

# PÓLIZA DE SEGURO DE VIDA Y SUSTRACCIÓN

## Tarjeta de Crédito

Señor(a) asegurado, CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. ("CARDIF") 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. MUERTE POR CUALQUIER CAUSA

**¿Cuál es el objetivo de esta cobertura?** Sus beneficiarios designados o en su defecto los de ley, recibirán el pago del valor asegurado en caso de que usted muera por cualquier causa no excluida.

### 1.2. INCAPACIDAD TOTAL PERMANENTE

**¿Cuál es el objetivo de esta cobertura?** Si usted sufre una incapacidad total permanente por cualquier causa no excluida, se reconocerá el pago del valor asegurado. Esta incapacidad deberá estar fundamentada en un dictamen de calificación de invalidez emitido por la EPS o ARL, Colpensiones, Junta Regional o Nacional de Calificación de Invalidez u Organismo competente según el régimen aplicable, y el cual deberá ser mayor o igual al cincuenta por ciento (50%).

#### IMPORTANTE

Al momento de presentarse la reclamación, se considerará como fecha de ocurrencia del siniestro, como la fecha de estructuración determinada en el momento en que la persona evaluada alcance el cincuenta por ciento (50 %) de pérdida de la capacidad laboral u ocupacional.

## 2. EXCLUSIONES DE LA PÓLIZA

- 1 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.
- 2 Efectos de guerra, declarada o no declarada, invasión, acción de un enemigo extranjero, hostilidades u operaciones bélicas, ya sea con o sin declaración de guerra.
- 3 Actos ilegales cometidos por el asegurado, algún amigo, familiar o empleado.
- 4 Pérdidas de dinero que ocurran a personas distintas del asegurado.

## 3. COBERTURAS ADICIONALES

### 3.1. CANASTA FAMILIAR EN CASO DE MUERTE POR CUALQUIER CAUSA O INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE

**¿Cuál es el objetivo de esta cobertura?** Sus beneficiarios recibirán el pago del valor asegurado en caso de muerte por cualquier causa o usted recibirá el pago del valor asegurado si tiene una incapacidad total permanente a consecuencia de una enfermedad, accidente o lesión.

#### IMPORTANTE

Esta cobertura opera siempre y cuando las coberturas de muerte por cualquier causa o incapacidad total permanente sea indemnizada

### 3.2. FRAUDE INTERNET

**¿Cuál es el objetivo de esta cobertura?** Usted recibirá el pago indemnizatorio en caso de ser víctima de compras fraudulentas que hayan realizado por internet a cargo de su tarjeta de crédito.

#### IMPORTANTE

- Sólo se cubre 1 evento al año.
- La suma a indemnizar corresponderá al valor de la pérdida patrimonial causada, siempre que este no supere el límite asegurado indicado en el certificado individual.

### 3.3. REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS

**¿Cuál es el objetivo de esta cobertura?** 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 al año.

### 3.4. 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 al año.

### 3.5. REPOSICIÓN DE BOLSO

**¿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 al año.

### 3.6. UTILIZACIÓN FORZADA

**¿Qué me cubre?** Usted recibirá el pago del valor asegurado si un tercero le obliga mediante actos violentos, de fuerza o intimidación a utilizar su tarjeta de crédito.

#### IMPORTANTE

- Se cubren 2 eventos al año.

### 3.7. USO INDEBIDO DE LA TARJETA DE CRÉDITO

**¿Qué me cubre?** Usted recibirá el pago del valor asegurado si un tercero no autorizado realiza transacciones con su tarjeta de Crédito a consecuencia de hurto, pérdida o extravío de la misma.

#### IMPORTANTE

- Usted debe notificar al banco de manera inmediata una vez identifique el hurto, pérdida o extravío.
- En casos de pérdida, hurto o extravío, si estos fueran usados indebidamente, usted quedará protegido hasta 72 horas antes de realizado el bloqueo y la suma a indemnizar por cada evento corresponderá al valor de la pérdida patrimonial causada dentro de dicho lapso de tiempo, siempre que este no supere el límite asegurado indicado en el certificado individual.
- Se cubre 1 evento al año de vigencia.

### 3.8. HURTO RETIRO EN CAJERO ELECTRÓNICO O AVANCE

**¿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 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.

### 3.9. HURTO RETIRO EN OFICINA

¿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 avance realizado con su Tarjeta de Crédito.

## IMPORTANTE

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

## ECOSISTEMAS

Ponemos a su disposición una plataforma de servicios que le ayudarán a disfrutar de manera más amplia los beneficios de su seguro. Los servicios podrán ser prestados directamente o por terceros. El alcance, condiciones y disponibilidad de los mismos estará determinado por la aseguradora para el propósito mencionado.

Para mayor información sobre los servicios ingrese a nuestra página web [www.facilcontuseguro.com](http://www.facilcontuseguro.com) o comuníquese con nuestras líneas de atención en Bogotá al 60(1) 5189931 (Siempre marcando la opción 5).

## 4. DOCUMENTOS PARA LA RECLAMACIÓN

En adición a la Fotocopia del documento de identidad y el Formato para Declaración de Sinistros, 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.

### MUERTE POR CUALQUIER CAUSA / CANASTA FAMILIAR EN CASO DE MUERTE POR CUALQUIER CAUSA

- Copia del registro de defunción.
- En caso de Muerte Accidental, copia del acta de levantamiento de cadáver o certificación de la fiscalía que indique fecha de accidente y datos del Tomador o certificación de la institución médica en la cual conste que la muerte fue accidental.

### INCAPACIDAD TOTAL PERMANENTE / CANASTA FAMILIAR EN CASO DE INCAPACIDAD TOTAL PERMANENTE

- Copia del dictamen de invalidez de la Junta Regional o Nacional de Calificación en el que conste causa de la invalidez, porcentaje de invalidez y descripción de disminución.

### HURTO EN CAJERO ELECTRÓNICO/OFICINA, USO INDEBIDO, UTILIZACIÓN FORZADA, REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS/LLAVES, BILLETERA/BOLSO, 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: A nivel nacional al 01 8000 910112 o en Bogotá D.C. a (60)1 5702000.
- Certificación en donde se detalle valor, fecha y hora de la transacción.

Cardif Colombia Seguros Generales, S.A. podrá solicitar cualquier otro documento necesario para definir su reclamación.

## 5. PASOS PARA LA RECLAMACIÓN

1

Complete los documentos

2

Radique en la oficina del banco, o a través de WhatsApp, escribiéndonos a la línea de atención 3124168661.

3

Nos contactaremos con usted para informarle la resolución del caso.

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.

## 6. 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.

## 7. DEFINICIONES

Por favor preste atención a las siguientes definiciones y palabras claves:

### ASEGURADO

Es la persona titular del producto financiero.

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

- Para Muerte por Cualquier Causa y Canasta Familiar en caso de Muerte por Cualquier Causa: Los beneficiarios designados o los de ley.

### BENEFICIARIO

Cualquier Causa y Canasta Familiar en caso de Muerte por Cualquier Causa:

Los beneficiarios designados o los de ley.

Para Incapacidad Total y Permanente Y Canasta Familiar en Caso de Incapacidad Total Permanente:  
El Asegurado. Hurto en Cajero Electrónico/Oficina, Uso Indevido, Utilización Forzada, Reposición de Documentos/ Llaves, Billetera/Bolso, Compra Fraudulenta: El Asegurado.

### CARENCIA

Periodo 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>EXCLUSIONES</b>	Son los eventos no amparados por el seguro.
<b>IMDEMNIZACIÓN</b>	Pago de la suma asegurada como consecuencia de un siniestro.
<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>SMMLV</b>	Salario Mínimo Mensual Legal Vigente.
<b>TOMADOR</b>	Entidad o institución financiera que tiene alguna relación con el asegurado.
<b>VALOR ASEGURADO</b>	Es el valor que hasta el que se cubre en caso de siniestro.

**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 regirá por el Código de Comercio.

**Código de Condicionado: 09/09/2025-1344-P-34-BCOTDC0984DIG001-0R00**

**Código de Nota Técnica: 09/09/2025-1344-NT-P-34-BCOTDCOOVDIG002**