

SEGURO DE FRAUDE

CONDICIONES

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

1. COBERTURAS

1.1. Hurto En Cajero Electrónico

¿Qué te cubrimos? Recibirás el pago del valor hurtado hasta el límite asegurado en caso de ser víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, en donde pierdas el dinero retirado de un cajero electrónico.

IMPORTANTE

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

1.2. Hurto En Oficina

¿Qué te cubrimos? Recibirás el pago del valor hurtado hasta el límite asegurado en caso de ser víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, en donde pierdas el dinero retirado en las oficinas del banco.

IMPORTANTE

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

1.3. Reposición de Documentos

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

IMPORTANTE

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

1.4. Reposición de Llaves

¿Qué te cubrimos? Recibirás el pago del valor asegurado sí eres víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, y pierdes tus llaves.

IMPORTANTE

- Te cubrimos las siguientes llaves: Llaves de la puerta principal de tu residencia, llaves de tu vehículo o moto y llaves de seguridad de tu residencia.

1.5. Reposición de bolso/billetera y su contenido

¿Qué te cubrimos? Recibirás el pago del valor asegurado sí eres víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, y pierdes tu bolso o tu billetera y su contenido.

IMPORTANTE

- Te cubrimos los siguientes objetos: Las carteras y/o maletines de mano, las billeteras, el maquillaje, las gafas y las agendas.

Código del Condicionado: 01/12/2025-1344-P-24-CENTDC0127TMK001-0R00

Código de la Nota Técnica: 01/12/2025-1344-NT-P-24-CENTDC000VTMK005



Seguros
para un mundo
en evolución

1.6. Compra Protegida por Daño o Hurto

¿Qué te cubrimos? Recibirás el pago del valor de tu compra hasta el límite asegurado en los siguientes casos:

(i) Pierdas el bien y seas víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación; en este caso la cobertura estará vigente hasta máximo dos (2) horas después de su compra.

(ii) Cuando tu bien se te dañe de manera accidental; en este caso la cobertura estará vigente hasta sesenta (60) días después de tu compra

IMPORTANTE

- Los Ipads y Tablets, se cubrirán sólo por hurto.
- Para bienes adquiridos por medios electrónicos, la cobertura aplicará a partir del envío del bien.

¿Qué NO te cubrimos?

1	Daño malintencionado generado por el mismo asegurado, sus familiares y/o amigos	2	Mal uso del bien al no cumplir las instrucciones del fabricante
3	Pérdidas por defectos de fabrica	4	Defectos inherentes al bien
5	Actos negligentes	6	Hurto del bien cuando lo dejes sin atención en lugares públicos.
7	Daños causados por animales	8	Daños causados al bien durante su transporte aéreo, marítimo y/o terrestre
9	Hurto simple o desaparición misteriosa	10	Daños causados por uso normal o el deterioro debido a erosión, corrosión y/o humedad
11	Daños cosméticos	12	Reclamaciones falsas o fraudulentas.

Quedan excluidos de esta cobertura los siguientes artículos :

1	Ipods, teléfonos celulares, agendas electrónicas	2	Joyería, relojes, piedras preciosas
3	Obras de arte	4	Vehículos motorizados
5	Mascotas y plantas	6	Artículos consumibles como bebidas y perecederos
7	Tiquetes de aerolíneas	8	Artículos de segunda
9	Dinero		

Código del Condicionado: 01/12/2025-1344-P-24-CENTDC0127TMK001-0R00

Código de la Nota Técnica: 01/12/2025-1344-NT-P-24-CENTDC000VTMK005

1.7. GARANTIA EXTENDIDA

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

IMPORTANTE

- La cobertura estará vigente por doce (12) meses y aplicará sobre electrodomésticos de línea blanca y marrón.
- Los electrodomésticos que hacen parte de la línea marrón son: (i) Televisores, (ii) equipos de sonido, (iii) dvd's, y (iv) teatros en casa.
- Los electrodomésticos que hacen parte de la línea blanca son: (i) neveras, (ii) lavadoras, (iii) secadoras, (iv) hornos microondas, (v) estufas, (vi) campanas extractoras, (vii) incluyéndose dentro de ésta también pequeños aparatos como son licuadoras, (viii) sanducheras, (ix) exprimidores, batidoras, cafeteras, ollas arroceras y ayudantes de cocina
- El precio del electrodoméstico no podrá ser superior de un millón setecientos mil pesos mda/cte (\$1.700.000)
- El electrodoméstico debe adquirirse con la tarjeta de crédito para tu uso personal y doméstico;
- La reparación o el reemplazo se llevarán a cabo directamente por nosotros o por un tercero designado;
- Para que este amparo opere, es necesario que dentro de los sesenta (60) días posteriores a la compra, te comuniques a las siguientes líneas telefónicas 7423197 en Bogotá, allí deberás proporcionar la siguiente información: (i) Número de factura de compra, (ii) Número de serie del Artículo, (iii) Voucher de compra de la tarjeta de crédito.
- Durante cada vigencia anual, sólo tendrás derecho a registrar dos electrodomésticos.
- El periodo entre la garantía original o del fabricante y la garantía extendida no podrá exceder cinco (5) años.
- El bien asegurado debe tener una garantía original o de fabricante de mínimo tres (3) meses.
- Las reparaciones incluirán: (i) El costo del diagnóstico, (ii) la mano de obra, (iii) repuestos que sean necesarios, (iv) fletes o transporte de bienes de gran tamaño de la ciudad o municipio en el que se encuentre a la ciudad o municipio más cercano en donde se encuentre un punto de reparación autorizado.
- Sí la reparación no puede ser llevada a cabo, nosotros reconoceremos el precio de compra del bien asegurado, sin que este valor supere un millón setecientos mil pesos mda/cte (COP\$1.700.000).
- Para aquellos bienes asegurados cuyo precio se encuentra entre cincuenta mil pesos mda/cte (COP\$50.000) y trescientos sesenta mil pesos mda/cte (COP\$360.000), los cuales una vez terminada la garantía original o del fabricante posean defectos o fallas de fabricación, CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. realizará la indemnización respectiva sin realizar ninguna reparación de manera previa.

1.8. Compras Fraudulentas por Internet

¿Qué te cubrimos? Recibirás el pago del valor asegurado en caso de ser víctima de compras fraudulentas que hayan realizado por internet con cargo a tu Tarjeta de Crédito.

IMPORTANTE

- (a) La compra fraudulenta por internet deberá ocurrir en cualquier momento hasta la hora del bloqueo en la entidad que emite la Tarjeta de Crédito.
- (b) Sólo se cubren 2 eventos al año.

¿Qué NO te cubrimos?

Código del Condicionado: 01/12/2025-1344-P-24-CENTDC0127TMK001-0R00

Código de la Nota Técnica: 01/12/2025-1344-NT-P-24-CENTDC000VTMK005

1	Actos deshonestos, fraudulentos o criminales cometidos por el asegurado, algún amigo, familiar o empleado	2	Compras reportadas después de que se haya avisado o notificado debidamente a la entidad financiera
3	Compras cuando se proporcione de manera voluntaria claves o los elementos que permitan la utilización de la tarjeta de crédito por un tercero,	4	Compras ocurridas como consecuencia de una notificación o aviso tardío a la entidad financiera,
5	Compras debido a que la tarjeta de crédito se encontraba dentro de un vehículo automotor.		

Exclusiones generales

(Aplicables a las coberturas de Hurto En Cajero Electrónico, Hurto En Oficina, Reposición de Documentos, Reposición de Llaves, Reposición de Bolso/Billetera y su contenido)

Ten en cuenta que para estas coberturas no cubriremos:

1	Actos ilegales	2	Pérdidas en las que hayas sido indemnizado a través de otras pólizas de seguro
3	Hurtos simples o extravío	4	Pérdidas del dinero cuando se haya retirado con una tarjeta crédito diferentes a la tuya,
5	Pérdidas de dinero que ocurran por personas distintas a ti, cuando le proporciones tu clave a un tercero o cualquier otra información confidencial		

2. DOCUMENTOS PARA LA RECLAMACIÓN

Adicionalmente a la Fotocopia de tu documento de identidad y el formulario de declaración de siniestro, debes presentar:

- HURTO EN CAJERO ELECTRÓNICO, HURTO EN OFICINA, REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS, LLAVES, BOLSO/BILLETERA Y SU CONTENIDO, COMPRAS FRAUDULENTAS POR INTERNET

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 en Bogotá D.C. a 7423197

• COMPRA PROTEGIDA

Por hurto: 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: en Bogotá D.C. a 7423197.

Código del Condicionado: 01/12/2025-1344-P-24-CENTDC0127TMK001-0R00

Código de la Nota Técnica: 01/12/2025-1344-NT-P-24-CENTDC000VTMK005

GARANTÍA EXTENDIDA

(i) Documento o carta elaborada por ti en el cual se describan los hechos, el día, la hora y el lugar en el cual ocurrió el daño, (ii) factura o documento en el cual sea posible evidenciar la compra y el costo del bien adquirido, original o copia del Voucher de la tarjeta crédito donde aparezcan todos los detalles de la compra realizada como fecha, hora, entre otros. Si no se tiene dicho documento certificación expedida por el banco donde aparezca esta información.

IMPORTANTE

- CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. ("CARDIF") podrá solicitar cualquier otro documento diferente a los mencionados para definir tu reclamación.
- Con el objetivo de simplificar el procedimiento para la atención de la reclamación, la definición se hará dentro de los 25 días calendario siguientes a la fecha en que el asegurado o beneficiario acredite la ocurrencia y la cuantía, de acuerdo con el artículo 1077 del Código de Comercio.

3. PASOS PARA REALIZAR LA RECLAMACIÓN

1

Completa los documentos

2

Comunícate en Bogotá al 7423197.
También puedes escribirnos a
atencionsinistros@cardif.com.co

3

Nos contactaremos contigo
para informarte la
resolución del caso

4. ATENCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

A través del defensor del consumidor financiero, como vocero y conciliador ante las entidades financieras, podrán ser formuladas las quejas respecto a los productos y servicios prestados por nuestra compañía de manera gratuita, la defensoría del cliente es ejercida por los doctores José Federico Ustáriz González (defensor principal) y Mario Santiago Fajardo (defensor suplente). Las quejas serán resueltas dentro del marco de sus funciones, sin que se exija ninguna formalidad adicional a su identificación, datos de contacto y descripción de los hechos y derechos que considere vulnerados.

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

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

Código del Condicionado: 01/12/2025-1344-P-24-CENTDC0127TMK001-0R00

Código de la Nota Técnica: 01/12/2025-1344-NT-P-24-CENTDC000VTMK005

5. DEFINICIONES

Para la comprensión del contenido del presente seguro, considera las siguientes definiciones:

ASEGURADO Es la persona titular del producto financiero.

ASEGURADOR CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. .

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

BENEFICIARIO • Para las coberturas de Hurto En Cajero Electrónico, Hurto En Oficina, Reposición de Documentos, Reposición de Llaves, Reposición de bolso/billetera y su contenido, Compra Protegida, Garantía Extendida y Compras Fraudulentas por Internet: EL ASEGURADO.

PRIMA Es el precio del seguro.

¿QUÉ NO TE CUBRIREMOS? Son las exclusiones de la póliza.

RECAÍDA Reaparición de una enfermedad.

SINIESTRO Ocurrencia de los sucesos amparados en la póliza.

TOMADOR Persona que por cuenta propia o ajena traslada el riesgo.

VALOR ASEGURADO: Monto máximo de indemnización que pagará la Aseguradora en el caso del siniestro.

CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. SE COMPLACE EN TENERTE COMO CLIENTE Y ESPERA QUE TE SIENTAS SATISFECHO CON LOS AMPAROS OFRECIDOS EN ESTE SEGURO.

Esta póliza se compone de las presentes condiciones generales y la Solicitud de Seguro. En todo lo no previsto en el presente documento se regirá por el Código de Comercio.

Código del Condicionado: 01/12/2025-1344-P-24-CENTDC0127TMK001-0R00

Código de la Nota Técnica: 01/12/2025-1344-NT-P-24-CENTDC000VTMK005