

# EMPLEADO PROTEGIDO PLUS PARA TARJETAS DE CRÉDITO

## CONDICIONES

Este seguro es para usted, por favor tenga en cuenta que sólo le cubriremos los siguientes eventos:

## 1. COBERTURAS

### 1.1. DESEMPLEO INVOLUNTARIO

**¿Cuál es el Objetivo de esta cobertura?** Reconocer el pago de la suma asegurada (valor individual equivalente a 6 cuotas mensuales), en caso en que el asegurado sea despedido o pierda su empleo sin justa causa.

La presente cobertura empezará a operar a partir del día 31 de la vigencia del presente seguro.

**¿Qué características tiene esta cobertura?**

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | El asegurado debió haber tenido un contrato a término fijo o indefinido con su empleador.                                                                                                                                                                                                                                   | 2 | Al momento de la terminación de su relación laboral, se le debió haber reconocido el pago de una bonificación o indemnización.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3 | Haber completado más de 6 meses o 180 días continuos trabajando (12 meses o 360 días para contratos de Prestación de Servicios o de Obra o Labor). En casos de cambio de empleo, se tendrá en cuenta el término de 6 meses o 180 días continuos siempre y cuando el cambio de un empleo a otro no supere 8 días calendario. | 4 | Se cubre a: Personas con contrato verbal, Fuerzas Militares, Empleados públicos de carrera administrativa, Empleados de libre nombramiento y remoción, cuyo retiro no haya sido generado por el asegurado y se encuentre contenido en un acto administrativo, Despido masivo con o sin autorización, Personas vinculadas a cooperativas de trabajo asociado y empresas temporales, Contrato de prestación de servicios y Contrato de obra o labor contratada por terminación anticipada. |

**¿Qué situaciones, eventos o personas no ampara esta cobertura (exclusiones)?**

1) Renuncia, 2) Despido con justa causa, 3) Muerte del asegurado, 4) Expiración del término establecido en el contrato a término fijo, o contratos por obra o labor por terminación de la misma en los términos inicialmente pactados, 5) Suspensión del contrato de trabajo, 6) Contratos finalizados durante o al momento de finalización del periodo de prueba, 7) Relaciones laborales celebradas en el exterior, ejecutadas total o parcialmente y finalizadas en el exterior, 8) Por mutuo consentimiento entre el trabajador y el empleador sin que se efectúe pago alguno de bonificación o suma alguna, 9) Contratos de aprendizaje, 10) Cualquier contrato diferente a los enunciados en la cobertura de desempleo, 11) Despidos que no impliquen el reconocimiento de una indemnización o bonificación, 12) personas cubiertas bajo el amparo de incapacidad total temporal, 13) Trabajadores de su propia empresa, 14) Pensionados que no perciban un ingreso adicional a su mesada pensional y 15) Trabajadores independientes.

### 1.2. ENFERMEDADES GRAVES

**¿Qué cubrimos?** Usted recibirá el pago del valor asegurado, si dentro de la vigencia del seguro es diagnosticado con alguna de las siguientes Enfermedades Graves o le es practicado alguno de los siguientes procedimientos.

#### 1.2.1. Cáncer

**¿Qué cubrimos?** El primer diagnóstico de cáncer maligno independiente de su localización o etapa.

**¿Qué NO cubrimos?**

|   |                                                                               |   |                                        |
|---|-------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------------------------|
| 1 | Si usted ha sido diagnosticado de cáncer maligno antes de ingresar al seguro. | 2 | Cáncer de piel no Melanoma             |
| 3 | Cánceres o tumores diagnosticados como benignos, pre malignos                 | 4 | Policitemia, Trombocitemia Rubra Vera. |



**BNP PARIBAS  
CARDIF**

Código Condicionado: 01/09/2025-1344-P-24-BCLTDC0837TMK001-0R00  
Código Nota Técnica: 01/09/2025-1344-NT-P-24-BCLTDCOOVMTMK005

Seguros  
para un mundo  
en evolución

### 1.2.2. Infarto Agudo de Miocardio, comúnmente conocido como Infarto al Corazón

### 1.2.3. Cirugía de Angioplastia Coronaria o Revascularización Cardíaca

### 1.2.4. Accidente Cerebrovascular Isquémico y/o Hemorrágico

### 1.2.5. Insuficiencia Renal Crónica total e irreversible de uno o ambos riñones que implique tratamiento asociado de hemodiálisis y/o diálisis peritoneal

### 1.2.6. Esclerosis Múltiple

### 1.2.7. Trasplante de Órganos Mayores

#### IMPORTANTE

- Solo cubrimos diagnósticos a partir del día 91 desde el inicio de vigencia de este seguro.
- Su diagnóstico debe ser emitido por tu EPS, SISBEN, ARL, Medicina Prepagada o Póliza de Salud, respaldado con historia clínica y soportes diagnósticos.

## 1.3. 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.

## 1.4. HURTO 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, crédito emitida por Bancolombia.
- Se cubre hasta 2 Eventos por año de vigencia por cada una de las modalidades (Cajero/Oficina). Cualquier indemnización derivada de ésta cobertura, no resultará acumulable con indemnizaciones por el mismo evento, derivadas de coberturas similares incluidas en otras pólizas

## 1.5. USO INDEBIDO DE LA TARJETA DE CRÉDITO

**¿Qué cubrimos?** Usted recibirá el pago del valor asegurado si un tercero no autorizado realiza transacciones con su Tarjeta de Crédito o 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 hasta 2 Eventos por año de vigencia. Cualquier indemnización derivada de ésta cobertura, no resultará acumulable con indemnizaciones por el mismo evento, derivadas de coberturas similares incluidas en otras pólizas



**BNP PARIBAS  
CARDIF**

Código Condicionado: 01/09/2025-1344-P-24-BCLTDC0837TMK001-0R00  
Código Nota Técnica: 01/09/2025-1344-NT-P-24-BCLTDCOOVTKM005

Seguros  
para un mundo  
en evolución

## 1.6. UTILIZACIÓN FORZADA

**¿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 de Crédito o Débito

### IMPORTANTE

- Se cubre hasta 2 Eventos por año de vigencia. Cualquier indemnización derivada de ésta cobertura, no resultará acumulable con indemnizaciones por el mismo evento, derivadas de coberturas similares incluidas en otras pólizas

## 1.7. 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 ésta cobertura, no resultará acumulable con indemnizaciones por el mismo evento, derivadas de coberturas similares incluidas en otras pólizas.

## 1.8. 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 ésta cobertura, no resultará acumulable con indemnizaciones por el mismo evento, derivadas de coberturas similares incluidas en otras pólizas.

## 1.9. 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, crédito Bancolombia.

2

Cuando el bien adquirido con la tarjeta débito o crédito Bancolombia 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 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.
- Se cubre 1 Evento por año de vigencia. Cualquier indemnización derivada de ésta cobertura, no resultará acumulable con indemnizaciones por el mismo evento, derivadas de coberturas similares incluidas en otras pólizas.

**¿Qué NO cubrimos bajo esta cobertura?**

1

Daño malintencionado generado por tí 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



**BNP PARIBAS  
CARDIF**

Código Condicionado: 01/09/2025-1344-P-24-BCLTDC0837TMK001-0R00  
Código Nota Técnica: 01/09/2025-1344-NT-P-24-BCLTDCOOVMTMK005

Seguros  
para un mundo  
en evolución

|    |                                        |    |                                                                                      |
|----|----------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 | Tiquetes de aerolíneas                          | h | Artículos de segunda                                         |
| i | Dinero                                          |   |                                                              |

## 1. 10. GARANTÍA EXTENDIDA

**¿Qué cubrimos?** La reparación o el reemplazo del bien adquirido con su Tarjeta de Crédito, objeto de este seguro, cuando finalice la garantía original.

### 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 de crédito o débito 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 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 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 quinientos mil pesos mda/cte. (COP\$500.000).
- 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.



**BNP PARIBAS  
CARDIF**

Código Condicionado: 01/09/2025-1344-P-24-BCLTDC0837TMK001-0R00  
Código Nota Técnica: 01/09/2025-1344-NT-P-24-BCLTDC00OVTMK005

**Seguros  
para un mundo  
en evolución**

## 1. 11. 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 ésta cobertura, no resultará acumulable con indemnizaciones por el mismo evento, derivadas de coberturas similares incluidas en otras pólizas.

## 1. 12. DIAGNÓSTICO DE CÁNCER

**¿Qué cubrimos?** Usted recibirá el pago del valor asegurado, si dentro de la vigencia del seguro es diagnosticado por primera vez con cáncer maligno (independiente de su localización o etapa).

### IMPORTANTE

- El diagnóstico deberá ser realizado por un médico licenciado en Colombia y deberá ser confirmado por una biopsia o examen diagnóstico que certifique positivamente la presencia del cáncer maligno.
- Únicamente se cubren diagnósticos a partir del día 91 desde el inicio de vigencia de este seguro y (iii) su diagnóstico debe ser emitido por tu EPS, SISBEN, ARL, Medicina Prepagada o Póliza de Salud.

**¿Qué NO te cubrimos?**

|   |                                                 |   |                                                                  |
|---|-------------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------|
| 1 | Lesiones descritas como carcinoma in "Situ"     | 2 | Cánceres o tumores diagnosticados como benignos o pre malignos   |
| 3 | Cáncer de piel maligno a excepción del Melanoma | 4 | Policitemia, Trombocitemia Rubra Vera, virus del Papiloma Humano |

## 1. 13. MUERTE POR CUALQUIER CAUSA – Solo aplica para Tarjetas de Crédito.

**¿Qué 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.

## 1.14. INCAPACIDAD TOTAL PERMANENTE – Solo aplica para Tarjetas de Crédito.

**¿Qué 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.



**BNP PARIBAS  
CARDIF**

Código Condicionado: 01/09/2025-1344-P-24-BCLTDC0837TMK001-0R00  
Código Nota Técnica: 01/09/2025-1344-NT-P-24-BCLTDCOOVMTMK005

**Seguros  
para un mundo  
en evolución**

## 2 EXCLUSIONES GENERALES (¿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  | Actos delictivos o contravencionales, actos terroristas, conmociones civiles, asonadas, disturbios, guerra y Manipulación de armas de fuego. (En los que participe el Asegurado como parte activa).                                                                                   |
| 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  | Suicidio o intento de suicidio.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6  | Actos ilegales cometidos por el Asegurado.                                                                                                                                                                                                                                            |
| 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.                                                                                                                                                                                                 |
| 11 | 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.                             |

## 3. DOCUMENTOS PARA LA RECLAMACION

En adición a la Fotocopia del documento de identidad (sólo beneficiarios) y el Formato para Declaración de Sinistros, 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 / MUERTE POR CUALQUIER CAUSA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | HURTO EN CAJERO ELECTRÓNICO/OFICINA, USO INDEBIDO DE LA TARJETA DE CRÉDITO Y/O DÉBITO, UTILIZACIÓN FORZADA, REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS/ LLAVES, REPOSICIÓN DE BILLETERA/BOLSO, COMPRA PROTEGIDA (HURTO)                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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.                                                                                                                                                                                                 | 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: <a href="https://adenunciar.policia.gov.co/adenunciar/">https://adenunciar.policia.gov.co/adenunciar/</a> 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. a5702000. |
| COMPRA PROTEGIDA (DAÑO)/GARANTÍA EXTENDIDA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | DIAGNÓSTICO DE CÁNCER                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 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. Factura de compra, para la cobertura de Daño Total Accidental-Celulares                                                                                                                                                                                                                                                                 | El diagnóstico emitido por un médico licenciado en Colombia y biopsia o examen diagnóstico que certifique positivamente la presencia del cáncer maligno.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| DESEMPLEO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ENFERMEDADES GRAVES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Documento en el que conste la terminación de la relación laboral o carta de despido, en el que se especifique: (i) tipo de contrato, (ii) causal de terminación (iii) fecha de inicio y terminación del contrato. (iv) Soporte de indemnización o bonificación. (v) Para contratos de obra labor, prestación de servicios, carrera administrativa, trabajadores oficiales, o de libre nombramiento o remoción y en provisionalidad, certificación de continuidad laboral | Historia clínica y en caso de cáncer los estudios patológicos que confirmen el diagnóstico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |



**BNP PARIBAS  
CARDIF**

Código Condicionado: 01/09/2025-1344-P-24-BCLTDC0837TMK001-0R00  
Código Nota Técnica: 01/09/2025-1344-NT-P-24-BCLTDCOOVMTK005

Seguros  
para un mundo  
en evolución



## 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.

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

## 4. PASOS PARA REALIZAR 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 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](mailto: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

### ASEGURADO

Es la persona titular del interés objeto del seguro.

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

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

- **Para las coberturas de Desempleo, Enfermedades Graves, Diagnóstico De Cáncer, Uso Indevido De Las Tarjetas Débito/Crédito, Utilización Forzada De La Tarjetas Débito/Crédito, Hurto En Cajero Oficina/Sucursal, Hurto En Cajero Electrónico, Compra Protegida, Reposición De Documentos/Llaves/Bolso, Garantía Extendida:** El beneficiario es EL ASEGURADO.

### BENEFICIARIO

- **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.



**BNP PARIBAS  
CARDIF**

Código Condicionado: 01/09/2025-1344-P-24-BCLTDC0837TMK001-0R00  
Código Nota Técnica: 01/09/2025-1344-NT-P-24-BCLTDCOOVMTMK005

Seguros  
para un mundo  
en evolución

|                        |                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CARENCIA</b>        | 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.                                    |
| <b>DAÑO ACCIDENTAL</b> | Se entiende como daño accidental los sufridos como consecuencia directa de un accidente.                                                                                                                               |
| <b>EXCLUSIONES</b>     | Son los eventos no amparados por el seguro.                                                                                                                                                                            |
| <b>HURTO SIMPLE</b>    | 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 |
| <b>INDEMNIZACIÓN</b>   | Pago de la suma asegurada como consecuencia de un siniestro.                                                                                                                                                           |
| <b>PRIMA</b>           | Es el precio del seguro.                                                                                                                                                                                               |
| <b>SINIESTRO</b>       | Ocurrencia de los sucesos amparados en la póliza.                                                                                                                                                                      |
| <b>SMDLV</b>           | Salario Mínimo Diario Legal Vigente.                                                                                                                                                                                   |
| <b>SMLLV</b>           | Salario Mínimo Mensual Legal Vigente.                                                                                                                                                                                  |
| <b>TOMADOR</b>         | Entidad o institución financiera que tiene alguna relación con el asegurado.                                                                                                                                           |
| <b>VALOR ASEGURADO</b> | 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.

Código Condicionado: 01/09/2025-1344-P-24-BCLTDC0837TMK001-0R00

Código Nota Técnica: 01/09/2025-1344-NT-P-24-BCLTDCOOOVTMK005