

# PÓLIZA DE SEGURO DE SUSTRACCIÓN CUENTAS

Señor(a) asegurado, CARDIF COLOMIA SEGUROS GENERALES S.A. ("CARDIF") 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. COMPRAS FRAUDULENTAS POR INTERNET

**¿Qué me cubre?** Usted recibirá el pago del valor asegurado en caso de ser víctima de compras fraudulentas que hayan realizado por internet a cargo de su cuenta.

**IMPORTANTE** • Sólo se cubre 1 evento al año

### 1.2. REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS

**¿Qué me cubre?** Usted recibirá el pago del valor asegurado en caso de ser víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, a través del cual pierda sus documentos personales.

**IMPORTANTE**

- Sólo se cubren los siguientes documentos: Cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, pasaporte, licencia de conducción, tarjeta de propiedad del carro y libreta militar.
- Se cubre 1 evento al año.

### 1.3. REPOSICIÓN DE LLAVES

**¿Qué me cubre?** Usted recibirá el pago del valor asegurado en caso de ser víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, a través del cual pierda sus llaves.

**IMPORTANTE**

- Sólo se cubren las siguientes llaves: Llaves de la puerta principal de la residencia, llaves del vehículo o moto y llaves de seguridad de la residencia
- Se cubre 1 evento al año.

### 1.4. HURTO EN CAJERO ELECTRÓNICO O AVANCE

**¿Qué me cubre?** Usted recibirá el pago del valor asegurado en caso de ser víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, en el cual pierda el retiro de dinero o avance realizado en un cajero electrónico.

**IMPORTANTE**

- El hurto debe ocurrir máximo dos horas siguientes al avance.
- El dinero debe ser hurtado al titular de la cuenta.
- Solo se cubren 2 eventos al año.

### 1.5. HURTO EN OFICINA

**¿Qué me cubre?** Usted recibirá el pago del valor asegurado en caso de ser víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, en el cual pierda el retiro de dinero o avance realizado en las oficinas del banco.

**IMPORTANTE**

- El hurto debe ocurrir máximo dos horas siguientes al avance.
- El dinero debe ser hurtado al titular de la cuenta.
- Solo se cubren 2 eventos al año.

### 1.6. REPOSICIÓN DE BOLSO

**¿Qué me cubre?** Usted recibirá el pago del valor asegurado en caso de ser víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, a través del cual pierda su bolso o su billetera y el contenido de estos.

**IMPORTANTE**

- Se cubren los siguientes objetos: Las carteras y/o maletines de mano, las billeteras, el maquillaje, las gafas y las agendas. solo se podrá reclamar una sola vez al año por cualquiera de esta tres coberturas.
- Se cubre 1 evento al año.

### 1.7. UTILIZACIÓN FORZADA

**¿Qué me cubre?** Usted recibirá el pago del valor asegurado si un tercero le obliga mediante actos violentos, de fuerza o intimidación a utilizar su cuenta.

**IMPORTANTE** • Se cubren 2 eventos al año.

## 1.8. USO INDEBIDO DE LA CUENTA

¿Qué me cubre? Usted recibirá el pago del valor asegurado si un tercero no autorizado realiza transacciones con su cuenta a consecuencia de hurto, pérdida o extravío de la misma.

### IMPORTANTE

- Usted debe notificar al banco de manera inmediata una vez identifique el hurto, pérdida o extravío.
- En casos de pérdida, hurto o extravío, si estos fueran usados indebidamente, usted quedará protegido hasta 72 horas antes de realizado el bloqueo y la suma a indemnizar corresponderá al valor de la pérdida patrimonial causada dentro de dicho lapso de tiempo, siempre que este no supere el límite asegurado indicado en el certificado individual.
- Se cubre 1 evento al año de vigencia.

## 2. EXCLUSIONES GENERALES

- 1 Actos ilegales cometidos por el asegurado, algún amigo, familiar o empleado suyo.
- 2 Perdidas de dinero que ocurran a personas distintas del asegurado.

### ECOSISTEMAS

Ponemos a su disposición una plataforma de servicios que le ayudarán a disfrutar de manera más amplia los beneficios de su seguro. Los servicios podrán ser prestados directamente o por terceros. El alcance, condiciones y disponibilidad de los mismos estará determinado por la aseguradora para el propósito mencionado.

Para mayor información sobre los servicios ingrese a nuestra página web [www.facilcontuseguro.com](http://www.facilcontuseguro.com) o comuníquese con nuestras líneas de atención en Bogotá al 60(1) 5189931 (Siempre marcando la opción 5).

## 3. DOCUMENTOS PARA LA RECLAMACIÓN

Para realizar la reclamación a usted le corresponderá demostrar la ocurrencia del siniestro, para lo cual podrá presentar adicionalmente a la fotocopia del documento de identidad del beneficiario y el Formato para Declaración de Siniestros, los documentos mencionados a continuación u otro que usted considere pertinente. Por favor tenga en cuenta los documentos que aplican de acuerdo al tipo de cobertura.

### HURTO EN CAJERO ELECTRÓNICO ELECTRÓNICO O AVANCE, HURTO EN /OFICINA, USO INDEBIDO, UTILIZACIÓN FORZADA, REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS/ LLAVES, REPOSICIÓN DE BILLETERA/BOLSO, COMPRA PROTEGIDA (HURTO)

- Denuncio penal en el que conste la descripción de los hechos, el día, la hora y el lugar en el cual ocurrió el hurto. Los denuncios virtuales, se deben realizar a través del link: <https://adenunciar.policia.gov.co/adenunciar/> o a través de las líneas dispuestas por la Fiscalía, para atender denuncias telefónicas: A nivel nacional al 01 8000 910112 o en Bogotá D.C. a (60)1 5702000.
- Certificación en donde se detalle valor, fecha y hora de la transacción.

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

## 4. PASOS PARA REALIZAR LA RECLAMACIÓN

1

Complete los documentos.

2

Radique en la oficina del banco o a través de WhatsApp, escribiéndonos a la línea de atención 3124168661.

3

Nos contactaremos con usted para informarle la resolución del caso.

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.

## 5. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

---

A través del defensor del consumidor financiero, como vocero y conciliador ante las entidades financieras, podrán ser formuladas las quejas respecto a los productos y servicios prestados por nuestra compañía de manera gratuita, la defensoría del cliente es ejercida por los doctores José Federico Ustáriz González (defensor principal) y Ana María Giraldo Rincón (defensor suplente).

Las quejas serán resueltas dentro del marco de sus funciones, sin que se exija ninguna formalidad adicional a su identificación, datos de contacto y descripción de los hechos y derechos que considere vulnerados.

Dichos requerimientos podrán ser radicados a nivel nacional a través de:

- E-mail: «[defensoriacardif@ustarizabogados.com](mailto:defensoriacardif@ustarizabogados.com)»
- Dirección física: Carrera 11a N° 96 - 51 oficina 203, Edificio Oficity, Bogotá, D.C., o en los teléfonos: 60(1) 6108161 y 60(1) 6108164. Horario de atención de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. A 6:00 p.m. jornada continua.
- Página web <https://ustarizabogados.com>
- APP Defensoría Consumidor Financiero
- A través de nuestra página web <https://bnpparibascardif.com.co/> en el link defensor del consumidor financiero donde podrá conocer las funciones, tramites y procedimiento para la resolución de quejas por parte del defensor del consumidor financiero.

## 6. DEFINICIONES

---

<b>ASEGURADO</b>	La persona titular del producto financiero.
<b>BENEFICIARIO</b>	Persona a la que se le paga el valor asegurado en caso de reclamación según la cobertura: <b>Para todas las coberturas:</b> El Asegurado.
<b>TOMADOR</b>	Cooomeva.
<b>EVENTO</b>	Todo hecho cuyas consecuencias estén garantizadas por algunas de las coberturas del objeto del seguro.
<b>EXCLUSIONES</b>	Hechos, situaciones o condiciones no cubiertos por el contrato de seguro, y que se encuentran expresamente indicados en las condiciones.