



PÓLIZA DE SEGURO DE ACCIDENTES PERSONALES CON SUSTRACCIÓN

COMPRADOR PROTEGIDO

CONDICIONES PARTICULARES

CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. (EN ADELANTE "CARDIF") 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, Y LOS CONDICIONADOS GENERAL Y PARTICULAR, HA CONVENIDO CON EL TOMADOR CELEBRAR EL PRESENTE CONTRATO DE SEGURO QUE SE REGISTRARÁ POR LAS SIGUIENTES CONDICIONES.

NÚMERO DE PÓLIZA: PARA EFECTOS DEL PRESENTE CONTRATO DE SEGURO EL NÚMERO DE PÓLIZA CORRESPONDERÁ AL NÚMERO DE CÉDULA DEL ASEGURADO CONSIGNADO EN EL CAMPO NO. DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD DE SEGURO, PRECEDIDO POR EL CÓDIGO DE PRODUCTO (1928).

1. COBERTURAS.

1.1. COMPRA PROTEGIDA.

CARDIF PAGARÁ AL BENEFICIARIO DEL SEGURO LA SUMA ASEGURADA EXPRESAMENTE INDICADA EN ESTAS CONDICIONES PARTICULARES SEGÚN EL PLAN CONTRATADO EN CASO DE QUE EL ASEGURADO SE VEA AFECTADO POR HURTO CALIFICADO O AGRAVADO O DAÑO ACCIDENTAL DE LOS BIENES ADQUIRIDOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO EMITIDA POR TUYA S.A., DURANTE LA VIGENCIA DE LA PRESENTE COBERTURA Y BAJO LOS LÍMITES Y CONDICIONES QUE SE ESTABLECEN EN EL CONTRATO DE SEGURO.

RESPECTO DE AQUELLOS BIENES ADQUIRIDOS POR TELÉFONO O INTERNET LA COBERTURA INICIARÁ A PARTIR DEL MOMENTO EN QUE SE EFECTÚE EL ENVÍO AL ASEGURADO DEL MISMO.

LÍMITE DE RECLAMOS: HASTA DOS EVENTOS AL AÑO.

LA DURACIÓN DE LA COBERTURA SE EXTIENDE HASTA MÁXIMO SESENTA (60) DÍAS DESPUÉS DE LA FECHA EN QUE SE HAYA EFECTUADO LA COMPRA DEL BIEN, DEBIENDO EL EVENTO OCURRIR DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA Y COMPRENDIENDO ÚNICAMENTE COMPRAS REALIZADAS EN EL TERRITORIO COLOMBIANO.

1.2. MUERTE ACCIDENTAL.

CARDIF PAGARÁ AL (LOS) BENEFICIARIO (S) DEL SEGURO LA SUMA ASEGURADA EXPRESAMENTE INDICADA EN ESTAS CONDICIONES PARTICULARES SEGÚN EL PLAN CONTRATADO, SI COMO CONSECUENCIA DE UN ACCIDENTE, OCURRIDO DURANTE LA VIGENCIA DEL PRESENTE SEGURO, FALLECE LA PERSONA ASEGURADA BAJO ESTE SEGURO.

PARA EFECTOS DEL PRESENTE SEGURO SE ENTIENDE POR ACCIDENTE TODO SUCESO IMPREVISTO, INVOLUNTARIO, REPENTINO Y FORTUITO CAUSADO POR MEDIOS EXTERNOS Y/O DE UN MODO VIOLENTO QUE AFECTE EL ORGANISMO DEL ASEGURADO, OCASIONÁNDOLE UNA O MÁS LESIONES QUE SE MANIFIESTEN POR CONTUSIONES O HERIDAS VISIBLES, ASÍ COMO TAMBIÉN LAS LESIONES INTERNAS REVELADAS POR LOS EXÁMENES CORRESPONDIENTES.

1.3. USO INDEBIDO.

CARDIF PAGARÁ AL BENEFICIARIO DEL SEGURO LA SUMA ASEGURADA EXPRESAMENTE INDICADA EN ESTAS CONDICIONES PARTICULARES SEGÚN EL PLAN CONTRATADO CUANDO SE VEA AFECTADO POR LA UTILIZACIÓN FRAUDULENDA DE LA TARJETA ORIGINAL GENERADA POR UNA TERCERA PERSONA NO AUTORIZADA COMO CONSECUENCIA DE HURTO CALIFICADO O

Página 1 de 15

CO-JG & NJ-CP-Accidentes Personales Sustracción (Comprador Protegido)-21-10-2013V6.0

Modificado el 20 de febrero de 2014

Código de Condicionado: 31/10/2025-1344-P-09-TUYTDC1928HTM001-0R00

Código de Nota Técnica: 31/10/2025-1344-NT-P-09-TUYTDCOOVHTM002



AGRAVADO, PERDIDA Y/O EXTRAVÍO DE LA TARJETA DE CRÉDITO EMITIDA POR TUYA S.A., EVENTO QUE TENGA LUGAR DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA, SUFRIENDO UNA PERDIDA PATRIMONIAL DIRECTA OCURRIDA DENTRO DE LAS SETENTA Y DOS (72) HORAS ANTERIORES AL MOMENTO EN QUE SE EFECTUÓ EL BLOQUEO EN EL SISTEMA DEL EMISOR DE LA TARJETA DE CRÉDITO EMITIDA POR TUYA S.A. Y HASTA LA HORA DEL BLOQUEO.

LAS ANTERIORES CONDICIONES OPERARAN BAJO LA VIGENCIA DE LA PRESENTE COBERTURA Y BAJO LOS LÍMITES QUE SE ESTABLECEN EN EL CONTRATO DE SEGURO.

LIMITE DE RECLAMOS: HASTA TRES EVENTOS AL AÑO.

1.4. UTILIZACIÓN FORZADA.

CARDIF PAGARÁ AL BENEFICIARIO DEL SEGURO LA SUMA ASEGURADA EXPRESAMENTE INDICADA EN ESTAS CONDICIONES PARTICULARES SEGÚN EL PLAN CONTRATADO EN CASO DE QUE EL ASEGURADO SEA COACCIONADO, ENTENDIÉNDOSE POR ELLO QUE SEA OBLIGADO, FORZADO, CONTRA SU VOLUNTAD, A UTILIZAR SU TARJETA DE CRÉDITO EMITIDA POR TUYA S.A., DURANTE LA VIGENCIA DE LA PRESENTE COBERTURA Y BAJO LOS LÍMITES Y CONDICIONES QUE SE ESTABLECEN EN EL CONTRATO DE SEGURO.

LIMITE DE RECLAMOS: HASTA TRES EVENTOS AL AÑO.

1.5. CLONACIÓN.

CARDIF PAGARÁ AL BENEFICIARIO DEL SEGURO LA SUMA ASEGURADA EXPRESAMENTE INDICADA EN ESTAS CONDICIONES PARTICULARES SEGÚN EL PLAN CONTRATADO EN CASO DE QUE EL ASEGURADO SE VEA AFECTADO POR CLONACIÓN (COPIA) DE LA BANDA MAGNÉTICA DE LA TARJETA DE CRÉDITO EMITIDA POR TUYA S.A., EVENTO OCURRIDO DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA, SUFRIENDO UNA PERDIDA PATRIMONIAL DIRECTA OCURRIDA DENTRO DE LOS 45 DÍAS ANTERIORES AL MOMENTO EN QUE SE EFECTUÓ EL BLOQUEO EN EL SISTEMA DEL EMISOR DE LA TARJETA DE

CRÉDITO EMITIDA POR TUYA S.A., Y HASTA LA HORA DEL BLOQUEO.

LAS ANTERIORES CONDICIONES OPERARAN BAJO LA VIGENCIA DE LA PRESENTE COBERTURA Y BAJO LOS LÍMITES QUE SE ESTABLECEN EN EL CONTRATO DE SEGURO.

LIMITE DE RECLAMOS: HASTA TRES EVENTOS AL AÑO.

1.6. HURTO DE AVANCES EN EFECTIVO.

CARDIF PAGARÁ AL BENEFICIARIO DEL SEGURO LA SUMA ASEGURADA EXPRESAMENTE INDICADA EN ESTAS CONDICIONES PARTICULARES SEGÚN EL PLAN CONTRATADO, EN CASO DE QUE EL ASEGURADO COMO CONSECUENCIA DE UN HURTO CALIFICADO O AGRAVADO, SUFRA UNA PÉRDIDA PATRIMONIAL DIRECTA DEL AVANCE DEL DINERO EN EFECTIVO RETIRADO EN UN CAJERO ELECTRONICO Y/O SUCURSAL, OFICINA O CORRESPONSAL HABILITADO PARA EL EFECTO, EN CUALQUIER LUGAR DURANTE LAS DOS HORAS SIGUIENTES AL MOMENTO DE HABER REALIZADO EL RETIRO. EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN SE EFECTUARA SIEMPRE Y CUANDO EL ASEGURADO CUMPLA CON LOS REQUISITOS Y CONDICIONES CONTEMPLADAS EN EL CONTRATO DE SEGURO.

ES CONDICIÓN PARA LA PROCEDENCIA DE ESTE AMPARO QUE:

- EL BENEFICIARIO REPORTE A LA ASEGURADORA EL EVENTO DENTRO DEL PLAZO MÁXIMO DE 15 DÍAS CORRIENTES SIGUIENTES A LA FECHA EN QUE HAYA SIDO NOTIFICADO EL HECHO A LAS AUTORIDADES COMPETENTES.
- QUE EL DINERO HAYA SIDO RETIRADO POR EL TITULAR DE LA TARJETA DE CRÉDITO EMITIDA POR TUYA S.A.

LIMITE DE RECLAMOS: HASTA DOS EVENTOS AL AÑO.



1.7. DOCUMENTOS PROTEGIDOS

CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A., PAGARÁ AL BENEFICIARIO DEL SEGURO LA SUMA ASEGURADA EXPRESAMENTE INDICADA EN LAS CONDICIONES PARTICULARES SEGÚN EL PLAN CONTRATADO EN EL EVENTO QUE EL ASEGURADO PIERDA SUS DOCUMENTOS PERSONALES COMO CONSECUENCIA DEL HURTO CALIFICADO OCURRIDO DURANTE LA VIGENCIA DE LA PRESENTE COBERTURA Y BAJO LOS LIMITES Y CONDICIONES QUE SE ESTABLECEN EN EL PRESENTE DOCUMENTO.

SE CUBRE LA PERDIDA DE LOS DOCUMENTOS PERSONALES COMO: DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN (CÉDULA DE CIUDADANÍA, CÉDULA DE EXTRANJERÍA), EL PASAPORTE, LA LICENCIA DE CONDUCCIÓN, LA TARJETA DE PROPIEDAD DEL VEHÍCULO Y LA LIBRETA MILITAR.

LIMITE DE RECLAMOS: UN RECLAMO POR VIGENCIA ANUAL.

1.8. LLAVES PROTEGIDAS

CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. PAGARÁ AL BENEFICIARIO DEL SEGURO LA SUMA ASEGURADA EXPRESAMENTE INDICADA EN LAS CONDICIONES PARTICULARES SEGÚN EL PLAN CONTRATADO EN EL EVENTO QUE EL ASEGURADO PIERDA SUS LLAVES COMO CONSECUENCIA DE HURTO CALIFICADO OCURRIDO DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA Y BAJO LOS LIMITES Y CONDICIONES QUE SE ESTABLECEN EN EL PRESENTE DOCUMENTO.

SE CUBRIRÁ LA SUMA ASEGURADA POR EL REEMPLAZO DE LAS SIGUIENTES LLAVES: LLAVES DE LA PUERTA PRINCIPAL DEL LUGAR DE RESIDENCIA, LLAVES DEL VEHÍCULO O MOTO Y LLAVES DE SEGURIDAD DE CASA DE RESIDENCIA.

LIMITE DE RECLAMOS: UN RECLAMO POR VIGENCIA ANUAL.

1.9. BOLSO O BILLETERA PROTEGIDA

CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A., PAGARÁ AL BENEFICIARIO DEL SEGURO LA SUMA ASEGURADA EXPRESAMENTE INDICADA EN LAS CONDICIONES PARTICULARES SEGÚN EL PLAN CONTRATADO EN EL EVENTO QUE EL

ASEGURADO PIERDA SU BOLSO PROTEGIDO Y SU CONTENIDO DE ACUERDO CON LA DEFINICIÓN ESTABLECIDA PARA TAL EFECTO, COMO CONSECUENCIA DEL HURTO CALIFICADO OCURRIDO DURANTE LA VIGENCIA DE LA PRESENTE PÓLIZA Y BAJO LOS LIMITES Y CONDICIONES QUE SE ESTABLECEN EN EL PRESENTE DOCUMENTO.

SE CUBRIRÁN LOS BOLSOS O CARTERAS Y SU CONTENIDO (CARTERAS, BILLETERAS, MAQUILLAJE, GAFAS, AGENDAS), MALETINES DE MANO Y SU CONTENIDO.

LIMITE DE RECLAMOS: UN RECLAMO POR VIGENCIA ANUAL.

1.10. ASISTENCIA PÉRDIDA DE DOCUMENTOS

A TRAVÉS DE LA PRESENTE ASISTENCIA, LA ASEGURADORA PONE A DISPOSICIÓN DE SUS ASEGURADOS UN SERVICIO DE ASISTENCIA LABORAL:

CLAUSULA I - OBJETO DE LA ASISTENCIA.

EN VIRTUD DE LA PRESENTE ASISTENCIA, CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. GARANTIZA LA PUESTA A DISPOSICIÓN DEL ASEGURADO UNA AYUDA MATERIAL OPORTUNA EN FORMA DE PRESTACIÓN ECONÓMICA O DE SERVICIOS.

ESTE SERVICIO SERÁ PRESTADO DIRECTAMENTE POR EL TERCERO ("AXA ASISTENCIA") CONTRATADO POR CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. EL CUAL ESTARÁ DISPONIBLE PARA LOS ASEGURADOS.

CLAÚSULA II. DESCRIPCIÓN DE LA ASISTENCIA:

EN CASO DE PÉRDIDA O ROBO DE UN DOCUMENTO ESENCIAL DEL BENEFICIARIO (COMO, POR EJEMPLO PASAPORTE, TARJETAS DE CRÉDITO, CÉDULA, TIQUETE DE COMPAÑÍA AÉREA, ETC.) AXA ASISTENCIA PROPORCIONARÁ AL BENEFICIARIO LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA QUE EL MISMO PUEDA CUMPLIR LAS FORMALIDADES CON LAS AUTORIDADES COMPETENTES. AXA ASISTENCIA NO REALIZARÁ NINGÚN TRÁMITE NI DILIGENCIA.

- EN CASO DE HURTO O PÉRDIDA DE LAS TARJETAS DÉBITO O CRÉDITO DEL



BENEFICIARIO, AXA LO COMUNICARÁ DIRECTAMENTE CON LA ENTIDAD BANCARIA PARA REALIZAR EL BLOQUEO DE LAS MISMAS SE BRINDARÁ LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA QUE PUEDA CUMPLIR LAS FORMALIDADES CON LAS AUTORIDADES Y REEMPLAZAR LOS DOCUMENTOS PERDIDOS O ROBADOS.

- INFORMACIÓN DE LOS LUGARES PARA ENTABLAR EL DENUNCIO.
- INFORMACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA EXPEDICIÓN DE LOS NUEVOS DOCUMENTOS.

- ESTANDO EL BENEFICIARIO EN SU CIUDAD DE RESIDENCIA, Y SI NO CUENTA CON UN MEDIO DE TRANSPORTE ADECUADO, PODRÁ SOLICITAR UN SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA SER TRASLADADO DESDE EL LUGAR DONDE OCURRIÓ LA EMERGENCIA HASTA EL LUGAR MÁS CERCANO PARA REALIZAR LA DENUNCIA DE LOS HECHOS, DENTRO DE SU CIUDAD DE RESIDENCIA, Y POSTERIORMENTE TRASLADARLO A SU RESIDENCIA PERMANENTE.

2. EXCLUSIONES GENERALES.

CARDIF NO EFECTUARÁ PAGO ALGUNO DE LA SUMA ASEGURADA CUANDO LA AFECTACIÓN DE CUALQUIERA DE LAS COBERTURAS SEA CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA, TOTAL O PARCIAL, DE ALGUNA DE LAS SIGUIENTES SITUACIONES:

- A. GUERRA, GUERRA CIVIL, ACTOS DE GUERRA, REVOLUCIÓN, REBELIÓN, CONMOCIÓN CIVIL.
- B. RECLAMACIONES FALSAS O FRAUDULENTAS.
- C. DAÑOS CAUSADOS POR FUEGO Y/O EXPLOSIÓN.
- D. DAÑOS CAUSADOS POR TERREMOTO, METEORITO, MAREMOTO, ERUPCIÓN VOLCÁNICA, TORNADO, VENDAVAL, HURACÁN O CICLÓN, GRANIZO O INUNDACIÓN.

2.1. MUERTE ACCIDENTAL.

CARDIF NO EFECTUARÁ PAGO ALGUNO DEL VALOR ASEGURADO SI LA SOLICITUD DE RECLAMACIÓN POR MUERTE ACCIDENTAL SE DA COMO CONSECUENCIA DE:

- A. RADIACIONES NUCLEARES O CONTAMINACIÓN POR RADIOACTIVIDAD PROVENIENTE DE COMBUSTIBLE NUCLEAR O DE CUALQUIER TIPO DE FUSIÓN NUCLEAR.
- B. ACTIVIDADES PELIGROSAS TALES COMO MANIPULACIÓN DE EXPLOSIVOS O ARMAS DE FUEGO (ESTA EXCLUSIÓN NO APLICA PARA MIEMBROS DE LAS FUERZAS MILITARES O DE LA POLICÍA NACIONAL).
- C. PARTICIPACIÓN EN PELEAS Y/O ACTOS DE AGRESIÓN.
- D. ENVENENAMIENTO A NO SER QUE HAYA SIDO ACCIDENTAL.
- E. MUERTE DEL ASEGURADO CUANDO ÉSTA SEA DE CÓMO CONSECUENCIA DE LA PARTICIPACIÓN DE ÉSTE EN ACTOS CRIMINALES.

2.2. EXCLUSIONES APLICABLES A LA COBERTURA DE USO INDEBIDO.

CARDIF NO EFECTUARA PAGO ALGUNO DE LA SUMA ASEGURADA CUANDO LA AFECTACIÓN DE LA COBERTURA SEA CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA, TOTAL O PARCIAL, DE ALGUNA DE LAS SIGUIENTES SITUACIONES:

- A. EL USO FRAUDULENTO CUANDO ÉSTE ES REALIZADO POR ALGÚN MIEMBRO DE LA FAMILIA, AMIGOS Y/O PARIENTES DEL ASEGURADO.
- B. EL USO FRAUDULENTO DEBIDO A NEGLIGENCIA MANIFIESTA DEL ASEGURADO.
- C. EL USO FRAUDULENTO QUE TENGA LUGAR UNA VEZ EFECTUADA LA NOTIFICACIÓN DEL BLOQUEO EN EL SISTEMA DEL EMISOR DE LA TARJETA DE CRÉDITO.
- D. EL USO FRAUDULENTO DE LA TARJETA DE CRÉDITO CUANDO EL CÓDIGO DE SEGURIDAD



HAYA SIDO SUMINISTRADO DE FORMA VOLUNTARIA POR EL TITULAR HABIENTE.

- E. EL USO FRAUDULENTO COMO CONSECUENCIA DE LA TARDÍA NOTIFICACIÓN ACERCA DEL HECHO A LA ENTIDAD EMISORA DE LA TARJETA DE CRÉDITO (COBERTURA DE HASTA LAS 72 HORAS ANTERIORES AL MOMENTO EN QUE SE EFECTUÓ EL BLOQUEO EN EL SISTEMA DEL EMISOR DE LA TARJETA).

2.3. EXCLUSIONES APLICABLES A LA COBERTURA DE CLONACIÓN.

CARDIF NO EFECTUARA PAGO ALGUNO DE LA SUMA ASEGURADA CUANDO LA AFECTACIÓN DE LA COBERTURA SEA CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA, TOTAL O PARCIAL, DE ALGUNA DE LAS SIGUIENTES SITUACIONES:

- A. LA CLONACIÓN DEBIDO A NEGLIGENCIA MANIFIESTA DEL ASEGURADO.
- B. EL USO FRAUDULENTO COMO CONSECUENCIA DE LA TARDÍA NOTIFICACIÓN ACERCA DEL HECHO A LA ENTIDAD EMISORA DE LA TARJETA DE CRÉDITO (COBERTURA HASTA 45 DÍAS ANTERIORES AL MOMENTO EN QUE SE EFECTUÓ EL BLOQUEO EN EL SISTEMA DEL EMISOR DE LA TARJETA).
- C. LA PÉRDIDA PATRIMONIAL QUE TENGA LUGAR UNA VEZ EFECTUADA LA NOTIFICACIÓN DEL BLOQUEO EN EL SISTEMA DEL EMISOR DE LA TARJETA DE CRÉDITO.

2.4. EXCLUSIONES APLICABLES A LA COBERTURA DE HURTO DE AVANCES EN EFECTIVO.

CARDIF NO EFECTUARA PAGO ALGUNO DE LA SUMA ASEGURADA CUANDO LA AFECTACIÓN DE LA COBERTURA SEA CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA, TOTAL O PARCIAL, DE ALGUNA DE LAS SIGUIENTES SITUACIONES:

- A. LA PÉRDIDA DEL DINERO CUANDO ÉSTE HA SIDO RETIRADO CON UNA TARJETA DE CRÉDITO DIFERENTE A LA QUE ES OBJETO DE COBERTURA.
- B. LA PÉRDIDA DEL DINERO CUANDO ÉSTA OCURRA DESPUÉS DE DOS (2) HORAS DE

HABER SIDO REALIZADO EL RETIRO DEL EFECTIVO.

- C. LA PÉRDIDA DEL DINERO CUANDO ÉSTE HA SIDO RETIRADO POR UNA PERSONA DISTINTA AL TITULAR DE LA TARJETA DE CRÉDITO, A MENOS QUE MEDIE AUTORIZACIÓN DE PARTE DE ÉSTE.
- D. LA PÉRDIDA DEL DINERO CUANDO ÉSTE HA SIDO RETIRADO POR UNA PERSONA QUE HAYA UTILIZADO SIN AUTORIZACIÓN LA IDENTIDAD DEL ASEGURADO.
- E. HURTO SIMPLE.

2.5. EXCLUSIONES APLICABLES A LA COBERTURA DE COMPRA PROTEGIDA.

CARDIF NO EFECTUARA PAGO ALGUNO DEL VALOR ASEGURADO CUANDO LA AFECTACIÓN DE LA COBERTURA SEA CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA, TOTAL O PARCIAL, DE ALGUNA DE LAS SIGUIENTES SITUACIONES:

- A. DAÑO MALINTENCIONADO GENERADO POR EL ASEGURADO Y/O LOS FAMILIARES DE ÉSTE.
- B. MAL USO DEL BIEN ADQUIRIDO, COMO CONSECUENCIA DEL NO CUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES DEL FABRICANTE ACERCA DEL MISMO.
- C. PERDIDAS POR DEFECTOS DE FÁBRICA.
- D. DEFECTOS INHERENTES AL BIEN ADQUIRIDO.
- E. LA ACTUACIÓN POCO PRUDENTE DE PARTE DEL ASEGURADO A EFECTOS DE PREVENIR EL DAÑO O EL HURTO CALIFICADO O AGRAVADO DEL BIEN ADQUIRIDO.
- F. POR ROBO DEL BIEN ADQUIRIDO AL DEJARLO SIN ATENCIÓN ALGUNA EN LUGARES PÚBLICOS.
- G. DAÑOS CAUSADOS POR ANIMALES.
- H. DAÑOS CAUSADOS AL BIEN DURANTE SU TRANSPORTE AÉREO, MARÍTIMO Y/O TERRESTRE.



- I. RADIACIONES NUCLEARES O CONTAMINACIÓN POR RADIOACTIVIDAD.
- J. RECLAMACIONES SIN PRUEBA DE COMPRA.
- K. HURTO SIMPLE O DESAPARICIÓN MISTERIOSA.
- L. DAÑOS CAUSADOS POR USO NORMAL O EL DETERIORO DEBIDO A EROSIÓN, CORROSIÓN Y/O HUMEDAD.
- M. DAÑOS COSMETICOS.
- N. QUEDAN EXCLUIDOS DE ESTA COBERTURA LOS SIGUIENTES APARATOS:
 - a. IPODS, TELÉFONOS CELULARES, AGENDAS ELECTRÓNICAS Y TABLETAS.
 - b. JOYAS; RELOJES; PIEDRAS PRECIOSAS.
 - c. OBRAS DE ARTE.
 - d. VEHÍCULOS MOTORIZADOS.
 - e. MASCOTAS Y PLANTAS.
 - f. ARTÍCULOS DE CONSUMIBLES COMO BEBIDAS, PERECEDEROS, ETC.
 - g. TIQUETES DE AEROLÍNEAS.
 - h. ARTÍCULOS DE SEGUNDA.
 - i. DINERO.

2.6. DOCUMENTOS PROTEGIDOS, LLAVES PROTEGIDAS Y BOLSO PROTEGIDO O BILLETERA PROTEGIDA.

- A. EVENTOS DE HURTO SIMPLE Y ACTOS MALINTENCIONADOS O ILEGALES CAUSADOS POR EL ASEGURADO O EN LOS QUE ÉSTE SE HAGA PARTICIPE.

3. DEFINICIONES.

- 1. **ASEGURADO:** ES LA PERSONA NATURAL TITULAR DE UNA TARJETA DE CRÉDITO OTORGADA POR TUYA S.A.

2. BENEFICIARIO:

PARA EL AMPARO DE MUERTE ACCIDENTAL: LOS BENEFICIARIOS DESIGNADOS POR EL ASEGURADO O EN SU DEFECTO LOS BENEFICIARIOS DE LEY.
PARA LOS DEMÁS AMPAROS: TUYA S.A. Y/O EL ASEGURADO.

- 3. **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.

- 4. **CLONACIÓN:** SE ENTIENDE POR CLONACIÓN DE BANDA MAGNÉTICA CUALQUIER COPIA DE LA BANDA MAGNÉTICA DE LA TARJETA DE CRÉDITO EMITIDA POR TUYA S.A., CON EL OBJETIVO DE REALIZAR TRANSACCIONES FRAUDULENTAS A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DE AUTORIZACIÓN Y/O CAPTURA ELECTRÓNICA QUE PUEDEN SER UTILIZADOS PARA REALIZAR CARGOS A LA TARJETA DE CRÉDITO RESPECTIVA EMITIDA POR TUYA S.A. ESTA MODALIDAD PUEDE OCURRIR EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS O LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES AL MOMENTO DE EFECTUAR RETIROS Y/O PAGOS.

- 5. **DAÑO ACCIDENTAL:** SE ENTIENDE POR DAÑO ACCIDENTAL CUALQUIER SUCESO IMPREVISTO, FORTUITO, SÚBITO, VIOLENTO Y EXTREMO QUE PRODUCE UN DAÑO FÍSICO O MATERIAL SOBRE EL PRODUCTO CUANDO ESTE HECHO NO DEPENDE DE LA VOLUNTAD DEL ASEGURADO.

- 3. **DEPORTES DE ALTO RIESGO:** ES LA PRÁCTICA, ENTRENAMIENTO O PARTICIPACIÓN EN COMPETENCIAS CORRESPONDIENTES A DEPORTES COMO EL BUCEO, ALPINISMO O ESCALAMIENTO DE MONTAÑA, ESPELEOLOGÍA, PARACAIDISMO, PLANEADORES, MOTOCICLISMO, DEPORTES DE INVIERNO, DEPORTES PROFESIONALES O CARRERAS QUE NO SEAN A PIE.

- 4. **EDAD MÁXIMA DE INGRESO:** ES LA EDAD HASTA LA CUAL UNA PERSONA QUE CUMPLA CON LAS CONDICIONES PARA SER ASEGURADA PUEDE CONTRATAR LA PRESENTE PÓLIZA DE SEGURO.

- 5. **EDAD MÁXIMA DE PERMANENCIA:** ES LA EDAD HASTA LA CUAL UNA PERSONA PUEDE PERMANECER ASEGURADA EN EL PRESENTE CONTRATO DE SEGURO.



- 6. EDAD MÍNIMA DE INGRESO:** ES LA EDAD A PARTIR DE LA CUAL UNA PERSONA QUE CUMPLA CON LAS CONDICIONES PARA SER ASEGURADA PUEDE CONTRATAR LA PRESENTE PÓLIZA DE SEGURO.
- 7. EVENTO:** SE REFIERE AL SUCESO INCIERTO QUE NO DEPENDE EXCLUSIVAMENTE DE LA VOLUNTAD DEL TOMADOR, DEL ASEGURADO O DEL BENEFICIARIO, Y CUYA REALIZACIÓN DA ORIGEN A LA OBLIGACIÓN DE CARDIF, CONFORME LO CONSAGRADO EN CADA UNO DE LOS AMPAROS.
- 8. EXCLUSIONES:** SE REFIERE A TODO HECHO, SITUACIÓN O CONDICIÓN NO CUBIERTOS POR LA PÓLIZA Y QUE SE ENCUENTRA EXPRESAMENTE INDICADO EN LAS PRESENTES CONDICIONES.
- 9. HURTO AGRAVADO:** SE ENTIENDE POR HURTO AGRAVADO EL APODERAMIENTO ILEGÍTIMO DE LOS BIENES OBJETO DEL SEGURO, SI LA CONDUCTA SE COMETIERE: (I) APROVECHANDO CALAMIDAD, INFORTUNIO O PELIGRO COMÚN; (II) APROVECHANDO LA CONFIANZA DEPOSITADA POR EL DUEÑO, POSEEDOR O TENEDOR DE LA COSA EN EL AGENTE; (III) VALIÉNDOSE DE LA ACTIVIDAD DE INIMPUTABLE; (IV) POR PERSONA DISFRAZADA, O ADUCIENDO CALIDAD SUPUESTA, O SIMULANDO AUTORIDAD O INVOCANDO FALSA ORDEN DE LA MISMA; (V) SOBRE EQUIPAJE DE VIAJEROS EN EL TRANCURSO DEL VIAJE O EN HOTELES, AEROPUERTOS, MUELLES, TERMINALES DE TRANSPORTE TERRESTRE U OTROS LUGARES SIMILARES; (VI) SOBRE OBJETO EXPUESTO A LA CONFIANZA PÚBLICA POR NECESIDAD, COSTUMBRE O DESTINACIÓN; (VII) SOBRE CERCA DE PREDIO RURAL, SEMENTERA, PRODUCTOS SEPARADOS DEL SUELO, MÁQUINA O INSTRUMENTO DE TRABAJO DEJADO EN EL CAMPO, O SOBRE CABEZA DE GANADO MAYOR O MENOR; (VIII) EN LUGAR DESPOBLADO O SOLITARIO; (IX) CON DESTREZA, O ARREBATANDO COSAS U OBJETOS QUE LAS PERSONAS LLEVEN CONSIGO; O POR DOS O MÁS PERSONAS QUE SE HUBIEREN REUNIDO O ACORDADO PARA COMETER EL HURTO; (X) EN ESTABLECIMIENTO PÚBLICO O ABIERTO AL PÚBLICO, O EN MEDIO DE TRANSPORTE PÚBLICO; (XI) SOBRE EFECTOS Y ARMAS DESTINADOS A LA SEGURIDAD Y DEFENSA NACIONALES; (XII) SOBRE LOS BIENES QUE CONFORMAN EL PATRIMONIO CULTURAL DE LA NACIÓN; (XIII) SOBRE PETRÓLEO O SUS DERIVADOS CUANDO SE SUSTRAYAN DE UN OLEODUCTO, GASODUCTO, POLIDUCTO O FUENTES INMEDIATAS DE ABASTECIMIENTO; Y (XIV) SOBRE MATERIALES NUCLEARES O ELEMENTOS RADIATIVOS.
- 10. HURTO CALIFICADO:** SE ENTIENDE POR HURTO CALIFICADO EL APODERAMIENTO ILEGÍTIMO QUE SE REALICE, DE LOS BIENES OBJETO DEL SEGURO, MEDIANTE EL USO DE LA FUERZA EN LAS COSAS O INTIMIDACIÓN O VIOLENCIA EN LAS PERSONAS, O COLOCANDO A LA VÍCTIMA EN CONDICIONES DE INDEFENSIÓN O INFERIORIDAD, O MEDIANTE PENETRACIÓN (INGRESAR, ENTRAR, ACCEDER) O PERMANENCIA ARBITRARIA (PERMANECER SIN AUTORIZACIÓN), ENGAÑOSA O CLANDESTINA EN LUGAR HABITADO AUNQUE ALLÍ NO SE ENCUENTREN SUS MORADORES, O CON LLAVE SUSTRÁIDA O FALSA O CUALQUIER INSTRUMENTO SIMILAR O VIOLANDO O SUPERANDO SEGURIDADES ELECTRÓNICAS U OTRAS SEMEJANTES, SEA QUE ESTAS CIRCUNSTANCIAS TENGAN LUGAR ANTES, DURANTE O DESPUÉS DEL HECHO.
- 11. HURTO SIMPLE:** SE ENTIENDE POR HURTO SIMPLE EL APODERAMIENTO ILEGÍTIMO DE LOS BIENES OBJETO DEL SEGURO. ES DECIR, AQUEL HURTO QUE NO ES CONSIDERADO HURTO AGRAVADO Y/O HURTO CALIFICADO.
- 12. INDEMNIZACIÓN:** PAGO DE LA SUMA ASEGURADA COMO CONSECUENCIA DE UN SINIESTRO.
- 13. INTIMIDACIÓN:** SE ENTIENDE POR INTIMIDACIÓN LA AMENAZA DIRECTA DE DAÑO FÍSICO INMINENTE AL ASEGURADO O A SUS ALLEGADOS.
- 14. PERIODO DE CARENCIA:** CORRESPONDE AL PERÍODO MÍNIMO DE TIEMPO CONTADO DESDE EL INICIO DE VIGENCIA DE LA COBERTURA, DURANTE EL CUAL EL ASEGURADO NO TIENE DERECHO ALGUNO A INDEMNIZACIÓN FRENTE A LA OCURRENCIA DE UN SINIESTRO. EL PERIODO DE CARENCIA



SERÁ EL INDICADO EXPRESAMENTE EN ESTAS CONDICIONES PARTICULARES.

15. PRIMA: ES EL PRECIO DEL SEGURO.

16. SINIESTRO: OCURRENCIA DE LOS SUCESOS AMPARADOS EN LA PÓLIZA.

17. SMDLV: SALARIO MÍNIMO DIARIO LEGAL VIGENTE.

18. SMLLV: SALARIO MÍNIMO MENSUAL LEGAL VIGENTE.

19. TOMADOR: LA PERSONA QUE, OBRANDO POR CUENTA PROPIA O AJENA, TRASLADA LOS RIESGOS.

20. VALOR ASEGURADO: CUANTÍA MÁXIMA DE LA INDEMNIZACIÓN A CARGO DE LA ASEGURADORA TRAS LA OCURRENCIA DE UN SINIESTRO AMPARADO EN LA PÓLIZA QUE ÉSTA HA EXPEDIDO, SIN QUE SUPERE EL VALOR CONTRATADO EN EL CERTIFICADO INDIVIDUAL DE SEGURO.

4. VIGENCIA Y RENOVACIÓN AUTOMÁTICA DE LA PÓLIZA DE SEGURO.

PARA TARJETAS DE CRÉDITO RESPECTO DE LAS CUALES LOS CLIENTES AUTORIZEN CARGAR AL MOMENTO DE LA EXPEDICIÓN DE LA TARJETA, EL MONTO DE LA PRIMA CORRESPONDIENTE A EL (LOS) SEGURO(S) CONTRATADO(S): EL SEGURO ENTRARÁ EN VIGENCIA CON LA ACTIVACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO EMITIDA POR TUYA S.A. ESTA VIGENCIA SERÁ ANUAL, CON RENOVACIÓN AUTOMÁTICA POR UN TÉRMINO IGUAL AL INICIALMENTE PACTADO, EN VIRTUD DE LA AUTORIZACIÓN QUE OTORQUE PARA EL EFECTO EL ASEGURADO, SIEMPRE QUE SE MANTENGA ACTIVA Y VIGENTE LA TARJETA DE CRÉDITO EMITIDA POR TUYA S.A., SALVO QUE EL ASEGURADO EXPRESE SU VOLUNTAD DE NO RENOVARLO, DÁNDOLO POR TERMINADO.

PARA TARJETAS DE CRÉDITO RESPECTO DE LAS CUALES LOS CLIENTES AUTORIZEN CARGAR CON POSTERIORIDAD A LA EXPEDICIÓN DE LA TARJETA, EL MONTO DE LA PRIMA CORRESPONDIENTE A EL (LOS) SEGURO(S) CONTRATADO(S): LA COBERTURA ENTRARÁ EN VIGENCIA EN EL MOMENTO EN QUE EL ASEGURADO MANIFIESTE SU CONSENTIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN DEL PRODUCTO Y SE REALICE EL CARGO EFECTIVO DEL VALOR DE LA PRIMA DEL SEGURO EN LA TARJETA DE CRÉDITO EMITIDA POR TUYA S.A. ESTA VIGENCIA SERÁ

ANUAL, CON RENOVACIÓN AUTOMÁTICA POR UN TÉRMINO IGUAL AL INICIALMENTE PACTADO, EN VIRTUD DE LA AUTORIZACIÓN QUE OTORQUE PARA EL EFECTO EL ASEGURADO, SIEMPRE QUE SE MANTENGA ACTIVA Y VIGENTE LA TARJETA DE CRÉDITO EMITIDA POR TUYA S.A., SALVO QUE EL ASEGURADO EXPRESE SU VOLUNTAD DE NO RENOVARLO, DÁNDOLO POR TERMINADO.

5. FORMA DE PAGO DE LA PRIMA.

EL PAGO DE LA PRIMA SERÁ ASUMIDO POR EL ASEGURADO, Y ESTARÁ CARGADO A LA TARJETA DE CRÉDITO EMITIDA POR LA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A, EL VALOR DE LA CUOTA MENSUAL, DEPENDERÁ DEL VALOR INICIALMENTE PACTADO ENTRE EL ASEGURADO Y TUYA S.A

6. MORA EN EL PAGO DE LA PRIMA.

LA MORA EN EL PAGO DE LA PRIMA DE LA PÓLIZA O DE LOS CERTIFICADOS QUE SE EXPIDAN CON FUNDAMENTO EN ELLA, PRODUCIRÁ LA TERMINACIÓN AUTOMÁTICA DEL CONTRATO Y DARÁ DERECHO AL ASEGURADOR PARA EXIGIR EL PAGO DE LA PRIMA DEVENGADA Y DE LOS GASTOS CAUSADOS CON OCASIÓN DE LA EXPEDICIÓN DEL CONTRATO.

SALVO LO PREVISTO EN EL ARTÍCULO 1153 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, EL NO PAGO DE LAS PRIMAS DENTRO DEL MES SIGUIENTE A LA FECHA DE CADA VENCIMIENTO, PRODUCIRÁ LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO SIN QUE EL ASEGURADOR TENGA DERECHO PARA EXIGIRLAS.

7. VALOR Y AJUSTE DE PRIMAS.

EL VALOR DE LA PRIMA PARA CADA PERSONA ASEGURADA SERÁ EL SEÑALADO EN ESTAS CONDICIONES PARTICULARES. EN TODO CASO, LA COMPAÑÍA DE SEGUROS EFECTUARÁ UNA REVISIÓN Y ANÁLISIS DEL VALOR DE LA PRIMA DE SEGURO COBRADA AL ASEGURADO, EN FUNCIÓN DEL RESULTADO TÉCNICO Y EL COMPORTAMIENTO DE SINIESTRALIDAD DEL PRODUCTO DE SEGURO ADQUIRIDO Y COMO RESULTADO DE LO CUAL, AL AMPARO DE LAS DISPOSICIONES NORMATIVAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO, SE



INFORMARÁ AL ASEGURADO DE FORMA PREVIA LOS CAMBIOS QUE LLEGAREN A REALIZARSE EN EL VALOR DE LA PRIMA DE SEGURO.

DOCUMENTOS PROTEGIDOS, LLAVES PROTEGIDAS Y BOLSO PROTEGIDO O BILLETERA PROTEGIDA: UN EVENTO AL AÑO.

8. EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA.

PARA TODOS LOS AMPAROS:

- EDAD MÍNIMA DE INGRESO: 18 AÑOS.
- EDAD MÁXIMA DE INGRESO: NO SE ESTABLECE EDAD MÁXIMA DE INGRESO.
- EDAD MÁXIMA DE PERMANENCIA: NO SE ESTABLECE EDAD MÁXIMA DE PERMANENCIA.

9. VALORES Y LÍMITES ASEGURADOS Y VALORES DE PRIMA.

IMPORTANTE:

EL IVA DE ÉSTE PRODUCTO SE ENCUENTRA DESACTUALIZADO COMO CONSECUENCIA DE LOS CAMBIOS INTRODUCIDOS POR LA LEY 1819 DE 2016 DE "REFORMA TRIBUTARIA". POR LO ANTERIOR, TENGA PRESENTE QUE EL IVA DEL 16% SE ACTUALIZARÁ AL 19%, EN EL CURSO DE LOS PRÓXIMOS DÍAS.

10. PERÍODO DE CARENCIA.

PARA LA TOTALIDAD DE COBERTURAS: NO SE ESTABLECE PERÍODO DE CARENCIA ALGUNO.

11. NÚMERO DE EVENTOS A INDEMNIZAR.

PARA LA COBERTURA DE MUERTE ACCIDENTAL: SE INDEMNIZARÁ UN ÚNICO EVENTO DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA DE SEGURO SUSCRITA ENTRE CARDIF Y EL TOMADOR.

PARA LAS COBERTURAS DE USO INDEBIDO, UTILIZACIÓN FORZADA, Y CLONACIÓN: SE INDEMNIZARÁN HASTA TRES EVENTOS AL AÑO.

PARA LAS COBERTURAS DE HURTO DE AVANCES EN EFECTIVO Y COMPRA PROTEGIDA: SE INDEMNIZARÁN HASTA DOS EVENTOS AL AÑO.

12. TERMINACIÓN.

EL CONTRATO DE SEGURO, CONSIGNADO EN LA PRESENTE PÓLIZA, SE DARÁ POR TERMINADO POR LAS SIGUIENTES CAUSAS:

- MORA EN EL PAGO DE LA PRIMA.
- REVOCACIÓN UNILATERAL, MEDIANTE NOTICIA ESCRITA, DE PARTE DEL ASEGURADO.
- MUERTE DEL ASEGURADO.

13. REVOCACIÓN UNILATERAL.

EN CASO DE QUE EL ASEGURADO, AL AMPARO DE LO CONSAGRADO EN EL ARTÍCULO 1071 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, PROCEDA A SOLICITAR ANTE CARDIF, LA REVOCACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO DE SEGURO, LA DEVOLUCIÓN DE PRIMA NO DEVENGADA A SER RECONOCIDA A FAVOR DEL ASEGURADO, SE EFECTUARÁ CONFORME LA SIGUIENTE METODOLOGÍA:

RANGOS DE TIEMPO	PORCENTAJE DE LA PRIMA A DEVOLVER
DESDE EL MOMENTO DEL INICIO DE LA VIGENCIA DEL SEGURO Y/O SUS RENOVACIONES Y HASTA DENTRO DE LOS SESENTA (60) DÍAS SIGUIENTES	100% DEL VALOR DE LA PRIMA DE SEGURO PAGADA POR EL ASEGURADO.
UNA VEZ TRANSCURRIDOS LOS SESENTA (60) DÍAS SIGUIENTES AL INICIO DE LA VIGENCIA DEL SEGURO Y/O SUS RENOVACIONES Y HASTA LA FINALIZACIÓN DE LA VIGENCIA DE ÉSTE.	100% DEL VALOR TOTAL DE LA PRIMA DE SEGURO PAGADA MENOS LOS MESES Y DÍAS QUE EL ASEGURADO ESTUVO PROTEGIDO.



ASÍ MISMO, EL CONTRATO DE SEGURO PODRÁ SER REVOCADO POR EL ASEGURADOR, MEDIANTE NOTICIA ESCRITA AL ASEGURADO, ENVIADA A SU ÚLTIMA DIRECCIÓN CONOCIDA, CON NO MENOS DE DIEZ DÍAS DE ANTELACIÓN, CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DEL ENVÍO.

PARA LOS CASOS DE PRIMA MENSUAL Y VIGENCIA MENSUAL NO SE APLICARÁ LA METODOLOGÍA ANTERIORMENTE DESCRITA.

14. CONDICIONES DE INDEMNIZACION.

PARA TODAS LAS COBERTURAS: EL VALOR DE LA INDEMNIZACIÓN A PAGAR CORRESPONDERÁ AL 100% DEL VALOR ASEGURADO, EL CUAL SERÁ RECONOCIDO A FAVOR DEL (LOS) BENEFICIARIO(S). EN CASO DE ENCONTRARSE EN MORA EL ASEGURADO EN LAS CUOTAS DE SU TARJETA DE CRÉDITO AL MOMENTO DEL PAGO DEL SINIESTRO, LOS VALORES DE LA INDEMNIZACIÓN, SE GIRARÁN A FAVOR DE TUYA S.A. HASTA POR EL SALDO EN MORA QUE PARA ESE MOMENTO PRESENTE LA TARJETA DE CRÉDITO Y EL REMANENTE SI LO HUBIESE, SERÁ ENTREGADO AL ASEGURADO.

LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE AL SALDO DE LA DEUDA QUE PRESENTE EL CLIENTE AL MOMENTO DEL PAGO DEL SINIESTRO LE SERÁ SUMINISTRADA POR TUYA S.A. A CARDIF.

PARA LA COBERTURA DE MUERTE ACCIDENTAL: EL VALOR DE INDEMNIZACIÓN A PAGAR CORRESPONDERÁ AL 100% DEL VALOR ASEGURADO, DE CONFORMIDAD CON EL LÍMITE ESTABLECIDO PARA EL EFECTO EN EL PLAN CONTRATADO, EL CUAL SERÁ RECONOCIDO EN UN ÚNICO PAGO A LOS BENEFICIARIOS DESIGNADOS POR EL ASEGURADO O EN SU DEFECTO A LOS BENEFICIARIOS DE LEY.

15. DOCUMENTOS PARA LA RECLAMACIÓN.

15.1. MUERTE ACCIDENTAL.

AL AMPARO DE LO CONSAGRADO EN EL ARTÍCULO 1077 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, AL ASEGURADO LE CORRESPONDERÁ DEMOSTRAR LA OCURRENCIA Y CUANTÍA DEL SINIESTRO. NO OBSTANTE LO ANTERIOR, SE SUGIERE QUE EN

CASO DE PRESENTARSE UN SINIESTRO POR MUERTE ACCIDENTAL, EL (LOS) BENEFICIARIO (S) ALLEGUE (N) LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS, SIN QUE SE CONSTITUYAN COMO LOS ÚNICOS MEDIOS DE PRUEBA PARA COMPROBAR LA OCURRENCIA Y CUANTÍA DEL SINIESTRO:

- FORMULARIO DE DECLARACIÓN DE SINIESTROS DEBIDAMENTE DILIGENCIADO Y FIRMADO POR EL (LOS) BENEFICIARIO(S).
- FOTOCOPIA AMPLIADA AL 150% DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD DEL ASEGURADO.
- ORIGINAL O COPIA DEL REGISTRO CIVIL O NOTARIAL DE DEFUNCIÓN.
- NECROPSIA.
- ORIGINAL O COPIA DE LA HISTORIA CLÍNICA COMPLETA O EPICRISIS.
- EN CASO DE MUERTE PRESUNTA SE ADJUNTARÁ COPIA DE SENTENCIA DEBIDAMENTE EJECUTORIADA DONDE SE INDIQUE LA PRESUNTA FECHA DE MUERTE.

15.2. USO INDEBIDO.

AL AMPARO DE LO CONSAGRADO EN EL ARTÍCULO 1077 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, AL ASEGURADO LE CORRESPONDERÁ DEMOSTRAR LA OCURRENCIA Y CUANTÍA DEL SINIESTRO. NO OBSTANTE LO ANTERIOR, SE SUGIERE QUE EN CASO DE PRESENTARSE UN SINIESTRO POR USO INDEBIDO, EL ASEGURADO APOORTE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS, SIN QUE SE CONSTITUYAN COMO LOS ÚNICOS MEDIOS DE PRUEBA PARA COMPROBAR LA OCURRENCIA Y CUANTÍA DEL SINIESTRO:

- FORMULARIO DE DECLARACIÓN DE SINIESTRO DEBIDAMENTE DILIGENCIADO Y FIRMADO POR EL ASEGURADO.
- FOTOCOPIA AMPLIADA AL 150% DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD DEL ASEGURADO.
- ORIGINAL O FOTOCOPIA DE DENUNCIA DEL HECHO ANTE AUTORIDAD COMPETENTE DONDE SE ESPECIFIQUE DETALLE, FECHA Y HORA DE OCURRENCIA DE LOS HECHOS. (SE DEBE TENER EN CUENTA QUE A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DE LA POLICÍA NACIONAL NO SE PUEDEN INTERPONER ESTE TIPO DE DENUNCIAS).
- CERTIFICACIÓN DE TUYA S.A., EN LA CUAL SE EVIDENCIE LAS OPERACIONES Y LOS



VALORES DE LAS MISMAS QUE SE DIERON COMO CONSECUENCIA DEL USO FRAUDULENTO DE LA TARJETA DE CRÉDITO.

15.3. UTILIZACIÓN FORZADA.

AL AMPARO DE LO CONSAGRADO EN EL ARTÍCULO 1077 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, AL ASEGURADO LE CORRESPONDERÁ DEMOSTRAR LA OCURRENCIA Y CUANTÍA DEL SINIESTRO. NO OBSTANTE LO ANTERIOR, SE SUGIERE QUE EN CASO DE PRESENTARSE UN SINIESTRO POR UTILIZACIÓN FORZADA, EL ASEGURADO ALLEGUE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS, SIN QUE SE CONSTITUYAN COMO LOS ÚNICOS MEDIOS DE PRUEBA PARA COMPROBAR LA OCURRENCIA Y CUANTÍA DEL SINIESTRO

- FORMULARIO DE DECLARACIÓN DE SINIESTRO DEBIDAMENTE DILIGENCIADO Y FIRMADO POR EL ASEGURADO.
- FOTOCOPIA AMPLIADA AL 150% DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD DEL ASEGURADO.
- ORIGINAL O FOTOCOPIA DEL DENUNCIO DEL HECHO ANTE AUTORIDAD COMPETENTE DONDE SE ESPECIFIQUE, DETALLE, FECHA Y HORA DE OCURRENCIA DE LOS HECHOS. (SE DEBE TENER EN CUENTA QUE A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DE LA POLICÍA NACIONAL NO SE PUEDEN INTERPONER ESTE TIPO DE DENUNCIOS).
- CERTIFICACIÓN DE TUYA S.A., EN LA CUAL SE EVIDENCIE LAS OPERACIONES Y LOS VALORES DE LAS MISMAS QUE SE DIERON COMO CONSECUENCIA DE LA UTILIZACIÓN FORZADA DE LA TARJETA DE CRÉDITO.

15.4. CLONACIÓN

AL AMPARO DE LO CONSAGRADO EN EL ARTÍCULO 1077 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, AL ASEGURADO LE CORRESPONDERÁ DEMOSTRAR LA OCURRENCIA Y CUANTÍA DEL SINIESTRO. NO OBSTANTE LO ANTERIOR, SE SUGIERE QUE EN CASO DE PRESENTARSE UN SINIESTRO POR CLONACIÓN, EL ASEGURADO APOORTE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS, SIN QUE SE CONSTITUYAN COMO LOS ÚNICOS MEDIOS DE

PRUEBA PARA COMPROBAR LA OCURRENCIA Y CUANTÍA DEL SINIESTRO:

- FORMULARIO DE DECLARACIÓN DE SINIESTRO DEBIDAMENTE DILIGENCIADO Y FIRMADO POR EL ASEGURADO.
- FOTOCOPIA AMPLIADA AL 150% DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD DEL ASEGURADO.
- ORIGINAL O FOTOCOPIA DE DENUNCIA DEL HECHO ANTE AUTORIDAD COMPETENTE DONDE SE ESPECIFIQUE DETALLE, FECHA Y HORA DE OCURRENCIA DE LOS HECHOS. (SE DEBE TENER EN CUENTA QUE A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DE LA POLICÍA NACIONAL NO SE PUEDEN INTERPONER ESTE TIPO DE DENUNCIOS).
- CERTIFICACIÓN DE TUYA S.A., EN LA CUAL SE EVIDENCIE LAS OPERACIONES Y LOS VALORES DE LAS MISMAS QUE SE DIERON COMO CONSECUENCIA DE LA CLONACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO.

15.5. HURTO DE AVANCES EN EFECTIVO.

AL AMPARO DE LO CONSAGRADO EN EL ARTÍCULO 1077 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, AL ASEGURADO LE CORRESPONDERÁ DEMOSTRAR LA OCURRENCIA Y CUANTÍA DEL SINIESTRO. NO OBSTANTE LO ANTERIOR, SE SUGIERE QUE EN CASO DE PRESENTARSE UN SINIESTRO POR HURTO DE AVANCES EN EFECTIVO, EL ASEGURADO ALLEGUE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS, SIN QUE SE CONSTITUYAN COMO LOS ÚNICOS MEDIOS DE PRUEBA PARA COMPROBAR LA OCURRENCIA Y CUANTÍA DEL SINIESTRO

- FORMULARIO DE DECLARACIÓN DE SINIESTRO DEBIDAMENTE DILIGENCIADO Y FIRMADO POR EL ASEGURADO.
- FOTOCOPIA AMPLIADA AL 150% DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD DEL ASEGURADO.
- ORIGINAL O FOTOCOPIA DEL DENUNCIO DEL HECHO ANTE AUTORIDAD COMPETENTE DONDE SE ESPECIFIQUE, DETALLE, FECHA Y HORA DE OCURRENCIA DE LOS HECHOS (SE DEBE TENER EN CUENTA QUE A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DE LA POLICÍA NACIONAL NO SE PUEDEN INTERPONER ESTE TIPO DE DENUNCIOS).



- CERTIFICACIÓN DE TUYA S.A. EN DONDE SE DETALLE FECHA, MONTO Y HORA DE LA(S) TRANSACCIÓN(ES).

15.6. COMPRA PROTEGIDA.

AL AMPARO DE LO CONSAGRADO EN EL ARTÍCULO 1077 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, AL ASEGURADO LE CORRESPONDERÁ DEMOSTRAR LA OCURRENCIA Y CUANTÍA DEL SINIESTRO. NO OBSTANTE LO ANTERIOR, SE SUGIERE QUE EN CASO DE PRESENTARSE UN SINIESTRO POR COMPRA PROTEGIDA, EL ASEGURADO ALLEGUE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS, SIN QUE SE CONSTITUYAN COMO LOS ÚNICOS MEDIOS DE PRUEBA PARA COMPROBAR LA OCURRENCIA Y CUANTÍA DEL SINIESTRO:

- FORMULARIO DE DECLARACIÓN DE SINIESTRO DEBIDAMENTE DILIGENCIADO Y FIRMADO POR EL ASEGURADO.
- FOTOCOPIA AMPLIADA AL 150% DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD DEL ASEGURADO.
- ORIGINAL O FOTOCOPIA DE DENUNCIA DEL HECHO ANTE AUTORIDAD COMPETENTE DONDE SE ESPECIFIQUE DETALLE, FECHA Y HORA DE OCURRENCIA DE LOS HECHOS EN CASO DE HURTO. (SE DEBE TENER EN CUENTA QUE A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DE LA POLICÍA NACIONAL NO SE PUEDEN INTERPONER ESTE TIPO DE DENUNCIAS).
- FACTURA O DOCUMENTO EN EL CUAL SEA POSIBLE EVIDENCIAR LA COMPRA Y EL COSTO DEL BIEN ADQUIRIDO.

EN CASO DE DAÑO ACCIDENTAL CARDIF SE RESERVA EL DERECHO DE EFECTUAR LA INSPECCIÓN DEL BIEN ADQUIRIDO Y CON OCASIÓN DEL CUÁL SE SOLICITA LA AFECTACIÓN DE LA COBERTURA DE COMPRA PROTEGIDA.

15.7. DOCUMENTOS PROTEGIDOS, LLAVES PROTEGIDAS Y BOLSO PROTEGIDO O BILLTEREA PROTEGIDA.

AL AMPARO DE LO CONSAGRADO EN EL ARTÍCULO 1077 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, AL ASEGURADO LE CORRESPONDERÁ DEMOSTRAR LA OCURRENCIA Y CUANTÍA DEL SINIESTRO. NO OBSTANTE LO ANTERIOR, SE SUGIERE QUE EN CASO DE PRESENTARSE UN SINIESTRO, EL ASEGURADO ALLEGUE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS, SIN QUE SE CONSTITUYAN COMO LOS ÚNICOS MEDIOS DE PRUEBA PARA COMPROBAR LA OCURRENCIA Y CUANTÍA DEL SINIESTRO:

- FORMULARIO DE DECLARACIÓN DE SINIESTRO DEBIDAMENTE DILIGENCIADO Y FIRMADO POR EL ASEGURADO.
- FOTOCOPIA AMPLIADA AL 150% DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD DEL ASEGURADO.
- ORIGINAL O FOTOCOPIA AUTENTICADA DEL DENUNCIO DEL HECHO ANTE AUTORIDAD COMPETENTE DONDE SE ESPECIFIQUE, DETALLE, FECHA Y HORA DE OCURRENCIA DE LOS HECHOS.

16. DECLARACIÓN DEL ESTADO DEL RIESGO Y SANCIONES POR INEXACTITUD O RETICENCIA.

EL ASEGURADO ESTÁ OBLIGADO A DECLARAR SINCERAMENTE LOS HECHOS O CIRCUNSTANCIAS QUE DETERMINAN EL ESTADO DEL RIESGO, SEGÚN EL CUESTIONARIO QUE LE SEA PROPUESTO POR CARDIF. LA RETICENCIA O LA INEXACTITUD SOBRE HECHOS O CIRCUNSTANCIAS QUE, CONOCIDOS POR EL ASEGURADOR, LO HUBIEREN RETRAÍDO DE CELEBRAR EL CONTRATO, O INDUCIDO A ESTIPULAR CONDICIONES MÁS ONEROSAS, PRODUCEN LA NULIDAD RELATIVA DEL SEGURO.

SI LA INEXACTITUD O LA RETICENCIA PROVIENEN DE ERROR INCULPABLE DEL ASEGURADO, EL CONTRATO NO SERÁ NULO, PERO EL ASEGURADOR SÓLO ESTARÁ OBLIGADO, EN CASO DE SINIESTRO, A PAGAR UN PORCENTAJE DE LA PRESTACIÓN ASEGURADA EQUIVALENTE AL QUE LA TARIFA O LA PRIMA ESTIPULADA EN EL CONTRATO REPRESENTA RESPECTO DE LA



TARIFA O LA PRIMA ADECUADA AL VERDADERO ESTADO DEL RIESGO.

LAS SANCIONES AQUÍ CONSAGRADAS NO SE APLICAN SI EL ASEGURADOR, ANTES DE CELEBRARSE EL CONTRATO, HA CONOCIDO O DEBIDO CONOCER LOS HECHOS O CIRCUNSTANCIAS SOBRE QUE VERSAN LOS VICIOS DE LA DECLARACIÓN, O SI, YA CELEBRADO EL CONTRATO, SE ALLANA A SUBSANARLOS O LOS ACEPTA EXPRESA O TÁCITAMENTE.

17. FECHA DE PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN.

CARDIF ESTARÁ OBLIGADO AL PAGO DEL SINIESTRO DENTRO DEL MES SIGUIENTE A LA FECHA EN QUE EL ASEGURADO O BENEFICIARIO ACREDITE, AUN EXTRAJUDICIALMENTE SU DERECHO ANTE EL ASEGURADOR DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 1077 DEL CÓDIGO DE COMERCIO.

VENCIDO ESTE PLAZO, EL ASEGURADOR RECONOCERÁ Y PAGARÁ AL ASEGURADO O BENEFICIARIO, ADEMÁS DE LA OBLIGACIÓN A SU CARGO Y SOBRE EL IMPORTE DE ELLA, LA TASA MÁXIMA DE INTERÉS MORATORIO VIGENTE EN EL MOMENTO EN QUE SE EFECTÚE EL PAGO, EN LOS TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 1080 DEL CÓDIGO DE COMERCIO.

EL CONTRATO DE REASEGURO NO MODIFICA EL CONTRATO CELEBRADO ENTRE EL TOMADOR Y EL ASEGURADOR, Y LA OPORTUNIDAD DE PAGO DE ESTE, EN CASO DE SINIESTRO, NO PODRÁ DIFERIRSE A PRETEXTO DEL REASEGURO.

EL ASEGURADO O EL BENEFICIARIO TENDRÁN DERECHO A DEMANDAR, EN EL LUGAR DE LOS INTERESES A QUE SE REFIERE EL INCISO ANTERIOR, LA INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS CAUSADA POR LA MORA DEL ASEGURADOR.

18. MÉRITO EJECUTIVO DE LA PÓLIZA.

LA PÓLIZA PRESTARÁ MÉRITO EJECUTIVO CONTRA EL ASEGURADOR, POR SÍ SOLA, TRANSCURRIDO UN MES CONTADO A PARTIR DEL DÍA EN EL CUAL EL ASEGURADO O EL BENEFICIARIO O QUIEN LOS REPRESENTA,

ENTREGUE AL ASEGURADOR LA RECLAMACIÓN APAREJADA DE LOS COMPROBANTES QUE, SEGÚN LAS CONDICIONES DE LA CORRESPONDIENTE PÓLIZA, SEAN INDISPENSABLES PARA ACREDITAR LA OCURRENCIA Y CUANTÍA DEL SINIESTRO, SIN QUE DICHA RECLAMACIÓN SEA OBJETADA DE MANERA SERIA Y FUNDADA.

19. PRESCRIPCIÓN.

LA PRESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES QUE SE DERIVAN DEL CONTRATO DE SEGURO O DE LAS DISPOSICIONES QUE LO RIGEN PODRÁ SER ORDINARIA O EXTRAORDINARIA.

LA PRESCRIPCIÓN ORDINARIA SERÁ DE DOS AÑOS Y EMPEZARÁ A CORRER DESDE EL MOMENTO EN QUE EL INTERESADO HAYA TENIDO O DEBIDO TENER CONOCIMIENTO DEL HECHO QUE DA BASE A LA ACCIÓN.

LA PRESCRIPCIÓN EXTRAORDINARIA SERÁ DE CINCO AÑOS, CORRERÁ CONTRA TODA CLASE DE PERSONAS Y EMPEZARÁ A CONTARSE DESDE EL MOMENTO EN QUE NACE EL RESPECTIVO DERECHO.

ESTOS TÉRMINOS NO PUEDEN SER MODIFICADOS POR LAS PARTES.

20. AUTORIZACIÓN DE INFORMACIÓN

EL TOMADOR Y/O ASEGURADO DE LA PRESENTE PÓLIZA, AUTORIZAN A CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A., PARA QUE CON FINES ESTADÍSTICOS, SUMINISTRE INFORMACIÓN ENTRE COMPAÑÍAS ASEGURADORAS, CONSULTA O TRANSFERENCIA DE DATOS, CON CUALQUIER AUTORIDAD QUE LO REQUIERA EN COLOMBIA O EN EL EXTERIOR, CONSULTE, INFORME, GUARDE EN SUS ARCHIVOS Y REPORTE A LAS CENTRALES DE RIESGO QUE CONSIDERE NECESARIO O A CUALQUIER OTRA ENTIDAD AUTORIZADA, LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL QUE RESULTE DE TODAS LAS OPERACIONES QUE DIRECTA O INDIRECTAMENTE Y BAJO CUALQUIER MODALIDAD SE LE HAYA OTORGADO O SE LE OTORGUE EN EL FUTURO, ASÍ COMO SOBRE NOVEDADES, REFERENCIAS Y MANEJO DE LA PÓLIZA Y DEMÁS SERVICIOS QUE SURJAN DE ESA RELACIÓN



COMERCIAL O CONTRATO QUE DECLARAN CONOCER Y ACEPTAR EN TODAS SUS PARTES.

21. AVISO AL ASEGURADOR.

EL ASEGURADO O EL BENEFICIARIO ESTARÁN OBLIGADOS A DAR NOTICIA A CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. DE LA OCURRENCIA DEL SINIESTRO, DENTRO DE LOS TREINTA (30) DÍAS SIGUIENTES A LA FECHA EN QUE LO HAYAN CONOCIDO O DEBIDO CONOCER. ESTE TÉRMINO PODRÁ AMPLIARSE, MAS NO REDUCIRSE POR LAS PARTES.

EL ASEGURADOR NO PODRÁ ALEGAR EL RETARDO O LA OMISIÓN SI, DENTRO DEL MISMO PLAZO, INTERVIENE EN LAS OPERACIONES DE SALVAMENTO O DE COMPROBACIÓN DEL SINIESTRO.

22. FACULTAD DE DEVOLUCIÓN DE LA RECLAMACIÓN.

CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. PODRÁ DEVOLVER UNA RECLAMACIÓN CUANDO LA MISMA CAREZCA DE LA DOCUMENTACIÓN Y/O INFORMACIÓN SOLICITADA COMO PRUEBA PARA ACREDITAR LA OCURRENCIA DEL SINIESTRO Y EN AQUELLOS CASOS QUE SEA NECESARIO LA CUANTÍA DE LA PÉRDIDA.

CUANDO SE EFECTUE LA DEVOLUCIÓN DE LA RECLAMACIÓN, CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. INFORMARÁ AL RECLAMANTE LOS DOCUMENTOS QUE SE REQUIEREN PARA LA RESOLUCIÓN DE LA MISMA. EN ESTE EVENTO, EL RECLAMANTE PODRÁ PRESENTAR UNA NUEVA RECLAMACIÓN CON LOS RESPECTIVOS DOCUMENTOS QUE ACREDITEN LA REALIZACIÓN DEL RIESGO ASEGURADO.

23. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

EL ASEGURADO, AL SOLICITAR O AUTORIZAR LA CONTRATACIÓN DE ESTE SEGURO, MANIFIESTA QUE TODA LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA A TRAVÉS DE LA SOLICITUD CORRESPONDIENTE ES VERAZ Y COMPROBABLE, Y AUTORIZA EXPRESAMENTE PARA LOS FINES DE LA CONTRATACIÓN DEL SEGURO A CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. Y AL TOMADOR PARA EFECTUAR TODO TRATAMIENTO

DE SU INFORMACIÓN PERSONAL, NECESARIO PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS 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, COMPLEMENTARIA 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.

PARA FINES ESTADÍSTICOS Y/O DE VALORACIÓN DE RIESGO EL TOMADOR Y/O ASEGURADO AUTORIZAN A CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. PARA EFECTUAR CONSULTAS Y REPORTES DE SU INFORMACIÓN PERSONAL DIRIGIDOS A CENTRALES DE RIESGO FINANCIERO, A AUTORIDADES PÚBLICAS COMPETENTES, Y A ORGANISMOS GREMIALES DEL SECTOR FINANCIERO Y ASEGURADOR, ASÍ COMO TAMBIÉN A CONSULTAR FUENTES DE INFORMACIÓN DISPONIBLE PÚBLICAMENTE.

EL ASEGURADO SE OBLIGA A INFORMAR OPORTUNAMENTE TODO CAMBIO Y/O ACTUALIZACIÓN E INFORMACIÓN PERSONAL SUMINISTRADA A CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. EL ASEGURADO PODRÁ CONOCER, ACTUALIZAR O MODIFICAR SUS DATOS COMUNICÁNDOSE A LA LÍNEA 7455420 en BOGOTÁ D.AC. O ACCEDER A POLÍTICAS, A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB WWW.BNPPARIBASCARDIF.COM.CO ENLACE "PRIVACIDAD".

DONDE APLIQUE, Y SIEMPRE QUE LOS MISMOS NO RESULTEN INDISPENSABLES PARA EL DESARROLLO DEL CONTRATO DE SEGURO NO SERÁ OBLIGATORIA LA REVELACIÓN DE DATOS SOBRE ORIENTACIÓN POLÍTICA, SEXUAL, RELIGIOSA, FILOSÓFICA, RAZA, DE MENORES, O EN TODO CASO DATOS LEGALMENTE CONSIDERADOS COMO SENSIBLES.

24. DEFENSOR 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.
- PAGINA WEB [HTTPS://USTARIZABOGADOS.COM](https://ustarizabogados.com)
- APP DEFENSORIA CONSUMIDOR FINANCIERO
- A TRAVÉS DE NUESTRA PÁGINA WEB [HTTP://BNPPARIBASCARDIF.COM.CO/](http://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.

28. LINEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

- BOGOTÁ D.C.: 7455420

ASEGURADOR

CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A.