

# SEGURO DE DESEMPLEO INVOLUNTARIO + SUSTRACCIÓN

## CONDICIONES

Éste seguro es para ti, por favor ten en cuenta que Solo te cubriremos los siguientes eventos:  
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. DESEMPLEO INVOLUNTARIO

¿Qué te cubrimos? Recibirás el pago del valor asegurado, si pierdes tu trabajo y te encuentras bajo alguna de las situaciones que se describen a continuación:

- Si eres empleado a través de un contrato de trabajo a término Indefinido por más de 6 meses y es despedido sin justa causa.
- Si eres empleado a través de un contrato de trabajo a término Fijo por más de 6 meses y el contrato finaliza antes del término inicialmente establecido y no exista justa causa en la terminación.
- Si te encuentras vinculado bajo la modalidad de contrato por obra o labor por más de 12 meses consecutivos, y tú contrato es terminado por el empleador.
- Si te encuentras vinculado bajo la modalidad de prestación de servicios por más de 12 meses consecutivos, y tú contrato es terminado por el contratante.
- Personas con cargos en carrera administrativa, trabajadores oficiales, trabajadores de libre nombramiento o remoción y personas contratadas en provisionalidad, que hayan sido vinculados por más de 12 meses consecutivos con el mismo empleador, cuyo retiro no ha sido generado por el asegurado y se encuentre contenido en un acto administrativo.

#### IMPORTANTE

- Únicamente se cubre la pérdida del trabajo que ocurra a partir del día 31 desde el inicio de vigencia de este seguro.
- En los contratos a término fijo e indefinido es necesario el reconocimiento de una indemnización o bonificación al momento de la terminación
- Se tendrá en cuenta la continuidad laboral entre los contratos del mismo tipo, siempre y cuando este periodo no supere quince (15) días hábiles

#### ¿Qué NO te cubrimos?

- Renuncias
- Despidos con justa causa.
- Suspensión del contrato de trabajo

### 1.2. COMPRAS FRAUDULENTAS POR INTERNET

¿Qué te cubrimos? Recibirás el pago del valor asegurado en caso de ser víctima de compras fraudulentas que se hayan realizado por internet con cargo a tu producto financiero.

#### IMPORTANTE

- La compra fraudulenta por internet deberá ocurrir en cualquier momento hasta la hora del bloqueo en la entidad financiera.
- Sólo se cubren 2 eventos al año

¿Qué NO te cubrimos? (i) Actos deshonestos, fraudulentos o criminales cometidos por el asegurado, algún amigo, familiar o empleado, (ii) compras reportadas después de que se haya avisado o notificado debidamente a la entidad financiera, (iii) compras cuando se proporcione de manera voluntaria claves o



Código Condicionado: 08/08/2025-1344-P-24-SERTDC6409TMK001-OR00  
Código Nota Técnica: 08/08/2025-1344-NT-P-24-SERTDCOOVTK001

Seguros  
para un mundo  
en evolución

los elementos que permitan la utilización de la tarjeta de crédito por un tercero, (iv) compras ocurridas como consecuencia de una notificación o aviso tardío a la entidad financiera, (v) compras debido a que la tarjeta de crédito se encontraba dentro de un vehículo automotor.

### 1.3. HURTO EN CAJERO ELECTRÓNICO/ OFICINA

**¿Qué te cubrimos?** Recibirás el pago del valor asegurado en caso de ser víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, en donde pierdas el dinero retirado de un cajero electrónico y/o en las Oficinas del Banco.

#### IMPORTANTE

- El hurto debe ocurrir máximo dos horas siguientes al retiro del dinero.
- La presente cobertura también cubre los retiros en cajas de almacenes Olímpica y Droguerías Olímpica.

### 1.4. COMPRA PROTEGIDA POR DAÑO O HURTO

**¿Qué te cubrimos?** Recibirás el pago del valor asegurado en los siguientes casos:

- |   |  |
|---|--|
| <p>1 En los casos en que pierdas tu bien o cuando seas víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, a través del cual pierdas tu bien</p> | <p>2 Cuando tu bien se te dañe de manera accidental.</p> |
|---|--|

#### IMPORTANTE

- En caso de hurto del bien la cobertura estará vigente hasta máximo dos (02) horas después de su compra.
- Los Ipads y Tablets, se cubrirán sólo por hurto.
- En caso de daño accidental la cobertura estará vigente hasta máximo sesenta (60) 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.

### ¿Qué NO te cubrimos?

- |  |  |
|--|--|
| <p>1 Daño malintencionado generado por ti o tus familiares y/o amigos</p> <p>3 Pérdidas por defectos de fábrica</p> <p>5 Actos negligentes</p> <p>7 Daños causados por animales</p> <p>9 Hurto simple o desaparición misteriosa</p> <p>11 Daños cosméticos</p> | <p>2 Mal uso del bien, al no cumplir las instrucciones del fabricante</p> <p>4 Defectos inherentes al bien</p> <p>6 Hurto de tu bien cuando lo dejes sin atención en lugares públicos</p> <p>8 Daños causados al bien durante su transporte aéreo, marítimo y/o terrestre</p> <p>10 Daños causados por uso normal o el deterioro debido a erosión, corrosión y/o humedad</p> <p>12 Reclamaciones falsas o fraudulentas</p> |
|--|--|

También excluimos los siguientes aparatos:

- |  |   |
|--|---|
| <p>a Ipods, teléfonos celulares, agendas electrónicas</p> <p>c Obras de arte</p> <p>e Mascotas y plantas</p> | <p>b Joyas; relojes; piedras preciosas</p> <p>d Vehículos motorizados</p> <p>f Artículos consumibles como bebidas, perecederos, entre otros</p> |
|--|---|



[Código Condicionado: 08/08/2025-1344-P-24-SERTDC6409TMK001-OR00](#)  
[Código Nota Técnica: 08/08/2025-1344-NT-P-24-SERTDCOOVTK001](#)

**Seguros  
para un mundo  
en evolución**

g Tiquetes de aerolíneas

h Artículos de segunda

i Dinero

## 1.5. GARANTÍA EXTENDIDA

¿Qué te cubrimos? La reparación o el reemplazo del bien designado cuando finalice la garantía del fabricante.

### IMPORTANTE

- La cobertura estará vigente por doce (12) meses y aplicará sobre electrodomésticos de línea blanca y marrón.
- El precio del electrodoméstico no podrá ser superior de un millón de pesos mda/cte (COP\$1.000.000).
- El electrodoméstico debe adquirirse con la tarjeta débito y/o crédito para tu uso personal y doméstico.
- La reparación o el reemplazo se llevarán a cabo directamente por nosotros o por un tercero designado.
- Para que este amparo opere, es necesario que dentro de los sesenta (60) días posteriores a la compra, te comuniques a la línea de atención 8713519 en Bogotá, allí deberás proporcionar la siguiente información: (i) Número de factura de compra, (ii) Número de serie del Artículo, (iii) Voucher de compra de la tarjeta de Crédito.
- Durante cada vigencia anual, sólo tendrás derecho a registrar dos electrodomésticos.
- Los electrodomésticos que hacen parte de la línea marrón son: (i) Televisores, (ii) equipos de sonido, (iii) dvd's, y (iv) teatros en casa.
- Los electrodomésticos que hacen parte de la línea blanca son: (i) neveras, (ii) lavadoras, (iii) secadoras, (iv) hornos microondas, (v) estufas, (vi) campanas extractoras, (vii) incluyéndose dentro de ésta también pequeños aparatos como son licuadoras, (viii) sanducheras, (ix) exprimidores, batidoras, cafeteras, ollas arroceras y ayudantes de cocina.

### IMPORTANTE

- La suma entre la garantía original o del fabricante y la garantía extendida no podrá exceder cinco (05) años.
- El bien asegurado debe tener una garantía original o de fabricante de mínimo tres (03) meses.
- Nosotros determinaremos sí reparamos o sí reemplazamos el bien por uno de similares características que no exceda el precio de compra del bien reemplazado.
- Las reparaciones incluirán: (i) El costo del diagnóstico, (ii) la mano de obra, (iii) repuestos que sean necesarios, (iv) fletes o transporte de bienes de gran tamaño de la ciudad o municipio en el que se encuentre a la ciudad o municipio más cercano en donde se encuentre un punto de reparación autorizado.
- Sí la reparación no puede ser llevada a cabo, nosotros reconoceremos el precio de compra del bien asegurado, sin que este valor supere un millón de pesos mda/cte (COP\$1.000.000).
- Para aquellos bienes asegurados cuyo precio se encuentra entre cincuenta mil pesos mda/cte (COP\$50.000) y trescientos sesenta mil pesos mda/cte (COP\$360.000), los cuales una vez terminada la garantía original o del fabricante posean defectos o fallas de fabricación, nosotros procederemos a realizar la indemnización respectiva sin realizar ninguna reparación.

## 1.6. REPOSICIÓN DE LLAVES

¿Qué te cubrimos? Recibirás el pago del valor asegurado sí eres víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, a través del cual pierda sus llaves.

### IMPORTANTE

- Sólo te cubriremos las siguientes llaves: Llaves de la puerta principal de la residencia, llaves del vehículo o moto y llaves de seguridad de la residencia.

## 1.7. REPOSICIÓN DE BOLSO/BILLETERA Y SU CONTENIDO

¿Qué te cubrimos? Recibirás el pago del valor asegurado sí eres 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

- Sólo se cubren los siguientes objetos: Las carteras y/o maletines de mano, las billeteras, el maquillaje, las gafas y las agendas.

## 1.8. MUERTE ACCIDENTAL

¿Qué te cubriremos? Si mueres como consecuencia de un accidente tus beneficiarios designados o los de ley, recibirán el pago del valor asegurado.

### IMPORTANTE

- Se cubrirá la muerte que ocurra dentro de los 180 días siguientes de la ocurrencia del accidente y se cubrirán los accidentes ocurridos dentro de la vigencia de este seguro.
- Se cubrirán los accidentes ocurridos dentro de la vigencia de este seguro y se incluye homicidio desde el inicio de la vigencia de la póliza.

¿Qué NO TE cubrimos? La muerte por suicidio no estará cubierta

## 2. EXCLUSIONES GENERALES (Aplicables a las coberturas de Hurto En Cajero Electrónico, Hurto En Oficina, Uso Indevido de la Tarjeta de Débito y/o Crédito, Utilización Forzada, Reposición de Llaves, Reposición de bolso/billetera y su contenido)

Ten en cuenta que para estas coberturas no cubriremos:

### IMPORTANTE

- Actos ilegales
- pérdidas en las que hayas sido indemnizado a través de otras pólizas de seguro
- hurtos simples o extravío
- pérdidas del dinero cuando se haya retirado con una tarjeta débito y/o crédito diferentes a la tuya
- pérdidas de dinero que ocurran por personas distintas a ti cuando le proporciones tu clave a un tercero o cualquier otra información confidencial.

### 3. DOCUMENTOS PARA LA RECLAMACIÓN

En adición a la Fotocopia de tu documento de identidad y el formulario de declaración de siniestro, debes presentar:

<p><b>HURTO EN CAJERO ELECTRÓNICO, HURTO EN OFICINA, COMPREAS FRAUDULENTAS POR INTERNET, REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS, LLAVES, BOLSO/BILLETERA Y SU CONTENIDO</b></p>	<p><b>DESEMPLEO INVOLUNTARIO</b></p>
<p>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: <a href="https://adenunciar.policia.gov.co/adenunciar/">https://adenunciar.policia.gov.co/adenunciar/</a> 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 5702000.</p>	<p>Documento en el que conste la terminación de la relación laboral o carta de despido, que especifique la siguiente información: (i) tipo de contrato, (ii) causal de terminación (iii) fecha de inicio y terminación del contrato. (iv) Soporte de indemnización o bonificación para contratos fijos e indefinidos. (v) Para contratos de obra labor prestación de servicios, carrera administrativa, trabajadores oficiales, trabajadores de libre nombramiento o remoción y contratos en provisionalidad, certificación de continuidad laboral mínima de 12 meses.</p>
<p><b>COMPRA PROTEGIDA</b></p>	<p><b>GARANTÍA EXTENDIDA</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por hurto: Denuncio penal presencial 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: <a href="https://adenunciar.policia.gov.co/adenunciar/">https://adenunciar.policia.gov.co/adenunciar/</a> 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 5702000.</li> <li>• Por Daño : (i) Documento o carta elaborada por ti en el cual se describan los hechos, el día, la hora y el lugar en el cual ocurrió el daño, (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 débito y/o crédito donde aparezcan todos los detalles de la compra realizada como fecha, hora, entre otros. Si no se tienes dicho documento, puedes aportar la certificación expedida por el banco donde aparezca esta información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (i) Documento o carta elaborada por ti en el cual se describan los hechos, el día, la hora y el lugar en el cual ocurrió el daño,</li> <li>• (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 débito y/o 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</li> </ul>
<p><b>MUERTE ACCIDENTAL</b></p>	
<p>Copia del acta de levantamiento de cadáver o certificación de la fiscalía que indique fecha, causa de la muerte y los datos del asegurado o certificación médica en la cual conste la causa de la muerte.</p>	

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

La indemnización se realizará de la siguiente manera: (i) sí existe deuda al momento del siniestro, el valor a indemnizar se consigna en el saldo del crédito y sí realizada la indemnización queda un saldo a favor del asegurado este se le pagará directamente a él, o (ii) sí no existe deuda al momento del siniestro se le paga directamente al asegurado.



Código Condicionado: 08/08/2025-1344-P-24-SERTDC6409TMK001-0R00  
 Código Nota Técnica: 08/08/2025-1344-NT-P-24-SERTDCOOVTK001

Seguros  
 para un mundo  
 en evolución

## 4. PASOS PARA LA RECLAMACIÓN

---

- Cuando cuentes con los documentos para la reclamación, te solicitamos muy amablemente comunicarte a las líneas de atención al cliente o remitir la documentación a través del correo electrónico [atencionsiniestros@cardif.com.co](mailto:atencionsiniestros@cardif.com.co)
- 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. 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 Mario Santiago Fajardo (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

---

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

### ASEGURADO

Es la persona titular del producto financiero.

### ASEGURADOR

CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A.

Persona a la que se le paga el valor asegurado en caso de reclamación.

### BENEFICIARIO

- Para la cobertura de Para la cobertura de Desempleo: En los casos en los que NO se efectúen pagos anticipados totales del crédito, y mientras el crédito continúe vigente, el beneficiario será SERFINANSA S.A. En los casos en los que SI se efectúen pagos anticipados totales del crédito, y por ende dicho crédito NO continúe vigente, el beneficiario será EL ASEGURADO.
- Para las coberturas de Hurto En Cajero Electrónico, Hurto En Oficina, Compras Fraudulentas Por Internet, Reposición de Documentos, Reposición de Llaves, Reposición de bolso/



Código Condicionado: 08/08/2025-1344-P-24-SERTDC6409TMK001-0R00  
Código Nota Técnica: 08/08/2025-1344-NT-P-24-SERTDCOOOVTMK001

Seguros  
para un mundo  
en evolución

billetera y su contenido, Compra Protegida, Garantía Extendida :  
EL ASEGURADO.

CARENCIA	Período de tiempo contado desde el inicio de la vigencia de la cobertura, durante el cual el asegurado no tiene derecho alguno a indemnización frente a la ocurrencia de un evento.
EXCLUSIONES	Son los eventos no amparados por el seguro
INDEMNIZACIÓN	Pago de la suma asegurada como consecuencia de un siniestro.
PRIMA	Es el precio del seguro.
SINIESTRO	Ocurrencia de los sucesos amparados en la póliza.
TOMADOR	Entidad o institución financiera que tiene alguna relación con el asegurado.
VALOR ASEGURADO	Es el valor que se reconoce por la ocurrencia del siniestro.

CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. SE COMPLACE EN TENERTE COMO CLIENTE Y ESPERA QUE TE SIENTAS SATISFECHO CON LOS AMPAROS OFRECIDOS EN ESTE SEGURO.

Esta póliza se compone (i) las condiciones las cuales están registradas en la Superintendencia Financiera de Colombia y (ii) la Solicitud de Seguro. En todo lo no previsto en el presente documento se regirá por el Código de Comercio.



[Código Condicionado: 08/08/2025-1344-P-24-SERTDC6409TMK001-OR00](#)  
[Código Nota Técnica: 08/08/2025-1344-NT-P-24-SERTDCOOVTK001](#)

Seguros  
para un mundo  
en evolución

Classification : Internal