

# SEGURO DE VIDA GRUPO DEUDORES, CON INCAPACIDAD TOTAL PERMANENTE, DESEMPLEO INVOLUNTARIO O INCAPACIDAD TOTAL TEMPORAL Y COMPRA PROTEGIDA

CLIENTES TARJETA DE CRÉDITO ALKOSTO MASTERCARD  
CONDICIONES

Señor asegurado, CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. lo invita a conocer las condiciones del seguro adquirido por usted: **EN CUMPLIMIENTO DE LO DISPUESTO EN EL ART. 184 DEL EOSF Y DEMÁS NORMAS CONCORDANTES, CADA UNA DE LAS EXCLUSIONES SERÁN ENUNCIADAS A CONTINUACIÓN DE LOS AMPAROS OTORGADOS POR LA PRESENTE PÓLIZA**

## 1. COBERTURAS

### 1.1. MUERTE POR CUALQUIER CAUSA

¿Cuál es el objetivo de esta cobertura? Reconocer a favor del beneficiario la suma asegurada, en aquellos casos en los cuales el asegurado muera por cualquier causa.

¿Qué características tiene esta cobertura?

1	Únicamente se cubren los deudores mayores de 18 años y menores de 90 años.	4	El asegurado debe fallecer dentro de la vigencia de la póliza.
2	Incluye suicidio y homicidio desde el inicio de vigencia de la póliza.	5	Incluye muerte por SIDA o VIH.
3	Se requiere que exista un saldo insoluto en la deuda del crédito otorgado por TUYA S.A., a la fecha del siniestro, para que se pueda proceder a realizar la respectiva indemnización.	6	Se cubre muerte por enfermedades preexistentes que hayan sido conocidas o diagnosticadas con anterioridad a la fecha de incorporación del asegurado, siempre y cuando el crédito sea inferior a 150 SMLMV y el asegurado sea menor a 90 años.

### 1.2. INCAPACIDAD TOTAL PERMANENTE

¿Cuál es el objetivo de esta cobertura? Reconocer a favor del beneficiario la suma asegurada, en aquellos casos en que el asegurado sufra una incapacidad total permanente a consecuencia de una enfermedad, accidente o lesión. Esta incapacidad deberá estar sustentada en un dictamen de invalidez emitido por parte de los Profesionales (ARL), Entidad Promotora de Salud (EPS), por la Administradora de Fondo de Pensiones (AFP) a la cual se encuentra afiliado, Colpensiones, Junta Regional o Nacional de calificación de Invalidez o por médico habilitado legalmente para ello (Especialista en medicina laboral o salud ocupacional), y la cual deberá ser mayor o igual al cincuenta por ciento (50%).

¿Qué características tiene esta cobertura?

1	Al momento de presentarse la reclamación, se considerará como fecha de ocurrencia del siniestro, la fecha determinada en el dictamen como fecha de estructuración.	4	Esta incapacidad deberá soportarse en la historia clínica, los exámenes clínicos y los exámenes de ayuda diagnóstica los cuales puedan corresponder a antes o después de la fecha de la declaratoria de la pérdida de la capacidad laboral.
2	Se incluye VIH (Virus de Inmunodeficiencia Humana), y terrorismo desde el inicio de la vigencia de la póliza.	5	Incluye tentativa de suicidio y homicidio desde el momento mismo en que se inicia la cobertura individual para cada asegurado.
3	Se cubren las enfermedades preexistentes que hayan sido conocidas o diagnosticadas con anterioridad a la fecha de incorporación del asegurado, siempre y cuando el crédito sea inferior a 150 SMLMV y el asegurado sea menor a 90 años.	6	Se cubre invalidez, desmembración o inutilización por accidente o enfermedad causada por, pero no limitada a: <ul style="list-style-type: none"><li>El uso de vehículos o artefactos aéreos en calidad de piloto estudiante de pilotaje, mecánico de aviación o miembro de la Tripulación.</li><li>Reclamaciones que sean consecuencia de accidentes por la utilización de o práctica de: motociclismo, cuatrimotos, parapente, bungee jumping, puenting, rafting, downhill, paracaidismo, escalaje de montañas, ski en el hielo, buceo, artes marciales, boxeo y deportes o actividades denominadas de alto riesgo y/o extremos.</li></ul>

### 1.3. DESEMPLEO INVOLUNTARIO

¿Cuál es el objetivo de esta cobertura? Reconocer una indemnización en caso en que el asegurado sea despedido o pierda su empleo sin justa causa, bajo las siguientes circunstancias:



**BNP PARIBAS**  
**CARDIF**

Código Condicionado: 01/01/2023-1344-P-34-1900CARDIF3962TY-0R00  
Nota Técnica: 06/12/2019-1344-NT-P-34-S340000MCNANA008

**Seguros**  
**para un mundo en**  
**evolución**

### ¿Qué características tiene esta cobertura?

- El asegurado debió haber tenido un contrato a término fijo o indefinido con su empleador.
- Haber completado más de 6 meses o 180 días continuos trabajando. En casos de cambio de empleo, se tendrá en cuenta el término de 6 meses o 180 días continuos siempre y cuando el cambio de un empleo a otro no supere 8 días calendario y el asegurado no haya sido despedido del primero de dichos empleos.
- Al momento de la terminación de su relación laboral, se le debió haber reconocido el pago de una bonificación o indemnización.
- Una vez presentada una reclamación por desempleo deben transcurrir nuevamente 6 meses como empleado para poder presentar una nueva reclamación.

### ¿A quienes ampara esta cobertura?

- Persona que haya estado vinculado mediante contrato de trabajo y se produzca una terminación sin justa causa y en razón de la cual haya recibido una indemnización o bonificación al momento del despido o del mutuo acuerdo.
- Empleados con contrato verbal.
- Empleados con contrato de obra o labor contratada, superior a un año (para este no se exige indemnización por terminación de contrato).
- Fuerzas militares.
- Personas con cargos en carrera administrativa, trabajadores oficiales, trabajadores de libre nombramiento o remoción y personas contratadas en provisionalidad, cuyo retiro no ha sido generado por el asegurado y se encuentre contenido en un acto administrativo.
- Trabajadores oficiales cuyo retiro no haya sido generado por el asegurado.

### IMPORTANTE

Únicamente se cubre la pérdida del trabajo que ocurra a partir del día 31 desde el inicio de la vigencia de este seguro.

### ¿QUÉ SITUACIONES O EVENTOS NO AMPARA ESTA COBERTURA DE DESEMPLEO INVOLUNTARIO (EXCLUSIONES)?

1	Renuncia o despido con justa causa.	9	Muerte del asegurado.
2	Suspensión del contrato de trabajo.	10	Contratos por obra o labor inferiores a un año.
3	Expiración del término establecido en el contrato a término fijo.	11	Contratos finalizados durante o al momento de finalización del periodo de prueba.
4	Relaciones laborales celebradas en el exterior, ejecutadas total o parcialmente y finalizadas en el exterior.	12	Por mutuo consentimiento entre el trabajador y el empleador sin que se efectuó pago alguno de bonificación o suma alguna.
5	Contratos de aprendizaje.	13	Cualquier contrato diferente a los enunciados en la cobertura de desempleo.
6	Despidos que no impliquen el reconocimiento de una indemnización o bonificación.	14	No se incluyen en este amparo personas cubiertas bajo el amparo de incapacidad total temporal.
7	Trabajadores de su propia empresa.	15	Contratos por prestación de servicios y hechos ciertos.
8	Para los contratos en provisionalidad no se cubre la terminación con ocasión al nombramiento en propiedad del cargo en carrera administrativa ni por la terminación del servicio prestado.	16	Pensionados que no perciban un ingreso adicional a su mesada pensional.
17	Trabajadores independientes.		

## 1.4. INCAPACIDAD TOTAL TEMPORAL

¿Cuál es el objetivo de esta cobertura? Reconocer a favor del beneficiario la suma asegurada en caso de sufrir un accidente o enfermedad que le impida al asegurado realizar sus actividades y sea incapacitado total y temporalmente. Para recibir el pago indemnizatorio, el siniestro debe ocurrir después del día 31 de iniciada la vigencia el seguro.



### ¿Qué características tiene esta cobertura?

- La certificación de la incapacidad debe ser emitida por el médico de la EPS, régimen subsidiado de salud, ARL, medicina pre pagada, plan adicional o complementario de salud o póliza de salud a la cual el asegurado se encuentre afiliado o médico independiente licenciado en Colombia.
- La incapacidad debe tener una duración igual o superior a quince (15) días corrientes continuos y siempre y cuando esta incapacidad no haya sido causada por su propia voluntad.
- Se cubren las enfermedades preexistentes que hayan sido conocidas o diagnosticadas con anterioridad a la fecha de incorporación del asegurado, siempre y cuando el crédito sea inferior a 150 SMLMV y el asegurado sea menor a 90 años.
- La indemnización se realizará de acuerdo con la siguiente tabla de días de incapacidad y el valor de cuotas a indemnizar será el estipulado en el numeral 5 del presente condicionado:

DÍAS DE INCAPACIDAD TOTAL TEMPORAL CERTIFICADA	# DE CUOTAS MENSUALES A APLICAR
DESDE 15 – HASTA 104 DÍAS CALENDARIO CONSECUTIVOS	3
DESDE 105 DÍAS CALENDARIO CONSECUTIVOS EN ADELANTE	9

### IMPORTANTE

- Si el asegurado presenta una nueva incapacidad total temporal dentro de los cinco (5) días siguientes a la incapacidad reportada previamente; ésta se considera como una recaída y se tomará como parte del primer evento de acuerdo con la tabla de días de incapacidad. Lo anterior, siempre y cuando la nueva incapacidad tenga relación directa de causalidad con la patología que originó la incapacidad reportada previamente.
- Si usted como asegurado presenta una nueva incapacidad total temporal después de transcurridos cinco (5) días desde la última incapacidad total temporal reportada, la nueva incapacidad se tomará como un nuevo evento.
- Cuando un procedimiento estético se da como resultado de un accidente o de una enfermedad cubierta por la póliza, se cubrirá la indemnización.
- El amparo aplica únicamente si la tarjeta de crédito presenta deuda a la fecha de ocurrencia del siniestro.

### ¿A quiénes ampara esta cobertura?

- La cobertura de Incapacidad aplica únicamente para independientes; es decir, ampara a toda persona que realice una actividad económica o preste sus servicios profesionales de manera personal por su cuenta y riesgo, y que NO se encuentre vinculado a un empleador mediante vinculación laboral a (i) término indefinido, (ii) término fijo, (iii) tampoco cubre empleados públicos de libre nombramiento y remoción o (iv) personas vinculadas a una cooperativa de trabajo asociado o empresa de servicios temporales a través de contrato de trabajo a término fijo o indefinido.
- Esta cobertura ampara también a (i) amas de casa, (ii) estudiantes, (iii) pensionados, (iv) personas contratadas bajo la modalidad de prestación de servicios, (v) contrato de obra o labor inferior a un año, (vi) personas contratadas bajo la modalidad de contratos en misión, (vii) microempresarios y (viii) contratistas.

### ¿QUÉ SITUACIONES O EVENTOS NO AMPARA ESTA COBERTURA DE INCAPACIDAD TOTAL TEMPORAL (EXCLUSIONES)?

1	Licencias de maternidad o licencias de paternidad.	2	Personas cubiertas bajo el amparo de desempleo.	3	Contratos de provisionalidad e integrantes de fuerzas militares y de policía.
4	Enfermedades, lesiones, padecimientos o tratamientos médicos que hayan sido conocidos o diagnosticados con anterioridad a la fecha de inicio del seguro siempre y cuando el asegurado no lo haya declarado y los cuales no se encuentren dentro del amparo automático del seguro (150 SMMLV), así como cualquier procedimiento realizado por un médico no licenciado en Colombia.	5	Los eventos o situaciones generados como consecuencia de Intento de suicidio.		
6	Hechos ciertos.				

## 1.5. COMPRA PROTEGIDA POR DAÑO / HURTO

¿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 con violencia en el cual pierda el bien adquirido o si el bien se daña de manera accidental.

## ¿Qué características tiene esta cobertura?

- Esta cobertura aplica para los productos línea blanca y línea marrón, adquiridos con la tarjeta de crédito, asociada a la póliza del seguro.
- En caso de hurto con violencia se cubre el apoderamiento del producto por medios violentos, fuerza o intimidación dentro de la residencia del asegurado.
- En caso de daño accidental se cubren los bienes que se dañen de manera accidental.
- La duración de la cobertura para hurto con violencia se extenderá hasta máximo sesenta (60) días después de la compra del bien.
- En caso de hurto con violencia o daño del bien, el valor pagado por este se abonará al saldo adeudado en la tarjeta de crédito, asociada a la póliza del seguro.
- Los objetos como Ipads y Tablets, se cubren por esta cobertura cuando se presenta un hurto con violencia del mismo, sin embargo los daños accidentales que sufran no serán cubiertos.
- La duración de la cobertura para daño accidental se extenderá hasta máximo sesenta (60) días después de la fecha en que se haya realizado la compra del bien.
- Adicionalmente, este amparo cubre bienes tales como ropa, zapatos y juguetes a excepción de los juguetes para mascotas.
- 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 la entrega del bien al asegurado.
- Se cubrirán 2 eventos por año de vigencia.
- Sólo se pagará el valor del bien, sin exceder el límite asegurado.

### IMPORTANTE

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.

## ¿QUÉ SITUACIONES O EVENTOS NO AMPARA ESTA COBERTURA DE COMPRA PROTEGIDA POR DAÑO / HURTO (EXCLUSIONES)?

1	Daño malintencionado generado por el asegurado y/o familiares de este.	9	La actuación poco prudente de parte del asegurado a efectos de prevenir el daño o el hurto calificado o agravado del bien adquirido.
2	Mal uso del bien adquirido, como consecuencia del no cumplimiento de las instrucciones del fabricante acerca del mismo.	10	Por robo del bien adquirido al dejarlo sin atención alguna en lugares públicos.
3	Pérdidas por defectos de fábrica.	11	Daños causados por animales.
4	Defectos inherentes al bien adquirido.	12	Daños causados al bien durante su transporte aéreo, marítimo y/o terrestre para su entrega posterior a la compra.
5	Reclamaciones sin prueba de compra.	13	Hurto sin violencia.
6	Daños causados por uso normal o el deterioro debido a erosión, corrosión y/o humedad.	14	Reclamaciones falsas o fraudulentas.
7	Daños cosméticos.	15	Hechos ciertos.
8	Cualquier acto ilegal cometido por el asegurado.		

## 2. DEFINICIONES

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

**ASEGURADO:** En este seguro la persona asegurada será el titular del producto financiero.



**BENEFICIARIO:** Para la cobertura de Muerte por Cualquier Causa, Incapacidad Total Permanente, Desempleo Involuntario y Incapacidad Total Temporal el beneficiario será TUYA S.A.

Para la cobertura de compra protegida el Beneficiario será el Asegurado.

En caso de remanente, la indemnización será entregada por CARDIF de la siguiente manera: (i) En caso de Muerte por Cualquier Causa el remanente será entregado a los Beneficiarios designados o en su defecto a los de ley.

(ii) Para las coberturas de Incapacidad Total Permanente, Desempleo Involuntario, Incapacidad Total Temporal el remanente se entrega directamente al ASEGURADO.

**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.

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

**HECHOS CIERTOS:** Circunstancias o eventos conocidos por el asegurado antes del inicio de vigencia de la póliza, que no fueron declarados a la compañía de seguros.

**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

**INTIMIDACIÓN:** Amenaza física.

**PERIODO DE CARENCIA:** Para iniciar las coberturas del presente seguro, será necesario que el asegurado cumpla un periodo de permanencia mínimo en la póliza. Este periodo comienza desde la adquisición del seguro hasta el vencimiento del número de días establecidos como periodo de carencia. Lo anterior quiere decir que si durante este lapso se presenta un siniestro no tendrá cobertura. Para las coberturas de Vida, Incapacidad Total y Permanente, y Compra Protegida no existe periodo de carencia.

Para Desempleo e Incapacidad Total Temporal el periodo de carencia son 30 días calendario.

**PRIMA:** Precio del seguro.

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

**TOMADOR:** Persona que por cuenta propia o ajena traslada un riesgo.

**LINEA BLANCA:** Calentadores, neveras, lavadoras, secadoras, hornos microondas, estufas, campanas extractoras, pequeños aparatos electrodomésticos de cocina como son licuadoras, sanducheras, exprimidores, batidoras, cafeteras, ollas arroceras y ayudantes de cocina, entre otros.

**LÍNEA MARRÓN:** Televisores, equipos de sonido, reproductor de DVD'S, CD'S y BLURAY y teatros en casa

**CUOTAS:** Corresponde a la suma a indemnizar de acuerdo con los valores asegurados del numeral 5 del presente condicionado.

### 3. EVENTOS A RECONOCER EN CADA COBERTURA

---

- Para la cobertura de Muerte por Cualquier Causa e Incapacidad Total Permanente: Se reconoce un único evento.
- Para la cobertura de Desempleo Involuntario: Se reconoce un número ilimitado de eventos durante la vigencia de la póliza.
- Para la cobertura de Incapacidad Total Temporal: Se reconoce un número ilimitado de eventos durante la vigencia de la póliza según la tabla de incapacidad.
- Para la cobertura de Compra Protegida: dos (2) eventos por año de vigencia

### 4. EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA

---

- **Edad mínima de ingreso:** 18 años.
- **Edad máxima de ingreso:** 89 años y 364 días.
- **Edad máxima de permanencia:** No aplica edad máxima de permanencia. La vigencia del seguro finalizará cuando termine el crédito del contrato que dio origen al otorgamiento del cupo rotativo de crédito, según corresponda y el asegurado cancele el saldo de la deuda con el tomador o se configure alguna de las causales de terminación establecidas en el numeral 8 del presente documento.

## 5. VALORES ASEGURADOS

COBERTURA	VALOR ASEGURADO
MUERTE NATURAL O ACCIDENTAL	VALOR DEL SALDO INSOLUTO DE LA DEUDA SIN SOBREPASAR EL CUPO APROBADO DEL CRÉDITO ROTATIVO AUTORIZADO POR TUYA S.A.
INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE	VALOR DEL SALDO INSOLUTO DE LA DEUDA SIN SOBREPASAR EL CUPO APROBADO DEL CRÉDITO ROTATIVO AUTORIZADO POR TUYA S.A.
DESEMPLEO INVOLUNTARIO	7 CUOTAS CADA UNA DE \$130.000, EN UNICO PAGO
INCAPACIDAD TOTAL Y TEMPORAL	ENTRE 15 Y 105 DÍAS DE INCAPACIDAD SE INDEMNIZARÁ UN UNICO PAGO DE 3 CUOTAS CADA UNA DE \$130.000. SI LA INCAPACIDAD ES MAYOR A 105 DIAS DE INCAPACIDAD SE INDEMNIZARÁ UN UNICO PAGO DE 9 CUOTAS CADA UNA DE \$130.000.
COMPRA PROTEGIDA	HASTA \$1.000.000 POR EVENTO

## 6. VIGENCIA

La vigencia individual del seguro para cada deudor iniciará desde el momento en que el cliente utilice el cupo de crédito y estará vigente hasta:

- El vencimiento del plazo del crédito, incluyendo los días o meses adicionales por cuotas residuales.
- Hasta que se dé una terminación del contrato de apertura del crédito y el asegurado cancele el saldo de la deuda con el tomador.

## 7. VALOR DE LA PRIMA

Valor de la prima
La prima fija mensual corresponde a: \$3.113 sin IVA, \$3.350 con IVA, prima fija mensual.

## 8. TERMINACIÓN

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

1. Revocación unilateral, mediante noticia escrita o verbal de parte del tomador.
2. Muerte del asegurado.
3. Hasta que se dé una terminación del contrato de apertura del crédito y el asegurado cancele el saldo de la deuda con el Tomador.
4. Mora en el pago de la prima.

## 9. REVOCATORIA UNILATERAL

De acuerdo con lo previsto con el artículo 1071 del Código de Comercio TUYA S.A. podrá revocar cualquiera de las pólizas o cualquiera de sus amparos adicionales en cualquier tiempo, pero deberá dar aviso a CARDIF sobre tal determinación con una antelación no menor de ciento veinte (120) días a su fecha de efecto, excepto por el vencimiento del plazo original del término de adjudicación de la licitación, sin que en ningún caso haya lugar al pago de indemnización alguna.

CARDIF no podrá revocar ningún tipo de póliza, amparo o certificado individual cuyo beneficiario sea TUYA S.A., salvo en el evento en que la aseguradora llegase a identificar un riesgo relacionado con LAFT, caso en el cual deberá inmediatamente comunicarse con TUYA S.A. con el fin de realizar la revisión conjunta del evento de riesgo identificado.

# 10. 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 la(s) cobertura(s) descrita(s) en este seguro, será necesario que en cada reclamación se entreguen además del Formulario de Declaración de Siniestro debidamente diligenciado y firmado por el asegurado y la cédula de ciudadanía del asegurado legible. Los siguientes documentos:

	Muerte por cualquier causa	Incapacidad total y permanente	Desempleo Involuntario	Incapacidad total y temporal	Compra Protegida por Daño/ Hurto
Fotocopia legible del documento de identidad del asegurado	X	X	X	X	x
Registro civil o notarial de defunción.	X				
En caso de muerte presunta se adjuntará copia autenticada de sentencia debidamente ejecutoriada donde se indique la presunta fecha de muerte.	X				
Dictamen de invalidez emitido por parte de los Profesionales (ARL), Entidad Promotora de Salud (EPS), por la Administradora de Fondo de Pensiones (AFP) a la cual se encuentra afiliado, Colpensiones, Junta Regional o Nacional de calificación de Invalidez o por médico habilitado legalmente para ello (Especialista en medicina laboral o salud ocupacional), y el cual deberá ser mayor o igual al cincuenta por ciento (50%)		X			
Documento que demuestra la clase de contrato y causa de terminación de la relación laboral o carta de despido.			X		
Documento en que conste la liquidación de salarios y prestaciones sociales.			X		
Certificado de medico licenciado que acredite la incapacidad total temporal				X	
Historia clínica o epicrisis que acredite el motivo de la incapacidad total temporal, solo aplica para las incapacidades que no están refrendadas por la EPS				X	
Denuncia del hecho ante autoridad competente en caso de hurto.					X
Factura en la cual sea posible evidenciar la compra con la Tarjeta de crédito amparada, descripción y costo del bien adquirido.					X
Reporte técnico del daño emitido por el representante de la marca.					X

## IMPORTANTE

CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. ("CARDIF") podrá solicitar cualquier otro documento diferente a los mencionados para definir su reclamación.

# 11. PASOS PARA LA RECLAMACIÓN

Cuando usted cuente con los documentos anunciados para la reclamación, lo invitamos a remitir dicha documentación a través de los siguientes canales:

- 1) A través de nuestros canales digitales: escribiéndonos al WhatsApp a la línea de atención 3125104792, o al buzón atencionsiniestros@cardif.com.co
- 2) Acercándose a un Centro de Atención de Alkosto S.A.

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

Le recordamos que el Artículo 1081 del código de comercio establece que la prescripción ordinaria y extraordinaria que será de dos y cinco años respectivamente, correrá contra toda clase de personas y empezará a contarse desde el momento en que nace el respectivo derecho. Estos términos no pueden ser modificados por las partes.

## 12. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

---

El Asegurado autoriza a Cardif Seguros Generales S.A. para efectuar tratamiento de su información personal para el desarrollo del contrato de seguro, el envío de ofertas comerciales y actividades de analítica de datos, pudiendo transferir y/o transmitir a nivel nacional y/o internacional sus datos personales por cualquier medio incluyendo mensajes de datos, con sus aliados estratégicos, a sus filiales, subsidiarias, asociadas o vinculadas, a su matriz o controlante, accionistas, tomador de la póliza y terceros tales como proveedores tecnológicos, operadores logísticos, o reaseguradores. El Asegurado conoce que la revelación de los datos sensibles es facultativa, y que le asisten los derechos señalados en la Ley 1581 de 2012 y las normas que regulan la materia.

## 13. 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: Ana Maria Giraldo.
- Correo Electrónico: [defensoriacardif@ustarizabogados.com](mailto:defensoriacardif@ustarizabogados.com)
- Telefax: 60 (1) 6108161 y 60 (1) 6108164.
- Dirección: Carrera 11ª #96 -51 Oficina 203 Edificio Oficity Bogotá D.C.
- Horario de Atención: 8:00 am – 6:00 pm Jornada Continua.

## 14. LÍNEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

---

Cualquier inquietud o duda, por favor comuníquese a las líneas de servicio al cliente, Cardif con gusto lo atenderá.

- A nivel nacional: 018000930102.
- En Bogotá D.C: 60 (1) 7423277.

**CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. SE COMPLACE EN TENERLO COMO CLIENTE Y ESPERA QUE SE SIENTA SATISFECHO CON LOS AMPAROS OFRECIDOS EN ESTE SEGURO.**

**Las condiciones actuales de esta póliza están registradas en la Superintendencia Financiera de Colombia. En todo lo no previsto en el presente documento se regirá por el Código de Comercio.**