

PROTECCIÓN INTEGRAL CUENTAS

CONDICIONES

Señor(a) asegurado(a), CARDIF COLOMBIA 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. MUERTE ACCIDENTAL

¿Qué cubrimos? Sus beneficiarios designados o en su defecto los de ley, recibirán el pago del valor asegurado en caso de que usted sufra una Muerte Accidental

IMPORTANTE

- Se cubrirá la muerte que ocurra dentro de los 180 días siguientes de la ocurrencia del accidente.
- 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.

1.2. ATRACO EN CAJERO ELECTRÓNICO / OFICINA

¿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 débito emitida por Bancolombia.
- Se cubre 1 evento por año de vigencia por cada una de las modalidades (Cajero/ oficina). Cualquier indemnización derivada de estas coberturas, no resultará acumulable con indemnizaciones por el mismo evento, aunque se encuentre en coberturas similares incluidas en otras pólizas.

1.3. USO INDEBIDO DE LA TARJETA DÉBITO

¿Qué cubrimos? Usted recibirá el pago del valor asegurado si un tercero no autorizado realiza transacciones con su Tarjeta Débito 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.
- Se cubre 1 evento por año de vigencia por cada una de las modalidades (Cajero/Oficina). Cualquier indemnización derivada de estas coberturas, no resultará acumulable con indemnizaciones por el mismo evento, aunque se encuentre en coberturas similares incluidas en otras pólizas.

1.4. UTILIZACIÓN FORZADA DE LA TARJETA DÉBITO

¿Qué cubrimos? Usted recibirá el pago del valor asegurado si un tercero le obliga mediante actos violentos, de fuerza o intimidación a utilizar su tarjeta Débito.

IMPORTANTE

- Se cubre 1 evento por año de vigencia. Cualquier indemnización derivada de estas coberturas, no resultará acumulable con indemnizaciones por el mismo evento, aunque se encuentre en coberturas similares incluidas en otras pólizas.

1.5. REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS

¿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.

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.



- Se cubre 1 evento por año de vigencia. Cualquier indemnización derivada de estas coberturas, no resultará acumulable con indemnizaciones por el mismo evento, aunque se encuentre en coberturas similares incluidas en otras pólizas.

1.6. REPOSICIÓN DE LLAVES

¿Qué cubrimos? Usted recibirá el pago del valor asegurado si es víctima de hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, a través del cual pierda sus llaves.

IMPORTANTE

- Sólo le cubriremos 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 año de vigencia. Cualquier indemnización derivada de estas coberturas, no resultará acumulable con indemnizaciones por el mismo evento, aunque se encuentre en coberturas similares incluidas en otras pólizas.

1.7. COMPRA PROTEGIDA POR DAÑO O HURTO

¿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 débito.	2	Cuando el bien adquirido con la tarjeta débito 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 sesenta 60 días calendario 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 año de vigencia. Cualquier indemnización derivada de estas coberturas, no resultará acumulable con indemnizaciones por el mismo evento, aunque se encuentre en coberturas similares incluidas en otras pólizas.

¿Qué NO cubrimos bajo esta cobertura?

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

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	Daños causados por animales	h	Artículos de segunda
i	Dinero		



1.8. REPOSICIÓN DE BOLSO/BILLETERA Y SU CONTENIDO

¿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 su bolso o billetera

IMPORTANTE

- Se cubre 1 evento por año de vigencia.
- Cualquier indemnización derivada de estas coberturas, no resultará acumulable con indemnizaciones por el mismo evento, aunque se encuentre en coberturas similares incluidas en otras pólizas.

1.9. GARANTÍA EXTENDIDA

¿Qué cubrimos? Usted recibirá el pago del valor asegurado si es víctima de hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, a través del cual pierda sus llaves.

IMPORTANTE

- La cobertura estará vigente por doce (12) meses y aplicará sobre electrodomésticos de línea blanca y marrón para tu uso personal y doméstico
- El electrodoméstico debe adquirirse con la tarjeta debito Bancolombia.
- La reparación y/o reemplazo se llevarán a cabo directamente por nosotros o por un tercero designado.
- 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 esta también pequeños aparatos son licuadoras, (viii) sandwicheras, (ix) exprimidores, batidoras, cafeteras, ollas arroceras y ayudantes de cocina.
- La suma entre la garantía original y la garantía extendida no podrá exceder cinco 05 años.
- El bien asegurado debe tener una garantía original de mínimo tres 03 meses.
- Nosotros determinaremos si reparamos o si 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
- Si 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.
- Cualquier indemnización derivada de éstas coberturas, no resultará acumulable con indemnizaciones por el mismo evento, aunque se encuentre en coberturas similares incluidas en otras pólizas.

2. EXCLUSIONES DE LA PÓLIZA

¿Qué NO cubrimos?

1

Radiaciones ionizantes o contaminación por radioactividad de combustible nuclear o de cualquier residuo nuclear producido por combustión de combustible nuclear, radioactividad, tóxico, explosivo o cualquier otra propiedad peligrosa de un explosivo nuclear o de sus componentes.

2

Accidentes generados por Actos delictivos o contravencionales, actos terroristas, conmociones civiles, asonadas, disturbios, guerra y manipulación de armas de fuego.

3

Procedimiento realizado por un médico no licenciado

4	Enfermedades, lesiones, accidentes o eventos padecidos, conocidos o diagnosticados con anterioridad al inicio de vigencia del presente seguro.
5	La muerte por suicidio no estará cubierta.
6	Actos ilegales
7	Pérdidas en las que usted haya sido indemnizado a través de otras pólizas de seguro.
8	Hurtos simples o extravío (Excepto para la cobertura de Uso Indevido).
9	Perdidas de dinero que ocurran a personas distintas del asegurado.
10	Cuando usted proporcione su clave, o cualquier información confidencial a un tercero.

3. DOCUMENTOS PARA LA RECLAMACIÓN

En adición a la Fotocopia del documento de identidad (sólo beneficiarios) y el Formato para Declaración de Siniestros, el reclamante está obligado a probar la ocurrencia y cuantía del siniestro. Para el efecto, sugerimos presentar los siguientes documentos, para cada una de las coberturas, sin perjuicio de otros que considere pertinentes.

MUERTE ACCIDENTAL	COMPRA PROTEGIDA DAÑO/GARANTÍA EXTENDIDA
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.	Documento o carta elaborada por usted en el cual se describan los hechos, el día, la hora y el lugar en el cual ocurrió el daño.

HURTO EN CAJERO ELECTRÓNICO/OFCINA, USO INDEBIDO DE LA TARJETA DEBITO, UTILIZACIÓN FORZADA, COMPRAS FRAUDULENTAS POR INTERNET 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: En Bogotá D.C. a 60(1) 5702000.

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

4. PASOS PARA LA RECLAMACIÓN



1. Complete los documentos.

2. Radique en la oficina del banco o atencionsiniestros@cardif.com.co o a través de WhatsApp, escribiéndonos a la línea de atención 3124168684

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. 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»
- 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 preste atención a las siguientes definiciones:

ASEGURADO	Es la persona titular del producto financiero con Bancolombia.
BENEFICIARIO	Persona a la que se le paga el valor asegurado en caso de reclamación según la cobertura: Para todas las coberturas: El Asegurado.
CÁNCER	Crecimiento celular anormal y descontrolado de células con invasión de tejidos vecinos o a distancia a través de metástasis. Este crecimiento anormal afecta tanto la función como la estructura de las células.
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.
DAÑO ACCIDENTAL	Se entiende como daño accidental los sufridos como consecuencia directa de un accidente.
EXCLUSIONES	Son los eventos no amparados por el seguro.
HURTO SIMPLE	Se entiende por hurto simple el apoderamiento ilegítimo de los bienes objeto del seguro sin fuerza tipificada para acceder o huir del lugar donde se encuentran las cosas, ni violencia o intimidación en las personas.
INDEMNIZACIÓN	Pago de la suma asegurada como consecuencia de un siniestro.
INDEPENDIENTES	Personas que realizan servicios profesionales, o actividades económicas por su cuenta y riesgo Corresponde a pensionados, rentistas de capital, consultores, entre otros
METÁSTASIS	Es la propagación de las células cancerosas a un órgano distinto al de su origen.
PRIMA	Es el precio del seguro.
RECAÍDA	Reaparición de una enfermedad
SINIESTRO	Ocurrencia de los sucesos amparados en la póliza que originen el pago de un beneficio.
SMDLV	Salario Mínimo Diario Legal Vigente
SMLLV	Salario Mínimo Mensual Legal Vigente
TOMADOR	Entidad o institución financiera que tiene alguna relación con el asegurado.
VALOR ASEGURADO	Es el valor que hasta el que se cubre en caso de siniestro.

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.

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.

Cardif Colombia Seguros Generales S.A asume exclusivamente la responsabilidad del cumplimiento de las obligaciones relacionadas con el presente contrato frente al consumidor financiero. Este producto es ofrecido por la red de BANCOLOMBIA S.A ESTABLECIMIENTO BANCARIO limitándose única y exclusivamente al correcto cumplimiento de las instrucciones debidamente impartidas por CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A para la prestación del servicio en dicha red.

