

**TÉRMINOS Y CONDICIONES  
SEGURO DE TARJETA PROTEGIDA**

**COBERTURAS DEL SEGURO**

	Plan Retención	Plan 2	Plan 3	Plan Upgrade
Hurto de dineros retirados en cajeros. Hasta	\$ 600.000	\$ 1.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.500.000
Estafa en Cajeros Automáticos. Hasta	\$ 600.000	\$ 1.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.500.000
Hurto de compras efectuadas con tarjeta débito o crédito. Hasta	\$ 600.000	\$ 1.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.500.000
Daño accidental de compras realizadas con tarjeta débito o crédito. Hasta	\$ 600.000	\$ 1.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.500.000
Extravío o hurto (Uso indebido) de la tarjeta. Hasta	\$ 600.000	\$ 1.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.500.000

Prima mensual antes de IVA	\$ 10.588	\$ 16.134	\$ 19.832	\$ 23.529
Prima mensual IVA Incluido	\$ 12.600	\$ 19.200	\$ 23.600	\$ 28.000

La cobertura de seguro aplica para todos los plásticos (tarjetas de crédito) emitidos por el Banco Serfinanza a nombre del asegurado.

Los valores asegurados podrán ser agotados en un periodo máximo de 12 meses y solamente se cubren dos (2) eventos de cualquiera de los amparos relacionados en el presente Certificado. Tan pronto se agoten estos dos (2) eventos, no podrá renovarse el seguro.

**VIGENCIA**

La vigencia iniciará desde las 23:00 de la fecha de adquisición del seguro hasta las 24:00 del día en que se cumpla un mes calendario contando desde la fecha de adquisición del seguro y así sucesivamente por periodos mensuales consecutivos. Este seguro se renueva de manera mensual y automática.

El presente seguro conservará plena validez hasta que se incurra en alguna de las causales de terminación del contrato de seguro del que se trata, establecidas en las condiciones generales o en la ley. Teniendo en cuenta que se trata de un seguro con renovación automática, el valor asegurado y el monto de la prima, indicados en la póliza, se incrementarán después de la 11ª renovación y después de esta cada año - mientras el seguro se encuentre vigente - con base en el índice anual de precios al consumidor (IPC), establecido al 31 de diciembre del año anterior.

**Documentos sugeridos para la reclamación:**

**Hurto de dineros retirados de cajeros electrónicos:**

- Carta formal de reclamación, en la que se describan las circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia del evento, así como el monto reclamado, actividad que se estaba desarrollando, etc.
- Copia del extracto donde se reflejen las transacciones.
- Copia de la cedula del reclamante (tarjetahabiente).
- Copia del denuncia formulado ante la autoridad competente.
- Certificación de bloqueo de la tarjeta hurtada o perdida.
- Certificación del banco en donde se confirme, que no le realizarán ningún reintegro de los valores reclamados

**Estafa cajeros automáticos (Pérdidas originadas en manipulación de cajeros electrónicos):**

- Carta formal de reclamación, en la que se describan las circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia del evento, así como el monto reclamado, actividad que se estaba desarrollando, etc.
- Copia del extracto donde se reflejen las transacciones.
- Copia de la cedula del reclamante (tarjetahabiente).
- Copia del denuncia formulado ante la autoridad competente.
- Certificación de bloqueo de la tarjeta hurtada o perdida.
- Certificación del banco en donde se confirme, que no le realizarán ningún reintegro de los valores reclamados.

**Extravío o hurto de tarjeta débito, tarjeta crédito:**

- Carta formal de reclamación, en la que se describan las circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia del evento, así como el monto reclamado, actividad que se estaba desarrollando, etc.
- Copia del extracto donde se reflejen las transacciones.
- Copia de la cedula del reclamante (tarjetahabiente).
- Copia del denuncia formulado ante la autoridad competente.
- Certificación de bloqueo de la hurtada o perdida.
- Certificación del banco en donde se confirme, que no le realizarán ningún reintegro de los valores reclamados

**Hurto de compras realizadas con tarjetas débito y/o crédito y/o débito:**

- Carta formal de reclamación, en la que se describan las circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia del evento, así como el monto reclamado, actividad que se estaba desarrollando, etc.
- Copia del extracto donde se reflejen las transacciones de las compras de los bienes o mercancías. • Copia de la cedula del reclamante (tarjetahabiente).
- Copia del denuncia formulado ante la autoridad competente.
- Factura de compra de los bienes o Declaración Extrujuicio por inexistencia de Facturas.

**Daños accidentales de compras adquiridas mediante la utilización de tarjetas débito y/o crédito:**

- Carta formal de reclamación, en la que se describan las circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia del evento, así como el monto reclamado, actividad que se estaba desarrollando, etc.
- Copia del extracto donde se reflejen las transacciones de las compras de los bienes o mercancías. • Copia de la cedula del reclamante (tarjetahabiente).
- Copia del diagnóstico técnico de los Bienes o mercancías reclamadas.
- Factura de compra de los bienes o Declaración Extrujuicio por inexistencia de Facturas.

**INFORMACIÓN IMPORTANTE**

EL PRESENTE SEGURO ESTÁ SUJETO A EXCLUSIONES Y LIMITACIONES DE COBERTURA QUE SE DESCRIBEN Y SE DEFINEN DETALLADAMENTE EN LAS CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SEGURO, PÓLIZA ESTÁNDAR TARJETA PROTEGIDA (30/06/2021-1305-P-09-CLACHUBB20210009-DRCI) Y EN LAS DE CADA UNO DE SUS AMPAROS ADICIONALES.

**La mora en el pago de la prima de la póliza, de los certificados individuales de seguro o anexos que se expidan con fundamento en ella, producirá la terminación automática y dará derecho a la compañía para exigir el pago de la prima devengada y de los gastos causados con ocasión de la expedición del contrato según lo establecido en el Artículo 1068 del código de comercio.**

La renovación del seguro se encuentra sujeta a que el pago de la prima de los seguros que anteceden a dicha renovación se efectúe de manera oportuna. El plazo para el pago de la prima es 90 días, los cuales se contarán desde el inicio de vigencia de la póliza.

CHUBB SEGUROS COLOMBIA S.A. ASUME EXCLUSIVAMENTE LA RESPONSABILIDAD DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES RELACIONADAS CON EL PRESENTE CONTRATO FRENTE AL CONSUMIDOR FINANCIERO. BANCO SERFINANZA NO ASUME FRENTE AL ASEGURADO Y/O BENEFICIARIO NINGUNA OBLIGACIÓN RELACIONADA CON EL CONTRATO DE SEGURO. TODA DIFERENCIA SOBRE CUALQUIER ASPECTO DEL PRODUCTO DEL SEGURO, SE RESOLVERÁ ENTRE EL ASEGURADO Y LA ASEGURADORA, SIN

**RESPONSABILIDAD ALGUNA POR PARTE DE BANCO SERFINANZA**

Este seguro no es obligatorio.

Pago de la prima: mensual

**DECLARACIONES Y AUTORIZACIONES**

Con la aceptación de los presentes términos y condiciones usted está de acuerdo en emitir las siguientes declaraciones y autorizaciones:

1. Declaro que me han explicado las condiciones generales del contrato de seguro, las exclusiones, garantías y proceso simplificado de siniestros. El código del clausulado aplicable es 30/06/2021-1305-P-09-CLACHUBB20210009-DRCL.
2. He sido debidamente informado sobre el alcance y las limitaciones de la cobertura del seguro con base en los amparos y las exclusiones establecidas en las condiciones del contrato, las cuales tengo a mi disposición en la en la [www.chubb.com/co](http://www.chubb.com/co) en la cual, también puedo consultar información relevante en materia de protección al consumidor financiero.
3. Autorizo a Chubb Seguros a renovar mensualmente y de manera automática la póliza de seguro y a incrementar el valor asegurado y la prima después de cada 11 renovaciones consecutivas con base en el IPC (índice de precios al consumidor) del año inmediatamente anterior.
4. Autorizo a Chubb Seguros para que descuente del método elegido para el pago, de acuerdo con la indicación en el flujo de venta, las primas mensuales del presente seguro con sus correspondientes ajustes de acuerdo con lo pactado en las condiciones generales de la póliza.
5. Autorizo a Chubb Seguros a recolectar, administrar y usar mis datos personales en los términos previstos en la legislación aplicable, particularmente en la Ley 1581/12 (y demás normas que las modifiquen, adicionen o deroguen) (en adelante la “Regulación”) de acuerdo con los siguientes términos y condiciones:
6. Autorizo a Chubb Seguros para notificarme de cualquier modificación al contrato de seguro a través de los diferentes medios de comunicación existentes, tales como: notificación escrita, llamada telefónica, correo electrónico, mensaje de texto, entre otros.
7. Para la celebración y durante la ejecución del contrato de seguro con CHUBB SEGUROS COLOMBIA S.A. (en adelante “LA ASEGURADORA”), sociedad con NIT 860.026.518 - 6, teléfono 3190400 y domiciliada en la Carrea 7 No. 71-21 de la ciudad de Bogotá (en adelante el “Contrato”), ésta recolectará, administrará y tratará los datos personales del ASEGURADO en los términos previstos en la legislación aplicable, particularmente en la Ley 1581/12 (y demás normas que las modifiquen, adicionen o deroguen) (en adelante la “Regulación”). Consecuentemente, en virtud de la aceptación del presente documento, otorgo la autorización requerida por la Regulación dentro de los siguientes términos y condiciones:
  - 1) LA ASEGURADORA utilizará los datos personales que recolecte del asegurado, tales como nombre, apellido y datos de identificación para los propósitos y alcances relacionados con la suscripción y ejecución del contrato de seguro y con las relaciones jurídicas y/o comerciales que se puedan desprender del mismo.
  - 2) LA ASEGURADORA realizará tratamientos tales como la recolección, uso, almacenamiento, análisis, transferencia y transmisión, supresión, entre otras, de los datos personales del asegurado.
  - 3) En ese orden de ideas, LA ASEGURADORA podrá compartir, transferir o transmitir, nacional o internacionalmente, datos personales a Encargados del Tratamiento que sean proveedores vinculados con LA ASEGURADORA como ajustadores, abogados, médicos, digitadores, firmas de asistencia, call centers y, en general, con terceros con quienes LA ASEGURADORA sostiene relaciones

jurídicas y/o comerciales relativas todas ellas al contrato de seguro, a los servicios que se desprenden del mismo y a otros productos y servicios relacionados con el objeto social de LA ASEGURADORA, siempre con la finalidad de ejecutar en debida forma el contrato de seguro. En cada uno de esos casos LA ASEGURADORA incluirá un texto o adoptará las medidas necesarias a fin de que se observen los principios previstos en la Regulación y para que se comprometan a tratar dicha información del asegurado de conformidad con las Políticas de Tratamiento de Datos de LA ASEGURADORA.

4) LA ASEGURADORA también podrá compartir, transferir o transmitir los datos personales a compañías vinculadas, bien sean matrices, filiales, sucursales, establecimientos de comercio o similares que requieran tratar dichos datos personales para efectos de la correcta ejecución del contrato y según las finalidades establecidas en la presente autorización. LA ASEGURADORA adoptará las medidas necesarias a fin de que se observen los principios previstos en la Regulación.

5) La autorización que se otorga por medio de este documento incluye una autorización previa, expresa e informada para el tratamiento de datos sensibles relacionados con o necesarios para la ejecución del contrato de seguro. Tales datos sensibles pueden incluir datos de salud. Para estos efectos, LA ASEGURADORA observará lo previsto en la Regulación sobre la materia. el asegurado ha sido informado sobre el carácter enteramente facultativo de la autorización para hacer tratamiento de los datos sensibles.

6) LA ASEGURADORA adoptará las medidas físicas, técnicas y tecnológicas necesarias para asegurar que los datos personales del asegurado se encuentren en adecuadas condiciones de conservación, seguridad y confidencialidad.

7) LA ASEGURADORA otorgará al asegurado la oportunidad para conocer, actualizar, rectificar o suprimir sus datos personales, o revocar su consentimiento siempre que no exista una obligación legal o contractual que implique que sus datos personales deban permanecer en la base de datos, así como para ejercer los derechos previstos en la Regulación de acuerdo con los procedimientos contemplados en la misma Regulación y en las Políticas de Tratamiento de Datos de la ASEGURADORA que se encuentran publicadas en [www.chubb.com.co](http://www.chubb.com.co). Es responsabilidad del ASEGURADO consultar periódicamente esas Políticas de Tratamiento de Datos y sus actualizaciones.

8) Tales derechos del asegurado podrán ser ejercidos enviando una comunicación escrita a la dirección de correo electrónico [chubb.servicioalcliente@chubb.com](mailto:chubb.servicioalcliente@chubb.com).

9) En caso de recibir una orden judicial o administrativa de cualquier autoridad competente relacionada con datos personales del ASEGURADO, LA ASEGURADORA procederá de acuerdo con lo previsto en la Regulación sobre el particular.

10) A la terminación del contrato de seguros por cualquier causa, LA ASEGURADORA se abstendrá de utilizar los datos personales del asegurado para cualquier fin diferente al que éste autorice y las exigidas por la ley aplicable. LA ASEGURADORA adoptará las medidas técnicas y tecnológicas necesarias para garantizar que los datos personales del asegurado no se utilizarán para un fin diferente, pudiendo acordar con el asegurado la eliminación definitiva de los datos personales de los archivos y registros de LA ASEGURADORA.

11) Si dentro de las actividades relacionadas con o derivadas del presente documento y, en general, del contrato de seguro, el asegurado debe suministrar a LA ASEGURADORA datos personales de terceros con quienes sostiene una relación familiar, laboral, contractual, jurídica o comercial de cualquier clase, se entenderá para todos los efectos que el asegurado ha desplegado conductas inequívocas a fin de demostrar que esos terceros han prestado su debido y oportuno consentimiento para la recolección, administración y tratamiento de datos personales en los términos y para los propósitos previstos en este documento. De la misma manera, la ASEGURADORA entenderá que en esos casos existe una legitimación para el ejercicio de los derechos del titular basado en lo dispuesto por el numeral 4 del artículo 20 del Decreto 1377 de 2013 que prevé la estipulación a favor de otro o para otro.

12) En virtud de la relación jurídica y/o comercial que se desprende de este documento, el asegurado expresamente autoriza a LA ASEGURADORA para que esta pueda transferir y/o transmitir los datos personales a empresas que se encuentran ubicadas en el extranjero, particularmente en los Estados Unidos de América, con las que LA ASEGURADORA sostiene una relación contractual por pertenecer al mismo grupo comercial de empresas. Esas empresas ubicadas en el extranjero prestarán servicios a LA ASEGURADORA principalmente en materia de realización de copias de seguridad (back-up) y análisis estadístico, administrativo, financiero y/o comercial de la información. Para estos propósitos LA ASEGURADORA implementará las gestiones y procedimientos a que haya lugar

de acuerdo con la Regulación, garantizando en todo caso el derecho del asegurado a que esa información se almacene en condiciones de seguridad y a solicitar a LA ASEGURADORA la actualización o rectificación de la misma cuando a ello hubiere lugar de acuerdo con lo previsto en la Regulación.

13) Autorizo adicionalmente a LA ASEGURADORA para que utilice mis datos personales de contacto con fines de mercadeo, publicidad o comercialización de bienes y servicios propios del objeto social de LA ASEGURADORA. LA ASEGURADORA no utilizará los datos personales del asegurado para actividades de mercadeo, publicidad o comercialización de bienes y servicios de terceros que no tengan una relación contractual con LA ASEGURADORA. En caso de no estar de acuerdo en otorgar su autorización para estos propósitos, puede comunicarse con la línea de atención al cliente de LA ASEGURADORA para realizar la anotación correspondiente.

14) Autorizo a LA ASEGURADORA para que utilice mis datos para el control y la prevención del fraude en todas las etapas contractuales y pos-contractuales, así como para la prevención y control de lavado de activos y la financiación del terrorismo. Para estos efectos autorizo a LA ASEGURADORA a que mis datos personales sean compartidos, transmitidos, entregados, transferidos o divulgados a Operadores de Información y/o Burós de Crédito.

15) Autorizo a LA ASEGURADORA para que utilice mis datos para la elaboración de estudios técnico-actuariales, estadísticas, encuestas, análisis de tendencias del mercado y, en general, estudios de técnica aseguradora. Lo anterior supone la elaboración de modelos analíticos que tengan como propósitos, entre otros, la predicción de la siniestralidad, cálculo de primas y predisposición de adquisición de una póliza en particular. Para estos efectos autorizo a LA ASEGURADORA a que mis datos personales sean compartidos, transmitidos, entregados, transferidos o divulgados a Operadores de Información y/o Burós de Crédito.

Para efectos de esta autorización el Responsable del Tratamiento es la sociedad CHUBB SEGUROS COLOMBIA S.A., con NIT: 860.026.518-6, domiciliada en la Carrera 7 No 71 - 21 Torre B Piso 7 de la ciudad de Bogotá y con teléfono (601) 3190300. Los titulares podrán ejercer su derecho a la protección de datos descrito anteriormente, presentando una comunicación escrita en el domicilio de CHUBB SEGUROS COLOMBIA S.A. dirigido al Área de Protección de Datos de la compañía o mediante correo electrónico a [servicioalcliente.co@chubb.com](mailto:servicioalcliente.co@chubb.com)

#### **Líneas de atención:**

- **Chubb Seguros: Bogotá: (+57 601) 3190402 / Nacional: 01 80000 917 500**

CHUBB SEGUROS COLOMBIA S.A. OFICINA PRINCIPAL: Carrera 7 No. 71-21 Torre B, Piso 7 PBX: (+57 601) 3190300 / (+57 601) 3266200  
Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. A 5:00 p.m. Bogotá D.C., Colombia. Página Web: [chubb.com/co](http://chubb.com/co) - UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE Bogotá D.C., Colombia. Calle 72 No. 10-51 Piso 4 PBX: (+57 601) 3190402. Medellín, Colombia Cra 43A No. 1-50 Torre 3 Oficina 901, 902 y 903 CC San Fernando Plaza Tel: (+57 604) 6052777 Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Cali, Colombia Calle 64 Norte No. 5BN - 146 Oficina. B2 Tel: (+57 602) 4898484 Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Barranquilla, Colombia Calle 77B n 59-61 Oficina 409 Edificio Empresarial Las Américas II Tels: (+57 605) 3850316 Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Líneas de atención al cliente: Línea Gratuita Nacional: 01 8000 917500. Línea Fija en Bogotá: (+57 601) 3190402. Opción 3 Email: [Servicioalcliente.co@Chubb.com](mailto:Servicioalcliente.co@Chubb.com) Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. A 5:00 p.m. • Línea de Atención Inmediata para Póliza de Exequias: Desde Bogotá: (+57 601) 6260836 • Líneas Gratuitas Nacionales: 01 8000 129974 / 01 8000 129975 DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Ustáriz & Abogados. Estudio Jurídico Bogotá D.C., Colombia. Carrera 11 A # 96 - 51 Oficina 203 - Edificio Oficity. PBX: (+57 601) 610 8161 / (+57 601) 610 8164 Fax: (+57 601) 6108164 E-mail: [defensoriachubb@ustarizabogados.com](mailto:defensoriachubb@ustarizabogados.com) - Página Web: <https://www.ustarizabogados>