

SEGURO DE SUSTRACCIÓN

TARJETA DE CRÉDITO ALKOSTO

Señor asegurado, CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. lo invita a conocer las condiciones del seguro que adquirió. 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 O AVANCE CON LA TARJETA DE CRÉDITO

¿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 o avance realizado con su Tarjeta de Crédito.

IMPORTANTE

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

1.2. 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 Tarjeta de Crédito.

IMPORTANTE

- Sólo se cubren 2 eventos por año de vigencia.

1.3. COMPRA PROTEGIDA

¿Qué me cubre? Usted recibirá el pago de su indemnización 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.

2

Cuando el bien adquirido con la tarjeta se dañe de manera accidental.

IMPORTANTE

- En caso de hurto del bien la cobertura estará vigente hasta máximo dos (2) horas después de la compra.
- En caso de daño accidental la cobertura estará vigente hasta máximo sesenta (60) días calendario después de la compra
- Sólo se cubren 2 eventos al año.

¿Qué NO cubrimos bajo esta cobertura?

1

Daños causados por uso normal o el deterioro debido a erosión, corrosión y/o humedad.

2

Mal uso del bien, al no cumplir las instrucciones del fabricante.

3

Pérdidas por defectos de fábrica.

4

Defectos inherentes al bien.

También excluimos los siguientes aparatos:

a

Dinero

b

Artículos de segunda.

1.4. 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 por año de vigencia.

1.5. 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 por año de vigencia.

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.
- Se cubre 1 evento por año de vigencia.

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 tarjeta.

IMPORTANTE

- Se cubren 2 eventos por año de vigencia.

1.8. ECOSISTEMA DE SERVICIO

Ponemos a su disposición una plataforma de servicios que le ayudará 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 estos estará determinado por la aseguradora para el propósito mencionado.

Para más información sobre los servicios ingrese a nuestra página web www.seguroyfacil.com o comuníquese con nuestras líneas de atención (Siempre marcando la opción 5).

2. 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 asegurado y/o 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 con el tipo de cobertura.

DOCUMENTOS	COBERTURAS				
	COMPRAS FRAUDULENTAS POR INTERNET	HURTO POR AVANCES/ UTILIZACION FORZADA	COMPRA PROTEGIDA POR HURTO	COMPRA PROTEGIDA POR DAÑO	REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS, LLAVES, BOLSO, BILLETERA
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 (601) 5702000.	X	X	X		X
Certificación en donde se detalle fecha y hora de la transacción	X	X			
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, (ii) factura o documento en el cual sea posible evidenciar la compra y el costo del bien adquirido, copia del Voucher de la tarjeta donde aparezcan todos los detalles de la compra				X	

IMPORTANTE

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

3. PASOS PARA REALIZAR LA RECLAMACIÓN

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

- 1) A través de WhatsApp, escribiéndonos a la línea de atención 3125104792.
- 2) A través del buzón atencionsiniestros@cardif.com.co.
- 3) Acercándose a un Centro de Atención de Alkosto.

4. 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.

5. DEFINICIONES

Asegurado: Es la persona titular del interés objeto del seguro.

Beneficiario: Persona o entidad autorizada por parte del Asegurado para recibir los beneficios y pagos correspondientes en caso de reclamación.

- **Para las coberturas de compra fraudulenta por internet, compra protegida, hurto en cajeros y utilización forzada:** El beneficiario oneroso será la COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A. para efectos de que se realice la aplicación del pago al producto financiero amparado. Cuando no haya un saldo adeudado en el producto financiero, el beneficiario será el Asegurado.
- **Para las demás coberturas:** El beneficiario será 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: Es el valor que se reconoce por la ocurrencia del siniestro.

Prima: Es el precio del seguro.

SMDLV: Salario Mínimo Diario Legal Vigente.

SMMLV: Salario Mínimo Mensual Legal Vigente.

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 máximo que se reconocerá por la aseguradora ante la ocurrencia de un siniestro amparado bajo alguna de las coberturas contratadas.

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.

Esta póliza se compone (i) l a s condiciones l a s 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.