

SEGURO DE SUSTRACCIÓN FRAUDE TARJETA DE CRÉDITO ÉXITO Y CARULLA

Señor asegurado, CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. lo invita a conocer las condiciones del seguro que adquirió.

1. COBERTURAS

1.1. GARANTÍA EXTENDIDA

¿Qué me cubre? La reparación o el reemplazo del bien adquirido con su Tarjeta, 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.
- 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) pequeños aparatos como licuadoras, sanduceras, exprimidores, batidoras, cafeteras, ollas arroceras y ayudantes de cocina.
- El bien asegurado debe tener una garantía original de mínimo tres (03) meses.
- Si la reparación no puede ser llevada a cabo, nosotros reconoceremos el precio de compra del bien asegurado, sin que este valor supere un millón de pesos (COP\$1.852.600).
- Para aquellos bienes asegurados cuyo precio se encuentra entre cincuenta mil pesos (COP\$50.000) y trescientos sesenta mil pesos (COP\$360.000), que una vez terminada la garantía original o del fabricante posean defectos o fallas de fabricación, procederemos a realizar la indemnización respectiva sin realizar ninguna reparación.

1.2. COMPRAS FRAUDULENTAS POR INTERNET

¿Qué me cubre? Usted recibirá el pago del valor asegurado en caso de ser víctima de compras fraudulentas que hayan realizado por internet a cargo de su Tarjeta de Crédito.

IMPORTANTE

- Sólo se cubren 2 eventos al año

1.3. HURTO EN CAJERO ELECTRONICO O AVANCE CON LA TARJETA DE CRÉDITO

¿Qué me cubre? Usted recibirá el pago del valor asegurado en caso de ser víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, en el cual pierda el retiro o avance realizado con su Tarjeta de Crédito.

IMPORTANTE

- El hurto debe ocurrir máximo dos horas siguientes al avance.
- El dinero debe ser hurtado al titular de la tarjeta de crédito.
- Solo se cubren 2 eventos al año

1.4. COMPRA PROTEGIDA

¿Qué me cubre? 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.

2

Cuando el bien adquirido con la tarjeta se dañe de manera accidental.



**BNP PARIBAS
CARDIF**

Código de Condicionado: 31/10/2025-1344-P-09-TUYTDC1957HAL001-0R00
Código de Nota Técnica: 31/10/2025-1344-NT-P-09-TUYTDCOOVHAL002

**Seguros
para un mundo
en evolución**

IMPORTANTE

- En caso de hurto del bien la cobertura estará vigente hasta máximo dos (02) horas después de su compra.
- En caso de daño accidental la cobertura estará vigente hasta máximo sesenta (60) días calendario después de la compra.
- Se cubren 2 Eventos por Año de vigencia.

¿Qué NO cubrimos bajo esta cobertura?

1	Daños causados por uso normal o el deterioro debido a erosión, corrosión y/o humedad	2	Mal uso del bien, al no cumplir las instrucciones del fabricante
3	Pérdidas por defectos de fábrica	4	Defectos inherentes al bien

También excluimos los siguientes aparatos:

a	Dinero	b	Artículos de segunda
---	--------	---	----------------------

1.5. REPOSICIÓN DE BOLSO, BILLETERA Y/O SU CONTENIDO

¿Qué me cubre? Usted recibirá el pago del valor asegurado en caso de ser víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, a través del cual pierda su bolso o su billetera y el contenido de estos

IMPORTANTE

- Se cubren los siguientes objetos: Las carteras y/o maletines de mano, las billeteras, el maquillaje, las gafas y las agendas. **solo se podrá reclamar una sola vez al año por cualquiera de estas tres coberturas.**
- Se cubre 1 Evento por Año de vigencia.

1.6. REPOSICIÓN DE LLAVES

¿Qué me cubre? Usted recibirá el pago del valor asegurado en caso de ser víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, a través del cual pierda sus llaves.

IMPORTANTE

- Sólo se cubren 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.

1.7. REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS

¿Qué me cubre? Usted recibirá el pago del valor asegurado en caso de ser víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, a través del cual pierda sus documentos personales.

IMPORTANTE

- Sólo se cubren 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.

1.8. ASISTENCIA PÉRDIDA DE DOCUMENTOS

A través de la presente asistencia, la aseguradora pone a disposición de sus asegurados un servicio de asistencia en hurto o pérdida.

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 ("CONTINENTAL ASSIST") contratado por CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A el cual estará disponible para los asegurados.

CLAUSULA II – DESCRIPCIÓN DE LA ASISTENCIA

2.1. COMUNICACIÓN PARA EL BLOQUEO DE LAS TARJETAS CRÉDITO



**BNP PARIBAS
CARDIF**

Código de Condicionado: 31/10/2025-1344-P-09-TUYTDC1957HAL001-0R00
Código de Nota Técnica: 31/10/2025-1344-NT-P-09-TUYTDCOOOVHAL002

**Seguros
para un mundo
en evolución**

En caso de hurto o pérdida de las tarjetas crédito del Beneficiario, el PROVEEDOR DE ASISTENCIA lo comunicará directamente con la entidad bancaria para realizar el bloqueo de las mismas. **Esta cobertura tiene un número ilimitados de eventos por vigencia.**

2.2. ASESORÍA POR PÉRDIDA O HURTO DE DOCUMENTOS

En caso de pérdida o hurto de Documentos de identificación el PROVEEDOR DE ASISTENCIA proporcionará al Beneficiario la información necesaria para que pueda cumplir las formalidades con las autoridades y reemplazar los documentos perdidos o hurtados.

IMPORTANTE

Esta cobertura incluye:

- Información de los lugares para entablar el denuncia.
- Información de los procedimientos para la expedición de los nuevos documentos.
- Esta cobertura tiene un número ilimitados de eventos.

2.3. SERVICIO DE TRANSPORTE POR HURTO O PÉRDIDA DE DOCUMENTOS

En caso hurto o pérdida de Documentos de identificación y/o tarjetas de crédito, estando el Beneficiario en su ciudad de residencia y si no cuenta con un medio de transporte adecuado o se ve imposibilitado para manejar su propio auto, tendrá la posibilidad de solicitar un servicio de acompañamiento a través de un conductor y un automóvil, para ser trasladado desde el lugar donde ocurrió el hurto o pérdida hasta el lugar más cercano para realizar la denuncia de los hechos, dentro de su ciudad de residencia.

El conductor esperará en el lugar hasta que el Beneficiario entable la denuncia frente a las autoridades competentes y trasladará al Beneficiario a su residencia permanente. **El PROVEEDOR DE ASISTENCIA cubrirá hasta máximo un (1) servicio de transporte por Beneficiario en el año.**

2.4. SERVICIO DE TRANSPORTE POR HURTO O PÉRDIDA DE DOCUMENTOS EN VIAJE

En caso hurto o pérdida de Documentos de identificación y/o tarjetas de crédito, y si el Beneficiario no cuenta con un medio de transporte adecuado o se ve imposibilitado para manejar su propio auto, y se encuentra fuera de su Ciudad de residencia permanente, el Beneficiario tendrá la posibilidad de solicitar un servicio de traslado desde el lugar donde ocurrió el hurto o pérdida hasta el lugar más cercano para realizar la denuncia de los hechos.

Esta cobertura tiene un número ilimitados de eventos.

2.5. CERRAJERÍA POR PÉRDIDA, EXTRAVÍO O HURTO DE LLAVES DE LA VIVIENDA

Si a consecuencia de pérdida, extravío o hurto de las llaves de las puertas de ingreso a la Vivienda del Beneficiario, y si este se viera imposibilitado de entrar a su domicilio, el PROVEEDOR DE ASISTENCIA enviará un cerrajero de la forma más rápida posible para que éste realice la "Asistencia de Emergencia" necesaria para restablecer el acceso al domicilio del Beneficiario y cambie las guardas de las cerraduras de las puertas de ingreso a la Vivienda en caso de que se encuentre en peligro la seguridad de la misma. El PROVEEDOR DE ASISTENCIA pagará, por los gastos asociados a la reparación menor (mano de obra, materiales y el costo de desplazamiento del profesional), si ella se da lugar. **Esta cobertura tiene un número ilimitados de eventos por vigencia**

Quedan excluidos de la presente cobertura:



**BNP PARIBAS
CARDIF**

Código de Condicionado: 31/10/2025-1344-P-09-TUYTDC1957HAL001-0R00
Código de Nota Técnica: 31/10/2025-1344-NT-P-09-TUYTDCOOOVHAL002

**Seguros
para un mundo
en evolución**

1	La apertura y cambio de guardas de las cerraduras de puertas internas del inmueble	2	La apertura de cerraduras de guardarropas, alacenas o cualquier mueble
3	La reparación y/o reposición de todo tipo de cerraduras ya sean internas o de puertas de ingreso a la Vivienda, que sea producido por daño	4	Igualmente se excluye el arreglo y/o reposición de puertas y gastos de ornamentación.

2.6.CERRAJERIA POR PÉRDIDA O HURTO DE LLAVES DE VEHICULO

En caso de inmovilización del Vehículo del Beneficiario a consecuencia de la pérdida o hurto de llaves, en la Ciudad de residencia del Beneficiario, el PROVEEDOR DE ASISTENCIA coordinará y enviará un técnico para realizar la apertura de la puerta del Vehículo, cubriendo los costos de desplazamiento y mano de obra del técnico; más no se cubrirán los costos a que haya lugar por valor de cambio de llaves. Adicionalmente el PROVEEDOR DE ASISTENCIA coordinará y referirá un servicio de traslado local del Vehículo desde el lugar de inmovilización del mismo hasta la Residencia permanente del Beneficiario; el costo de este servicio estará a su cargo. **Esta cobertura tiene un número ilimitados de eventos.**

2.DOCUMENTOS PARA LA RECLAMACIÓN

A usted le corresponderá demostrar la ocurrencia del siniestro, para lo cual podrá presentar adicionalmente al Formulario de Declaración de Siniestros, los documentos mencionados a continuación u otro que usted considere:

DOCUMENTOS	COBERTURAS					
	COMPRAS FRAUDULENTAS POR INTERNET	HURTO POR AVANCES	COMPRA PROTEGIDA POR HURTO	COMPRA PROTEGIDA POR DAÑO	REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS, LLAVES, BOLSO, BILLETERA	GARANTÍA EXTENDIDA
Denuncio penal en el que conste la descripción de los hechos, el día, la hora y el lugar en el cual ocurrió el hurto. Los denuncios virtuales, se deben realizar a través del link: https://adenunciar.policia.gov.co/adenunciar/ o a través de las líneas dispuestas por la Fiscalía, para atender denuncias telefónicas: A nivel nacional al 01 8000 910112 o en Bogotá D.C. a (601) 5702000.	X	X	X		X	
Certificación en donde se detalle fecha y hora de la transacción	X	X				
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, copia del Voucher de la tarjeta donde aparezcan todos los detalles de la compra				X		X

3.PASOS Y DOCUMENTOS PARA REALIZAR LA RECLAMACIÓN

Cuando usted cuente con los documentos anunciados para la reclamación, lo invitamos a remitir dicha documentación a través de



**BNP PARIBAS
CARDIF**

Código de Condicionado: 31/10/2025-1344-P-09-TUYTDC1957HAL001-0R00
Código de Nota Técnica: 31/10/2025-1344-NT-P-09-TUYTDCOOVHAL002

**Seguros
para un mundo
en evolución**

WhatsApp, escribiéndonos a la línea de atención 3185408261, o Acercándose a un Centro de Atención de Tuya.

IMPORTANTE

Con el objetivo de simplificar el procedimiento para la atención de la reclamación, la definición se hará dentro de los 25 días calendario siguientes a la fecha en que el asegurado o beneficiario acredite la ocurrencia y la cuantía de acuerdo con el artículo 1077 del Código de Comercio.

4. ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

A través del defensor del consumidor financiero, como vocero y conciliador ante las entidades financieras, podrán ser formuladas las quejas respecto a los productos y servicios prestados por nuestra compañía de manera gratuita, la defensoría del cliente es ejercida por los doctores José Federico Ustáriz González (defensor principal) y Mario Santiago Fajardo (defensor suplente).

Las quejas serán resueltas dentro del marco de sus funciones, sin que se exija ninguna formalidad adicional a su identificación, datos de contacto y descripción de los hechos y derechos que considere vulnerados.

Dichos requerimientos podrán ser radicados a nivel nacional a través de:

- E-mail: «defensoriacardif@ustarizabogados.com»
- Dirección física: Carrera 11a N° 96 - 51 oficina 203, Edificio Oficity, Bogotá, D.C., o en los teléfonos: 60(1) 6108161 y 60(1) 6108164. Horario de atención de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. A 6:00 p.m. jornada continua.
- Página web <https://ustarizabogados.com>
- APP Defensoría Consumidor Financiero
- A través de nuestra página web <https://bnpparibascardif.com.co/> en el link defensor del consumidor financiero donde podrá conocer las funciones, tramites y procedimiento para la resolución de quejas por parte del defensor del consumidor financiero.

5. DEFINICIONES

Asegurado: Es la persona titular del interés objeto del seguro.

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

- **Para las coberturas de Compra Fraudulenta Por Internet, Compra Protegida, Hurto Por Avance Con La Tarjeta De Crédito:** El beneficiario oneroso será la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**, para efectos de que se realice la aplicación del pago al producto financiero amparado. Cuando no haya un saldo adeudado en el producto financiero, el beneficiario será el Asegurado.

- **Para las demás coberturas el beneficiario será el Asegurado.**

Carencia: Período de tiempo contado desde el inicio de la vigencia de la cobertura, durante el cual el asegurado no tiene derecho alguno a indemnización frente a la ocurrencia de un evento.

Exclusiones: Son los eventos no amparados por el seguro.

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

Prima: Es el precio del seguro.

Siniestro: Ocurrencia de los sucesos amparados en la póliza.

SMDLV: Salario Mínimo Diario Legal Vigente.

SMMLV: Salario Mínimo Mensual Legal Vigente.

Tomador: 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.

CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. SE COMPLACE EN TENERLO A USTED COMO CLIENTE Y ESPERA QUE SE SIENTA SATISFECHO CON LOS AMPAROS OFRECIDOS EN ESTE SEGURO.
Todo lo no previsto en el presente documento se regirá por el Código de Comercio



**BNP PARIBAS
CARDIF**

Código de Condicionado: 31/10/2025-1344-P-09-TUYTDC1957HAL001-0R00
Código de Nota Técnica: 31/10/2025-1344-NT-P-09-TUYTDCOOVHAL002

**Seguros
para un mundo
en evolución**