

## PÓLIZA DE SEGURO DE SUSTRACCIÓN CON ANEXO DE ACCIDENTES PERSONALES COBERTURA INTEGRAL CONDICIONES

CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A., teniendo en cuenta y en consideración a las declaraciones realizadas en la solicitud de seguro suscrita por el asegurado o en la grabación telefónica de éste obtenida, la carátula de la póliza y condicionado, los cuales son parte integrante de la presente póliza, ha convenido con el tomador celebrar el presente contrato de seguro, por lo cual lo invita a conocer las condiciones del seguro adquirido por usted:

### 1. COBERTURAS

#### 1.1. HURTO EN CAJERO ELECTRÓNICO:

##### ¿Cuál es el objetivo de esta cobertura?

Reconocer a favor del beneficiario hasta el límite de la suma asegurada, si el asegurado es víctima de un hurto calificado en el cual pierde las sumas retiradas en cajeros electrónicos, con su tarjeta débito, crédito y/o talonario emitida por Bancolombia.

##### Características que tiene esta cobertura

- Esta cobertura únicamente cubre los hurtos calificados que ocurran durante las dos (02) horas siguientes de haberse realizado el retiro del dinero en los cajeros electrónicos.
- El dinero debe ser hurtado al titular de la tarjeta débito y/o crédito.
- Se cubre 1 evento al año.
- No se cubren hurtos simples o extravío de dinero.
- Sólo se pagará el valor asegurado de acuerdo con el plan contratado.
- El hecho descrito en esta cobertura debe ocurrir durante la vigencia del seguro.

#### 1.2. HURTO EN CAJERO FÍSICO O SUCURSAL BANCARIA:

##### ¿Cuál es el objetivo de esta cobertura?

Reconocer a favor del beneficiario hasta el límite de la suma asegurada, si el asegurado es víctima de un hurto calificado en el cual pierde las sumas retiradas en las oficinas o sucursales bancarias con su tarjeta débito y/o crédito y/o talonario.

##### Características que tiene esta cobertura

- Esta cobertura únicamente cubre los hurtos calificados que ocurran durante las dos (02) horas siguientes de haberse realizado el retiro del dinero en las oficinas o sucursales bancarias.
- El dinero debe ser hurtado al titular de la tarjeta débito, crédito y/o talonario emitida por Bancolombia.
- Se cubre 1 evento al año.
- No se cubren hurtos simples o extravío de dinero.
- Sólo se pagará el valor asegurado de acuerdo con el plan contratado.
- El hecho descrito en esta cobertura debe ocurrir durante la vigencia del seguro.

### 1.3. UTILIZACIÓN FORZADA DE LAS TARJETAS DÉBITO, CRÉDITO Y/O TALONARIO:

#### ¿Cuál es el objetivo de esta cobertura?

Reconocer a favor del beneficiario hasta el límite de la suma asegurada, si el asegurado es forzado por un tercero a utilizar su tarjeta débito, crédito y/o talonario emitida por Bancolombia.

#### Características que tiene esta cobertura

- El hecho descrito en esta cobertura debe ocurrir durante la vigencia del seguro.
- Se cubrirá 1 evento al año.
- Sólo se pagará el valor asegurado de acuerdo con el plan contratado.

### 1.4. REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS:

#### ¿Cuál es el objetivo de esta cobertura?

Reconocer a favor del beneficiario la suma asegurada, si el asegurado es víctima de un hurto calificado en el cual pierde sus documentos personales.

#### Características que tiene esta cobertura

- Esta cobertura, sólo ampara los siguientes documentos: cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, pasaporte, licencia de conducción, tarjeta de propiedad del carro y libreta militar.
- No se cubre el hurto simple y el extravío de los documentos personales.
- Sólo se pagará el valor asegurado de acuerdo con el plan contratado.
- El hecho descrito en esta cobertura debe ocurrir durante la vigencia del seguro.
- Se cubrirá 1 evento al año.

### 1.5. REPOSICIÓN DE LLAVES:

#### ¿Cuál es el objetivo de esta cobertura?

Reconocer a favor del beneficiario la suma asegurada, si el asegurado es víctima de un hurto calificado en el cual pierde sus llaves.

#### Características que tiene esta cobertura

- En esta cobertura sólo se cubrirán las siguientes llaves: (i) llaves de la puerta principal de la residencia, (ii) llaves del vehículo o moto y (iii) llaves de seguridad de la residencia.
- No se cubre el hurto simple y el extravío de las llaves.
- Sólo se pagará el valor asegurado de acuerdo con el plan contratado.
- El hecho descrito en esta cobertura debe ocurrir durante la vigencia del seguro.
- Se cubrirá 1 evento al año.

### 1.6. REPOSICIÓN DE BOLSO/BILLETERA Y SU CONTENIDO:

#### ¿Cuál es el objetivo de esta cobertura?

Reconocerá a favor del beneficiario la suma asegurada, si el asegurado es víctima de un hurto calificado en el cual pierde su bolso y los elementos que estén dentro de este.

### Características que tiene esta cobertura

- En esta cobertura sólo se cubrirán (i) las carteras y/o maletines de mano, (ii) las billeteras, (iii) el maquillaje, (iv) las gafas y (v) agendas.
- No se cubre el hurto simple y el extravío del bolso/billetera y su contenido.
- Sólo se pagará el valor asegurado de acuerdo con el plan contratado.
- El hecho descrito en esta cobertura debe ocurrir durante la vigencia del seguro.
- Se cubrirá 1 evento al año.

### **1.7. USO INDEBIDO DE LAS TARJETAS DÉBITO, CRÉDITO Y/O TALONARIO:**

#### ¿Cuál es el objetivo de esta cobertura?

Reconocer a favor del beneficiario hasta el límite de la suma asegurada, si el asegurado es víctima de hurto, extravió de su tarjeta débito y/o crédito y/o talonario emitida por Bancolombia S.A. y a consecuencia de este hurto un tercero no autorizado retira sumas de dineros en oficinas o sucursales bancarias o en cajeros electrónicos.

### Características que tiene esta cobertura

- Una vez el asegurado sufra el hurto calificado de su tarjeta débito y/o crédito y/o talonario, deberá notificar a la entidad financiera dicha situación solicitando el respectivo bloqueo.
- se cubren los hurtos calificados que ocurran 72 horas antes de la notificación o aviso que se realice frente al banco.
- Sólo se pagará el valor asegurado de acuerdo al plan contratado.
- El hecho descrito en esta cobertura debe ocurrir durante la vigencia del seguro.
- Se cubrirá 1 evento al año.

#### ¿Qué situaciones o eventos no amparan las coberturas (exclusiones)?

Para las coberturas de (i) hurto en cajero físico o sucursal bancaria, (ii) hurto en cajero electrónico, (iii) utilización forzada de las tarjetas débito y/o crédito y/o talonario, (iv) uso indebido de las tarjetas débito y/o crédito y/o talonario, (v) reposición de documentos, (vi) reposición de llaves, (vii) reposición de bolso, billetera y su contenido.

(i) Actos deshonestos, fraudulentos o criminales cometidos por el asegurado, algún amigo, familiar o empleado suyo, (ii) tarjetas débito y/o crédito y/o talonario que se extravíen en custodia del banco, del servicio de correo o postal, (iii) pérdidas en las que el asegurado haya sido indemnizado a través de otras pólizas de seguro o por cualquier institución financiera o franquicia, (iv) hurto simple, (v) extravío ("las exclusiones de hurto simple y extravío") no aplican para la cobertura de uso indebido (vi) pérdida del dinero cuando se haya retirado con una tarjeta débito y/o crédito y/o talonario diferente a la del asegurado, (vii) cualquier suma de dinero mayor a la permitida para retiros de efectivo por políticas del banco, (viii) pérdidas de dinero que ocurran después de dos (02) horas de haber sido realizado el retiro del efectivo. Esta exclusión no aplica para la cobertura de Uso Indebido (ix) uso fraudulento de la tarjeta de crédito y/o débito y/o talonario que haya sido cubierto por otra póliza de seguros, (x) pérdidas de dinero que no sean registradas como retiradas de la sucursal bancaria o cajero electrónico, (xi) pérdidas de dinero por personas distintas al asegurado, (xii) uso fraudulento de las tarjetas de débito y/o crédito y/o talonario o chequera que ocurran con posterioridad al bloqueo que se haga en el banco, (xiii) uso fraudulento debido a que el asegurado proporcione de manera voluntaria la clave de la tarjeta débito o los elementos para la utilización de la tarjeta de crédito o talonario, (ix) pérdidas de dinero que se generen debido a compras a través de llamadas telefónicas, (x) uso fraudulento debido a que la tarjeta débito y/o crédito y/o talonario se encontraba dentro de un vehículo automotor, (xi) eventos cubiertos por otra póliza de seguro, (xi) uso fraudulento con tarjetas diferentes a las principales.

## 1.8. COMPRA PROTEGIDA

### ¿Cuál es el objetivo de esta cobertura?

Reconocer a favor del beneficiario hasta el límite de la suma asegurada, si el asegurado es víctima de un hurto calificado en el cual pierda el bien adquirido con la tarjeta débito y/o crédito y/o talonario emitida por Bancolombia S.A. o sí el bien se daña de manera accidental.

### Características que tiene esta cobertura:

- La duración de la cobertura para daño accidental se extenderá hasta máximo sesenta (60) días después de la fecha en que se haya realizado la compra del bien.
- La duración de la cobertura para hurto calificado se extenderá hasta máximo dos (02) horas después de la compra del bien.
- El hecho descrito en esta cobertura debe ocurrir durante la vigencia del seguro.
- La cobertura para bienes adquiridos por medios electrónicos, aplicará a partir de que se efectúe el envío del bien al asegurado.
- Se cubrirá 1 evento al año.
- Sólo se pagará el valor asegurado.
- Solo aplica para compras realizadas en el Territorio Colombiano

### ¿Qué situaciones o eventos No ampara la cobertura de Compra Protegida (Exclusiones)?

i) Daño malintencionado generado por el asegurado y/o familiares de este, ii) mal uso del bien adquirido, como consecuencia del no cumplimiento de las instrucciones del fabricante acerca del mismo, iii) pérdidas por defectos de fábrica, iv) defectos inherentes al bien adquirido, v) la actuación poco prudente de parte del asegurado a efectos de prevenir el daño o el hurto calificado o agravado del bien adquirido, vi) por robo del bien adquirido al dejarlo sin atención alguna en lugares públicos, vii) daños causados por animales, viii) daños causados al bien durante su transporte aéreo, marítimo y/o terrestre, x) reclamaciones sin prueba de compra, xi) hurto simple o desaparición misteriosa, xii) daños causados por uso normal o el deterioro debido a erosión, corrosión y/o humedad, xiii) daños cosméticos.

**Quedan excluidos de esta cobertura los siguientes aparatos:** a) iPod, teléfonos celulares, agendas electrónicas y tabletas, 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) tiquetes de aerolíneas, h) artículos de segunda, i) dinero.

## 1.9. GARANTÍA EXTENDIDA

### ¿Cuál es el objetivo de esta cobertura?

Finalizada la garantía original o del fabricante, CARDIF reparará o reemplazará el bien designado, a título de indemnización.

#### 1. CONDICIONES DE LA COBERTURA DE GARANTÍA EXTENDIDA:

- La cobertura estará vigente por doce (12) meses.
- Esta cobertura se aplicará sobre los electrodomésticos de línea blanca y marrón.  
El precio del electrodoméstico amparado bajo esta cobertura 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 y/o talonario expedida por el tomador para uso personal y domestico del asegurado;
- La reparación o el reemplazo se llevarán a cabo directamente por CARDIF o por un tercero designado;

- Para que este amparo opere, será necesario que dentro de los sesenta (60) días posteriores a la compra, el asegurado registre en las líneas telefónicas 7455553 en Bogotá la siguiente información: (i) Número de factura de compra, (ii) Número de serie del Artículo, (iii) Voucher de compra de la tarjeta débito y/o crédito.
- Durante cada vigencia anual, el asegurado sólo tendrá 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) sanduceras, (ix) exprimidores, batidoras, cafeteras, ollas arroceras y ayudantes de cocina.
- La suma entre la garantía original o del fabricante y la garantía extendida no podrá exceder cinco (05) años.
- El bien asegurado debe poseer una garantía original o de fabricante de mínimo tres (03) meses.

### 1.9.2. REPARACIÓN DE LOS BIENES RESPECTO DE LOS CUALES POSEEN GARANTÍA EXTENDIDA.

- CARDIF llevará a cabo las reparaciones por garantía extendida, directamente o a través de terceros escogidos por CARDIF bajo su responsabilidad, esta reparación en ningún caso superará el valor del bien adquirido con la tarjeta débito.
- CARDIF determinará si repara o si reemplaza 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 CARDIF reconocerá a favor del asegurado el precio de compra del bien asegurado, sin que este valor supere un millón de pesos mda/cte (COP\$1.000.000).
- En aquellos casos en que el bien es reparado previamente y posteriormente reemplazado, el asegurado deberá conservar los comprobantes de reparación.
- 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, CARDIF procederá a realizar la indemnización respectiva sin realizar ninguna reparación.

### 1.10 MUERTE ACCIDENTAL

#### ¿Cuál es el objetivo de esta cobertura?

CARDIF reconocerá a favor del beneficiario la suma asegurada, si el asegurado muere a consecuencia de un accidente ocurrido durante la vigencia del seguro.

#### Características que tiene esta cobertura:

- No se cubre suicidio.
- Sólo se cubren las muertes que ocurran dentro de los siguientes 180 días a la ocurrencia del accidente.

### 1.11. INCAPACIDAD TOTAL PERMANENTE– Solo aplica para tarjetas de crédito

#### ¿Cuál es el objetivo de esta cobertura?

Se reconocerá a favor del beneficiario la suma asegurada, en aquellos casos en que el asegurado sufra una incapacidad total permanente a consecuencia de una enfermedad, accidente o lesión. Esta incapacidad deberá estar sustentada en un dictamen de invalidez emitido por parte de los Profesionales (ARL), Entidad Promotora de Salud (EPS), por la Administradora de Fondo de Pensiones (AFP) a la cual se encuentra afiliado, Colpensiones, Junta Regional o Nacional de calificación de Invalidez o por médico habilitado legalmente para ello (especialista en medicina laboral o salud ocupacional, y el cual deberá ser mayor o igual al cincuenta por ciento (50%).

#### Importante

- Al momento de presentarse la reclamación, se considerará como fecha de ocurrencia del siniestro la fecha de estructuración, la cual corresponde a la fecha determinada en el momento en que la persona evaluada alcance el cincuenta por ciento (50 %) de pérdida de la capacidad laboral u ocupacional.
- Esta incapacidad deberá soportarse en la historia clínica, los exámenes clínicos y de ayuda diagnóstica los cuales puedan corresponder a antes o después de la fecha de la declaratoria de la pérdida de la capacidad laboral.
- No se ampara la Incapacidad Total Permanente derivada de accidentes o enfermedades diagnosticadas con anterioridad a la vigencia del seguro.

### 1.12. MUERTE POR CUALQUIER CAUSA– Solo aplica para tarjetas de crédito

#### ¿Cuál es el objetivo de esta cobertura?

El beneficiario recibirá el pago del valor asegurado en caso de que usted muera por Cualquier Causa

#### Importante

- No se ampara la muerte por enfermedades diagnosticadas con anterioridad a la vigencia del seguro.
- El asegurado debe fallecer dentro de la vigencia de la póliza.

## 2. EXCLUSIONES DE LA PÓLIZA

- Actos delictivos o contravencionales de acuerdo a la ley penal, en los que participe directa o indirectamente el asegurado, actos terroristas, conmociones civiles, asonadas, disturbios, guerra declarada o no y actividades peligrosas como la manipulación de armas de fuego.
- 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.
  - Efectos de guerra, declarada o no declarada, invasión, acción de un enemigo extranjero, hostilidades u operaciones bélicas, ya sea con o sin declaración de guerra.
  - Suicidio e intento de suicidio.

- Enfermedades, accidentes o padecimientos que hayan sido conocidos o diagnosticados con anterioridad a la fecha de inicio del presente seguro, así como, cualquier procedimiento realizado por un médico no licenciado en Colombia.
- Participación en carreras, apuestas, competencias y desafíos que sean remunerados o sean la ocupación principal del asegurado.
- Cualquier condición relacionada con el síndrome de inmunodeficiencia humana (sida) o virus de inmunodeficiencia humana.
- Accidentes o lesiones padecidos por el asegurado bajo el efecto del alcohol o drogas psicoactivas o enervantes.
- Accidentes ocurridos con anterioridad a la fecha de inicio del presente seguro.
- El uso de cualquier aeronave en calidad de piloto, estudiante de pilotaje, mecánico de vuelo o miembro de la tripulación.
- Participación en las siguientes actividades o deportes: pasajero en aviación privada, paracaidismo, alas delta, parapente, bungee jumping, alpinismo, escalada, motociclismo, artes marciales, boxeo, lucha, rodeo, rugby, equitación y polo.

### 3. DEFINICIONES (Conceptos que se deben tener en cuenta para la comprensión del seguro) Por favor preste atención

a las siguientes definiciones y palabras claves:

**ACCIDENTE:** Suceso imprevisto, repentino fortuito e involuntario causado por medios externos y de modo violento que afecten el organismo del asegurado.

**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 los amparos de Uso indebido, Utilización forzada, hurto en cajero, compra protegida, Reposición de documentos, reposición de llaves, reposición de Bolso Billetera y Garantía Extendida: EL ASEGURADO.  
Para el amparo de muerte accidental: los designados por el asegurado o en su defecto los beneficiarios de ley.

Para las coberturas de Incapacidad Total Permanente y Muerte por Cualquier Causa: El beneficiario oneroso será BANCOLOMBIA S.A., y el valor a indemnizar será el saldo de la deuda de la Tarjeta de Crédito a la fecha de reclamación, hasta el límite de la suma asegurada. En caso de existir remanente 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.

**EDAD MÍNIMA DE INGRESO:** Edad a partir de la cual una persona puede contratar el presente seguro.

**EDAD MÁXIMA DE INGRESO:** Edad hasta la cual una persona puede contratar el presente seguro.

**EDAD MÁXIMA DE PERMANENCIA:** Edad hasta la cual una persona puede permanecer asegurada en el presente seguro. Es importante tener en cuenta que una vez cumplida la edad máxima de permanencia, el presente seguro sedará por terminado.

**EVENTO:** Número de acontecimientos que se van a pagar.

**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.

**SMMLV:** 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.

#### 4. PERIODOS DE CARENCIA DE CADA COBERTURA

- Las coberturas del presente seguro no tienen periodo de carencia.

#### 5. EVENTOS A CUBRIRSE EN CADA COBERTURA

- Para las coberturas de (i) hurto en cajero físico o sucursal bancaria, (ii) hurto en cajero electrónico, (iii) utilización forzada de las tarjetas débito y/o crédito y/o talonario, (iv) uso indebido de las tarjetas débito y/o crédito y/o talonario y v) compra protegida: Un evento por año.
- Para las coberturas de: (i) reposición de documentos, (ii) reposición de llaves y (iii) Reposición de Bolso/Billetera y su contenido: Un evento por año.
- Para la cobertura de (i) Muerte Accidental: Un único evento.
- Para la cobertura de Garantía Extendida: Se podrán registrar dos (02) bienes en un año, no obstante, sólo se Cubrirá Un (1) evento por año.

#### 6. EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA

Para las coberturas de (i) hurto en cajero físico o sucursal bancaria, (ii) hurto en cajero electrónico, (iii) utilización forzada de las tarjetas débito y/o crédito y/o talonario, (iv) uso indebido de las tarjetas débito y/o crédito y/o talonario y v) compra protegida, vi) reposición de documentos, (vii) reposición de llaves (viii) Reposición de Bolso/Billetera y su Contenido y (ix) Garantía Extendida:

- Edad mínima de ingreso: 18 años
- Edad máxima de permanencia: Hasta la terminación del producto financiero.

##### Para la cobertura (i) Muerte accidental

- Edad mínima de ingreso: 18 años
- Edad máxima de ingreso: 70 años + 364 días
- Edad máxima de permanencia: 75 años + 364 días

#### 7. VALORES ASEGURADOS

Los valores asegurados serán los señalados en la solicitud de seguro

#### VIGENCIA Y DURACIÓN DEL SEGURO.

##### Momento en que inicia el seguro

##### **Para seguros que hayan sido adquiridos en Sucursales Bancarias:**

El seguro entrará en vigencia a partir de la fecha en la cual el asegurado ("usted") manifieste su intención de contratarlo y realice la suscripción de la respectiva solicitud de seguro.

Para tarjetas de crédito en las que el cliente autorice la contratación del seguro al momento de emisión de la tarjeta de crédito, el seguro iniciara su vigencia al momento de la activación de la misma.

Para tarjetas de crédito en las que el cliente autorice la contratación del seguro con posterioridad a la emisión de la tarjeta de crédito, el seguro iniciara su vigencia en el momento en que el asegurado manifieste el consentimiento para adherirse al mismo

##### Vigencia y duración del seguro

- La vigencia de la póliza será mensual y se renovará automáticamente por periodos iguales al inicialmente pactado.
- El seguro estará vigente (i) hasta la terminación del producto financiero, (ii) cuando el asegurado (“usted”) decida no continuar con la póliza de seguro o (iii) hasta el cumplimiento de la edad máxima de permanencia del asegurado (“usted”).

## 9. VALOR DE LA PRIMA Y FORMA DE PAGO

### 1. VALOR DE LA PRIMA.

El valor de la prima para cada persona asegurada será el señalado en la solicitud de seguro.

#### Importante:

La prima se incrementará en el momento de la renovación anual del seguro, con base en el siguiente criterio:

- La compañía en las presentes condiciones, informa que el valor de la prima se incrementará hasta el porcentaje (%) equivalente al índice de precios al consumidor (IPC) certificado por el DANE para el año calendario inmediatamente anterior
- Dependiendo del resultado técnico y del comportamiento de siniestralidad del producto de seguro adquirido. En este evento, se informará al asegurado de forma previa por cualquier medio, los cambios que llegaren a realizarse en el valor de la prima de seguro.
- El aumento del valor asegurado operara a partir de la fecha en la cual se incrementa el valor de la prima.

#### Forma en la que se calcula la prima del seguro:

La prima del seguro corresponderá a un valor fijo de acuerdo con el plan seleccionado por el asegurado (“usted”).

#### Forma de pago de la prima de seguro

El pago de la prima estará cargado mensualmente al producto financiero emitido por Bancolombia S.A. y será asumido por el asegurado (“usted”). El valor de la prima estará señalado en los extractos que le suministre Bancolombia S.A

## 10. CAUSAS DE TERMINACIÓN DEL SEGURO

El seguro podrá terminar cuando suceda cualquiera de las siguientes causas:

- Mora en el pago de la prima 60 días.
- Cuando el asegurado cumpla la edad máxima de permanencia en el seguro.
- Cancelación del o los productos financieros seleccionados para cargar y/o debitar el pago de la prima del seguro.
- Revocación unilateral, mediante noticia escrita o verbal de parte del asegurado.
- Revocación unilateral mediante noticia escrita por parte de CARDIF para los amparos de carácter indemnizatorios.
- Muerte del asegurado “usted”.

## 11. REVOCATORIA UNILATERAL

- El seguro podrá ser revocado unilateralmente por CARDIF o por el asegurado.
- Cuando usted decida solicitar la revocación del seguro, lo podrá realizar en cualquier momento, para ello será necesario que dirija a CARDIF su solicitud de revocación.

## Para los seguros adquiridos a través de las oficinas del banco:

El asegurado podrá cancelar su seguro dirigiéndose a cualquiera de las oficinas de Bancolombia S.A. donde podrá realizar el trámite de cancelación.

CARDIF podrá revocar el seguro. En este caso remitirá un documento escrito dirigido a su última dirección conocida, con no menos de diez (10) días de antelación contados a partir de la fecha del envío.

**Importante:** Por tratarse de un seguro de vigencia mensual, la cancelación se hará efectiva a partir del siguiente mes a la fecha de solicitud de revocación del seguro.

## 12. DOCUMENTOS PARA LA RECLAMACIÓN.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1077 del Código de Comercio, a usted como asegurado le corresponderá demostrar la ocurrencia y cuantía del siniestro. Por tal razón para afectar las coberturas descritas en este seguro será necesario que en cada reclamación se alleguen además del formulario de declaración de siniestro debidamente diligenciado y firmado por usted, la fotocopia ampliada al 150% del documento de identidad del asegurado ("usted") y de los beneficiarios en caso de muerte del asegurado y los siguientes documentos:

### I. Uso indebido de tarjetas débito y/o crédito y/o talonario, utilización forzada de las tarjetas débito y/o crédito y/o talonario:

- (i) Original o copia de denuncia del hecho ante Autoridad Competente donde se especifique detalle, fecha y hora de ocurrencia de los hechos.
- (ii) Certificación del Banco en la cual se evidencien las operaciones que dieron lugar a la pérdida patrimonial del asegurado.
- (iii) Certificado expedido por el banco dónde se indique la fecha en qué fue solicitado el bloqueo por parte del cliente y la fecha en la que fue realizado el bloqueo por parte del banco.

### II. Hurto en cajero electrónico o Hurto en cajero físico o sucursal bancaria:

- (i) Original o copia de denuncia del hecho ante Autoridad Competente donde se especifique detalle, fecha y hora de ocurrencia de los hechos.
- (ii) Certificación del Banco en la cual se evidencien las operaciones que dieron lugar a la pérdida patrimonial del asegurado.
- (iii) Certificación del Banco en dónde se detalle fecha y hora de la transacción. (Documento suministrado por el Banco).

### III. Reposición de documentos, reposición de llaves y reposición de bolso/billetera y su contenido.

- (i) Original o copia de denuncia del hecho ante Autoridad Competente donde se especifique detalle, fecha y hora de ocurrencia de los hechos.

### IV. Compra protegida:

- Cuando la pérdida ocurra a consecuencia de un hurto, el asegurado deberá aportar:
  - (i) Denuncio penal presencial en el que conste la descripción de los hechos, el día, la hora y el lugar en el cual ocurrió el hecho.
  - (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 de 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.

- Cuando la pérdida ocurra a consecuencia del daño o avería del bien, el asegurado deberá aportar:
  - (i) 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, original o copia del Voucher de la tarjeta de 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.

#### V. Muerte accidental:

- (i) Documento de identidad del beneficiario.
- (ii) Copia del registro de defunción.
- (iii) Copia del acta de levantamiento de cadáver o certificación de la fiscalía que indique fecha de accidente y datos del asegurado o certificación de la institución médica en la cual conste que la muerte fue accidental.

#### VI. Garantía Extendida:

- (i) Original o fotocopia de la factura de compra del bien asegurado.
- (ii) Original o fotocopia del soporte de la transacción de la compra con la tarjeta débito o crédito.

#### VII. Incapacidad Total Permanente

- Copia del dictamen de invalidez de la Junta Regional o Nacional de Calificación en el que conste causa de la invalidez, porcentaje de invalidez y descripción de disminución.

#### VIII. Muerte por Cualquier Causa

- Copia del Registro Civil de Defunción.

#### Importante:

- CARDIF podrá solicitar cualquier otro documento necesario para definir su reclamación.
- Cuando usted o los beneficiarios no posean los documentos mencionados, podrán aportar cualquier medio probatorio previsto en la ley, siempre y cuando sea idóneo, pertinente y conducente para probar el siniestro.
- 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.
- No se aceptarán las constancias de pérdidas de documentos y/o elementos diligenciadas a través de la página de la Policía Nacional link: <http://webrp.policia.gov.co/publico/constancia.aspx>

### 13. PASOS PARA REALIZAR LA RECLAMACIÓN:

Cuando el asegurado (“usted”) o sus beneficiarios cuenten con la totalidad de documentos enunciados para la reclamación, le solicitamos muy amablemente remitir dicha documentación por el siguiente medio:

Radique en la oficina del banco o [atencionsiniestros@cardif.com.co](mailto:atencionsiniestros@cardif.com.co) o a través de WhatsApp, escribiéndonos a la línea de atención 3124168684

## 14. FACULTAD DE DEVOLUCIÓN DE LA RECLAMACIÓN

CARDIF podrá devolver una reclamación cuando la misma carezca de la documentación y/o información solicitada como prueba para acreditar la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida, cuando sea necesario.

Cuando se efectuó la devolución de la reclamación, se informará cuáles son los documentos que se requieren para la resolución de la reclamación. En este evento, el reclamante podrá presentar una nueva solicitud con los respectivos documentos que acrediten la ocurrencia de las situaciones descritas en el presente seguro.

## 15. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Autorizo expresamente para los fines de la contratación del seguro a CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A y al Tomador para efectuar todo tratamiento de mi información personal, necesario para el cumplimiento de mis deberes legales y contractuales pudiendo, compartir información del asegurado con el Tomador de la póliza, así como también, cuando ello se haga indispensable para el desarrollo del contrato de seguro o para cualquier operación que le resulte afín, complementada o asociada, revelar o encargar, bajo su responsabilidad, información a terceros tales como proveedores tecnológicos, operadores logísticos o reaseguradores en Colombia o en el exterior.

Autorizo transferir y transmitir mis datos personales con terceros a nivel Nacional e internacional. Esa transferencia o transmisión se presentará cuando sea necesaria en el presente seguro.

## 16. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

Señor (a) asegurado (a), recuerde que usted podrá acudir al Defensor del Consumidor Financiero si lo considera necesario, para ello tenga en cuenta la siguiente información:

Defensor principal. José Federico Ustáriz González.  
Defensor suplente. Mario Santiago Fajardo  
Correo [electrónico: defensoriacardif@ustarizabogados.com](mailto:electrónico:defensoriacardif@ustarizabogados.com)  
Telefax: 6108161 y 6108164.  
Dirección: Carrera 11a # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity, Bogotá D.C.  
Horario de atención: 8:00 a.m. a 6:00 p.m. jornada continua.

## 17. LINEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Cualquier inquietud o duda, por favor comuníquese a las líneas de servicio al cliente:

Quando se quieran reclamar las coberturas de:	Teléfonos de contacto
Uso Indevido de la Tarjeta de Crédito y/o Tarjeta Débito y/o Talonario	En caso de siniestro por favor comunicarse con la línea gratuita de atención al cliente en Bogotá D.C. al 3430000
Utilización forzada de la Tarjeta de Crédito y/o Tarjeta Débito y/o Talonario	
Hurto en Cajero Físico o Sucursal Bancaria	
Hurto en Cajero Electrónico	

Quando se quieran reclamar las coberturas de:	Teléfonos de contacto
Muerte Accidental	En caso de siniestro por favor comunicarse con la línea gratuita de atención al cliente en Bogotá D.C. al 7455553
Compra Protegida	
Garantía Extendida	
Reposición de Documentos	
Reposición de Llaves	
Reposición de Bolso Billetera y su Contenido	

---

ASEGURADOR  
**CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A**

**TODO LO NO PREVISTO EN EL PRESENTE DOCUMENTO SE REGIRÁ POR EL CÓDIGO DE COMERCIO.  
CARDIF SE COMPLACE EN TENERLO A USTED COMO CLIENTE Y ESPERA QUE SE SIENTA SATISFECHO CON  
LOS AMPAROS OFRECIDOS EN ESTE SEGURO.**

**CÓDIGO CONDICIONADO: 01/09/2025-1344-P-09-BCLTDC0820HAL001-0R00**

**CÓDIGO NOTA TÉCNICA: 01/09/2025-1344-NT-P-09-BCLTDCCOOVHAL002**