del beneficiario hasta el límite de la suma asegurada, sí el asegurado es víctima de hurto, pérdida o extravió de su tarjeta de crédito emitida por la entidad financiera y a consecuencia de este hurto un tercero no autorizado retira sumas de dineros en oficina/sucursal bancarias o en cajeros electrónicos o realiza compras con la tarjeta de crédito emitida por la entidad financiera.

### Características que tiene esta cobertura

- Una vez el asegurado sufra el hurto, pérdida o extravió de su tarjeta de crédito, deberá notificar a la entidad financiera dicha situación solicitando el respectivo bloqueo.
- Se cubren los hurtos, pérdidas o extraviós que ocurran 72 horas antes de la notificación o aviso que se realice frente a la entidad financiera.
- El hecho descrito en esta cobertura debe ocurrir durante la vigencia del seguro.
- Se cubrirá 1 evento al año.

## 2. EXCLUSIONES

### 2.1. Exclusiones aplicables a las coberturas de Hurto En Cajero Físico, Hurto En Cajero Electrónico, Compras Fraudulentas Por Internet, Reposición De Documentos, Reposición De Llaves.

(i) Actos deshonestos, fraudulentos o criminales cometidos por el asegurado, algún amigo, familiar, empleado o representante legal suyo, (ii) tarjetas débito o crédito que se extravíen en custodia del banco, del servicio de correo o postal, (iii) pérdidas en las que el asegurado haya sido indemnizado a través de otras pólizas de seguro o por cualquier institución financiera o franquicia, (iv) pérdidas que se generen en manos de terceros así estos se encuentren en compañía del asegurado, (v) falta de diligencia y cuidado del asegurado, (vi) transacciones fraudulentas realizadas en línea con posterioridad a la notificación realizada al banco, (vii) transacciones fraudulentas realizadas en línea con la utilización del código PIN asignado a la tarjeta de crédito, (viii) transacciones fraudulentas realizadas en línea realizadas por la notificación tardía realizada al banco, (ix) transacciones fraudulentas realizadas en línea como consecuencia del hurto de la tarjeta de crédito de la cual sea titular el asegurado, la cual al momento del hurto se encuentre en su lugar de domicilio o en vehículo automotor, (x) hurto simple.

### 2.2. Compra protegida.

(i) vehículos o automotores (“automóviles o bicicletas”), (ii) artículos que hayan sido descuidados en un lugar público, (iii) Tabletas, I pads, Smartphone, Blackberry, teléfonos celulares, Ipods, agendas electrónicas, joyas, relojes, piedras preciosas, obras de arte, mascotas, productos consumibles como tiquetes aéreos y bebidas, productos de segunda mano y dinero (iv) motocicletas y/o vehículos motorizados, (v) hurto simple, (vi) daños malintencionados causados por el asegurado, (vii) actos ilegales cometidos por el asegurado, (viii) reclamaciones falsas o fraudulentas, (ix) daños causados al no cumplir las instrucciones de uso del bien, (x) pérdidas o daños a consecuencia de defectos de fabricación del bien, (xi) defectos de fábrica, (xii) actos imprudentes del asegurado que generen el daño o el hurto del bien, (xiii) hurtos ocurridos al dejar abandonado el bien en algún lugar público, (xiv) hurto del bien cuando se encuentre dentro de un vehículo automotor, (xv) daños causados por animales, (xvi) pérdidas o daños producidas durante el envío o entrega del bien, (xvii) reclamaciones que se presenten que no sean debidamente probadas por parte del asegurado.

### 2.3. Exclusiones Generales

(i) Actos deshonestos, fraudulentos o criminales cometidos por el asegurado, algún amigo, familiar o empleado suyo, (ii) tarjeta de crédito que se extravié en custodia del banco, del servicio de correo o postal, (iii) pérdidas en las que el asegurado haya sido indemnizado a través de otras pólizas de seguro o por cualquier institución financiera o franquicia, (iv) hurto simple, (v) extravío, esta condición no aplica como exclusión para la cobertura de uso indebido, sin embargo para las demás coberturas sí aplica como exclusión, (vi) pérdida del dinero cuando se haya retirado con una tarjeta débito, chequera o talonario diferente a la del asegurado, (vii) cualquier suma de dinero mayor a la permitida para retiros de efectivo por políticas de la entidad financiera, (viii) pérdidas de dinero que ocurran después de dos (2) horas de haber sido realizado el retiro del efectivo, (ix) pérdidas de dinero que no sean registradas como retiradas de la oficina/sucursal bancaria o cajero electrónico, (x) pérdidas de dinero por personas distintas al asegurado, (xi) uso fraudulento de la tarjeta de crédito que ocurran con posterioridad al bloqueo que se haga en el banco, (xii) uso fraudulento debido a que el asegurado proporcione de manera voluntaria la clave de la tarjeta de crédito, (xiii) pérdida o uso fraudulento debido a que la tarjeta crédito se encontraba dentro de un vehículo automotor, (xiv) uso fraudulento con la tarjeta de crédito diferente a la asegurada, (xv) retiros realizados por una persona distinta al asegurado, (xvi) pérdidas, hurtos o extravíos cuando el dinero se encuentre en manos o en poder de un tercero, (xvii) pérdidas o

hurtos ocasionados debido a que un tercero conocía la clave, (xviii) pérdidas de dinero que estuvieren en posesión del asegurado al momento de ocurrencia del hurto calificado y que no sea la registrada como retirada por la entidad financiera, (xix) cualquier reclamación que la compañía de seguros identifique como fraudulenta en la cual los hechos descritos en los documentos aportados por el asegurado no coincidan entre sí o no coincidan con la información reportada por la entidad financiera y (xx) hechos ciertos.

### 3. DEFINICIONES

Para la comprensión del contenido del presente seguro, por favor preste atención a las siguientes definiciones:

**TOMADOR:** Persona que por cuenta propia o ajena traslada un riesgo. En este caso el tomador será Cencosud S.A.

**ASEGURADO:** En este seguro la persona asegurada será usted.

**BENEFICIARIO:** persona a la que se le paga el valor asegurado en caso de reclamación, este se establecerá en la solicitud de seguro.

Para todas las coberturas el beneficiario es el ASEGURADO.

**CAJERO ELECTRÓNICO:** Máquina dispensadora de dinero activadas mediante una tarjeta y una clave secreta personal, que identifica a un usuario.

**EDAD MÍNIMA DE INGRESO:** Edad a partir de la cual una persona puede contratar el presente seguro.

**EDAD MÁXIMA DE INGRESO:** Edad hasta la cual una persona puede contratar el presente seguro.

**EDAD MÁXIMA DE PERMANENCIA:** Edad hasta la cual una persona puede permanecer asegurada en el presente seguro. Es importante tener en cuenta que una vez cumplida la edad máxima de permanencia, el presente seguro se dará por terminado.

**EVENTO:** Número de acontecimientos que se van a pagar.

**EXCLUSIONES:** Hechos, situaciones o condiciones no cubiertos por el seguro.

**EXTRAÍO:** Perder un objeto, cosa o dinero y no saber en qué lugar se encuentra

**HURTO CALIFICADO:** Apropiarse de los bienes ajenos a través de la fuerza sobre la cosa o la intimidación o violencia sobre las personas.

**HURTO SIMPLE:** Apropiarse de los bienes ajenos sin utilizar la fuerza ni violencia sobre las personas o cosas

**HECHOS CIERTOS:** Es todo evento, circunstancia o hecho en el cual el asegurado tiene la certeza que va a ocurrir dentro de la vigencia de la póliza.

**INTIMIDACIÓN:** Amenaza física.

Código del condicionado: 30/05/2018-1344-P-09-PGSUSCEN20180322-0R00

Código Nota Técnica: 22/03/2018-1344-NT-P-09-22031809PUIF0001, 22/03/2018-1344-NT-A-09-22031809PCOM0001, 22/03/2018-1344-NT-A-09-22031809PHUR0001, 22/03/2018-1344-NT-A-09-22031809PRDL0001, 22/03/2018-1344-NT-A-09-22031809PINT0001.

**LUGAR PÚBLICO:** Espacio de libre circulación que no hace parte de la propiedad privada de ninguna persona.

**PRIMA:** Es el precio o valor del seguro contratado por usted.

**SINIESTRO:** Ocurrencia de los sucesos amparados en la póliza.

#### 4. EVENTOS A RECONOCER POR COBERTURA:

- Hurto en cajero Oficina/Sucursal, Hurto en cajero electrónico, Utilización Forzada de la Tarjeta de Crédito, compras fraudulentas por internet: Dos (02) eventos al año.
- Reposición De Documentos, Llaves, Compra Protegida, Uso Indevido de la Tarjeta de Crédito: un (01) evento al año.

#### 5. EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA

- Edad mínima de ingreso: 18 años
- Edad máxima de permanencia: Hasta la finalización del producto financiero.

#### 6. VALORES ASEGURADOS

Los valores asegurados son:

Coberturas	Único Plan
Hurto en Cajero Oficina/Sucursal	Pago hasta de \$ 500.000
Hurto en Cajero Electrónico	Pago hasta de \$ 500.000
Utilización Forzada	Pago hasta de \$ 500.000
Uso Indevido de la Tarjeta de Crédito	Pago hasta de \$ 500.000
Compra Protegida Por Hurto	Pago hasta de \$ 500.000
Compra Protegida Por Daño Accidental	Pago hasta de \$ 500.000
Compras Fraudulentas Por Internet	Pago hasta de \$ 500.000
Reposición De Documentos	Único pago de \$ 200.000
Reposición De Llaves	Único pago de \$ 200.000

Código del condicionado: 30/05/2018-1344-P-09-PGSUSCEN20180322-0R00

Código Nota Técnica: 22/03/2018-1344-NT-P-09-22031809PUIF0001, 22/03/2018-1344-NT-A-09-22031809PCOM0001, 22/03/2018-1344-NT-A-09-22031809PHUR0001, 22/03/2018-1344-NT-A-09-22031809PRDL0001, 22/03/2018-1344-NT-A-09-22031809PINT0001.

### Importante:

- El plan señalado aplica para colocación a través de las tiendas de Cencosud, y para colocaciones a través del canal de telemercadeo.

## 7. VIGENCIA DEL SEGURO

**Para seguros adquiridos al momento de la expedición de la tarjeta de crédito:** El seguro entrará en vigencia a partir de la fecha de activación de la tarjeta de crédito. Esta vigencia será anual, con renovación automática por un término igual al inicialmente pactado y hasta la terminación del producto financiero (tarjeta de crédito emitida por el Banco Colpatria S.A., salvo que el asegurado exprese su voluntad de no renovarlo, dándolo por terminado.

**Para seguros adquiridos con posterioridad a la expedición de la Tarjeta de Crédito:** El seguro entrará en vigencia a partir de la fecha en la cual el asegurado otorgue su consentimiento para su adhesión al contrato de seguro y se realice el cargo efectivo del valor de la prima del seguro en la tarjeta de crédito emitida por el Banco Colpatria S.A. Esta vigencia será anual, con renovación automática por un término igual al inicialmente pactado y hasta la terminación del producto financiero, salvo que el asegurado exprese su voluntad de no renovarlo, dándolo por terminado

## 8. VALOR DE LA PRIMA Y FORMA DE PAGO

### 8.1 VALOR DE LA PRIMA

El valor de la prima será el señalado en la solicitud de seguro

### Importante:

- La prima se incrementará en el momento de la renovación anual del seguro, con base en los siguientes criterios:
  - La compañía en las presentes condiciones, informa que el valor de la prima se incrementará hasta el porcentaje (%) equivalente al índice de precios al consumidor (IPC) certificado por el DANE para el año calendario inmediatamente anterior
  - El aumento del valor asegurado operara a partir de la fecha en la cual se incrementa el valor de la prima.

### 8.2 FORMA DE PAGO DE LA PRIMA.

El pago de la prima será asumido por cada asegurado, esta será cargada anualmente al producto y/o servicio financiero (“tarjeta de crédito emitida por el Banco Colpatria S.A”)

## 9. TERMINACIÓN.

El seguro podrá terminar cuando suceda cualquiera de las siguientes causas:

- 1 Mora de 60 días en el pago de la prima.
- 2 Cancelación del o los productos financieros seleccionados (“tarjeta de crédito”) para cargar y/o debitar el pago de la prima del seguro.
- 3 Revocación unilateral, mediante noticia escrita o verbal de parte del asegurado.

- 4 Revocación unilateral mediante noticia escrita por parte de CARDIF.
- 5 Muerte del asegurado.

**Importante:** Recuerde que en caso de terminación del seguro por cancelación del producto financiero (“tarjeta de crédito”) seleccionado para cargar y/o debitar el pago de la prima del seguro, para la devolución de la prima devengada es necesario que Usted se comunique a la líneas de atención al cliente señaladas en el numeral 17 del presente condicionado.

## 10. REVOCATORIA UNILATERAL

El seguro podrá ser revocado unilateralmente por los contratantes (“Por CARDIF o por el asegurado”).

En el caso en que CARDIF lo quiera revocar, deberá remitir un documento escrito dirigido a su última dirección conocida, con no menos de diez días de antelación contados a partir de la fecha del envío. Cuando el asegurado solicite la revocación del seguro, lo podrá realizar en cualquier momento, para ello será necesario que dirija a CARDIF su solicitud de revocación.

En estos casos, el asegurado podrá recuperar la prima no devengada, o sea la que corresponde al lapso comprendido entre la fecha en que comienza a surtir efectos la revocación y la de vencimiento del seguro

## 11. DOCUMENTOS PARA LA RECLAMACIÓN.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1077 del Código de Comercio, a usted como asegurado le corresponderá demostrar la ocurrencia y cuantía del siniestro. Por tal razón para afectar las coberturas descritas en este seguro será necesario que en cada reclamación se alleguen además del formulario de declaración de siniestro debidamente diligenciado y firmado por usted, la fotocopia ampliada al 150% del documento de identidad y los siguientes documentos:

- I. Hurto en cajero físico y hurto en cajero electrónico:
  - (i) Original o copia de denuncia del hecho ante Autoridad Competente donde se especifique detalle, fecha y hora de ocurrencia de los hechos,
  - (ii) Certificación del Banco en la cual se evidencien las operaciones que dieron lugar a la pérdida patrimonial del asegurado,
  - (iii) Certificación del Banco en dónde se detalle fecha y hora de la transacción. (Documento suministrado por el Banco).
  - (iv) No se aceptarán las constancias de pérdidas de documentos y/o elementos diligenciadas a través de la página de la policía nacional link: <http://webrp.policia.gov.co/publico/Constancia.aspx>.
- II. Utilización forzada de la tarjeta de crédito:
  - (i) Original o copia de denuncia del hecho ante Autoridad Competente donde se especifique detalle, fecha y hora de ocurrencia de los hechos,
  - (ii) Certificación de la entidad financiera en la cual se evidencien las operaciones que dieron lugar a la pérdida patrimonial del asegurado,
  - (iii) Certificado expedido por la entidad financiera dónde se indique la fecha en qué fue solicitado el bloqueo por parte del cliente y la fecha en la que fue realizado el bloqueo por parte del banco.
  - (iv) No se aceptarán las constancias de pérdidas de documentos y/o elementos diligenciadas a través de la página de la policía nacional link: <http://webrp.policia.gov.co/publico/Constancia.aspx>.

III. Reposición de documentos, reposición de llaves:

- (i) Original o fotocopia autenticada del denuncia del hecho ante autoridad competente donde se especifique, detalle, fecha y hora de ocurrencia de los hechos.
- (ii) No se aceptarán las constancias de pérdidas de documentos y/o elementos diligenciadas a través de la página de la policía nacional link: <http://webrp.policia.gov.co/publico/constancia.aspx>.

IV. Compras fraudulentas por internet:

- (i) Original o copia de denuncia del hecho ante Autoridad Competente donde se especifique detalle, fecha y hora de ocurrencia de los hechos,
- (ii) Certificación del Banco en la cual se evidencien las operaciones que dieron lugar a la pérdida patrimonial del asegurado,
- (iii) Certificado expedido por el banco dónde se indique la fecha en qué fue solicitado el bloqueo por parte del cliente y la fecha en la que fue realizado el bloqueo por parte del banco.
- (iv) No se aceptarán las constancias de pérdidas de documentos y/o elementos diligenciadas a través de la página de la policía nacional link: <http://webrp.policia.gov.co/publico/constancia.aspx>.

V. Compra protegida:

- (i) Original o copia del denuncia del hecho ante Autoridad Competente donde se especifique, detalle, fecha y hora de ocurrencia de los hechos,
- (ii) Factura o documento en el cual sea posible evidenciar la compra y el costo del bien adquirido, original o copia del Voucher de la tarjeta de crédito donde aparezcan todos los detalles de la compra realizada como fecha, hora, entre otros. Si no se tiene dicho documento certificación expedida por el banco donde aparezca esta información.
- (iii) No se aceptarán las constancias de pérdidas de documentos y/o elementos diligenciadas a través de la página de la policía nacional link: <http://webrp.policia.gov.co/publico/constancia.aspx>.

VI. Uso indebido de tarjeta de crédito:

- (i) Original o copia de denuncia del hecho ante Autoridad Competente donde se especifique detalle, fecha y hora de ocurrencia de los hechos,
- (ii) Certificación de la entidad financiera en la cual se evidencien las operaciones que dieron lugar a la pérdida patrimonial del asegurado,
- (iii) Certificado expedido por la entidad financiera dónde se indique la fecha en qué fue solicitado el bloqueo por parte del cliente y la fecha en la que fue realizado el bloqueo por parte del banco.
- (iv) No se aceptarán las constancias de pérdidas de documentos y/o elementos diligenciadas a través de la página de la policía nacional link: <http://webrp.policia.gov.co/publico/Constancia.aspx> .

### 11.1 PASOS PARA REALIZAR LA RECLAMACIÓN:

Cuando usted cuente con la totalidad de documentos enunciados para la reclamación, le solicitamos muy amablemente se contacte con las líneas de atención al cliente, allí se le indicará el trámite para su reclamación.

### 12. DECLARACIÓN DEL ASEGURADOR SOBRE EL ESTADO DEL RIESGO.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 1058 del Código de Comercio, usted como asegurado está obligado a declarar sinceramente los hechos o circunstancias que determinan el estado del riesgo<sup>1</sup>, según el cuestionario que le sea propuesto por CARDIF. Si usted oculta o proporciona información inexacta sobre hechos o circunstancias que, conocidos por CARDIF, lo hubieren detenido de celebrar el seguro o inducido a aumentar el valor de la prima, se producirá la nulidad relativa<sup>2</sup> de este seguro.

Si la inexactitud proviene de error inculpable, el seguro no será nulo, pero CARDIF sólo estará obligado, en caso de siniestro, a pagar un porcentaje de la suma asegurada.

### 13. FACULTAD DE DEVOLUCIÓN DE LA RECLAMACIÓN

CARDIF podrá devolver una reclamación cuando la misma carezca de la documentación y/o información solicitada como prueba para acreditar la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida, cuando sea necesario.

Cuando se efectuó la devolución de la reclamación, se informará cuáles son los documentos que se requieren para la resolución de la reclamación. En este evento, el reclamante podrá presentar una nueva solicitud con los respectivos documentos que acrediten la ocurrencia de las situaciones descritas en el presente seguro.

### 14. FECHA PARA EL PAGO DEL SINIESTO

Con el objetivo de simplificar el procedimiento para la atención de la reclamación, la definición se hará dentro de los 25 días calendario siguientes a la fecha en que el asegurado o beneficiario acredite la ocurrencia y la cuantía de acuerdo con el artículo 1077 del Código de Comercio.

### 15. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Usted como asegurado, al solicitar o autorizar la contratación de este seguro, manifiesta que toda la información suministrada a través de la solicitud correspondiente es veraz y comprobable, y autoriza expresamente para los fines de la contratación del seguro a CARDIF y al tomador para efectuar todo tratamiento de su información personal, necesario para el cumplimiento de sus deberes legales y contractuales pudiendo, compartir información del asegurado con el tomador de la póliza, así como también, cuando ello se haga indispensable para el desarrollo del contrato de seguro o para cualquier operación que le resulte afín, complementaria o asociada, revelar o encargar, bajo su responsabilidad, información a terceros tales como proveedores tecnológicos, operadores logísticos o reaseguradores en Colombia o en el exterior.

Para fines estadísticos y/o de valoración de riesgo el tomador y/o asegurado autorizan a CARDIF para efectuar consultas y reportes de su información personal dirigidos a centrales de riesgo financiero, a autoridades públicas competentes, y a organismos gremiales del sector financiero y asegurador, así como también a consultar fuentes de información disponible públicamente.

Usted en calidad de asegurado se obliga a informar oportunamente todo cambio y/o actualización e información personal suministrada a CARDIF el asegurado podrá conocer, actualizar o modificar sus datos comunicándose a la línea de atención o acceder a políticas, a través de la página web [WWW.BNPPARIBASCARDIF.COM.CO](http://WWW.BNPPARIBASCARDIF.COM.CO) enlace "PRIVACIDAD".

<sup>1</sup> Su estado del riesgo para este seguro, se relaciona con su estado de salud al momento del inicio del seguro, así como, el estado de su actividad económica. Ejemplo: Empleado o independiente.

<sup>2</sup> Nulidad relativa: esto significa que parte del seguro puede quedar sin valor.

Donde aplique, y siempre que los mismos no resulten indispensables para el desarrollo del contrato de seguro no será obligatoria la revelación de datos sobre orientación política, sexual, religiosa, filosófica, raza, de menores, o en todo caso datos legalmente considerados como sensibles.

## **16. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.**

Señor (a) asegurado (a), recuerde que usted podrá acudir al defensor del consumidor financiero si lo considera necesario, para ello tenga en cuenta la siguiente información:

Defensor Principal. José Federico Ustáriz González.  
Defensor Suplente. Luis Humberto Ustáriz González.  
Correo Electrónico: defensoriacardif@ustarizabogados.com  
Telefax: 6108161 Y 6108164.  
Dirección: Carrera 11A # 96 - 51 Oficina 203 Edificio Oficity, Bogotá D.C.  
Horario de Atención: 8:00 A.M. A 6:00 P.M. Jornada Continua.

## **17. LINEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE.**

Para conocer cómo tramitar cualquier solicitud, ejercer sus derechos para el tratamiento de sus datos personales, queja o reclamo por favor comunicarse con la línea de atención al cliente:

A NIVEL NACIONAL: 018000 967967  
BOGOTÁ D.C: 7455552

ASEGURADOR  
**CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A**

Todo lo no previsto en el presente documento se regirá por el Código de Comercio.

**CARDIF SE COMPLACE EN TENERLO A USTED COMO CLIENTE Y ESPERA QUE USTED SE SIENTA SATISFECHO CON LOS SERVICIOS OFERTADOS EN ESTE SEGURO.**

**Código del condicionado: 22/03/2018-1344-P-09-PGSUSCEN20180322-0R00**  
**Código Nota Técnica: 22/03/2018-1344-NT-P-09-22031809PUIF0001, 22/03/2018-1344-NT-A-09-22031809PCOM0001, 22/03/2018-1344-NT-A-09-22031809PHUR0001, 22/03/2018-1344-NT-A-09-22031809PRDL0001, 22/03/2018-1344-NT-A-09-22031809PINT0001.**

**Código del condicionado: 30/05/2018-1344-P-09-PGSUSCEN20180322-0R00**  
**Código Nota Técnica: 22/03/2018-1344-NT-P-09-22031809PUIF0001, 22/03/2018-1344-NT-A-09-22031809PCOM0001, 22/03/2018-1344-NT-A-09-22031809PHUR0001, 22/03/2018-1344-NT-A-09-22031809PRDL0001, 22/03/2018-1344-NT-A-09-22031809PINT0001.**