
SEGURO FRAUDE DIGITAL29/05/2026-1305-P-09-CLACHUBB20250007-oR00
16/11/2025-1305-NT-09-PLSNTCHUBBSEGo71

ESTE SEGURO ES OTORGADO POR CHUBB SEGUROS COLOMBIA S.A., QUIEN EN ADELANTE SE DENOMINARÁ “CHUBB”, EL CUAL ESTÁ SUJETO A LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN TU PÓLIZA

CONDICIÓN PRIMERA. ¿QUÉ TE CUBRE ESTE SEGURO?

DE ACUERDO CON LO QUE INDICA TU PÓLIZA, COMO ASEGURADO PODRÁS TENER VARIOS O LA TOTALIDAD DE LOS SIGUIENTES AMPAROS:

1. INGENIERÍA SOCIAL / FRAUDE ALTERNATIVO

CHUBB TE REEMBOLSARÁ LA PÉRDIDA PATRIMONIAL QUE SUFRAS, HASTA EL VALOR ASEGURADO, QUE SE ORIGINE COMO CONSECUENCIA DEL FRAUDE DE INGENIERÍA SOCIAL DEL QUE SEAS VÍCTIMA. LO ANTERIOR SIEMPRE QUE EL HECHO HUBIERE OCURRIDO DURANTE LA VIGENCIA DE TU SEGURO.

PHISHING: CUANDO TERCEROS SE HACEN PASAR POR ENTIDADES CONFIABLES (COMO BANCOS, EMPRESAS O INCLUSO COMPAÑEROS DE TRABAJO) PARA ENGAÑAR AL ASEGURADO Y OBTENER INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, COMO CONTRASEÑAS, NÚMEROS DE TARJETAS O DATOS PERSONALES. USUALMENTE SE REALIZA POR CORREO ELECTRÓNICO, MENSAJES DE TEXTO O SITIOS WEB FALSOS.

SMISHING (SMS PHISHING): ES UNA VARIANTE DEL PHISHING QUE SE REALIZA A TRAVÉS DE MENSAJES DE TEXTO (SMS). EL TERCERO ENVÍA UN MENSAJE QUE PARECE LEGÍTIMO, CON ENLACES O INSTRUCCIONES PARA QUE EL ASEGURADO PROPORCIONE INFORMACIÓN PERSONAL O DESCARGUE UN SOFTWARE MALICIOSO.

VISHING (VOICE PHISHING): EN ESTE CASO, EL FRAUDE SE REALIZA POR MEDIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS. EL TERCERO SE HACE PASAR POR UNA FIGURA DE AUTORIDAD (COMO UN AGENTE BANCARIO O FUNCIONARIO PÚBLICO) PARA MANIPULAR AL ASEGURADO Y OBTENER INFORMACIÓN SENSIBLE O REALIZAR TRANSFERENCIAS.

¿CÓMO OPERA ESTE AMPARO?

PARA EFECTOS DEL PRESENTE AMPARO, QUEDA EXPRESAMENTE ESTABLECIDO QUE NO SE CONSIDERARÁ COMO PÉRDIDA PATRIMONIAL PARA EFECTOS DE LA INDEMNIZACIÓN, LOS MONTOS CORRESPONDIENTES A GASTOS DE ADMINISTRACIÓN,

INTERESES U OTROS MONTOS SIMILARES DERIVADOS DE LAS TRANSACCIONES FRAUDULENTAS O COMPRAS REALIZADAS; LIMITÁNDOSE EL IMPORTE A REINTEGRARTE EL MONTO DE LAS TRANSACCIONES FRAUDULENTAS POR INGENIERÍA SOCIAL SIN EXCEDER LA SUMA ASEGURADA.

2. FRAUDE EN COMPRAS EN LÍNEA.

CHUBB TE INDEMNIZARÁ, HASTA EL VALOR ASEGURADO, POR EL DAÑO PATRIMONIAL QUE SE TE OCASIONE DURANTE LA VIGENCIA DE ESTA PÓLIZA, CUANDO COMPRES O ADQUIERAS UN BIEN O SERVICIO PARA TU CONSUMO A TRAVÉS DE SITIOS WEB FRAUDULENTOS, HABIENDO REALIZADO EL PAGO CON UNA TARJETA O INGRESANDO TUS DATOS BANCARIOS EN SITIOS WEB FRAUDULENTOS QUE ASEMEJEN LA APARIENCIA DE SITIOS AUTÉNTICOS DE COMPRAS EN LÍNEA.

¿CÓMO OPERA ESTE AMPARO?

ESTE AMPARO APLICA SI DESCUBRES QUE EL SITIO WEB O LA PLATAFORMA COMERCIAL DONDE REALIZASTE LA COMPRA ES FRAUDULENTO, O SI LA PLATAFORMA ES LEGÍTIMA PERO EL PROVEEDOR NO TE ENTREGA LOS ARTÍCULOS ADQUIRIDOS. EN ESTE ÚLTIMO CASO, DEBERÁS DEMOSTRAR QUE INTENTASTE COMUNICARTE CON EL PROVEEDOR PARA SOLICITAR LA RECUPERACIÓN O EL REEMBOLSO DE TU COMPRA EN LÍNEA.

RECUERDA QUE UNA VEZ DESCUBRAS EL FRAUDE DEBERÁS NOTIFICAR A BANCOLOMBIA S.A. DENTRO DE LAS 24 HORAS SIGUIENTES.

3. COMPRAS FRAUDULENTAS POR INTERNET

CHUBB AMPARA LA PÉRDIDA PATRIMONIAL QUE SUFRAS COMO CONSECUENCIA DE TRANSACCIONES FRAUDULENTAS EFECTUADAS POR UN TERCERO, SIN AUTORIZACIÓN, MEDIANTE LA UTILIZACIÓN POR INTERNET DE TU(S) TARJETA(S) BANCOLOMBIA, SIN QUE LAS MISMAS HAYAN SIDO PREVIAMENTE HURTADAS O EXTRAVIADAS.

¿CÓMO OPERA ESTE AMPARO?

EL SEGURO SOLO AMPARA LAS PÉRDIDAS FRAUDULENTAS QUE HAYAS REPORTADO A BANCOLOMBIA DENTRO DE LOS SIGUIENTES TREINTA (30) DÍAS CALENDARIO A LA FECHA EN QUE SE REFLEJÓ EL MOVIMIENTO EN TU TARJETA. ADICIONALMENTE, DEBERÁS SOLICITAR EL CORRESPONDIENTE BLOQUEO DE LA(S) TARJETA(S) CON LA ENTIDAD EMISORA.

4. HURTO CALIFICADO DE DINEROS RETIRADOS EN CAJEROS ELECTRÓNICOS O VENTANILLAS DE ENTIDAD FINANCIERA (FLETEO)

CHUBB AMPARA LA PÉRDIDA PATRIMONIAL QUE SUFRAS COMO CONSECUENCIA DEL HURTO CALIFICADO RESPECTO DEL DINERO EN EFECTIVO QUE SEA RETIRADO DE UN

CAJERO AUTOMÁTICO O VENTANILLA DE BANCOLOMBIA S.A. A TRAVÉS DE RETIRO O AVANCE DE TUS TARJETAS.

¿CÓMO OPERA ESTE AMPARO?

ESTE SEGURO OPERA SIEMPRE Y CUANDO LA OPERACIÓN SEA REALIZADA POR TI COMO TITULAR DEL PRODUCTO FINANCIERO ASEGURADO EN LA PÓLIZA, Y EL HURTO CALIFICADO OCURRA DENTRO DE LAS CUATRO (4) HORAS SIGUIENTES A LA FECHA Y HORA DE DICHO RETIRO.

5. ADULTERACIÓN O CLONACIÓN DE TARJETAS

CHUBB AMPARA LA PÉRDIDA PATRIMONIAL QUE SUFRAS POR LAS TRANSACCIONES FRAUDULENTAS EFECTUADAS MEDIANTE LA UTILIZACIÓN FÍSICA DE TU(S) TARJETA(S) BANCOLOMBIA, QUE HAN SIDO PREVIAMENTE FALSIFICADAS, MODIFICADAS, ADULTERADAS O CLONADAS EN SU BANDA MAGNÉTICA, CHIP O PLÁSTICO.

¿CÓMO OPERA ESTE AMPARO?

PARA EFECTOS DEL PRESENTE AMPARO, NO SE CONSIDERARÁ ADULTERACIÓN FÍSICA DE LA TARJETA, EL USO QUE SE HAGA DE LA NUMERACIÓN DE LA MISMA A TRAVÉS DE INTERNET. CHUBB ASUMIRÁ LA PÉRDIDA PATRIMONIAL QUE SUFRAS POR LAS TRANSACCIONES REALIZADAS DURANTE LAS 72 HORAS ANTERIORES AL PRIMER REPORTE DEL BLOQUEO DE LA TARJETA A BANCOLOMBIA S.A.

CLÁUSULA SEGUNDA. ¿QUÉ NO TE CUBRE ESTE SEGURO?

- a) PÉRDIDAS EN LAS QUE PUEDAS OBTENER REEMBOLSO DE CUALQUIER ENTIDAD FINANCIERA O ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO COMO CONSECUENCIA DE LA RESPONSABILIDAD DE ESTOS ÚLTIMOS POR UN EVENTO CUBIERTO EN LA PÓLIZA..
- b) PÉRDIDAS OCASIONADAS POR TI COMO ASEGURADO CON DOLO O CULPA GRAVE O CUANDO TU CÓNYUGE O COMPAÑERO PERMANENTE O CUALQUIER PARIENTE DENTRO DEL CUARTO GRADO DE CONSANGUINIDAD, SEGUNDO DE AFINIDAD O ÚNICO CIVIL O CUALQUIER EMPLEADO O AMIGO, SEA AUTOR O CÓMPLICE DEL HECHO QUE DA ORIGEN A LA PÉRDIDA.
- c) PÉRDIDAS DERIVADAS DE ACTOS FRAUDULENTOS DE EMPLEADOS, CONTRATISTAS O DEPENDIENTES DE BANCOLOMBIA S.A Y/O DERIVADAS DEL USO INDEBIDO DE BASES DE DATOS QUE CONTENGAN INFORMACIÓN CREDITICIA DEL ASEGURADO O PRODUCTO FINANCIERO.
- d) NINGÚN EVENTO OCURRIDO A CUALQUIER ARTÍCULO NO DESCRITO COMO CUBIERTO POR ESTA PÓLIZA.
- e) HURTO SIMPLE, PÉRDIDA O DESAPARICIÓN MISTERIOSA DE LAS COMPRAS.

- f) ESTE SEGURO NO SE APLICA EN LA MEDIDA EN QUE LAS SANCIONES ECONÓMICAS O COMERCIALES U OTRAS LEYES O REGULACIONES NOS PROHÍBAN PROPORCIONAR EL SEGURO, INCLUIDO, ENTRE OTROS, EL PAGO DE RECLAMACIONES.
- g) FRAUDES, ESTAFAS Y/O CUALQUIER OTRO DELITO EN LOS QUE EL ASEGURADO, SUS ASCENDIENTES, DESCENDIENTES O PARIENTES POR AFINIDAD HASTA EL SEGUNDO GRADO, HAYAN ACTUADO COMO CÓMPLICES O PARTÍCIPE DIRECTOS O INDIRECTOS. NO OBSTANTE, ESTA EXCLUSIÓN NO APLICARÁ A LOS EVENTOS DE INGENIERÍA SOCIAL CUBIERTOS POR LA PÓLIZA, SIEMPRE QUE EL ASEGURADO HAYA ACTUADO COMO VÍCTIMA Y NO COMO CÓMPLICE O PARTÍCIPE DEL DELITO.
- h) HECHOS EN LOS QUE UNA TERCERA PERSONA, AUTORIZADA POR TI COMO ASEGURADO, USE LA TARJETA(S),
- i) DESPACHO Y/O ENTREGA DE LA TARJETA (S) AA POR BANCOLOMBIA S.A A UNA PERSONA DISTINTA A AQUELLA A LA CUAL ESTABA DESTINADA.
- j) EVENTOS MASIVOS DE FRAUDE COMO CONSECUENCIA DE UNA FILTRACIÓN DE DATOS (YA SEA DEL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL, DEL EMISOR DE LA TARJETA ASEGURADA INVOLUCRADA EN LAS TRANSACCIONES O DE LA EMPRESA PROVEEDORA DEL SERVICIO PAGO).
- k) EL SEGURO NO AMPARA LAS PÉRDIDAS QUE SUFRA EL ASEGURADO, POSTERIORMENTE AL AVISO POR PARTE DE ESTE ÚLTIMO A BANCOLOMBIA S.A DEL HURTO Y/O EXTRAVÍO DE TARJETA CRÉDITO O DÉBITO.
- l) EL AMPARO DE COMPRAS FRAUDULENTAS POR INTERNET NO CUBRE LAS TRANSACCIONES FRAUDULENTAS REALIZADAS POR INTERNET QUE REQUIERAN EL USO DE PIN, TOKEN O CLAVE PERSONAL DE SEGURIDAD.

CLÁUSULA TERCERA. ¿CUÁL ES EL VALOR ASEGURADO DE TUS AMPAROS?

El valor asegurado será el que se establezca en tu póliza. Cubriremos hasta dos (2) eventos, de cualquiera de los amparos relacionados en tu póliza, durante cada once renovaciones del seguro; en caso se agoten estos dos (2) eventos durante dicho periodo, no se renovará el contrato de seguro y terminará inmediatamente.

El valor asegurado y número máximo de eventos se restablecerán automáticamente transcurridas once renovaciones mensuales consecutivas.

CLÁUSULA CUARTA. DEFINICIONES

Para efectos de interpretación de esta póliza, se definen los términos utilizados, los cuales se deberán interpretar en la forma señalada a continuación:

3.1. HURTO CALIFICADO: Se entiende por hurto calificado todo aquel que se realice con violencia sobre las cosas, o cuando se coloque a la víctima en condiciones de indefensión o inferioridad para cometer el delito.

3.2. INGENIERÍA SOCIAL: Se entiende por ingeniería social el engaño intencional generado por parte de un tercero al asegurado a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, mensajes de texto o sitios web engañosos, con la finalidad de obtener información confidencial del asegurado de forma fraudulenta, generando que el asegurado de buena fe transfiera o deposite fondos de manera voluntaria, o realice compras electrónicas a través de tarjeta (s) al autor del fraude o a un tercero que no era la persona a la que se entendía que los fondos debían ser transferidos. A continuación, se detalla las modalidades de ingeniería social que cubre tu seguro:

Phishing: Cuando terceros se hacen pasar por entidades confiables (como bancos, empresas o incluso compañeros de trabajo) para engañar al asegurado y obtener información confidencial, como contraseñas, números de tarjetas o datos personales. Usualmente se realiza por correo electrónico, mensajes de texto o sitios web falsos.

Smishing (SMS Phishing): Es una variante del phishing que se realiza a través de mensajes de texto (SMS). El tercero envía un mensaje que parece legítimo, con enlaces o instrucciones para que el asegurado proporcione información personal o descargue un software malicioso.

Vishing (Voice Phishing): En este caso, el fraude se realiza por medio de llamadas telefónicas. El tercero se hace pasar por una figura de autoridad (como un agente bancario o funcionario público) para manipular al asegurado y obtener información sensible o realizar transferencias.

3.3 TARJETA(S): Se refiere a las tarjetas de crédito o débito emitidas por BANCOLOMBIA S.A en la que figures como titular.

CONDICIÓN QUINTA. ¿QUÉ DEBES HACER EN CASO DE SINIESTRO?

Deberás dar aviso del siniestro a CHUBB en el menor tiempo posible. Previo al pago de la suma asegurada CHUBB podrá para decidir la reclamación, exigirte pruebas fehacientes y satisfactorias sobre la ocurrencia del siniestro. El proceso para la atención de siniestros podrá ser consultado en la página web de Chubb <https://www.chubb.com/content/dam/chubb-sites/chubb-com/co-es/material-mercadeo-/proceso-simplificado-bancolombia-02072025.pdf>

¿CUÁL ES EL VALOR A RECIBIR POR EL SINIESTRO?

La suma asegurada contratada para cada uno de los amparos será la establecida en la carátula de tu Póliza. Para aquellos amparos que tienen carácter indemnizatorio, es decir que operan bajo reembolso, el monto de la indemnización no podrá superar el valor de la pérdida ni la suma asegurada contratada.

Para aquellos que no son indemnizatorios, el pago corresponderá al valor de la pérdida sin exceder la suma asegurada contratada para el amparo o al valor resultante de aplicar a la suma asegurada, porcentajes, deducibles, etc., del amparo que así lo tenga definido en su póliza.

CLÁUSULA SEXTA. ¿ESTE CONTRATO SE PUEDE REVOCAR?

Podrás revocar unilateralmente el contrato de seguro, respecto de tu cobertura individual, mediante aviso por escrito a Chubb. El contrato quedará revocado en la fecha de recibo de tal comunicación.

Por su parte Chubb también podrá revocar las coberturas individuales de seguro para lo cual deberá notificarte mediante noticia escrita enviada a la última dirección registrada de tu domicilio o correo electrónico, con no menos de diez (10) días hábiles de antelación. Si las primas ya se hubieren pagado, Chubb te reintegrará las primas recibidas no devengadas.

CLÁUSULA SÉPTIMA. TERMINACIÓN DEL SEGURO

El seguro terminará al presentarse alguna de las siguientes causas:

- a) Por mora en el pago de la prima.
- b) Por vencimiento y/o no renovación de la póliza.
- c) Por la revocación del seguro por parte del tomador o Chubb.
- d) Cuando Chubb pague la indemnización por la afectación de uno o varios amparos que agoten el valor máximo del seguro y/o número de eventos.

CLÁUSULA OCTAVA. ¿QUÉ OTRAS CONDICIONES APLICAN A ESTE SEGURO?

I. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS.

En caso de ser necesario de conformidad con lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia, el Asegurado se obliga con CHUBB a diligenciar con datos ciertos y reales el formato que para tal menester se presente y a suministrar los documentos que se soliciten como anexo, al inicio de la póliza y al momento de la renovación de ésta.

II. DOMICILIO Y NOTIFICACIONES.

Sin perjuicio de las disposiciones procesales, para los efectos relacionados con el presente contrato se fija como domicilio de CHUBB, la ciudad de Bogotá.

III. DEFENSOR AL CONSUMIDOR FINANCIERO.

Recuerda que tienes a tu disposición el Defensor al Consumidor Financiero de Chubb, encuentra más información en el siguiente link <https://www.chubb.com/co-es/sobre-chubb-colombia/defensor-del-consumidor-financiero.html>

CHUBB SEGUROS COLOMBIA S.A. NIT 860.026.518-6

CONDICIONES DE ASISTENCIA SEGURO FRAUDE DIGITAL

En la siguiente tabla encontrarás el detalle de la asistencia contratada:

PLAN FRAUDE DIGITAL		
SERVICIOS	ALCANCE	
ASISTENCIA	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO EVENTOS POR VIGENCIA
Auxilio por bloqueo de tarjeta o documentos afectados	Hasta \$80.000 por evento	2 Eventos
Asistencia legal telefónica en caso de fleteo	Hasta \$100.000 por evento	3 Eventos
Atención 24/7 con especialistas en ciberseguridad	Hasta \$80.000 por evento	1 evento
Acompañamiento en el reporte a entidades como bancos o portales web	Incluido	2 Eventos
Monitoreo de fugas de datos personales	Hasta \$100.000	1 Evento

ÁMBITO TERRITORIAL: Las asistencias se prestarán en todo el territorio de Colombia.

CONDICIONES DE LAS ASISTENCIAS: Las asistencias se prestarán de acuerdo con las condiciones establecidas a continuación:

- AUXILIO POR BLOQUEO DE TARJETA O DOCUMENTOS AFECTADOS**

Este auxilio aplica exclusivamente para la reposición del plástico de productos financieros y documentos personales relacionados con el banco, tales como: tarjeta de débito, tarjeta de crédito, cédula de ciudadanía o extranjería, y licencia de conducción. El proveedor de servicios de asistencia cubrirá los costos derivados del bloqueo y reposición de dichos elementos por situaciones de pérdida, hurto o fraude.

- El asegurado deberá presentar el certificado de bloqueo emitido por el banco correspondiente como soporte obligatorio. Opcionalmente se podrá requerir copia de la denuncia ante la autoridad competente.
- El reclamo deberá realizarse dentro de los 30 días calendario posteriores a la fecha de reporte del siniestro al banco.
- El auxilio se entregará por reembolso contra soportes, por el valor real incurrido hasta el tope establecido.

- ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE FLETEO**

El asegurado podrá comunicarse con un abogado especializado en derecho penal para recibir orientación telefónica en caso de ser víctima de fleteo o hurto calificado relacionado con el retiro de dineros retirados en cajeros o ventanillas de Bancolombia S.A. La orientación legal telefónica está incluida con máximo 3 eventos durante la vigencia del servicio.

En caso de requerirse, la asistencia incluirá las siguientes actividades:

1. Acompañamiento en la formulación de la denuncia (redacción del documento y guía para su presentación).

2. Revisión y asesoría sobre derechos del asegurado frente a la entidad financiera o aseguradora.
3. Apoyo en la elaboración de derechos de petición o comunicaciones formales ante terceros.

Modalidades:

- Coordinación directa: la compañía gestiona y cubre el costo del servicio con el proveedor.
- Reembolso: el asegurado contrata directamente el servicio validado previamente y se reembolsa el valor hasta \$100.000 por evento contra factura.

• **ATENCIÓN 24/7 CON ESPECIALISTAS EN CIBERSEGURIDAD**

El proveedor de servicios de asistencia brindará al asegurado atención especializada en ciberseguridad las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para asesorarlo y orientarlo en la prevención, detección y atención de incidentes digitales que puedan comprometer su información personal, dispositivos o seguridad en línea. Se atenderán incidentes tales como suplantación de identidad digital, hackeo de redes sociales o correos electrónicos, pérdida o filtración de información personal y ataques por malware, ransomware o phishing.

• **ACOMPAÑAMIENTO EN EL REPORTE A ENTIDADES COMO BANCOS O PORTALES WEB**

El proveedor brindará acompañamiento al asegurado en el proceso de reporte, bloqueo o notificación ante entidades bancarias, portales web o plataformas digitales en caso de pérdida, hurto o suplantación de identidad. El objetivo de esta asistencia es orientar al asegurado para que realice de manera correcta y oportuna el proceso de reporte, evitando así el uso indebido de sus datos personales, cuentas o medios de pago.

• **MONITOREO DE FUGAS DE DATOS PERSONALES**

El proveedor de servicios de asistencia identificará la posible exposición o filtración de información personal del asegurado en la web, incluyendo redes abiertas, bases de datos filtradas o la dark web.

Esta asistencia incluye:

- Escaneo de correo electrónico principal y cuentas asociadas.
- Alerta sobre vulnerabilidades, suplantaciones o acceso no autorizado.
- Recomendaciones para mitigar el riesgo y proteger cuentas.

Cuando se requiera una gestión especializada (por ejemplo, creación de informe técnico, rastreo de información sensible o contacto con entidades afectadas), esta podrá ser cubierta bajo dos modalidades:

- Coordinación directa por la compañía con el proveedor.
- Reembolso hasta por \$100.000 por evento contra soporte del gasto validado previamente.

EXCLUSIONES GENERALES:

No son objeto de la cobertura de asistencia las prestaciones y hechos siguientes:

- Asistencias solicitadas fuera de los eventos o límites establecidos, según la cantidad máxima permitida por vigencia.
- Servicios o gastos adicionales no cubiertos expresamente, como software, hardware, peritajes forenses digitales o contrataciones externas.
- Daños o pérdidas derivados de negligencia del asegurado, como compartir contraseñas, descargar archivos sospechosos o hacer clic en enlaces maliciosos. Esta exclusión no aplica para la asistencia denominada “Atención 24/7 con especialistas en ciberseguridad”.
- Solicitudes relacionadas con actividades ilegales o contrarias a la ley, como recuperación de acceso a cuentas utilizadas para actividades ilícitas.
- Pérdidas económicas producto de inversiones, especulación financiera, fraudes piramidales o criptoactivos, ya que no son objeto de análisis ni recuperación en estas asistencias.
- Casos derivados de conflictos laborales, comerciales o contractuales complejos, que requieran dictamen jurídico especializado o litigio.
- Las asistencias están dirigidas a proteger información personal del asegurado, no aplica para cuentas empresariales o de terceros.
- Eventos previos a la activación de la asistencia o fuera de la vigencia del seguro.
- Fallas técnicas propias del dispositivo del usuario (como virus por mal uso, falta de antivirus, sistema operativo obsoleto) que no puedan ser atendidas de forma remota o preventiva.

NOVENA: REEMBOLSOS

PROCESO DE REEMBOLSO:

Los tiempos establecidos para el procesamiento de un reembolso son:

- El afiliado tiene hasta treinta (30) días continuos a partir del día del suceso para presentar la documentación y respaldos necesarios para iniciar el proceso del reembolso. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún reembolso.
- Una vez recibidos los documentos, el proveedor tiene hasta cinco (5) días continuos para solicitar cualquier documento faltante que no haya sido entregado por el asegurado.
- Con todos los documentos necesarios en mano, el proveedor procederá durante los siguientes quince (15) días hábiles a analizar el caso y emitir la carta de aprobación o negación de dicho reembolso.
- Siendo procedente el reembolso, el proveedor procederá a efectuar el pago en 15 días hábiles, posteriores a la fecha de recepción de los datos completos vía escrita para la realización de la transferencia.

Nota: Los reembolsos pagados directamente por el proveedor pueden hacerse a través de transferencia bancaria, giro postal o cheque. el proveedor asumirá los gastos generados por la



agencia de giro postal, el envío del cheque, así como los cobros directos de su entidad bancaria; los cargos adicionales realizados por el banco del asegurado serán cubiertos por el mismo.