

# SOLICITUD DE SEGURO Y CERTIFICADO DE PÓLIZA

## PÓLIZA DE SEGURO “PROTECCIÓN ATM”

SEÑOR(A) TOMADOR(A), CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. LO INVITA A CONOCER LAS CONDICIONES DEL SEGURO ADQUIRIDO POR USTED:

EN CUMPLIMIENTO DE LO DISPUESTO EN EL ART. 184 DEL EOSF Y DEMÁS NORMAS CONCORDANTES, CADA UNA DE LAS EXCLUSIONES SERÁN ENUNCIADAS A CONTINUACIÓN DE LOS AMPAROS OTORGADOS POR LA PRESENTE PÓLIZA

## 1. COBERTURAS

### 1.1. HURTO EN CAJERO AUTOMÁTICO

**¿Qué cubrimos?** Si usted como titular de la cuenta es víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación en donde se sustraiga el dinero retirado por usted del **Cajero Automáticos propios de la Red Verde de Servibanca** en el que suscribió el presente seguro, recibirá el pago del valor asegurado.

| MONTO AMPARADO POR RETIRO |           | MONTO MAXIMO DIARIO | EVENTOS MÁXIMOS A INDEMNIZAR POR AÑO |
|---------------------------|-----------|---------------------|--------------------------------------|
| MÍNIMO                    | MÁXIMO    |                     |                                      |
| \$1                       | \$600.000 | \$1.800.000         | 2                                    |

#### IMPORTANTE

- El hurto debe ocurrir máximo dos (2) horas siguientes al retiro del dinero
- Solo se brindará cobertura a los eventos que se produzcan dentro del territorio colombiano.
- Solo se brindará cobertura al hurto de dinero retirado por el asegurado en los cajeros automáticos propios de la red verde de servibanca.
- Sólo se brindará cobertura a personas mayores de edad, residentes Permanentes en Colombia.

## 2. EXCLUSIONES DE LA PÓLIZA

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Actos ilegales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2 | Pérdidas de dinero que ocurran a personas distintas del asegurado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3 | Personas no residentes en Colombia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4 | El incumplimiento de los requisitos de edades de ingreso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5 | Si al momento de ocurrencia del siniestro el asegurado se encuentra registrado en alguna lista restrictiva de autoridades colombianas o de cualquier otro país tales como la Lista de Nacionales Especialmente Designados y Personas Bloqueadas (Specially Designated Nationals and Blocked Persons List) expedida por la oficina de Control de Activos Extranjeros del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América (“OFAC”) y/o en cualquier lista similar expedida por la OFAC de acuerdo con cualquier autorización, orden ejecutiva o regulación, entre otras. |

## 3. DOCUMENTOS PARA LA RECLAMACIÓN

El reclamante está obligado a probar la ocurrencia y cuantía del siniestro. Para el efecto, sugerimos presentar los siguientes documentos, sin perjuicio de otros que considere pertinentes. CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES

S.A. (“CARDIF”) podrá solicitar cualquier otro documento diferente a los mencionados para definir su reclamación:



**BNP PARIBAS  
CARDIF**

Código Condicionado: 30/12/2025-1344-P-09-BACCCO1886HAL001-0R00.  
Código Nota Técnica: 30/12/2025-1344-NT-P-09-BACCCOOOVHAL001

Seguros  
para un mundo en  
evolución

## HURTO EN CAJERO AUTOMÁTICO

1. Formulario de declaración de siniestro debidamente diligenciado y firmado por el asegurado (aplica para reclamaciones realizadas en la Red de oficinas del Banco Agrario de Colombia S.A).
2. Fotocopia del documento de identidad del asegurado, para extranjeros residentes carné de extranjería.
3. 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.
4. Opcional. Tirilla del cajero en la cual se evidencien las operaciones de retiro de dinero que luego dieron lugar al hurto.

## 4. PASOS PARA REALIZAR LA RECLAMACIÓN

1

Complete los documentos

2

Radique a través de WhatsApp, escribiendo a la línea de atención 3124168567. Al correo electrónico [atencionsiniestros@cardif.com.co](mailto:atencionsiniestros@cardif.com.co) o en la oficina del Banco.

3

Nos contactaremos con usted para informarle la resolución del caso

### 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

## 5. 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](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. DEFINICIONES



**BNP PARIBAS  
CARDIF**

Código Condicionado: 30/12/2025-1344-P-09-BACCCO1886HAL001-0R00.  
Código Nota Técnica: 30/12/2025-1344-NT-P-09-BACCCOOOVHAL001

**Seguros  
para un mundo en  
evolución**

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Asegurado</b>             | Es la persona titular del interés objeto del seguro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Beneficiario</b>          | Persona a la que se le paga el valor asegurado en caso de reclamación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Carencia</b>              | 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.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Deducible</b>             | Valor que debe asumir el asegurado al momento de pagarse la indemnización.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Exclusiones</b>           | Son los eventos no amparados por el seguro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Indemnización</b>         | Es el valor que se reconoce por la ocurrencia del siniestro.<br>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. Lo anterior quiere decir que si durante este lapso se presenta un siniestro no tendrá cobertura. |
| <b>Periodo de carencia</b>   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Prima</b>                 | Es el precio del seguro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Siniestro</b>             | Ocurrencia de los sucesos amparados en la póliza.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>SMDLV</b>                 | Salario Mínimo Diario Legal Vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>SMLLV</b>                 | Salario Mínimo Mensual Legal Vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Sublímites asegurados</b> | Valores que se reconocen por los eventos particulares incluidos dentro de las coberturas del seguro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Tomador</b>               | la persona que, obrando por cuenta propia o ajena, traslada los riesgos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Valor Asegurado</b>       | 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 COMO CLIENTE.**

Esta póliza se compone de (i) las condiciones las cuales están registradas en la Superintendencia Financiera de Colombia y (ii) el certificado individual. En lo no previsto en este documento se registrá por el Código de Comercio.



**BNP PARIBAS  
CARDIF**

Código Condicionado: 30/12/2025-1344-P-09-BACCCO1886HAL001-0R00.  
Código Nota Técnica: 30/12/2025-1344-NT-P-09-BACCCOOOOVHAL001

**Seguros  
para un mundo en  
evolución**