



## C O N T E N I D O

Pág.

CONDICIÓN 1	Coberturas del Seguro	2
CONDICIÓN 2	Obligaciones del Asegurado en el Evento de Siniestro	4
CONDICIÓN 3	Vigencia	4
CONDICIÓN 4	Definiciones	4
CONDICIÓN 5	Prescripción	5
CONDICIÓN 6	Notificaciones	5
CONDICIÓN 7	Uso de Red	5
CONDICIÓN 8	Procedimiento Ágil de Reclamación	6



## 1. COBERTURAS DEL SEGURO



### 1.1 MUERTE ACCIDENTAL A CONSECUENCIA DE HURTO CALIFICADO

**¿QUÉ ME CUBRE LA MUERTE ACCIDENTAL A CONSECUENCIA DE HURTO CALIFICADO?** EL PRESENTE SEGURO CUBRE, EL RIESGO DE MUERTE ACCIDENTAL DE LA PERSONA ASEGURADA, QUE OCURRA ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE COMO RESULTADO DIRECTO DE UN HURTO CALIFICADO, ES DECIR, LA APROPIACIÓN DE LOS DINEROS RETIRADOS POR EL ASEGURADO MEDIANTE UN ACTO VIOLENTO, DICHA CONDUCTA PUEDE DARSE EN LA VÍA PÚBLICA O DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE REALIZÓ EL RETIRO DE SU DINERO.



ESTE AMPARO **NO TIENE EXCLUSIONES**



**¿CUÁNTO DINERO ENTREGA LA ASEGURADORA EN CASO DE FALLECIMIENTO POR MUERTE ACCIDENTAL A CONSECUENCIA DE HURTO CALIFICADO?:** LA ASEGURADORA PAGARÁ EL DOBLE DEL VALOR RETIRADO EN EL CAJERO ELECTRÓNICO.

LA INDEMNIZACIÓN NUNCA PODRÁ SER MAYOR AL DOBLE DEL VALOR MÁXIMO QUE EL CAJERO ELECTRÓNICO PERMITE RETIRAR EN UNA SOLA TRANSACCIÓN.



**¿EN CASO DE FALLECIMIENTO POR MUERTE ACCIDENTAL A CONSECUENCIA DE HURTO CALIFICADO, A QUIÉN ENTREGA EL DINERO LA ASEGURADORA?** A LOS BENEFICIARIOS ESTABLECIDOS POR LEY, ES DECIR, SUS HEREDEROS EN LOS TÉRMINOS DESCRITOS EN EL ARTÍCULO 1.045 Y SIGUIENTES DEL CÓDIGO CIVIL COLOMBIANO.

### 1.2. PÉRDIDA DEL DINERO RETIRADO A CONSECUENCIA DE HURTO CALIFICADO



**¿QUÉ ME CUBRE LA PÉRDIDA DEL DINERO RETIRADO A CONSECUENCIA DE HURTO CALIFICADO?**

EL PRESENTE SEGURO CUBRE, LA PÉRDIDA DEL DINERO DEL ASEGURADO, QUE OCURRA ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE COMO RESULTADO DIRECTO DE UN HURTO CALIFICADO, ES DECIR, LA APROPIACIÓN DE LOS DINEROS RETIRADOS POR EL ASEGURADO MEDIANTE UN ACTO VIOLENTO, DICHA CONDUCTA PUEDE DARSE EN LA VÍA PÚBLICA O DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE REALIZÓ EL RETIRO DE SU DINERO. ESTA COBERTURA OPERA DENTRO DE LAS DOS HORAS CONTADAS A PARTIR DEL RETIRO DEL DINERO, COMO SE INDICA EN EL NUMERAL 3 DEL PRESENTE CLAUSULADO.



ESTE AMPARO **NO TIENE EXCLUSIONES**

01/02/2021-13-17- P-31-PPSUS3R000000047-0R00  
01/02/2021-13-17-NT-P-31-NTPSUS3R00000048



**¿CUÁNTO DINERO ENTREGA LA ASEGURADORA EN CASO DE PÉRDIDA DEL DINERO RETIRADO A CONSECUENCIA DE HURTO CALIFICADO?:** LA ASEGURADORA PAGARÁ EL VALOR RETIRADO EN EL CAJERO ELECTRÓNICO

LA INDEMNIZACIÓN NUNCA PODRÁ SER MAYOR AL VALOR MÁXIMO QUE EL CAJERO ELECTRÓNICO PERMITE RETIRAR EN UNA SOLA TRANSACCIÓN.



**¿CUÁL ES EL LÍMITE DE EVENTOS PARA ESTE AUXILIO DE PÉRDIDA DEL DINERO RETIRADO A CONSECUENCIA DE HURTO CALIFICADO?** CADA AÑO SE CUBRIRÁ MÁXIMO TRES (3) EVENTOS. EL AÑO COMENZARÁ A CONTARSE A PARTIR DE LA PRIMERA VEZ QUE RECLAME A LA ASEGURADORA PARA HACER EFECTIVO ÉSTE AUXILIO.

**¿QUÉ PASA SI EL CAJERO ME ENTREGA UN MENOR VALOR DEL SOLICITADO?** EL SEGURO CUBRIRÁ HASTA EL MONTO QUE EL CAJERO EFECTIVAMENTE HAYA ENTREGADO; PORQUE EL OBJETO DEL SEGURO ES INDEMNIZAR.



### 1.3. AUXILIO POR PÉRDIDA O EXTRAVÍO DE DOCUMENTOS A CONSECUENCIA DE HURTO CALIFICADO

**¿QUÉ ME CUBRE EL AUXILIO POR PÉRDIDA O EXTRAVÍO DE DOCUMENTOS A CONSECUENCIA DE HURTO CALIFICADO?** EL PRESENTE SEGURO REEMBOLSARÁ HASTA DOSCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$200.000) PESOS, POR EL COSTO DE LA REEXPEDICIÓN DE LOS DOCUMENTOS PERSONALES DEL ASEGURADO, QUE HAYA PÉRDIDO ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE COMO RESULTADO DIRECTO DE UN HURTO CALIFICADO.

LOS DOCUMENTOS SERÁN LOS QUE SE RELACIONAN A CONTINUACIÓN:

- A) CÉDULA DE CIUDADANÍA
- B) CÉDULA DE EXTRANJERÍA
- C) LIBRETA MILITAR
- D) LICENCIA DE CONDUCCIÓN
- E) PASAPORTE
- F) TARJETAS DÉBITO Y CRÉDITO CUYA REEXPEDICIÓN TENGA ALGÚN COSTO FRENTE A LA ENTIDAD FINANCIERA QUE LAS EMITIÓ.

DICHA COBERTURA OPERA DENTRO DE LAS DOS HORAS CONTADAS A PARTIR RETIRO DEL DINERO, COMO SE INDICA EN EL NUMERAL 3 DEL PRESENTE CLAUSULADO.



ESTE AMPARO **NO TIENE EXCLUSIONES**

01/02/2021-13-17- P-31-PPSUS3R000000047-0R00  
01/02/2021-13-17-NT-P-31-NTPSUS3R000000048



**¿CUÁL ES EL LÍMITE DE EVENTOS PARA ESTE AUXILIO POR PÉRDIDA DE DOCUMENTOS A CONSECUENCIA DE HURTO CALIFICADO?** CADA AÑO SE CUBRIRÁ MÁXIMO TRES (3) EVENTOS. EL AÑO COMENZARÁ A CONTARSE A PARTIR DE LA PRIMERA VEZ QUE RECLAME A LA ASEGURADORA PARA HACER EFECTIVO ÉSTE AUXILIO.



## 2. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO EN EL EVENTO DE SINIESTRO

EL O LOS BENEFICIARIOS, SEGÚN SEA EL CASO, DEBERÁN DAR AVISO A LA COMPAÑÍA DE SEGUROS, DENTRO DE LAS CUARENTA Y OCHO (48) HORAS POSTERIORES A LA OCURRENCIA DEL SINIESTRO.

EL ASEGURADO DEBERÁ TENER SUS DATOS DE CORREO ELECTRÓNICO Y CELULAR ACTUALIZADOS EN EL BANCO PARA GARANTIZAR EL ENVÍO DE LAS NOTIFICACIONES AL MOMENTO DE TOMAR EL SEGURO



## 3. VIGENCIA

ESTA PÓLIZA ES COLECTIVA, ES DECIR, QUE EL BANCO ES EL TOMADOR DE LA PÓLIZA Y CADA UNO DE LOS CLIENTES DEL BANCO QUE COMPRAN VOLUNTARIA EL SEGURO AL MOMENTO DEL RETIRO DE SU DINERO, SON LOS ASEGURADOS. POR LO TANTO, LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA COLECTIVA SERÁ DE UN (1) AÑO CON RENOVACIÓN AUTOMÁTICA Y LA VIGENCIA PARA CADA UNO DE LOS CLIENTES DEL BANCO SERÁ DE 2 (DOS) HORAS CONTADAS A PARTIR DE LA HORA DEL RETIRO DE SU DINERO.



## 4. DEFINICIONES:

**ASEGURADO:** TODA PERSONA CLIENTE DE BANCOLOMBIA QUE REALICE UN RETIRO DE DINERO EXCLUSIVAMENTE EN CAJEROS AUTOMÁTICOS Y QUE ADICIONALMENTE FIGURE COMO ASEGURADO EN LA PÓLIZA, POR LA COMPRA VOLUNTARIA DEL SEGURO AL MOMENTO DEL RETIRO DE SU DINERO.

**BENEFICIARIO:** ES LA PERSONA QUE TIENE DERECHO A LA INDEMNIZACIÓN, EN CONCORDANCIA, PARA LO QUE RESULTE APLICABLE, DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 1141 Y 1142 DEL CÓDIGO DEL COMERCIO

**HURTO CALIFICADO:** LA APROPIACIÓN DE LOS DINEROS RETIRADOS POR EL ASEGURADO MEDIANTE UN ACTO VIOLENTO, DICHA CONDUCTA PUEDE DARSE EN LA VÍA PÚBLICA O DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE REALIZÓ EL RETIRO DEL DINERO

01/02/2021-13-17-P-31-PPSUS3R000000047-0R00  
01/02/2021-13-17-NT-P-31-NTPSUS3R000000048



**SINIESTRO:** TODO HECHO EXTERNO, ACCIDENTAL, SÚBITO, REPENTINO E IMPREVISTO QUE SE PRESENTE DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA, CUYAS CONSECUENCIAS ESTÉN GARANTIZADAS POR ALGUNAS DE LAS COBERTURAS DEL SEGURO. SE CONSIDERA QUE CONSTITUYE UN SÓLO Y ÚNICO SINIESTRO EL CONJUNTO DE DAÑOS DERIVADOS DE UN MISMO EVENTO. DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 1.077 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, EL ASEGURADO DEBERÁ ACREDITAR LA OCURRENCIA DEL SINIESTRO Y LA CUANTÍA DE LA RECLAMACIÓN.

**REVOCACIÓN:** ES LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO DEL SEGURO.

**TOMADOR:** LA ENTIDAD BANCARIA



## 5. PRESCRIPCIÓN

LA PRESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES QUE SE DERIVAN DEL CONTRATO DE SEGURO O DE LAS DISPOSICIONES QUE LO RIGEN PODRÁ SER ORDINARIA O EXTRAORDINARIA.

LA PRESCRIPCIÓN ORDINARIA SERÁ DE DOS AÑOS Y EMPEZARÁ A CORRER DESDE EL MOMENTO EN QUE EL INTERESADO HAYA TENIDO O DEBIDO TENER CONOCIMIENTO DEL HECHO QUE DA BASE A LA ACCIÓN.

LA PRESCRIPCIÓN EXTRAORDINARIA SERÁ DE CINCO AÑOS, CORRERÁ CONTRA TODA CLASE DE PERSONAS Y EMPEZARÁ A CONTARSE DESDE EL MOMENTO EN QUE NACE EL RESPECTIVO DERECHO.



## 6. NOTIFICACIONES

CUALQUIER DECLARACIÓN QUE DEBAN HACER LAS PARTES PARA LA EJECUCIÓN DE LAS ESTIPULACIONES ANTERIORES, DEBERÁ CONSIGNARSE POR ESCRITO, CON EXCEPCIÓN DEL AVISO DE SINIESTRO, Y SERÁ PRUEBA SUFICIENTE DE LA NOTIFICACIÓN, LA CONSTANCIA DEL ENVIÓ POR CORREO CERTIFICADO DIRIGIDO A LA ÚLTIMA DIRECCIÓN REGISTRADA POR LAS PARTES.

PARA EL EFECTO, EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA SE INDICA LA DIRECCIÓN DE LA COMPAÑÍA PARA LA NOTIFICACIÓN.



## 7. USO DE RED

COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A ASUME LA RESPONSABILIDAD FRENTE AL CONSUMIDOR FINANCIERO. ESTE PRODUCTO DE SEGUROS ES OFRECIDO POR LA RED DE BANCOLOMBIA S.A. ESTABLECIMIENTO BANCARIO LIMITÁNDOSE ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE AL CORRECTO CUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES DEBIDAMENTE IMPARTIDAS POR COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN DICHA RED

01/02/2021-13-17- P-31-PPSUS3R000000047-0R00  
01/02/2021-13-17-NT-P-31-NTPSUS3R000000048



## 8. PROCEDIMIENTO ÁGIL DE RECLAMACIÓN

PASOS PARA HACER UNA RECLAMACIÓN DE ACCIDENTES PERSONALES

### ¿QUÉ DEBO TENER EN CUENTA PARA LA RECLAMACIÓN?

**DEBERÁS ACREDITAR TU CALIDAD DE BENEFICIARIO, A TRAVÉS DE LA ENTREGA DE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS A LA ASEGURADORA:**

#### 1.1. SI ERES CLIENTE BANCOLOMBIA MAYOR DE EDAD:

##### 1.1.1. PÉRDIDA DE EFECTIVO A CONSECUENCIA DE HURTO CALIFICADO.

- COPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN DEL ASEGURADO.
- EN CASO DE NO TENER LA COPIA, SE DEBE ANEXAR DENUNCIA DE LA PÉRDIDA DEL DOCUMENTO Y CERTIFICADO DE EXPEDICIÓN EN PROCESO.
- DENUNCIA ANTE LA FISCALÍA PRESENTADA DENTRO DE LAS 48 HORAS SIGUIENTES AL HURTO CALIFICADO EN LA CUAL SE EVIDENCIE LA FECHA, HORA, LUGAR, VALOR DEL RETIRO Y NARRACIÓN DETALLADA DE LOS HECHOS. PUEDES DENUNCIAR AQUÍ [HTTPS://ADENUNCIAR.POLICIA.GOV.CO/ADENUNCIAR](https://adenunciar.policia.gov.co/adenunciar)

##### 1.1.2. AUXILIO POR PÉRDIDA DE DOCUMENTOS A CONSECUENCIA DEL HURTO CALIFICADO

- CARTA FORMAL DEL RECLAMANTE EN LA CUAL SE RELATEN LAS CIRCUNSTANCIAS DE MODO, TIEMPO Y LUGAR DE LOS HECHOS QUE DAN ORIGEN A LA RECLAMACIÓN.
- DENUNCIA ANTE LA AUTORIDAD COMPETENTE POR EL EXTRAVÍO O HURTO DE LOS DOCUMENTOS PRESENTADA DENTRO DE LAS 48 HORAS SIGUIENTES A LA PÉRDIDA DE LOS MISMOS. [HTTPS://ADENUNCIAR.POLICIA.GOV.CO/ADENUNCIAR](https://adenunciar.policia.gov.co/adenunciar)
- COPIA DE LAS FACTURAS CORRESPONDIENTES A LA REEXPEDICIÓN DE LOS DOCUMENTOS OBJETO DE LA RECLAMACIÓN.

##### 1.1.3. MUERTE ACCIDENTAL A CONSECUENCIA DE HURTO CALIFICADO

- CARTA FORMAL DEL RECLAMANTE EN LA CUAL SE RELATEN LAS CIRCUNSTANCIAS DE MODO, TIEMPO Y LUGAR DE LOS HECHOS QUE DAN ORIGEN A LA RECLAMACIÓN.
- COPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN DEL ASEGURADO.

01/02/2021-13-17- P-31-PPSUS3R000000047-0R00  
01/02/2021-13-17-NT-P-31-NTPSUS3R00000048



- ORIGINAL O COPIA AUTENTICADA DEL REGISTRO CIVIL DE DEFUNCIÓN.
- COPIA DE LA HISTORIA CLÍNICA COMPLETA DE LA ATENCIÓN DEL ACCIDENTE (SI APLICA).
- DOCUMENTOS QUE ACREDITEN LA CALIDAD DE BENEFICIARIO (DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN, REGISTRO CIVIL DE MATRIMONIO PARA CÓNYUGE O DECLARACIÓN EXTRA JUICIO PARA COMPAÑERO O COMPAÑERA PERMANENTE, REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO PARA HIJOS).
- DENUNCIA ANTE LA FISCALÍA PRESENTADA DENTRO DE LAS 48 HORAS SIGUIENTES AL HURTO CALIFICADO EN LA CUAL SE EVIDENCIE LA FECHA, HORA, LUGAR, VALOR DEL RETIRO Y NARRACIÓN DETALLADA DE LOS HECHOS O INFORME DE MEDICINA LEGAL EN DONDE SE ACREDITE EL HURTO CALIFICADO.

## 1.2. SI ERES CLIENTE BANCOLOMBIA MENOR DE EDAD:

### 1.2.1. PÉRDIDA DE EFECTIVO A CONSECUENCIA DE HURTO CALIFICADO

- REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO DEL ASEGURADO.
- COPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN DEL ASEGURADO.
- DENUNCIA ANTE LA FISCALÍA PRESENTADA DENTRO DE LAS 48 HORAS SIGUIENTES AL HURTO CALIFICADO EN LA CUAL SE EVIDENCIE LA FECHA, HORA, LUGAR, VALOR DEL RETIRO Y NARRACIÓN DETALLADA DE LOS HECHOS. [HTTPS://ADENUNCIAR.POLICIA.GOV.CO/ADENUNCIAR](https://ADENUNCIAR.POLICIA.GOV.CO/ADENUNCIAR)
- COPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL MENOR DE EDAD.
- DECLARACIÓN EXTRA JUICIO EN LA CUAL EL RECLAMANTE QUE ESTÁ REPRESENTANDO AL MENOR ANTE LA ASEGURADORA DECLARA BAJO LA GRAVEDAD DE JURAMENTO QUE NO CONOCE DE OTRO BENEFICIARIO CON IGUAL O MEJOR CALIDAD DE BENEFICIARIO Y EN CASO DE LLEGAR A EXISTIR, SERÁ ÉL QUIEN ASUME DICHA OBLIGACIÓN, EXONERANDO A LA ASEGURADORA DE TOTAL RESPONSABILIDAD.

### 1.2.2. AUXILIO POR PÉRDIDA DE DOCUMENTOS A CONSECUENCIA DEL HURTO CALIFICADO

- DENUNCIA ANTE LA AUTORIDAD COMPETENTE POR EL EXTRAVÍO O HURTO DE LOS DOCUMENTOS, PRESENTADA DENTRO DE LAS 48 HORAS SIGUIENTES A LA PÉRDIDA DE LOS MISMOS. [HTTPS://ADENUNCIAR.POLICIA.GOV.CO/ADENUNCIAR](https://ADENUNCIAR.POLICIA.GOV.CO/ADENUNCIAR)
- COPIA DE LAS FACTURAS CORRESPONDIENTES A LA REEXPEDICIÓN DE LOS DOCUMENTOS OBJETO DE LA RECLAMACIÓN.
- COPIA DEL REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO DEL MENOR DE EDAD.
- COPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL MENOR DE EDAD, EN CASO DE NO EXISTIR REPRESENTANTE LEGAL SE DEBE APORTAR LA SENTENCIA DEL JUEZ EN LA

01/02/2021-13-17- P-31-PPSUS3R000000047-0R00  
01/02/2021-13-17-NT-P-31-NTPSUS3R00000048



CUAL SE DETERMINA QUIÉN ES EL CURADOR O ADMINISTRADOR DE LOS BIENES DEL MENOR DE EDAD.

### 1.2.3. MUERTE ACCIDENTAL A CONSECUENCIA DE HURTO CALIFICADO

- CARTA FORMAL DEL RECLAMANTE EN LA CUAL SE RELATEN LAS CIRCUNSTANCIAS DE MODO, TIEMPO Y LUGAR DE LOS HECHOS QUE DAN ORIGEN A LA RECLAMACIÓN.
- COPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN DEL ASEGURADO.
- ORIGINAL O COPIA AUTENTICADA DEL REGISTRO CIVIL DE DEFUNCIÓN.
- COPIA DE LA HISTORIA CLÍNICA COMPLETA DE LA ATENCIÓN DEL ACCIDENTE (SI APLICA).
- DOCUMENTOS QUE ACREDITEN LA CALIDAD DE BENEFICIARIO (DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN DE PADRE Y MADRE).
- DECLARACIÓN EXTRAJUICIO EN LA CUAL EL RECLAMANTE QUE ESTÁ REPRESENTANDO AL MENOR ANTE LA ASEGURADORA DECLARA BAJO LA GRAVEDAD DE JURAMENTO QUE NO CONOCE DE OTRO BENEFICIARIO CON IGUAL O MEJOR CALIDAD DE BENEFICIARIO Y EN CASO DE LLEGAR A EXISTIR, SERÁ ÉL QUIEN ASUME DICHA OBLIGACIÓN, EXONERANDO A LA ASEGURADORA DE TOTAL RESPONSABILIDAD.
- DENUNCIA ANTE LA FISCALÍA PRESENTADA DENTRO DE LAS 48 HORAS SIGUIENTES AL HURTO CALIFICADO EN LA CUAL SE EVIDENCIE LA FECHA, HORA, LUGAR, VALOR DEL RETIRO Y NARRACIÓN DETALLADA DE LOS HECHOS Ó INFORME DE MEDICINA LEGAL EN DONDE SE ACREDITE EL HURTO CALIFICADO.

### 1.3. SI ERES CLIENTE BANCOLOMBIA EMPRESARIAL:

#### 1.3.1. PÉRDIDA DE EFECTIVO A CONSECUENCIA DE HURTO CALIFICADO

- COPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN DEL ASEGURADO.
- DENUNCIA ANTE LA FISCALÍA PRESENTADA DENTRO DE LAS 48 HORAS SIGUIENTES AL HURTO CALIFICADO EN LA CUAL SE EVIDENCIE LA FECHA, HORA, LUGAR, VALOR DEL RETIRO Y NARRACIÓN DETALLADA DE LOS HECHOS. [HTTPS://ADENUNCIAR.POLICIA.GOV.CO/ADENUNCIAR](https://adenunciar.policia.gov.co/adenunciar)
- CERTIFICACIÓN FIRMADA POR EL REPRESENTANTE LEGAL DE LA PYME Y/O EMPRESA EN LA CUAL SE EVIDENCIE LA AUTORIZACIÓN OTORGADA AL ASEGURADO PARA REALIZAR RETIROS Y/O AVANCES EN EFECTIVO.
- COPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA PYME Y/O EMPRESA.
- CERTIFICACIÓN BANCARIA EN DONDE SE DETERMINE QUIÉN ES EL TITULAR DE LA CUENTA

01/02/2021-13-17- P-31-PPSUS3R000000047-0R00  
01/02/2021-13-17-NT-P-31-NTPSUS3R00000048



EMPRESARIAL Y/O PYME AMPARADA Y EL NOMBRE DE LA EMPRESA.

### 1.3.2. AUXILIO POR PÉRDIDA DE DOCUMENTOS

- CARTA FORMAL DEL RECLAMANTE EN LA CUAL SE RELATEN LAS CIRCUNSTANCIAS DE MODO, TIEMPO Y LUGAR DE LOS HECHOS QUE DAN ORIGEN A LA RECLAMACIÓN.
- DENUNCIA ANTE LA AUTORIDAD COMPETENTE POR EL EXTRAVÍO O HURTO DE LOS DOCUMENTOS PRESENTADA DENTRO DE LAS 48 HORAS SIGUIENTES A LA PÉRDIDA DE LOS MISMOS. ***HTTPS://ADENUNCIAR.POLICIA.GOV.CO/ADENUNCIAR***
- COPIA DE LAS FACTURAS CORRESPONDIENTES A LA REEXPEDICIÓN DE LOS DOCUMENTOS OBJETO DE LA RECLAMACIÓN.

### 1.3.3. MUERTE ACCIDENTAL A CONSECUENCIA DE HURTO CALIFICADO

- CARTA FORMAL DEL RECLAMANTE EN LA CUAL SE RELATEN LAS CIRCUNSTANCIAS DE MODO, TIEMPO Y LUGAR DE LOS HECHOS QUE DAN ORIGEN A LA RECLAMACIÓN
- COPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN DEL ASEGURADO.
- ORIGINAL O COPIA AUTENTICADA DEL REGISTRO CIVIL DE DEFUNCIÓN.
- COPIA DE LA HISTORIA CLÍNICA COMPLETA DE LA ATENCIÓN DEL ACCIDENTE (SI APLICA).
- DOCUMENTOS QUE ACREDITEN LA CALIDAD DE BENEFICIARIO (DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN, REGISTRO CIVIL DE MATRIMONIO PARA CÓNYUGE O DECLARACIÓN EXTRAJUICIO PARA COMPAÑERO O COMPAÑERA PERMANENTE, REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO PARA HIJOS).
- DENUNCIA ANTE LA FISCALÍA PRESENTADA DENTRO DE LAS 48 HORAS SIGUIENTES AL HURTO CALIFICADO EN LA CUAL SE EVIDENCIE LA FECHA, HORA, LUGAR, VALOR DEL RETIRO Y NARRACIÓN DETALLADA DE LOS HECHOS O INFORME DE MEDICINA LEGAL EN DONDE SE ACREDITE EL HURTO CALIFICADO.

## 1.2. ¿DÓNDE HAGO MI RECLAMACIÓN?

**LOS BENEFICIARIOS PUEDEN DAR AVISO DE RECLAMACIÓN Y RADICAR LOS DOCUMENTOS EN LAS LÍNEAS DE ATENCIÓN DE SEGUROS MUNDIAL EXCLUSIVAS PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES BANCOLOMBIA:**



**LÍNEA NACIONAL: 018000112919** (Horario de atención 24 horas)

**LÍNEA BOGOTÁ: 3077117** (Horario de atención 24 horas)

**BOTÓN WHATSAPP: 3103234471** (Horario de atención Lunes a Sábado de 7:00 am a 7:00 pm)

**HERRAMIENTA AUTOGESTIÓN: Link [cw-retiroprotegidosegurosmundial.com/Bancolombia](http://cw-retiroprotegidosegurosmundial.com/Bancolombia)**

**CORREO: turetirosegurobancolombia@segurosmundial.com.co**

### 1.3.¿CUÁNDO ME DAN RESPUESTA?

LA RESPUESTA SE DARÁ MÁXIMO VEINTICUATRO (24) HORAS HÁBILES PARA EL PAGO O LA OBJECCIÓN DE LA COBERTURA POR PÉRDIDA DE DINERO A CONSECUENCIA DE HURTO CALIFICADO DESPUÉS DE LA CONFIRMACIÓN DE LA ASEGURABILIDAD DEL CLIENTE.

LA RESPUESTA PUEDE SER:

**PAGO:** REALIZAREMOS EL PAGO DEL VALOR ASEGURADO DENTRO DE LAS VEINTI CUATRO (24) HORAS HÁBILES SIGUIENTES A TRAVÉS DEL MEDIO ESTABLECIDO CON EL ASEGURADO.

**OBJECCIÓN:** ENVIAREMOS UNA CARTA CON LA EXPLICACIÓN DETALLADA DE PORQUE LO RECLAMADO NO CUENTA CON COBERTURA.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.



P Ó L I Z A D E S E G U R O

## Retiro Protegido – Bancolombia

