

Póliza de Seguro de Tarjeta Protegida

Condiciones Generales

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

La Compañía Colmena Seguros Generales S.A., que en adelante se denominará Colmena Seguros, se obliga a indemnizar al asegurado, con sujeción a las condiciones aplicables a este contrato, todas las pérdidas cubiertas bajo los amparos descritos a continuación y hasta el límite asegurado establecido en la carátula de la póliza.

¿Qué requisitos se deben cumplir para poder tomar este seguro?

- ▶ Contar con un producto financiero (tarjeta crédito o débito) del Banco Caja Social.
- ▶ Ser mayor de edad.
- ▶ No contar con este mismo producto actualmente contratado con Colmena.

¿Qué cubre este seguro?

1 Hurto calificado en cajero automático

Cuando seas víctima de un hurto calificado en donde se apoderen del dinero, únicamente retirado en cajeros automáticos, Colmena Seguros te pagará hasta el límite del valor expresamente detallado en la carátula de la póliza.



¡Ten presente!

- En el presente contrato, por hurto calificado, se entiende el apoderamiento ilegítimo por terceros personas de sus bienes, por medios o actos violentos, fuerza o intimidación, conforme lo establecido en el artículo 240 del código penal colombiano.
- Sin perjuicio de la vigencia del seguro, esta cobertura solo opera dentro de las dos (2) horas siguientes al retiro del dinero en el cajero.
- Por vigencia anual de tu seguro, cubriremos eventos fraudulentos hasta agotar el monto máximo indicado en la carátula de tu póliza como valor asegurado por esta cobertura.

2 Gastos fraudulentos de tarjeta perdida o hurtada

Cuando seas víctima de hurto simple o calificado, o pierdas tu(s) tarjeta(s) protegida(s), Colmena Seguros te pagará, hasta la suma indicada en la carátula de la póliza, la pérdida patrimonial que sufras por la utilización fraudulenta o indebida de tu tarjeta.



¡Ten presente!

- Se entiende por utilización fraudulenta o indebida, aquella que es realizada por terceros no autorizados por ti como titular de la tarjeta.
- La pérdida patrimonial cubierta, que se cause por la utilización fraudulenta o indebida de la tarjeta debe presentarse dentro de las cuarenta y ocho (48) horas anteriores al aviso de bloqueo de tu(s) tarjeta(s) por parte de la entidad financiera emisora.
- Por vigencia anual de tu seguro, cubriremos eventos fraudulentos hasta agotar el monto máximo indicado en la carátula de tu póliza como valor asegurado por esta cobertura.

3 Compra protegida (hurto calificado y daño accidental)

Hurto calificado

Cuando seas víctima de un hurto calificado y se apoderen de las mercancías adquiridas con la(s) tarjeta(s) protegida(s), Colmena Seguros te pagará, el valor de tus compras, hasta la suma indicada en la carátula de la póliza.



¡Ten presente!

- El hurto cubierto en este amparo debe ocurrir dentro de las dos (2) horas siguientes a la compra de tus mercancías para el caso de compras presenciales, y de dos (2) horas siguientes a la entrega de las mercancías, en caso de compras por medios no presenciales.
- Por vigencia anual de tu seguro, cubriremos eventos fraudulentos hasta agotar el monto máximo indicado en la carátula de tu póliza como valor asegurado por esta cobertura.

Daño accidental

Cuando los bienes que hayas adquirido sufran un daño accidental, Colmena Seguros te pagará el valor indicado en la carátula de la póliza.



¡Ten presente!

- Las mercancías protegidas son, únicamente, las que hayan sido adquiridas por medio de la(s) tarjeta(s) protegida(s).
- El daño accidental de tus compras debe ocurrir dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de la compra.
- Por vigencia anual de tu seguro, cubriremos eventos fraudulentos hasta agotar el monto máximo indicado en la carátula de tu póliza como valor asegurado por esta cobertura.

4 Manipulación de cajeros

Si llegas a ser víctima de hurto, como consecuencia de la manipulación o alteración de los cajeros automáticos, como lo puede ser la colocación de objetos extraños en el lector de las tarjetas o en el dispensador de dinero de los cajeros electrónicos (acetatos o acrílicos), en una tarjeta emitida a tu nombre, Colmena Seguros te pagará, hasta la suma asegurada indicada en la carátula de la póliza, por la pérdida de dinero que te haya sido hurtado.



¡Ten presente!

- Por vigencia anual de tu seguro, cubriremos eventos fraudulentos hasta agotar el monto máximo indicado en la carátula de tu póliza como valor asegurado por esta cobertura.

5 Compras por internet

Colmena Seguros se compromete a pagarte hasta la suma asegurada indicada en la carátula de la póliza, por la pérdida patrimonial que sufras cuando te veas afectado por compras fraudulentas realizadas por internet sin tu autorización, utilizando una tarjeta emitida a tu nombre haciendo uso de la información de seguridad de la tarjeta (Número de tarjeta, fecha de vencimiento y el Código Valor de Validación CVV).



¡Ten presente!

- Colmena Seguros te cubrirá desde el momento de la compra fraudulenta hasta el siguiente corte de tu tarjeta débito o crédito, máximo treinta (30) días.
- Recuerda informar del fraude a la entidad emisora de tu tarjeta.
- Por vigencia anual de tu seguro, cubriremos eventos fraudulentos hasta agotar el monto máximo indicado en la carátula de tu póliza como valor asegurado por esta cobertura.

6 Falsificación, adulteración y/o clonación de tarjetas

Cuando durante la vigencia de la póliza seas víctima de falsificación, adulteración y/o clonación de una tarjeta emitida a tu nombre, Colmena Seguros te pagará, hasta la suma asegurada indicada en la carátula de la póliza, el valor de las débitos que se efectúen en contra tuya por la utilización de las tarjetas falsificadas, clonadas o adulteradas a tu nombre.



¡Ten presente!

- El evento estará cubierto desde el momento del débito a tu cuenta hasta el siguiente corte de tu tarjeta débito o crédito, esto deberá ocurrir en un plazo máximo de treinta (30) días.
- Por vigencia anual de tu seguro, cubriremos eventos fraudulentos hasta agotar el monto máximo indicado en la carátula de tu póliza como valor asegurado por esta cobertura.

7 Cobertura de documentos protegidos

Cuando seas víctima de un hurto calificado en el cual se apoderen de tus documentos personales, Colmena Seguros te pagará hasta el valor indicado en la carátula de la póliza, para cubrir los costos de reemplazo de los documentos objeto de cobertura, siempre y cuando el hurto ocurra dentro del período de tiempo y hasta el límite expresamente detallado en la carátula de la póliza.



¡Ten presente!

- Bajo este amparo no se encuentran cubiertos documentos diferentes a los documentos de identificación personales, tales como cédula de ciudadanía o extranjería, pasaporte, licencia de conducción, documento de identificación laboral o estudiantil, tarjeta de acceso a edificios o parqueaderos y libreta militar.
- No se encuentran cubiertos los gastos de reexpedición asociados a daños generados en los documentos.
- Por vigencia anual de tu seguro, cubriremos eventos fraudulentos hasta agotar el monto máximo indicado en la carátula de tu póliza como valor asegurado por esta cobertura.

8 Suplantación de identidad

Cuando seas víctima de un evento de suplantación de identidad, donde debas incurrir en gastos derivados del mismo, Colmena Seguros te pagará hasta el límite de valor asegurado expresamente detallado en la carátula de la póliza, para que uses ese valor en los gastos que se describen a continuación, siempre que incurras en ellos:



¡Ten presente!

- Colmena Seguros cubrirá desde el momento de la suplantación de identidad hasta el siguiente corte de la tarjeta débito o crédito, máximo treinta (30) días.

8.A Gastos de honorarios profesionales de abogado

Ampara exclusivamente el valor de los gastos, hasta el límite asegurado indicado en la carátula de la póliza, que correspondan a honorarios profesionales en un juicio para:

- Defenderte en un juicio iniciado en tu contra por cualquier persona natural o jurídica, en virtud de obligaciones económicas adquiridas supuestamente por ti, como consecuencia de la suplantación de identidad.
- Interponer recursos contra cualquier sentencia civil o penal dictada en contra tuya como resultado de la suplantación de identidad.
- Solicitar la corrección, precisión o eliminación de datos reportados a las centrales de información financiera, como resultado de la suplantación de identidad.

8.B Obligaciones financieras

Colmena Seguros amparará el reembolso del monto de las obligaciones financieras que hayas pagado como resultado de cuentas bancarias abiertas, tarjetas de crédito adquiridas o créditos tomados a tu nombre, sin tu autorización y, como consecuencia directa de la suplantación de identidad y hasta el límite asegurado indicado en la carátula de la póliza.

8.C Gastos varios

Colmena Seguros te cubrirá, mediante reembolso, los siguientes gastos y hasta el límite asegurado indicado en la carátula de la póliza:

- El costo de documentos notariados, llamadas telefónicas de larga distancia y correo certificado, en los cuales incurras como resultado de esfuerzos para reportar o corregir registros financieros y de crédito que hayan sido alterados como resultado de la suplantación de identidad.
- El costo de obtención de informes de crédito que sirvan como prueba de la suplantación de identidad.



¡Ten presente!

- La indemnización no podrá superar el límite establecido en la carátula de la póliza.
- Por vigencia anual de tu seguro, cubriremos eventos fraudulentos hasta agotar el monto máximo indicado en la carátula de tu póliza como valor asegurado por esta cobertura.

¿Qué no te cubre este seguro? (Exclusiones)

No tendrás cobertura para ninguno de los amparos de esta póliza, si el evento que genere la solicitud de indemnización sea una consecuencia de:

- No hay pérdida a pago alguno bajo los amparos de este seguro, cuando los daños y pérdidas materiales que sufran los bienes descritos en la carátula de la póliza sean anteriores a la contratación del seguro, o tengan su causa, consistan en, o sean consecuencia, directa o indirecta, total o parcial, de:
 - Pérdidas que resulten fuera del período de cobertura otorgado.
 - Cargos fraudulentos con la tarjeta crédito y/o débito, que se hayan realizado después de que hayas realizado la notificación del evento al emisor de la tarjeta.

Para tu amparo de hurto calificado en cajero automático:

No tendrás cobertura en las siguientes situaciones:

- Retiros de dinero realizados a través o por medio de corresponsales bancarios o plataformas digitales o virtuales que permitan el retiro de dinero en efectivo.

Para tu amparo de compra protegida:

No tendrás cobertura en las siguientes situaciones:

- Artículos con un valor comercial individual igual o inferior a \$50.000.
- Artículos que hayas dañado a través de alguna alteración (incluidos, pero no limitados a cortes, daños con sierras, u ocasionados para darle forma).
- Artículos que se encuentren en exhibición o que hayan sido utilizados para demostraciones.
- Pérdidas provenientes del hurto simple o a causa de tu descuido respecto de aquellos bienes que hayas adquirido.
- Vehículos motorizados.
- Accesorios permanentes de residencia y/o instalaciones de negocio, incluyendo pero no limitados a alfombrados, pisos y/o baldosas, aires acondicionados, refrigeradores o calefactores.
- Cheques de viajero, dinero en efectivo, tickets de cualquier tipo, instrumentos negociables, títulos valores, lingotes, monedas o estampillas preciosas o raras, plantas, animales, combustibles, perecederos y servicios, artículos de arte, antigüedades, armas de fuego y artículos coleccionables, pieles, joyas, gemas, piedras preciosas, y artículos de o que contienen oro u otro metal precioso y/o piedras preciosas.
- Artículos que hayas alquilado o arrendado.
- Artículos de segunda mano.
- Pérdidas a causa de alimañas, insectos, termitas, moho, putrefacción húmeda o seca, bacterias u óxidos.
- Daños por deterioro de uso normal, defecto inherente del producto o uso habitual en el juego.

Guerra, invasión, acto de enemigo extranjero, hostilidades u operaciones bélicas (haya o no declaración de guerra), motín, disturbios, desobediencia civil, estado de conmoción civil, alborotos populares, asonada, huelgas, cierres, sedición, revolución o rebelión, insurrección, invasión, revolución o golpe de estado, uso de poder militar o usurpación del poder militar o retención ilegal del mando o usurpación del poder del gobierno.

Para tu amparo de falsificación, adulteración y/o clonación de tarjetas

No tendrás cobertura en las siguientes situaciones:

- Cargos fraudulentos con la tarjeta crédito y/o débito, que se hayan realizado después de que hayas realizado notificación del evento al emisor de la tarjeta.

Para tu amparo de cobertura de documentos protegidos

No tendrás cobertura en las siguientes situaciones:

- Dinero, cheques y otros títulos valores, pasajes de transporte u otros ítems que no fueran documentos de identificación personal y/o tarjetas débito o crédito del asegurado.
- Pérdidas causadas por cualquier evento que no sea una pérdida o hurto, tales como fuego, agua, uso cotidiano, defectos en su fabricación, plaga, insectos, limpieza o reparaciones o eventos similares.

Para tu amparo de gastos varios

No tendrás cobertura en las siguientes situaciones:

- Perjuicios extrapatrimoniales y lucro cesante por los esfuerzos de corregir registros financieros que hayan sido alterados a causa de la suplantación.

¿Cuáles son las edades de ingreso y permanencia?

Podrás adquirir este seguro únicamente si tienes más de 18 años. No tendrás límite máximo de ingreso ni permanencia.

Forma y periodicidad del pago de la prima

El pago de tu seguro, llamado prima, será realizado de forma mensual.

¿Qué productos financieros están protegidos?

Este seguro ampara las tarjetas débito y/o crédito emitidas por cualquier entidad financiera que se encuentren a tu nombre.

Vigencia del seguro

La vigencia de tu seguro estará señalada en la carátula de tu póliza, y tendrá una duración de un año.

Siempre que así lo autorices, esta póliza será renovada automáticamente salvo manifestación contraria tuya.



¡Ten presente!

- En caso de renovar tu seguro, tu valor asegurado y prima tendrán un incremento anual equivalente al Índice de Precios al Consumidor (IPC) certificado por el DANE, para el año anterior a la fecha en la cual se cumpla el año de vigencia de la póliza.

¿Por cuáles causas terminaría tu seguro?

- Por falta en el pago de la prima vencido el plazo de sesenta (60) días calendario otorgado para ello.
- Cuando revoques tu póliza por escrito.

Aviso de siniestro

Deberás dar aviso a Colmena Seguros dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la cual hayas conocido la ocurrencia del siniestro.

Documentos sugeridos para tu solicitud de indemnización

Para que Colmena Seguros te pague la suma de dinero asegurada, deberás demostrar la ocurrencia y cuantía del siniestro. Para ello, te recomendamos presentar los siguientes documentos:

- Hurto calificado en cajero automático.
- Tarjeta perdida o robada, estafa en cajeros electrónicos, fraude por internet, falsificación, adulteración y/o clonación de tarjetas, suplantación de identidad.
- Compra protegida.
- Hurto de documentos.

| Documentos sugeridos | a. | b. | c. | d. |
|---|----|----|----|----|
| Carta de reclamación indicando circunstancias de tiempo, modo y lugar, así como la fecha en que ocurrieron los hechos y todos los datos de contacto. | ● | ● | ● | ● |
| Documentos de identidad del asegurado, o cualquier otro documento que acredite la identidad del asegurado al momento de presentar la solicitud de indemnización por el amparo de hurto de documentos. | ● | ● | ● | ● |
| Denuncia ante la fiscalía presencial o por página web, indicando la hora del evento. | ● | ● | ● | ● |
| Extracto bancario que refleje las transacciones que se están reclamando. | ● | ● | ● | |
| Copia o fotocopia del reporte de fraude ante el banco, sobre movimiento de transacciones fraudulentas o suplantación. | | ● | | |
| Respuesta del banco indicando la reversión de las transacciones a nombre del tarjetahabiente o resultado de la revisión del caso. | | ● | | |
| Relación de los establecimientos y/o cajeros donde fueron realizadas las transacciones fraudulentas. | | ● | | |
| Cuando se presenten reclamos con tarjeta crédito o débito por eventos originados internamente o en el exterior, presentar copia o fotocopia del aviso escrito, presentado por el tarjetahabiente o del formato establecido por el banco y copia del pasaporte, pasaje o documento que demuestre localización del tarjetahabiente. | | ● | | |
| Soportes de pagos de los costos adicionales cubiertos por la póliza, cuando aplique. | | ● | | |
| Factura donde se evidencie la compra y referencia de los artículos adquiridos. | | | ● | |
| Relación de los artículos hurtados. | | | ● | |
| Evidencia fotográfica del daño y de la referencia del artículo. | | | ● | |
| Factura que soporte la reexpedición de documentos asegurados bajo la póliza. | | | | ● |

También puedes gestionar tu solicitud de indemnización a través de nuestro portal web, con el formulario digital que podrás encontrar en este enlace: <https://www.colmenaseguros.com/seguros-generales/Paginas/default.aspx>

Notificaciones

Cualquier notificación que deba hacerse entre las partes en el desarrollo del presente contrato, deberá consignarse por cualquier medio escrito o electrónico sin perjuicio de lo dicho en la condición para el aviso del siniestro y será prueba suficiente de la misma, la constancia de su envío a la última dirección registrada.

Domicilio

Sin perjuicio de las disposiciones procesales, para los efectos relacionados con el presente contrato, se fija como domicilio de las partes la ciudad establecida en la carátula como lugar de expedición de la póliza.

Plazo de respuesta a las reclamaciones

Colmena Seguros tendrá un plazo máximo de 20 días calendario para dar respuesta a las reclamaciones por siniestro.

Coaseguro

Ten presente que Colmena Seguros junto con SBS Seguros Colombia S.A. asumirán los riesgos a través de la figura del coaseguro, lo cual significa que ambas compañías cubriremos los riesgos que ampara tu póliza, sin que ello implique una desmejora en los amparos, coberturas y derechos que te ofrece la póliza, ni en la forma de ejercerlos, por el contrario, este coaseguro significa una mayor respaldo para ti.

Ten en cuenta que la aseguradora encargada de atenderte será Colmena Seguros, por ello, para solicitar asistencias, reportar un siniestro o cualquier inquietud con respecto a tu póliza, o la figura del coaseguro con SBS Seguros Colombia S.A., puedes comunicarte a través de los canales oficiales de atención de Colmena Seguros.

ASEGURADORA

FIRMA AUTORIZADA

Colmena Seguros Generales S.A.

Conoce más en www.colmenaseguros.com

15/01/2024-1350-P-09-69308_V1_01/2024-0R00

Referencia a Nota Técnica 15/01/2024-1350-NI-P-09-69308_V1_01/2024