

PÓLIZA DE SEGURO

FRAUDE BÁSICO PARA TARJETA DE CRÉDITO

Señor asegurado, CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. lo invita a conocer las condiciones del seguro que adquirió.

Esta póliza se compone de las presentes Condiciones y la Solicitud de Seguro.

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. HURTO EN CAJERO ELECTRÓNICO/SUCURSAL BANCARIA

¿Qué cubrimos? Usted recibirá el pago del valor asegurado en caso de ser víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, en donde pierda el dinero retirado de un cajero electrónico y/o Oficina.

IMPORTANTE

- El hurto debe ocurrir máximo dos horas siguientes al retiro del dinero.
- El dinero debe ser hurtado al titular de la tarjeta de crédito.
- Se cubren 2 Eventos por vigencia anual.

1.2. HURTO DE DOCUMENTOS/LLAVES/BOLSO(BILLETERA)

¿Qué cubrimos? Usted recibirá el pago del valor asegurado si es víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, a través del cual pierda sus documentos personales, sus llaves o su bolso (o billetera).

IMPORTANTE

- Sólo le cubrimos:
 - Los siguientes documentos: Cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, pasaporte, licencia de conducción, tarjeta de propiedad del carro y libreta militar.
 - 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 por vigencia anual por cada una de las modalidades (Documentos/llaves/Bolso).

1.3. USO INDEBIDO/UTILIZACIÓN FORZADA

¿Qué cubrimos? Usted recibirá el pago del valor asegurado si un tercero no autorizado realiza transacciones con su Tarjeta de Crédito a consecuencia de hurto, pérdida o extravío de la misma., o le obliga a hacerlas mediante el uso de la fuerza.

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.
- Para la cobertura de Uso Indebido se cubre clonación.
- Se cubren 4 Eventos por vigencia anual.

1.4. COMPRA PROTEGIDA (HURTO-DAÑO ACCIDENTAL)

¿Qué cubrimos? Usted recibirá el pago del valor asegurado en los siguientes casos:

1

En los casos en que sea víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, a través del cual pierda su bien adquirido con su tarjeta de crédito, débito, talonario o chequera.

2

Cuando el bien adquirido con la tarjeta de crédito, débito, talonario o chequera se dañe de manera accidental.

IMPORTANTE

- En caso de hurto del bien la cobertura estará vigente hasta máximo dos (02) horas después de su compra.
- Los Ipad y Tablet, se cubrirán sólo por hurto.
- En caso de daño accidental la cobertura estará vigente hasta máximo noventa (90) días calendarios después de la compra.
- Se cubren bienes como ropa, zapatos y juguetes.
- Para bienes adquiridos por medios electrónicos, la cobertura aplicará a partir del envío del bien.
- Se cubre 1 Evento por vigencia anual.

Código Condicionado: 18/03/2025 -1344-P-09-8000CARDIFRB1ST-0R00

Nota Técnica: 01/11/2019-1344-NT-P-09-S090000FRNANA001.

¿Qué NO cubrimos bajo estacobertura?

1	Daños causados al bien durante su transporte aéreo, marítimo y/o terrestre	2	Mal uso del bien, al no cumplir las instrucciones del fabricante
3	Pérdidas por defectos de fábrica	4	Defectos inherentes al bien
5	Daños superficiales que no afecten funcionamiento	6	Daños causados por animales

También excluimos los siguientes aparatos:

a	IPod, 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	Dinero	h	Artículos de segunda

1.5. COMPRAS FRAUDULENTAS POR INTERNET

¿Qué cubrimos? Usted recibirá el valor asegurado si es víctima de compras fraudulentas que hayan sido realizadas por internet a cargo de su tarjeta de crédito.

IMPORTANTE

- compra fraudulenta por internet deberá ocurrir en cualquier momento hasta la hora del bloqueo en la entidad que emite la tarjeta de crédito.
- Te cubriremos hasta 2 eventos por vigencia anual.

1.6. ECOSISTEMA DE SERVICIOS

Ponemos a su disposición una plataforma de servicios que le permitirán prevenir y protegerse en casos de fraude. 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. 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.conectatecontuseguro.com o comuníquese con nuestras líneas de atención (Siempre marcando la opción 5).

2. DOCUMENTOS Y PASOS PARA LA RECLAMACIÓN

Para realizar la reclamación a usted le corresponderá demostrar la ocurrencia del siniestro, para lo cual podrá presentar la fotocopia del documento de identidad, el formulario de declaración de siniestros y los documentos mencionados a continuación u otros que usted considere pertinentes.

REPOSICIÓN DOCUMENTOS/ LLAVES/BOLSO	HURTO EN CAJERO O SUCURSAL/USO INDEBIDO/UTILIZACIÓN FORZADA/COMPRAS FRAUDULENTAS	COMPRA PROTEGIDA
Denuncio penal en el que conste la descripción de los hechos, el día, la hora y el lugar en el cual ocurrió el hurto a través de la página de la fiscalía general de la nación o sedes autorizadas de la Fiscalía.	Denuncio penal en el que conste la descripción de los hechos, el día, la hora y el lugar en el cual ocurrió el hurto a través de la página de la fiscalía general de la nación o sedes autorizadas de la Fiscalía. Extracto de movimientos en la cual se evidencien las operaciones que se dieron como consecuencia del uso fraudulento y la pérdida patrimonial del asegurado de la tarjeta de crédito o débito del asegurado, mes y día de la transacción. Generado desde el portal transaccional.	Por 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 a través de la página de la fiscalía general de la nación o sedes autorizadas de la Fiscalía. Por Daño: Documento o carta elaborada por el asegurado en el cual se describan los hechos, el día, la hora y el lugar en el cual ocurrió el daño, factura en el cual sea posible evidenciar la compra y el costo del bien adquirido, copia del Voucher de la tarjeta de crédito donde aparezcan todos los detalles de la compra realizada como fecha, hora, entre otros.
1	2	3
Completa los documentos	Remita la documentación por los siguientes medios: - A través del correo electrónico atencionsiniestrosotiabank@cardif.com.co - A través de WhatsApp, escribiéndonos a la línea de atención 3125104906	Una vez enviada la documentación completa Cardif Seguros Generales Colombia S.A. procederá a resolver la reclamación y te contactaremos para informarte 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.

Código Condicionado: 18/03/2025 -1344-P-09-8000CARDIFFRB1ST-0R00

Nota Técnica: 01/11/2019-1344-NT-P-09-S090000FRNANA001.

3. ATENCIÓN AL 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»
- 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.

**CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. SE COMPLACE EN TENERLO A USTED COMO CLIENTE Y ESPERA QUE SE SIENTA SATISFECHO CON LOS AMPAROS OFRECIDOS EN ESTE SEGURO.
Todo lo no previsto en el presente documento se regirá por el Código de Comercio.**

Código Condicionado: 18/03/2025 -1344-P-09-8000CARDIFFRB1ST-0R00
Nota Técnica: 01/11/2019-1344-NT-P-09-S090000FRNANA001.