

SEGURO DE FRAUDE CON ANEXO DE MUERTE ACCIDENTAL COBERTURA INTEGRAL PLUS CONDICIONES

Este seguro es para ti, por favor ten en cuenta que sólo te cubriremos los siguientes eventos:

1. COBERTURAS

1.1. HURTO EN CAJERO ELECTRÓNICO

¿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.

Importante: El hurto debe ocurrir máximo dos horas siguientes al retiro del dinero.

1.2. HURTO EN 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 en las oficinas del banco.

Importante: El hurto debe ocurrir máximo dos horas siguientes al retiro del dinero.

1.3. USO INDEBIDO DE LA TARJETA DÉBITO Y/O CRÉDITO

¿Qué te cubrimos? Recibirás el pago del valor asegurado si un tercero no autorizado realiza transacciones con tu tarjeta débito, crédito o talonario o chequera.

Importante:

- La transacción puede presentarse a consecuencia de hurto, pérdida o extravió de la tarjeta débito, crédito, talonario y/o chequera.
- Una vez identifique el hurto, pérdida o extravió de la tarjeta débito, crédito, talonario y/o chequera se debe notificar al banco.

1.4. UTILIZACIÓN FORZADA

¿Qué te cubrimos? Recibirás el pago del valor asegurado si un tercero te obliga mediante actos violentos, de fuerza o intimidación a utilizar tu tarjeta débito, crédito, talonario y/o chequera.

1.5. REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS

¿Qué te cubrimos? Recibirás el pago del valor asegurado si eres víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, a través del cual pierdas tus documentos personales.

Importante: Sólo te cubrimos los siguientes documentos: Cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, pasaporte, licencia de conducción, tarjeta de propiedad del carro y libreta militar.

1.6. REPOSICIÓN DE LLAVES

¿Qué te cubrimos? Recibirás el pago del valor asegurado si 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 si 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. COMPRA PROTEGIDA POR DAÑO O HURTO

¿Qué te cubrimos? Recibirás el pago del valor asegurado en los siguientes casos: (i) en los casos en que pierdas tu bien a cuando seas víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, a través del cual pierdas tu bien o (ii) cuando tu bien se te dañe de manera accidental.

Importante:

Por favor ten en cuenta lo siguiente:

- 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 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? I) Daño malintencionado generado por ti o tus familiares y/o amigos, II) Mal uso del bien, al no cumplir las instrucciones del fabricante, III) Pérdidas por defectos de fábrica, IV) Defectos inherentes al bien, V) Actos negligentes, VI) Hurto de tu bien cuando lo dejes sin atención en lugares públicos, VII) Daños causados por animales, VIII) Daños causados al bien durante su transporte aéreo, marítimo y/o terrestre, 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 y XIV) 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) Tiquetes de aerolíneas, H) Artículos de segunda y I) Dinero.

1.9. GARANTÍA EXTENDIDA

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

Importante:

Por favor ten en cuenta lo siguiente:

- 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, crédito, talonario y/o chequera 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 las siguientes líneas telefónicas 7455553 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 débito y/o 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.
- 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 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.
- 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.

1.10. MUERTE ACCIDENTAL

¿Qué te cubrimos? 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 cubre Homicidio.

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

1.11. MUERTE POR CUALQUIER CAUSA- Solo aplica para tarjetas de crédito

¿Qué te cubrimos? 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.

1.12. INCAPACIDAD TOTAL PERMANENTE- Solo aplica para tarjetas de crédito

¿Qué te cubrimos? 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.

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 Documentos, Reposición de Llaves, Reposición de bolso/billetera y su contenido)

Ten en cuenta que para estas coberturas no cubriremos: (I) Actos ilegales, (II) Pérdidas en las que hayas sido indemnizado a través de otras pólizas de seguro, (III) Hurtos simples o extravío, (IV) Pérdidas del dinero cuando se haya retirado con una tarjeta débito, crédito, talonario y/o chequera diferentes a la tuya, (V) Pérdidas de dinero que ocurran por personas distintas a ti, cuando le proporcionen tu clave a un tercero o cualquier otra información confidencial.

(Aplicables a las coberturas de Muerte Accidental, Muerte por Cualquier Causa e Incapacidad Total Permanente)

- 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.
- 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 con otro país.
- Procedimiento realizado por un médico no licenciado.
- Cualquier condición relacionada directa o indirectamente con síndrome de inmunodeficiencia humana (SIDA) o el virus de inmunodeficiencia humana (VIH), conforme con las definiciones reconocidas para tal efecto por la organización mundial de la salud
- Enfermedades, lesiones, eventos o accidentes, padecidos, conocidos o diagnosticados con anterioridad a la vigencia del presente seguro
- Suicidio o intento de suicidio

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>Hurto en cajero electrónico, Hurto en oficina, Uso indebido de la tarjeta débito y/o crédito, Utilización forzada, Reposición de documentos, Llaves, Bolso, Billetera y su contenido</p>	<p>Compra Protegida</p>	<p>Garantía Extendida</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: 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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: 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. • 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, crédito, talonario y/o chequera donde aparezcan todos los detalles de la compra realizada como fecha, hora, entre otros. Si no se tiene dicho documento, puedes aportar la certificación expedida por el banco donde aparezca esta información. 	<p>(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, crédito, talonario y/o chequera 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.</p>
<p>INCAPACIDAD TOTAL PERMANENTE</p>	<p>MUERTE ACCIDENTAL / MUERTE POR CUALQUIER CAUSA</p>	
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Copia del Registro Civil de Defunción • Para muerte accidental, 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. 	

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

4. PASOS PARA LA RECLAMACIÓN

Cuando cuentes con los documentos para la reclamación, te solicitamos muy amablemente remitir dicha documentación a través de las oficinas de Bancolombia S.A. o a través del correo electrónico atencionsiniestroscardif@bancolombia.com.co. Una vez enviada la documentación completa CARDIF procederá a resolver tu reclamación.

5. ATENCIÓN DEL 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 presta atención a las siguientes definiciones:

ASEGURADO: Es la persona titular del producto financiero.

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

- Para las coberturas de Hurto En Cajero Electrónico, Hurto En Oficina, Uso Indebido de la Tarjeta débito y/o Crédito, Utilización Forzada, Reposición de Documentos, Reposición de Llaves, Reposición de bolso/billetera y su contenido, Compra Protegida, Garantía Extendida: **EL ASEGURADO.**

- Para la cobertura de Muerte Accidental: Los beneficiarios designados o los 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.

DEDUCIBLE: Valor que debe asumir el asegurado al momento de pagarse la indemnización.

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.

SUBLIMITES ASEGURADOS: Valores que se reconocen por los eventos particulares incluidos dentro de las coberturas del seguro.

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.



ASEGURADOR

CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A

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.

Cardif Colombia Seguros Generales S.A asume exclusivamente la responsabilidad del cumplimiento de las obligaciones del producto 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.

Código Condicionado: 01/09/2025-1344-P-09-BCLOO0825HAL001-OR00

Código Nota Técnica: 01/09/2025-1344-NT-P-09-BCLTDCCOVHAL001