

PÓLIZA DE SEGURO

FRAUDE PARA TARJETAS 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. 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

- La 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.

1.2. 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 por cada una de las modalidades (cajero/oficina).

1.3. 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).

1.4. 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 esta, o le obliga a hacerlas mediante el uso de la fuerza.

IMPORTANTE

- 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.

1.5. 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.

2

Cuando el bien adquirido con la tarjeta de crédito, 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.
- En caso de daño accidental la cobertura estará vigente hasta máximo noventa (90) días calendarios después de la compra.
- Se cubre 1 evento por vigencia anual.

Código Condicionado: 14/07/2025-1344-P-09-CODTDC8050TMK001-0R00

Nota Técnica: 8050: 14/07/2025-1344-NT-P-09-CODTDCOOVTK001/ **8055:** 14/07/2025-1344-NT-P-09-CODTDCOOVTK002

¿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.
----------	---------	----------	-----------------------

1.6. 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. EXCLUSIONES GENERALES

¿Qué no cubrimos?

Accidentes generados por:

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

- Actos ilegales.
- Pérdidas de dinero que ocurran a personas distintas del asegurado.

3. DOCUMENTOS 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.

HURTO EN CAJERO O SUCURSAL / USO INDEBIDO / UTILIZACIÓN FORZADA / COMPRAS FRAUDULENTAS / REPOSICIÓN DOCUMENTOS / LLAVES / BOLSO

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. 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 5702000.
- Extracto de movimientos en la cual se evidencien las operaciones que se dieron como consecuencia del uso fraudulento y pérdida patrimonial del asegurado de la tarjeta de crédito o débito, 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.

4. PASOS PARA REALIZAR LA RECLAMACIÓN

1	2	3
Complete los documentos.	Remita la documentación por los siguientes medios: - A través del correo electrónico atencionsiniestroscofiabank@cardif.com.co - A través de WhatsApp, escribiéndonos a la línea de atención 3125104906.	Una vez enviada la documentación completa Cardif Colombia Seguros Generales 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: 14/07/2025-1344-P-09-CODTDC8050TMK001-0R00

Nota Técnica: 8050: 14/07/2025-1344-NT-P-09-CODTDCOOOVTMK001/ **8055:** 14/07/2025-1344-NT-P-09-CODTDCOOOVTMK002

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, considere las siguientes definiciones:

ASEGURADO	Es la persona titular del interés objeto del seguro.
BENEFICIARIOS	Persona a la que se le paga el valor asegurado en caso de reclamación.
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.
SMDLV	Salario Mínimo Diario Legal Vigente
SMMMLV	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 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.