

PÓLIZA SEGURO DE SUSTRACCIÓN CON ACCIDENTES PERSONALES COMPRADOR PROTEGIDO 2 CONDICIONES PARTICULARES

CONTENIDO

CONDICIONES PARTICULARES PÓLIZA DE SEGURO DE SUSTRACCIÓN CON ACCIDENTES PERSONALES COMPRADOR PROTEGIDO

1. Coberturas

- 1.1. Compra protegida
- 1.2. Muerte por cualquier causa
- 1.3. Uso indebido
- 1.4. Utilización forzada
- 1.5. Alteración de la banda magnética o chip (Clonación)
- 1.6. Hurto de avances en efectivo
- 1.7. Documentos protegidos
- 1.8. Llaves protegidas
- 1.9. Bolso o billetera protegida

2. Exclusiones

- 2.1. Exclusiones generales
- 2.2. Exclusiones aplicables a la cobertura de muerte por cualquier causa
- 2.3. Exclusiones aplicables a las coberturas de uso indebido de la tarjeta de crédito, alteración de la banda magnética o chip ("clonación"), utilización forzada de las tarjetas de crédito, hurto de avances en efectivo, documentos protegidos, llaves protegidas, bolso o billetera protegida
- 2.4. Exclusiones aplicables a la cobertura de Compra protegida

3. Definiciones

4. Eventos a reconocer por cobertura

5. Edades de ingreso y permanencia

6. Valores asegurados

7. Vigencia del seguro

8. Valores de la prima y forma de pago

8.1. Valores de la prima

8.2. Forma de pago de la prima

9. Terminación

10. Revocación unilateral

11. Documentos para la reclamación

11.1. Muerte por cualquier causa

11.2. Uso indebido

11.3. Utilización forzada

11.4. Alteración de la banda magnética o chip (Clonación)

11.5. Hurto de avances en efectivo

11.6. Compra protegida

11.7. Documentos protegidos, llaves protegidas y bolsillo y billetera protegida

12. Pasos para realizar la reclamación

13. Facultad de la devolución de la reclamación

14. Protección de datos personales

15. Importante

Código de Condicionado: 31/10/2025-1344-P-09-TUYTDC1933HTM001-OR00

Códigos de Nota Técnica: 31/10/2025-1344-NT-P-09-TUYTDCOOOVHTM003



CONDICIONES PARTICULARES PÓLIZA DE SEGURO DE SUSTRACCIÓN CON ACCIDENTE PERSONALES COMPRADOR PROTEGIDO

SEÑOR ASEGURADO, **CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A.** ("CARDIF") LO INVITA A CONOCER LAS CONDICIONES DEL SEGURO ADQUIRIDO POR EL ASEGURADO ("USTED")

1. COBERTURAS

1.1. COMPRA PROTEGIDA

CARDIF RECONOCERÁ A FAVOR DEL BENEFICIARIO LA SUMA ASEGURADA, SÍ EL ASEGURADO ES VÍCTIMA DE UN HURTO CALIFICADO EN EL CUAL PIERDA EL BIEN ADQUIRIDO CON LA TARJETA DE CRÉDITO EMITIDA POR TUYA S.A., O SÍ EL BIEN SE DAÑA DE MANERA ACCIDENTAL.

- LA DURACIÓN DE LA COBERTURA PARA DAÑO ACCIDENTAL SE EXTENDERÁ HASTA MÁXIMO SESENTA (60) DÍAS DESPUÉS DE LA FECHA EN QUE SE HAYA REALIZADO LA COMPRA DEL BIEN¹.
- LA DURACIÓN DE LA COBERTURA PARA HURTO CALIFICADO SE EXTENDERÁ HASTA MÁXIMO SESENTA (60) DÍAS DESPUÉS DE LA FECHA EN QUE SE HAYA REALIZADO LA COMPRA DEL BIEN EL HECHO DESCRITO EN ESTA COBERTURA DEBE OCURRIR DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO.
- LA COBERTURA APLICA PARA UN MÁXIMO DE DOS (2) EVENTOS POR AÑO.
- SÓLO SE PAGARÁ EL VALOR ASEGURADO DE ACUERDO CON EL PLAN CONTRATADO.
- CUANDO LA COBERTURA DE COMPRA PROTEGIDA SE AFECTE POR HURTO CALIFICADO O POR DAÑO ACCIDENTAL, SE TENDRÁN EN CUENTA LAS COMPRAS REALIZADAS ÚNICAMENTE EN COLOMBIA.

1.2. MUERTE POR CUALQUIER CAUSA

CARDIF RECONOCERÁ A FAVOR DEL BENEFICIARIO LA SUMA ASEGURADA, EN AQUELLOS CASOS EN LOS CUALES EL ASEGURADO MUERA POR CUALQUIER CAUSA.

CARACTERÍSTICAS QUE TIENE ESTA COBERTURA

- EL ASEGURADO DEBE FALLECER DENTRO DE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA.
- LA MUERTE POR SUICIDIO NO ESTARÁ CUBIERTA DURANTE EL PRIMER AÑO DE VIGENCIA DE LA PÓLIZA.

1.3. USO INDEBIDO

CARDIF RECONOCERÁ A FAVOR DEL BENEFICIARIO LA SUMA ASEGURADA, SÍ EL ASEGURADO ES VÍCTIMA DE HURTO CALIFICADO DE SU TARJETA DE CRÉDITO EMITIDA POR TUYA S.A. Y A CONSECUENCIA DE ESTE HURTO UN TERCERO NO AUTORIZADO RETIRA SUMAS DE DINEROS EN OFICINAS O SUCURSALES BANCARIAS.

IMPORTANTE:

- UNA VEZ EL ASEGURADO SUFRA EL HURTO CALIFICADO O AGRAVADO DE SU TARJETA CRÉDITO, DEBERÁ NOTIFICAR A LA ENTIDAD FINANCIERA DICHA SITUACIÓN SOLICITANDO EL RESPECTIVO BLOQUEO.
- SE CUBREN LOS HURTOS CALIFICADOS QUE OCURRAN 72 HORAS ANTES DE LA NOTIFICACIÓN O AVISO QUE SE REALICE FRENTE AL BANCO.
- NO SE CUBRE EL HURTO SIMPLE DE LA TARJETA DE CRÉDITO, ASÍ COMO TAMPOCO SE CUBRIRÁ EL EXTRAVÍO.
- SÓLO SE PAGARÁ EL VALOR ASEGURADO DE ACUERDO AL PLAN CONTRATADO.
- EL HECHO DESCRITO EN ESTA COBERTURA DEBE OCURRIR DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO.
- SE CUBREN 3 EVENTOS POR AÑO.

1.4. UTILIZACIÓN FORZADA

CARDIF RECONOCERÁ A FAVOR DEL BENEFICIARIO LA SUMA ASEGURADA, SÍ EL ASEGURADO ES FORZADO U OBLIGADO POR UN TERCERO A UTILIZAR SU TARJETA CRÉDITO.

IMPORTANTE:

- EL HECHO DESCRITO EN ESTA COBERTURA DEBE OCURRIR DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO.
- SÓLO SE PAGARÁ EL VALOR ASEGURADO DE ACUERDO AL PLAN CONTRATADO.
- SE CUBREN 3 EVENTOS POR AÑO.

1.5. ALTERACIÓN DE LA BANDA MAGNÉTICA O CHIP (CLONACIÓN)

CARDIF RECONOCERÁ A FAVOR DEL BENEFICIARIO LA SUMA ASEGURADA, SÍ EL ASEGURADO SE VE AFECTADO POR LA ALTERACIÓN DE LA BANDA MAGNÉTICA O CHIP ("CLONACIÓN") DE LA TARJETA DE CRÉDITO EMITIDA POR TUYA S.A.

IMPORTANTE:

Código de Condicionado: 31/10/2025-1344-P-09-TUYTDC1933HTM001-OR00
Códigos de Nota Técnica: 31/10/2025-1344-NT-P-09-TUYTDCOOVHTM003



- EL EVENTO DEBE OCURRIR DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA.
- SE CUBREN LAS ALTERACIONES DE LA BANDA MAGNÉTICA O CHIP ("CLONACIÓN") DE LA TARJETA DE CREDITO QUE OCURRAN ANTES DE LA NOTIFICACIÓN O AVISO QUE SE REALICE FRENTE A LA ENTIDAD FINANCIERA
- ESTA COBERTURA CUBRIRÁ UN MÁXIMO DE 3 EVENTOS POR AÑO.
- SÓLO SE PAGARÁ EL VALOR ASEGURADO DE ACUERDO CON EL PLAN CONTRATADO.

1.6. HURTO DE AVANCES EN EFECTIVO

CARDIF RECONOCERÁ A FAVOR DEL BENEFICIARIO LA SUMA ASEGURADA, SI EL ASEGURADO ES VÍCTIMA DE UN HURTO CALIFICADO EN EL CUAL PIERDA EL DINERO RETIRADO ("LOS AVANCES") CON LA TARJETA DE CRÉDITO EMITIDA POR TUYA S.A., EN LAS SUCURSALES HABILITADAS.

ESTA COBERTURA ÚNICAMENTE CUBRE LOS HURTOS CALIFICADOS QUE OCURRAN DURANTE LAS DOS (02) HORAS SIGUIENTES DE HABERSE REALIZADO EL RETIRO DEL DINERO EN LAS SUCURSALES HABILITADAS. **IMPORTANTE:**

- EL DINERO DEBE SER RETIRADO POR EL ASEGURADO DE MANERA DIRECTA CON LA PRESENTACIÓN DE SU DOCUMENTO DE IDENTIDAD.
- ESTA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A DOS (02) EVENTOS POR AÑO.
- SÓLO SE PAGARÁ EL VALOR ASEGURADO DE ACUERDO CON EL PLAN CONTRATADO.

1.7. DOCUMENTOS PROTEGIDOS

CARDIF RECONOCERÁ A FAVOR DEL BENEFICIARIO LA SUMA ASEGURADA, SI EL ASEGURADO ES VÍCTIMA DE UN HURTO CALIFICADO EN EL CUAL PIERDE SUS DOCUMENTOS PERSONALES.

IMPORTANTE:

- ESTA COBERTURA, SÓLO AMPARA LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS: CÉDULA DE CIUDADANÍA, CÉDULA DE EXTRANJERÍA, PASAPORTE, LICENCIA DE CONDUCCIÓN, TARJETA DE PROPIEDAD DEL CARRO Y LIBRETA MILITAR.
- NO SE CUBRE EL HURTO SIMPLE Y EL EXTRAVÍO DE LOS DOCUMENTOS PERSONALES.
- SÓLO SE PAGARÁ EL VALOR ASEGURADO DE ACUERDO AL PLAN CONTRATADO.
- EL HECHO DESCRITO EN ESTA COBERTURA DEBE OCURRIR DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO.
- SE CUBRIRÁ 1 EVENTO AL AÑO

1.8. LLAVES PROTEGIDAS

CARDIF RECONOCERÁ A FAVOR DEL BENEFICIARIO LA SUMA ASEGURADA, SI EL ASEGURADO ES VÍCTIMA DE UN HURTO CALIFICADO EN EL CUAL PIERDE SUS LLAVES.

IMPORTANTE:

- EN ESTA COBERTURA SÓLO SE CUBRIRÁN LAS SIGUIENTES LLAVES: (I) LLAVES DE LA PUERTA PRINCIPAL DE LA RESIDENCIA, (II) LLAVES DEL VEHÍCULO O MOTO Y (III) LLAVES DE SEGURIDAD DE LA RESIDENCIA.
- NO SE CUBRE EL HURTO SIMPLE Y EL EXTRAVÍO DE LAS LLAVES.
- SÓLO SE PAGARÁ EL VALOR ASEGURADO DE ACUERDO CON EL PLAN CONTRATADO.
- EL HECHO DESCRITO EN ESTA COBERTURA DEBE OCURRIR DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO.
- SE CUBRIRÁ 1 EVENTO AL AÑO.

1.9. BOLSO O BILLETERA PROTEGIDA

CARDIF RECONOCERÁ A FAVOR DEL BENEFICIARIO LA SUMA ASEGURADA, SI EL ASEGURADO ES VÍCTIMA DE UN HURTO CALIFICADO EN EL CUAL PIERDE SU BOLSO Y LOS ELEMENTOS QUE ESTÉN DENTRO DE ÉSTE.

IMPORTANTE:

- EN ESTA COBERTURA SÓLO SE CUBRIRÁN LAS CARTERAS Y/O MALETINES DE MANO, LAS BILLETERAS, EL MAQUILLAJE, LAS GAFAS, AGENDAS.
- NO SE CUBRE EL HURTO SIMPLE Y EL EXTRAVÍO DEL BOLSO, BILLETERA Y SU CONTENIDO.
- SE CUBRIRÁ 1 EVENTO AL AÑO.
- SÓLO SE PAGARÁ EL VALOR ASEGURADO DE ACUERDO CON EL PLAN CONTRATADO.

2. EXCLUSIONES

2.1. EXCLUSIONES GENERALES (APLICABLES A TODAS LAS COBERTURAS DEL SEGURO)

- ACTOS DELICTIVOS O CONTRAVENCIONALES DE ACUERDO CON LA LEY PENAL, EN LOS QUE PARTICIPE DIRECTA O INDIRECTAMENTE EL ASEGURADO, ACTOS TERRORISTAS, CONMOCIONES CIVILES, ASONADAS, DISTURBIOS, GUERRA DECLARADA O NO Y MANIPULACIÓN DE EXPLOSIVOS O ARMAS DE FUEGO.

* I. CUANDO LA COBERTURA DE COMPRA PROTEGIDA SE AFECTE POR HURTO CALIFICADO, SE TENDRÁN EN CUENTA LAS COMPRAS REALIZADAS A NIVEL MUNDIAL;

II. CUANDO LA COBERTURA DE COMPRA PROTEGIDA SE AFECTE POR DAÑO ACCIDENTAL, SE TENDRÁN EN CUENTA ÚNICAMENTE LAS COMPRAS REALIZADAS EN TERRITORIO COLOMBIANO

Código de Condicionado: 31/10/2025-1344-P-09-TUYTDC1933HTM001-OR00

Códigos de Nota Técnica: 31/10/2025-1344-NT-P-09-TUYTDCOOOVHTM003



- 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.
- ENFERMEDADES, LESIONES, PADECIMIENTOS O TRATAMIENTOS MÉDICOS QUE HAYAN SIDO CONOCIDOS O DIAGNOSTICADOS CON ANTERIORIDAD A LA FECHA DE INICIO DEL PRESENTE SEGURO, ASÍ COMO, CUALQUIER PROCEDIMIENTO REALIZADO POR UN MÉDICO NO LICENCIADO.
- ACCIDENTES OCURRIDOS CON ANTERIORIDAD A LA FECHA DE INICIO DEL PRESENTE SEGURO.
- ACCIDENTES O LESIONES PADECIDOS POR EL ASEGURADO BAJO EL EFECTO DEL ALCOHOL O DROGAS PSICOACTIVAS O ENERVANTES.
- CUALQUIER CONDICIÓN RELACIONADA CON EL SÍNDROME DE INMUNO DEFICIENCIA HUMANA (SIDA) O VIRUS DE INMUNO DEFICIENCIA HUMANA.
- EL USO DE CUALQUIER AERONAVE EN CALIDAD DE PILOTO, ESTUDIANTE DE PILOTAJE, MECÁNICO DE VUELO O MIEMBRO DE LA TRIPULACIÓN.
- PARTICIPACIÓN EN CARRERAS, APUESTAS, COMPETENCIAS Y DESAFÍOS QUE SEAN REMUNERADOS O SEAN LA OCUPACIÓN PRINCIPAL DEL ASEGURADO.
- PARTICIPACIÓN EN LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES O DEPORTES: PASAJERO EN AVIACIÓN PRIVADA, PARACAIDISMO, ALAS DELTA, PARAPENTE, BUNJEE JUMPING, ALPINISMO, ESCALADA, MOTOCICLISMO, ARTES MARCIALES, BOXEO, LUCHA, RODEO, RUGBY, EQUITACIÓN Y POLO.
- HURTOS OCURRIDOS CON ANTERIORIDAD AL INICIO DE VIGENCIA DEL PRESENTE SEGURO.
- HURTO SIMPLE Y EXTRAÍDO.

2.2. EXCLUSIONES APLICABLES A LA COBERTURA DE MUERTE POR CUALQUIER CAUSA

- ENFERMEDADES, LESIONES, PADECIMIENTOS O TRATAMIENTOS MÉDICOS QUE HAYAN SIDO CONOCIDOS O DIAGNOSTICADOS CON ANTERIORIDAD A LA FECHA DE INICIO DEL PRESENTE SEGURO, ASÍ COMO CUALQUIER PROCEDIMIENTO REALIZADO POR UN MÉDICO NO LICENCIADO.
- ACCIDENTES OCURRIDOS CON ANTERIORIDAD A LA FECHA DE INICIO DEL PRESENTE SEGURO.
- ACCIDENTES O LESIONES PADECIDOS POR EL ASEGURADO BAJO EL EFECTO DEL ALCOHOL O DROGAS PSICOACTIVAS O ENERVANTES.
- LESIÓN, ENFERMEDAD O TRATAMIENTO CAUSADO POR INGESTIÓN VOLUNTARIA DE SOMNÍFEROS, BARBITÚRICOS, DROGAS Y DEMÁS SUSTANCIAS DE EFECTOS ANÁLOGOS O SIMILARES.
- HECHOS CIERTOS.

2.3. EXCLUSIONES APLICABLES A LAS COBERTURAS DE USO INDEBIDO DE LA TARJETA DE CRÉDITO, ALTERACIÓN DE LA BANDA MAGNÉTICA O CHIP ("CLONACIÓN"), UTILIZACIÓN FORZADA DE LA TARJETAS DE CRÉDITO, HURTO DE AVANCES EN EFECTIVO, DOCUMENTOS PROTEGIDOS, LLAVES PROTEGIDAS, BOLSO O BILLETERA PROTEGIDA

- (I) ACTOS DESHONESTOS, FRAUDULENTOS O CRIMINALES COMETIDOS POR EL ASEGURADO, ALGÚN AMIGO, FAMILIAR O EMPLEADO SUYO, (II) TARJETAS DÉBITO O CRÉDITO QUE SE EXTRAVÍEN EN CUSTODIA DEL BANCO, DEL SERVICIO DE CORREO O POSTAL, (III) PÉRDIDAS EN LAS QUE EL ASEGURADO HAYA SIDO INDEMNIZADO A TRAVÉS DE OTRAS PÓLIZAS DE SEGURO O POR CUALQUIER INSTITUCIÓN FINANCIERA O FRANQUICIA, (IV) HURTO SIMPLE, (V) EXTRAÍDO, (VI) PÉRDIDA DEL DINERO CUANDO SE HAYA RETIRADO CON UNA TARJETA DE CRÉDITO DIFERENTE A LA DEL ASEGURADO O PÉRDIDAS DE DINERO QUE HAYAN SIDO RETIRADAS POR PERSONAS NO AUTORIZADAS, (VII) CUALQUIER SUMA DE DINERO MAYOR A LA PERMITIDA PARA RETIROS DE EFECTIVO POR POLÍTICAS DE TUYA S.A., (VIII) PÉRDIDAS DE DINERO QUE OCURRAN DESPUÉS DE DOS (02) HORAS DE HABER SIDO REALIZADO EL RETIRO DEL EFECTIVO EN EL CASO DE HURTO DE AVANCES EN EFECTIVO, (IX) USO FRAUDULENTO DE LA TARJETA DE CRÉDITO O PÉRDIDAS DE DINERO QUE HAYAN SIDO CUBIERTAS POR OTRA PÓLIZA DE SEGUROS, (X) PÉRDIDAS DE DINERO QUE NO SEAN REGISTRADAS COMO RETIRADAS DE LA ENTIDAD FINANCIERA, (XI) PÉRDIDAS DE DINERO POR PERSONAS DISTINTAS AL ASEGURADO, (XII) USO FRAUDULENTO DE LA TARJETA DE CRÉDITO O PÉRDIDAS DE DINERO QUE OCURRAN CON POSTERIORIDAD AL BLOQUEO QUE SE HAGA EN LA ENTIDAD FINANCIERA, (XIII) USO FRAUDULENTO DEBIDO A QUE EL ASEGURADO PROPORCIONE DE MANERA VOLUNTARIA CLAVES O LOS ELEMENTOS QUE PERMITAN LA UTILIZACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO POR UN TERCERO, (XIV) PÉRDIDAS DE DINERO QUE SE GENEREN DEBIDO A COMPRAS A TRAVÉS DE LLAMADAS TELEFÓNICAS, (XV) USO FRAUDULENTO DEBIDO A QUE LA TARJETA DE CRÉDITO SE ENCONTRABA DENTRO DE UN VEHÍCULO AUTOMOTOR, (XVI) EVENTOS CUBIERTOS POR OTRA PÓLIZA DE SEGURO, (XVII) USO FRAUDULENTO CON TARJETAS DIFERENTES A LAS PRINCIPALES Y (XVIII) PARA EL CASO DE LA ALTERACIÓN DE LA BANDA MAGNÉTICA SE EXCLUYE 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).

2.4. COMPRA PROTEGIDA

- DAÑO MALINTENCIONADO GENERADO POR EL ASEGURADO Y/O FAMILIARES DE ESTE, II) MALUSO DEL BIEN ADQUIRIDO, COMO CONSECUENCIA DEL NO CUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES DEL FABRICANTE ACERCA DEL MISMO, III) PÉRDIDAS POR DEFECTOS DE FÁBRICA, IV) DEFECTOS INHERENTES AL BIEN ADQUIRIDO, V) LA ACTUACIÓN POCO PRUDENTE DE PARTE DEL ASEGURADO A EFECTOS DE PREVENIR EL DAÑO O EL HURTO CALIFICADO O AGRAVADO DEL BIEN ADQUIRIDO, VI) POR ROBO DEL BIEN ADQUIRIDO AL DEJARLO SIN ATENCIÓN ALGUNA EN LUGARES PÚBLICOS, VII) DAÑOS CAUSADOS POR ANIMALES, VIII) DAÑOS CAUSADOS AL BIEN DURANTE SU TRANSPORTE AÉREO, MARÍTIMO Y/O TERRESTRE, X) RECLAMACIONES SIN PRUEBA DE COMPRA, XI) HURTO SIMPLE O DESAPARICIÓN MISTERIOSA, XII) DAÑOS CAUSADOS POR USO NORMAL O EL DETERIORO DEBIDO A EROSIÓN, CORROSIÓN Y/O HUMEDAD, XIII) DAÑOS COSMÉTICOS.

QUEDAN EXCLUIDOS DE ESTA COBERTURA LOS SIGUIENTES APARATOS: A) 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, ENTRE OTROS, G) TIQUETES DE AEROLÍNEAS, H) ARTÍCULOS DE SEGUNDA, I) DINERO.

Código de Condicionado: 31/10/2025-1344-P-09-TUYTDC1933HTM001-OR00

Códigos de Nota Técnica: 31/10/2025-1344-NT-P-09-TUYTDCOOOVHTM003



3. DEFINICIONES

Para la comprensión del contenido del presente seguro, por favor preste atención a las siguientes definiciones:

ASEGURADO: Es la persona titular de una tarjeta de crédito emitida por TUYA S.A.

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

- **Para el amparo de Muerte por cualquier causa:** 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.

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.

CLONACIÓN: Copia de la banda magnética o chip 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 establecimientos comerciales al momento de efectuar retiros y/o pagos.

DAÑO ACCIDENTAL: Daño físico a consecuencia de un suceso imprevisto, repentino, fortuito.

DEPORTES DE ALTO RIESGO: 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.

DOCUMENTOS PERSONALES: Documentos como: cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, pasaporte, licencia de conducción, tarjeta de propiedad del carro y libreta militar.

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

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

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

EXCLUSIONES: Hechos, situaciones o condiciones no cubiertos por el seguro.

EXTRAVÍO: Pérdida de un objeto o cosa.

HURTO CALIFICADO: Apropiarse de los bienes ajenos a través de la fuerza sobre la cosa o la intimidación o violencia sobre las personas ².

HURTO SIMPLE: Apropiarse de los bienes ajenos sin utilizar la fuerza ni violencia sobre las personas o cosas.

INDEMNIZACIÓN: Es el valor que se reconoce por la ocurrencia del siniestro.

INTIMIDACIÓN: Amenaza física.

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: la persona que, obrando por cuenta propia o ajena, traslada los riesgos.

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. EVENTOS A RECONOCER POR COBERTURA

- Muerte por cualquier causa: un único evento.
- Documentos protegidos, llaves protegidas, bolso o billetera protegida: un (1) evento por año.
- Hurto de avances en efectivo: dos (02) eventos al año.
- Compra protegida: dos (2) eventos al año.
- Uso indebido, utilización forzada y alteración de banda magnética o chip (clonación): tres (3) eventos al año.

5. EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA

Para todos los amparos

- Edad mínima de ingreso para todas las coberturas: 18 años

Para la cobertura de Muerte por cualquier causa:

- Máxima de ingreso 64 años + 364 días y edad máxima de permanencia: 69 años+364 días,

Para las demás coberturas: Edad máxima de permanencia: duración de la tarjeta de crédito emitida por TUYA S.A.

6. VALORES ASEGURADOS

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

COBERTURAS	VALORES ASEGURADOS
MUERTE POR CUALQUIER CAUSA	\$ 1.000.000
USO INDEBIDO	Hasta \$ 1.000.000 3 EVENTOS AL AÑO
UTILIZACIÓN FORZADA	Hasta \$ 1.000.000 3 EVENTOS AL AÑO
ALTERACIÓN DE LA BANDA MAGNÉTICA O CHIP ("CLONACIÓN")	Hasta \$ 1.000.000 3 EVENTOS AL AÑO
HURTO DE AVANCES EN EFECTIVO	Hasta \$ 500.000 2 EVENTOS AL AÑO
COMPRA PROTEGIDA	Hasta \$ 600.000 2 EVENTOS AL AÑO
DOCUMENTOS PROTEGIDOS	\$ 50.000 1 EVENTO AL AÑO
LLAVES PROTEGIDAS	\$ 50.000 1 EVENTO A AÑO
BOLSO O BILLETERA PROTEGIDA	\$ 50.000 1 EVENTO AL AÑO

5.4

² La definición atribuida a hurto calificado, se basa en el artículo 240 del Código Penal

7. VIGENCIA DEL SEGURO

Para tarjetas de crédito respecto de las cuales los clientes autoricen 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 otorgue para el efecto el asegurado, siempre que se mantenga activa y vigente la tarjeta de crédito emitida por **TUYA S.A.**, Y hasta cuando éste cumpla la edad máxima de permanencia, salvo que el asegurado exprese su voluntad de no renovarlo, dándolo por terminado.

Para tarjetas de crédito respecto de las cuales los clientes autoricen 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 otorgue para el efecto el asegurado, siempre que se mantenga activa y vigente la tarjeta de crédito emitida por **TUYA S.A.**, Y hasta cuando éste cumpla la edad máxima de permanencia, salvo que el asegurado exprese su voluntad de no renovarlo, dándolo por terminado.

8. VALOR DE LA PRIMA Y FORMA DE PAGO

8.1. Valor de la prima

El valor de la prima es el siguiente:

	VALOR DE LA PRIMA ANUAL
Prima con IVA	\$145.100

IMPORTANTE:

La prima se incrementará en el momento de la renovación anual del seguro, con base en los siguientes criterios:

- I) La compañía en las presentes condiciones particulares informa que el valor de la prima se incrementará hasta el porcentaje (%) equivalente al índice de precios al consumidor (IPC) certificado por el DANE en los últimos doce (12) meses al cierre de agosto de cada año; o
- II) Dependiendo del resultado técnico y del comportamiento de siniestralidad del producto de seguro adquirido. En este evento, se informará al asegurado de forma previa por cualquier medio, los cambios que llegaren a realizarse en el valor de la prima de seguro.

8.2. 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 **TUYA S.A.**

9. TERMINACIÓN

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

1. Mora en el pago de la prima.
2. Cuando el asegurado cumpla la edad máxima de permanencia en el seguro.
3. Cancelación del producto financiero (tarjeta de crédito) seleccionado para cargar y/o debitar el pago de la prima del seguro.
4. Revocación unilateral, mediante noticia escrita o verbal de parte del asegurado.
5. Revocación unilateral mediante noticia escrita por parte de **CARDIF**.
6. Muerte del asegurado

10. REVOCATORIA 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 este.	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.

11. DOCUMENTOS PARA LA RECLAMACIÓN

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

11.1. Para Muerte por cualquier causa

- I) Original o copia del registro civil o notarial de defunción.
- II) Necropsia.
- III) Original o copia de la historia clínica completa o epicrisis.
- IV) En caso de muerte presunta se adjuntará copia de sentencia debidamente ejecutoriada donde se indique la presunta fecha de muerte.

11.2. Para uso indebido

- I) 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).
- II) Certificaci6n de **TUYA S.A.**, en la cual se evidencien las operaciones y los valores de las mismas que se dieron como consecuencia del uso fraudulento de la tarjeta de crédito.

11.3. Utilización forzada

- I) Original o fotocopia del 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).
- II) Certificación de **TUYA S.A.**, en la cual se evidencien las operaciones y los valores de las mismas que se dieron como consecuencia de la utilización forzada de la tarjeta de crédito.

11.4. Alteración de la banda magnética o chip (clonación)

- I) 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).
- II) Certificación de **TUYA S.A.**, en la cual se evidencien las operaciones y los valores de las mismas que se dieron como consecuencia de la clonación de la tarjeta de crédito.

11.5. Hurto de avances en efectivo

- I) Original o fotocopia del 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).
- II) Certificación de **TUYA S.A.** en donde se detalle fecha, monto y hora de la(s) transacción(es).

11.6. Compra protegida

Cuando la pérdida ocurra a consecuencia de un hurto, el asegurado deberá aportar:

- (I) Denuncio penal presencial en el que conste la descripción de los hechos, el día, la hora y el lugar en el cual ocurrió el hecho,
- (II) Factura o documento en el cual sea posible evidenciar la compra y el costo del bien adquirido, original o copia del voucher de la tarjeta de crédito donde aparezcan todos los detalles de la compra realizada como fecha, hora, entre otros. Si no se tiene dicho documento certificación expedida por TUYA S.A., donde aparezca esta información.

Quando la pérdida ocurra a consecuencia del daño o avería del bien, el asegurado deberá aportar:

- (I) Documento o carta elaborada por el asegurado en el cual se describan los hechos, el día, la hora y el lugar en el cual ocurrió el daño, (II) Factura o documento en el cual sea posible evidenciar la compra y el costo del bien adquirido, original o copia del voucher de la tarjeta de crédito donde aparezcan todos los detalles de la compra realizada como fecha, hora, entre otros. Si no se tiene dicho documento certificación expedida por **TUYA S.A.**, donde aparezca esta información.

11.7. Documentos protegidos, llaves protegidas y bolsillo o billetera protegida:

- I) Original o fotocopia autenticada del denuncia del hecho ante autoridad competente donde se especifique, detalle, fecha y hora de ocurrencia de los hechos.

Importante:

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

12. PASOS PARA REALIZAR LA RECLAMACIÓN

Cuando usted cuente con la totalidad de documentos enunciados para la reclamación, le solicitamos muy amablemente remitir dicha documentación por cualquiera de los siguientes medios:

- En físico en cualquier sucursal u oficina de la entidad financiera **TUYA S.A.**
- Una vez enviada la documentación completa, **CARDIF** procederá a resolver la reclamación.

13. FACULTAD DE DEVOLUCIÓN DE LA RECLAMACIÓN

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

Cuando se efectúe la devolución de la reclamación, **CARDIF** 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.

14. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Usted como 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** 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** 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.

Usted en calidad de asegurado se obliga a informar oportunamente todo cambio y/o actualización e información personal suministrada a **CARDIF** el asegurado podrá conocer, actualizar o modificar sus datos comunicándose a la línea de atención 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.

15. IMPORTANTE

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.

Asegurador CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A.

CARDIF SE COMPLACE EN TENERLO A USTED COMO CLIENTE Y ESPERA QUE SE SIENTA SATISFECHO CON LOS SERVICIOS OFERTADOS EN ESTE SEGURO

Todo lo no previsto en el presente documento se regirá por el Código de Comercio

ASISTENCIA

ASISTENCIA PÉRDIDA DE DOCUMENTOS

A través de la presente asistencia, la aseguradora pone a disposición de sus asegurados un servicio de asistencia laboral:

CLÁUSULA 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.

CLÁUSULA II. DESCRIPCIÓN DE LA ASISTENCIA:

En caso de pérdida o robo de un documento esencial del beneficiario (como, por ejemplo pasaporte, tarjetas de crédito, cedula, tiquete de compañía aérea, etc.) AXA asistencia proporcionara 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 perdida de las tarjetas débito o crédito del beneficiario, AXA lo comunicara 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 denuncia.
- 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.

LINEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA LA ASISTENCIA
BOGOTA: 7 455 420



**BNP PARIBAS
CARDIF**