

# SEGURO DE SUSTRACCIÓN CON ACCIDENTES PERSONALES - CONDICIONES

Señor(a) asegurado(a), CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. ("CARDIF") lo invita a conocer las condiciones del seguro adquirido por usted:

## 1. COBERTURAS

### 1.1. HURTO EN CAJERO FÍSICO O SUCURSAL BANCARIA

**¿Cuál es el objetivo de esta cobertura?** Reconocer a favor del beneficiario hasta el límite de la suma asegurada, si el asegurado es víctima de un hurto calificado en el cual pierde las sumas retiradas en las oficinas o sucursales bancarias con su tarjeta débito y/o crédito y/o talonario.

Características que tiene esta cobertura

#### IMPORTANTE

- Esta cobertura únicamente cubre los hurtos calificados que ocurran durante las dos (2) horas siguientes de haberse realizado el retiro del dinero en las oficinas o sucursales bancarias.
- El dinero debe ser hurtado al titular de la tarjeta débito y/o crédito y/o talonario.
- Se cubre 1 evento al año.
- No se cubren hurtos simples o extravío de dinero.
- Sólo se pagará el valor asegurado.
- El hecho descrito en esta cobertura debe ocurrir durante la vigencia del seguro.

### 1.2. HURTO EN CAJERO ELECTRÓNICO

**¿Cuál es el objetivo de esta cobertura?** Reconocer a favor del beneficiario hasta el límite de la suma asegurada, si el asegurado es víctima de un hurto calificado en el cual pierde las sumas retiradas en cajeros electrónicos, con su tarjeta débito y/o crédito.

Características que tiene esta cobertura

#### IMPORTANTE

- Esta cobertura únicamente cubre los hurtos calificados que ocurran durante las dos (2) horas siguientes de haberse realizado el retiro del dinero en los cajeros electrónicos.
- El dinero debe ser hurtado al titular de la tarjeta débito y/o crédito.
- Se cubre 1 evento al año.
- No se cubren hurtos simples o extravío de dinero.
- Sólo se pagará el valor asegurado.
- El hecho descrito en esta cobertura debe ocurrir durante la vigencia del seguro.

### 1.3. UTILIZACIÓN FORZADA DE LAS TARJETAS DÉBITO, CRÉDITO Y/O TALONARIO

**¿Cuál es el objetivo de esta cobertura?** Reconocer a favor del beneficiario hasta el límite de la suma asegurada, si el asegurado es forzado por un tercero a utilizar su tarjeta débito y/o crédito y/o talonario.



**BNP PARIBAS  
CARDIF**

CÓDIGO DEL CONDICIONADO: 30/12/2025-1344-P-09-BACCC01830HAL001-OR00  
CÓDIGO DE NOTA TÉCNICA: 30/12/2025-1344-NT-P-09-BACCC0TDCVHAL001  
1830 CSFC V5

**Seguros  
para un mundo  
en evolución**

## Características que tiene esta cobertura

### IMPORTANTE

- El hecho descrito en esta cobertura debe ocurrir durante la vigencia del seguro.
- Se cubrirá 1 evento al año.
- Solo se pagará el valor asegurado de acuerdo con el plan contratado.
- El hecho descrito en esta cobertura debe ocurrir durante la vigencia del seguro.

## 1.4. REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS

**¿Cuál es el objetivo de esta cobertura?** Reconocer 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 con el plan contratado.
- El hecho descrito en esta cobertura debe ocurrir durante la vigencia del seguro.
- Se cubrirá 1 evento al año

## 1.5. REPOSICIÓN DE LLAVES

**¿Cuál es el objetivo de esta cobertura?** Reconocer a favor del beneficiario la suma asegurada, si el asegurado es víctima de un hurto calificado en el cual pierde sus llaves.

## Características que tiene esta cobertura

### 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.

## 1.6. USO INDEBIDO DE LA TARJETA DÉBITO Y/O CRÉDITO Y/O TALONARIO

**¿Cuál es el objetivo de esta cobertura?** Reconocer a favor del beneficiario hasta el límite de la suma asegurada, si el asegurado es víctima de hurto calificado de su tarjeta débito y/o crédito y/o talonario emitida por el Banco Agrario de Colombia S.A. y a consecuencia de este hurto un tercero no autorizado retira sumas de dineros en oficinas o sucursales bancarias o en cajeros electrónicos.

## Características que tiene esta cobertura

### IMPORTANTE

- Una vez el asegurado sufra el hurto calificado de su tarjeta débito y/o crédito y/o talonario, 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.

## IMPORTANTE

- No se cubre el hurto simple o extravío de la tarjeta débito y/o crédito y/o talonario
- 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.

## 1.7. Falsificación y/o adulteración de banda magnética o chip ("clonación")

¿Cuál es el objetivo de esta cobertura? Reconocer a favor del beneficiario hasta el límite de la suma asegurada, si el asegurado se ve afectado por la alteración de la banda magnética o chip ("clonación") o la captura electrónica de la banda magnética o chip de la tarjeta débito y/o crédito emitida por el Banco Agrario S.A.

### Características que tiene esta cobertura

## IMPORTANTE

- Se considera como evento las pérdidas patrimoniales directas ocurridas dentro de los sesenta (60) días anteriores al momento en que se efectuó el bloqueo en el sistema, hasta la hora del bloqueo.
- Para los efectos de este amparo, se excluye toda transacción realizada a través de ventas por: catálogo, teléfono, internet o por cualquier medio de transmisión de datos o a distancia en que no exista la firma manuscrita del titular.
- Solo 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.

¿Qué situaciones o eventos no amparan las coberturas (exclusiones)?: (i) hurto en cajero físico o sucursal bancaria, (ii) hurto en cajero electrónico, (iii) utilización forzada de las tarjetas débito y/o crédito y/o talonario, (iv) uso indebido y/o crédito y/o talonario, (v) reposición de documentos, (vi) reposición de llaves, (vii) falsificación y/o adulteración de banda magnética o chip("clonación")?:

1	Actos deshonestos, fraudulentos o criminales cometidos por el asegurado, algún amigo, familiar o empleado suyo,	2	Tarjetas débito y/o crédito y/o talonario que se extravíen en custodia del banco, del servicio de correo o postal,
3	Pérdidas en las que el asegurado haya sido indemnizado a través de otras pólizas de seguro o por cualquier institución financiera o franquicia,	4	Hurto simple
5	Extravío ("estas dos exclusiones de hurto simple y extravío") no aplican para la cobertura de uso indebido	6	Pérdida del dinero cuando se haya retirado con una tarjeta débito y/o crédito y/o talonario diferente a la del asegurado,
7	Cualquier suma de dinero mayor a la permitida para retiros de efectivo por políticas del banco,	8	Pérdidas de dinero que ocurran después de dos (02) horas de haber sido realizado el retiro del efectivo,
9	Uso fraudulento de la tarjeta de crédito y/o débito y/o talonario o chequera que haya sido cubierto por otra póliza de seguros,	10	Pérdidas de dinero que no sean registradas como retiradas de la sucursal bancaria o cajero electrónico,
11	Pérdidas de dinero por personas distintas al asegurado, (xii) uso fraudulento de las tarjetas de débito y/o crédito y/o talonario o chequera que ocurran con posterioridad al bloqueo que se haga en el banco,	12	Uso fraudulento debido a que el asegurado proporcione de manera voluntaria la clave de la tarjeta débito o los elementos para la utilización de la tarjeta de crédito o talonario,
13	Pérdidas de dinero que se generen debido a compras a través de llamadas telefónicas	14	uso fraudulento de debido a que la tarjeta débito y/o crédito y/o talonario se encontraba dentro de un vehículo automotor,
15	Eventos cubiertos por otra póliza de seguro	16	uso fraudulento con tarjetas diferentes a las principales.

## 1.8 .COMPRA PROTEGIDA

¿Cuál es el objetivo de esta cobertura? Reconocer a favor del beneficiario hasta el límite de la suma asegurada, sí el asegurado es víctima de un hurto calificado en el cual pierda el bien adquirido con la tarjeta débito y/o crédito emitida por el Banco Agrario de Colombia S.A. o sí el bien se daña de manera accidental.

### IMPORTANTE

- La duración de la cobertura para daño accidental se extenderá hasta máximo noventa (90) días después de la fecha en que se haya realizado la compra del bien 1.
- La duración de la cobertura para hurto calificado se extenderá hasta máximo dos (02) horas después de la compra del bien.
- El hecho descrito en esta cobertura debe ocurrir durante la vigencia del seguro.
- La cobertura para bienes adquiridos por medios electrónicos, aplicará a partir de que se efectúe el envío del bien al asegurado.
- Se cubrirá 1 evento al año.
- Sólo se pagará el valor asegurado.

¿Qué situaciones o eventos no ampara la cobertura de compra protegida (exclusiones)?

1	Daño malintencionado generado por el asegurado y/o familiares de este	2	Mal uso del bien adquirido, como consecuencia del no cumplimiento de las instrucciones del fabricante acerca del mismo
3	Pérdidas por defectos de fábrica	4	Defectos inherentes al bien adquirido
5	La actuación poco prudente de parte del asegurado a efectos de prevenir el daño o el hurto calificado o agravado del bien adquirido	6	Por robo del bien adquirido al dejarlo sin atención alguna en lugares públicos
7	Daños causados por animales	8	Daños causados al bien durante Su transporte aéreo, marítimo y/o terrestre
9	Reclamaciones sin prueba de compra	10	Hurto simple o desaparición misteriosa
11	Daños Causados por uso normal o el deterioro debido a erosión, corrosión y/o humedad	12	Daños cosméticos

Quedan excluidos de esta cobertura los siguientes aparatos

1	Ipods, teléfonos celulares, agendas electrónicas	2	Joyas, 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		

\*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.

## 1.9. GASTOS DE HOSPITALIZACIÓN POR HURTO CALIFICADO EN CAJERO FÍSICO O ELECTRÓNICO

¿Cuál es el objetivo de esta cobertura? Reconocer a favor del beneficiario la suma asegurada, sí durante la vigencia de la póliza el asegurado es internado en una clínica o centro hospitalario como consecuencia de un accidente ocurrido durante la vigencia del seguro.

Características que tiene esta cobertura

### IMPORTANTE

- No se cubre el intento de suicidio.
- Sólo se cubren las hospitalizaciones que ocurran dentro de los siguientes 180 días a la ocurrencia del hurto calificado en cajero físico o electrónico.
- Esta cobertura sólo cubre las hospitalizaciones que ocurran como consecuencia del hurto calificado del dinero retirado por el asegurado en cajeros físicos o electrónicos.

## 1.10. MUERTE ACCIDENTAL POR HURTO CALIFICADO EN CAJERO FÍSICO O ELECTRÓNICO

¿Cuál es el objetivo de esta cobertura? Reconocer a favor del beneficiario la suma asegurada, en aquellos casos en los cuales el asegurado muera a consecuencia de un accidente ocurrido durante la vigencia del seguro.

Características que tiene esta cobertura

### IMPORTANTE

- No se cubre suicidio.
- Sólo se cubren las muertes que ocurran dentro de los siguientes 180 días a la ocurrencia del accidente.
- Esta cobertura sólo cubre los accidentes que ocurran a consecuencia del hurto calificado del dinero retirado por el asegurado en cajeros físicos o electrónicos.
- Sólo se cubren los hurtos calificados que ocurran 2 horas después de retiro del dinero, ya sea en cajeros físicos o electrónicos.

¿Qué situaciones o eventos no amparan las coberturas de hospitalización accidental por hurto calificado en cajero físico o electrónico y muerte accidental por hurto calificado en cajero físico o electrónico? (Exclusiones)

1 Reclamaciones fraudulentas del asegurado

2 Hurtos que cuenten con la participación del asegurado?

## 2. EXCLUSIONES

1 Actos delictivos o contravencionales de acuerdo a la ley penal, en los que participe directa o indirectamente el asegurado, actos terroristas, conmociones civiles, asonadas, disturbios, guerra declarada o no y actividades peligrosas como la manipulación de armas de fuego.

2 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.

3 Enfermedades, accidentes o padecimientos 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 en Colombia.

4 Participación en carreras, apuestas, competencias y desafíos que sean remunerados o sean la ocupación principal del asegurado.

Cualquier condición relacionada con el síndrome de inmunodeficiencia humana (sida) o virus de inmunodeficiencia humana.	6	Accidentes o lesiones padecidos por el asegurado bajo el efecto del alcohol o drogas psicoactivas o enervantes.
Accidentes ocurridos con anterioridad a la fecha de inicio del presente seguro.	8	El uso de cualquier aeronave en calidad de piloto, estudiante de pilotaje, mecánico de vuelo o miembro de la tripulación.
Participación en las siguientes actividades o deportes: pasajero en aviación privada, paracaidismo, alas delta, parapente, bungee jumping, alpinismo, escalada, motociclismo, artes marciales, boxeo, lucha, rodeo, rugby, equitación y polo.		

### 3. DEFINICIONES

Por favor preste atención a las siguientes definiciones y palabras claves

#### ACCIDENTE:

Suceso imprevisto, repentino fortuito e involuntario causado por medios externos y de modo violento que afecten el organismo del asegurado

#### ASEGURADO:

Es la persona que mediante el pago de la prima tiene derecho al pago de las indemnizaciones a consecuencia de una pérdida por la realización de una eventualidad amparada por el contrato de seguro. Para esta póliza el asegurado es usted

#### BENEFICIARIO:

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

Beneficiarios de este seguro:

- Para la cobertura de muerte accidental por hurto calificado en cajero físico: Los beneficiarios serán los designados por el asegurado en la solicitud de seguro o los de ley cuando no hayan beneficiarios designados.
- Para las demás coberturas: El Asegurado.

#### 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.

#### EVENTO:

Número de acontecimientos que se van a pagar.

#### EXCLUSIONES:

Hechos, situaciones o condiciones no cubiertos por el seguro.



**BNP PARIBAS  
CARDIF**

CÓDIGO DEL CONDICIONADO: 30/12/2025-1344-P-09-BACCC01830HAL001-0R00  
CÓDIGO DE NOTA TÉCNICA: 30/12/2025-1344-NT-P-09-BACCC0TDCVHAL001  
1830 CSFC V5

**Seguros  
para un mundo  
en evolución**

**PERIODO DE  
CARENCIA:**

Para iniciar las coberturas del presente seguro, será necesario que el asegurado cumpla un periodo de permanencia mínimo en la póliza, este periodo comienza desde la adquisición del seguro hasta el vencimiento del número de días establecidos como periodo de carencia, quiere decir que si durante este lapso se presenta un siniestro no tendrá cobertura

**PRIMA:**

Es el precio o valor pactado por el seguro contratado por usted.

**SINIESTRO:**

Ocurrencia de los sucesos amparados en la póliza.

**TOMADOR:**

Persona que por cuenta propia o ajena traslada el riesgo; En este seguro es el cliente de BANCO AGRARIO DE COLOMBIAS.A. identificado en la solicitud de seguro y caratula de la póliza.

## 4. CLÁUSULAS ESPECIALES DE LAS CONDICIONES

### 4.1. Periodos de carencia de cada cobertura

Las coberturas del presente seguro no tienen periodo de carencia

### 4.2. Eventos a cubrirse en cada cobertura

- Para las coberturas de (I) hurto en cajero físico o sucursal bancaria, (II) hurto en cajero electrónico, (III) utilización forzada de las tarjetas débito y/o crédito y/o talonario, (IV) reposición de documentos, (V) reposición de llaves, (VI) uso indebido de las tarjetas débito y/o crédito y/o talonario, (VII) falsificación y/o adulteración de banda magnética o chip ("clonación"), (VIII) compra protegida (IX) hospitalización accidental por hurto calificado en cajero físico o electrónico: Un evento por año.
- Para la cobertura de (I) Muerte Accidental por hurto calificado en cajero físico o electrónico: Un único evento

### 4.3. Edades de ingreso y permanencia

- Para las coberturas de (I) hurto en cajero físico o sucursal bancaria, (II) hurto en cajero electrónico, (III) utilización forzada de las tarjetas débito, (IV) reposición de documentos, (V) reposición de llaves, (VI) uso indebido, (VII) falsificación y/o adulteración de banda magnética o chip ("clonación"), (VIII) compra protegida: Un evento.
  - Edad mínima de ingreso: 18 años
  - Edad máxima de permanencia: Hasta la terminación del producto financiero.
- Para las coberturas de (I) hospitalización accidental por hurto calificado en cajero físico o electrónico y (II) muerte accidental por hurto calificado en cajero físico o electrónico

Edad mínima de ingreso	18 años
Edad máxima de ingreso	79 años + 364 días
Edad máxima de permanencia	80 años + 364 días

## 4.4. Valores asegurados

Los valores asegurados se establecen para cada una de las coberturas de la póliza, de acuerdo al plan seleccionado y corresponden a las señaladas en la póliza de seguro entregado en la fecha de la solicitud.

### IMPORTANTE

- El valor asegurado se incrementará en el mes de Enero de cada año en el porcentaje (%) equivalente al índice de precios al consumidor (IPC) certificado por el DANE para el cierre del año calendario inmediatamente anterior. Este incremento aplicará para aquellas pólizas de seguro que a la fecha de realizarse el incremento hubieren alcanzado una antigüedad mayor a 12 meses.
- El aumento del valor asegurado operará a partir de la fecha en la cual se incrementa el valor de la prima.

## 4.5. Vigencia y duración del seguro

### Momento en que inicia el seguro

- El seguro entrará en vigencia a partir de la fecha en la cual el asegurado ("usted") manifieste su intención de contratarlo y realice la suscripción de la respectiva póliza de seguro y pago de la prima.

## 4.6. Valor de la prima y forma de pago

### 4.6.1. Valor de la prima

El valor de la prima corresponderá con el plan seleccionado por el asegurado, el cual estará señalado en la póliza de seguro y será debitado del producto financiero emitido por BANCO AGRARIO DE COLOMBIAS.A.

### IMPORTANTE

El valor de la prima se incrementará con base en la siguiente fórmula:

- Se incrementará en el mes de Enero de cada año en el porcentaje (%) equivalente al índice de precios al consumidor (IPC) certificado por el DANE para el cierre del año calendario inmediatamente anterior. Este incremento aplicará para aquellas pólizas de seguro que a la fecha de realizarse el incremento hubieren alcanzado una antigüedad mayor a 12 meses.
- La compañía podrá modificar el valor de la prima dependiendo del resultado técnico y del comportamiento de siniestralidad del programa en cada vigencia anual o mensual del mismo, y en caso de llevarse a cabo, CARDIF procederá a informarla.

### Forma en la que se calcula la prima del seguro

La prima del seguro corresponderá a un valor fijo de acuerdo con el plan seleccionado por el Tomador ("usted").

### Forma de pago de la prima de seguro

El valor del pago de la prima será debitado del producto financiero emitido por BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A. y será asumido por el Tomador ("usted").

El valor de la prima estará señalado en los extractos que le suministre el BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.

En caso de no tener saldo en su producto financiero, las primas pendientes se debitarán una vez tenga saldo disponible; si no es posible realizar el débito de la prima, su póliza de seguro entrará en mora.



CÓDIGO DEL CONDICIONADO: 30/12/2025-1344-P-09-BACCC01830HAL001-0R00  
CÓDIGO DE NOTA TÉCNICA: 30/12/2025-1344-NT-P-09-BACCC0TDCVHAL001  
1830 CSFC V5

**Seguros  
para un mundo  
en evolución**



## 5. TERMINACIÓN DEL SEGURO, RECLAMACIÓN Y CONDICIONES DE LA INDEMNIZACIÓN “Derechos de los asegurados”:

### 5.1. Causas de terminación del seguro

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

- Mora en el pago de la prima de 90 días calendario.
- Cuando el asegurado cumpla la edad máxima de permanencia en el seguro.
- Cancelación del o los productos financieros seleccionados para cargar y/o debitar el pago de la prima del seguro.
- Revocación unilateral, mediante noticia escrita o verbal de parte del Tomador “usted”.
- Revocación unilateral mediante noticia escrita por parte de CARDIF para los amparos de carácter indemnizatorios.
- Muerte del asegurado.

### 5.2. Revocatoria unilateral

El seguro podrá ser revocado unilateralmente por CARDIF o por el Tomador

CARDIF podrá revocar los amparos que tengan carácter indemnizatorio como (I) Renta de libre Destinación en caso de Muerte, (II) Enfermedades Graves, (III) Detección de Cáncer Femenino o de Próstata, (IV) Muerte Accidental y (V) Sustracción. En este caso la Aseguradora remitirá un documento escrito dirigido a su última dirección conocida, con no menos de 10 días de antelación contados a partir de la fecha de envío.

Cuando usted decida solicitar la revocación del seguro, lo podrá realizar en cualquier momento, para ello será necesario que dirija a CARDIF su solicitud de revocación en este caso lo invitamos a:

- Comunicarse a las líneas de atención al cliente señaladas en estas condiciones.
- Dirigiéndose a cualquiera de las oficinas del BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A. donde podrá realizar el trámite de cancelación.

#### IMPORTANTE

Por tratarse de un seguro de vigencia mensual, la cancelación se hará efectiva a partir del siguiente mes a la fecha de solicitud de revocación del seguro.

### 5.3. Documentos para la reclamación

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1077 del Código de Comercio, a usted como Tomador le corresponderá demostrar la ocurrencia y cuantía del siniestro. Por tal razón para afectar las coberturas descritas en este seguro se sugiere que en cada reclamación se alleguen además del formulario de declaración de siniestro debidamente diligenciado y firmado por usted, la fotocopia ampliada al 150% del documento de identidad del Tomador (“usted”) y de los beneficiarios en caso de muerte del Tomador y los siguientes documentos

-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.

### Para uso indebido de tarjetas débito y/o crédito y/o talonario, alteración de la banda magnética o chip ("clonación"), utilización forzada de las tarjetas débito y/o crédito y/o talonario

Original o copia de denuncia del hecho ante Autoridad Competente donde se especifique detalle, fecha y hora de ocurrencia de los hechos	X
Certificación del Banco en la cual se evidencien las operaciones que dieron lugar a la pérdida patrimonial del Tomador	X
Certificado expedido por el banco dónde se indique la fecha en qué fue solicitado el bloqueo por parte del cliente y la fecha en la que fue realizado el bloqueo por parte del banco.	X

### Para hurto en cajero electrónico o Hurto en cajero físico o sucursal bancaria

Original o copia de denuncia del hecho ante Autoridad Competente donde se especifique detalle, fecha y hora de ocurrencia de los hechos	X
Certificación del Banco en la cual se evidencien las operaciones que dieron lugar a la pérdida patrimonial del Tomador	X
Certificación del Banco en dónde se detalle fecha y hora de la transacción (Documento suministrado por el Banco).	X

### Para reposición de documentos y reposición de llaves

Original o copia de denuncia del hecho ante Autoridad Competente donde se especifique detalle, fecha y hora de ocurrencia de los hechos.	X
--	---

### Para compra protegida

Por Hurto: 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, 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 el banco donde aparezca esta información.	X
Por Daño: Documento o carta elaborada por el Tomador en el cual se describan los hechos, el día, la hora y el lugar en el cual ocurrió el daño, 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 el banco donde aparezca esta información.	X

### Para Muerte accidental por hurto calificado en cajero físico o electrónico

Copia del registro de defunción	X
Copia del acta de levantamiento de cadáver o certificación de la fiscalía que indique fecha de accidente y datos del asegurado o certificación de la institución médica en la cual conste que la muerte fue accidental	X

## IMPORTANTE

CARDIF podrá solicitar cualquier otro documento necesario para definir su reclamación.

- 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 diligenciadas a través de la página de la Policía Nacional link: <http://webrp.policia.gov.co/publico/constancia.aspx>

## 5.4. Pasos para la reclamación

Cuando el Tomador (“usted”) o sus beneficiarios cuenten con la totalidad de documentos enunciados para la reclamación, le solicitamos muy amablemente tramitar dicha documentación a través de las oficinas del BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A. o través de WhatsApp, escribiéndonos a la línea de atención 3124168567; Cualquier inquietud respecto a los pasos para la reclamación por favor comunicarse a través los canales de atención de CARDIF

# 6. INFORMACIÓN ADICIONAL

## 6.1. 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.

Autorizo el tratamiento de mis datos sensibles, siempre que los mismos resulten indispensables para el desarrollo del contrato de seguro; conozco que la revelación de estos datos sensibles es facultativa. Conozco que me asisten los derechos señalados en la Ley 1581 de 2012 y las normas que regulan la materia. Para mayor información consulte las políticas y condiciones a través de la página web [www.bnpparibascardif.com.co](http://www.bnpparibascardif.com.co) enlace “Privacidad”

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, modificar sus datos o ejercer sus derechos para el tratamiento de sus datos personales comunicándose a las líneas de atención al cliente o acceder a políticas, a través de la página web [WWW.BNPPARIBASCARDIF.COM.CO](http://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

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

## 6.3. LÍNEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Para conocer como tramitar cualquier solicitud, ejercer sus derechos para el tratamiento de sus datos personales, queja o reclamo, por favor comuníquese a las líneas de servicio al cliente.

En Bogotá D.C. 7423195

Firma Autorizada Cardif Colombia Seguros Generales S.A. NIT: 900.200.435-3

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

**CARDIF SE COMPLACE EN TENERLO AUSTED COMO CLIENTE Y ESPERA QUE SE SIENTA SATISFECHO CON  
LOS AMPAROS OFRECIDOS EN ESTE SEGURO.  
Póliza de Sustracción con accidentes personales**



CÓDIGO DEL CONDICIONADO: 30/12/2025-1344-P-09-BACCC01830HAL001-OR00  
CÓDIGO DE NOTA TÉCNICA: 30/12/2025-1344-NT-P-09-BACCC0TDCVHAL001  
1830 CSFC V5

**Seguros  
para un mundo  
en evolución**