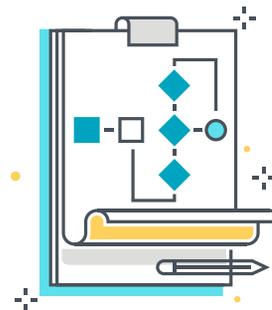


LÍNEA DE ATENCIÓN 01 8000 51 8888
Bogotá, Cali y Medellín 437 8888
segurossura.com.co



Seguro de Protección Digital Personas





En este condicionado:

- Encuentras las coberturas, los derechos y las obligaciones que tú y tu familia tienen como asegurados, además de los compromisos que SURA tiene con ustedes por haber adquirido el **Seguro de Protección Digital Personas**.
- Este seguro busca cubrir los riesgos digitales que se presentan en el ámbito personal y familiar. Sin embargo, excluye aquellos riesgos relacionados con la actividad económica y/o profesional.
- Se entiende a los asegurados como quienes aparecen en la carátula del seguro. Los miembros de la familia asegurables son: cónyuge o compañero(a) permanente, padres e hijos (sin exceder en ningún caso cinco asegurados, incluido quien compra el seguro). Las coberturas contratadas son las señaladas en la carátula.

Campo	Descripción del formato	Condicionado	Nota técnica
1	Fecha a partir de la cual se utiliza	15/07/2020	15/07/2020
2	Tipo y número de la entidad	1318	1318
3	Tipo de documento	P	NT-P
4	Ramo al que pertenece	13	13
5	Identificación interna de la proforma	F-13-18-0011-022	N-13-18-0013-025
6	Canal de comercialización	D001	

Contenido

Sección 1 – Coberturas



- 1.1. Coberturas básicas
 - 1.1.1. Protección a la reputación digital
 - 1.1.2. Fraude electrónico y suplantación de identidad digital
 - 1.1.3. Recuperación de información digital
- 1.2. Cobertura opcional
 - 1.2.1. Daños a otros y gastos de defensa

Sección 2 – Beneficios y asistencias



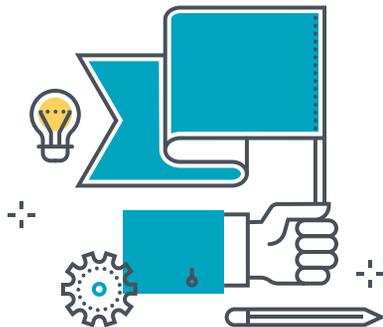
- 2.1. Herramienta de prevención
- 2.2. Acompañamiento digital
- 2.2.1. Asistencia tecnológica
- 2.3. Orientación digital
- 2.4. Asistencia legal



Sección 3 – Condiciones



- 3.1. Inicio y lugar de cobertura
- 3.2. Vigencia y renovación
- 3.3. Prima
- 3.4. Valor asegurado
- 3.5. Obligaciones de los asegurados en caso de siniestro
- 3.6. Reclamaciones
- 3.7. Indemnización
- 3.8. Terminación y revocación del seguro
- 3.9. Compensación
- 3.10. Subrogación



Coberturas

1.1. Coberturas básicas

Puedes incluir una o elegir las que desees.

1.1.1. Protección a la reputación digital

Cuando tú o tu familia sufran un evento que **afecte su reputación digital**, SURA los acompaña en:

- Eliminación de contenido digital: contratación de un profesional para la solicitud de la eliminación de contenidos digitales negativos en internet, siempre que sea legalmente posible. Por ejemplo: videos, audios, fotos o memes que aparezcan en redes sociales o sitios web. La Compañía asume el valor de los servicios hasta por tres salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV) como máximo.



- Mitigación del impacto a la reputación: respaldo económico de dos SMMLV por el impacto perjudicial que sufra la reputación del afectado en el mundo digital.
- Atención psicológica presencial: en caso de requerir consultar a un psicólogo de forma presencial, SURA les reembolsa hasta un SMMLV para costear las consultas una vez finalizado el tratamiento.



Para tu entendimiento:

Afectación de la reputación digital: impacto negativo en la imagen de una persona debido a circunstancias o hechos originados en audios, videos o imágenes disponibles en internet.

1.1.2. Fraude electrónico y suplantación de identidad digital

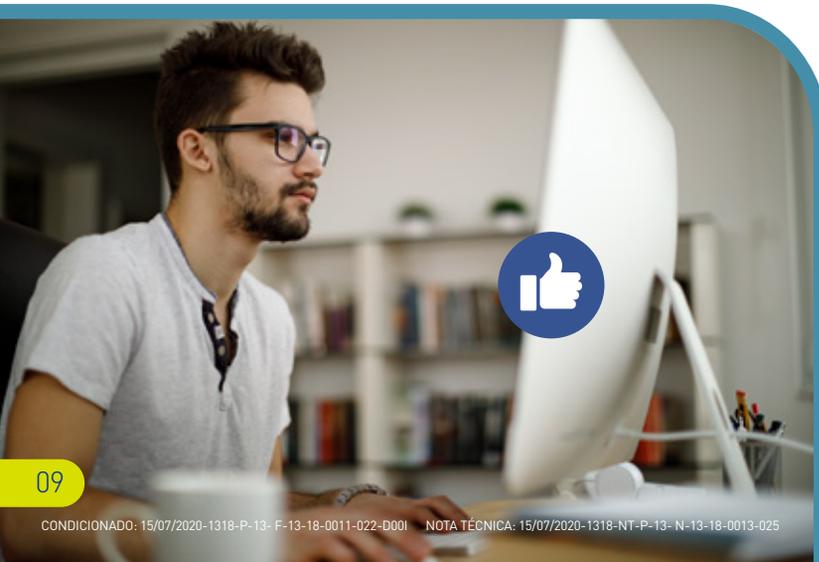
Esta cobertura te acompaña cuando un tercero realice compras en internet con alguno de tus **medios de pago** o los de tu familia asegurada, sin su consentimiento y de manera fraudulenta. También se hace efectiva si son víctimas de **suplantación de identidad en cuentas digitales** como el correo electrónico y las redes sociales, o si estas les son robadas.

En caso de que un tercero haga compras por internet con los **medios de pago** de alguno de los asegurados, lo primero que deben hacer es reclamar a la entidad financiera la reversión de dichas compras o la devolución del dinero. Mientras la entidad da respuesta, SURA les entrega un apoyo económico de máximo dos SMMLV*, dependiendo del valor del fraude.

Adicionalmente, tú y tu familia tienen la opción de contratar, en esta cobertura, un respaldo de dos, cuatro o siete millones de pesos que se irán consumiendo en la medida que haya reclamaciones por parte de ustedes como asegurados. Este respaldo podrá usarse en caso de que la respuesta a la reclamación del fraude por parte de la entidad sea negativa. De esta manera, será reembolsada la diferencia entre el dinero hurtado y el apoyo económico que SURA les entregó, sin superar el valor contratado para esta cobertura.

Finalmente, si tú o alguno de tus familiares asegurados es víctima de **suplantación de identidad en cuentas digitales** como el correo electrónico y las redes sociales, o si estas les son robadas, SURA los acompaña solicitando la eliminación de las cuentas que sean falsas o gestionando la recuperación de las que hayan sido hurtadas. La Compañía asume el valor de los servicios hasta por dos salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV) como máximo.

*El auxilio solo se entrega una vez durante la vigencia del seguro. Además, no es parte del respaldo contratado en la cobertura (dos, cuatro o siete millones de pesos).



Para tu entendimiento:

Fraude electrónico: se da cuando alguien hace compras por internet con algún medio de pago de otra persona, haciéndose pasar por ella.

Medios de pago: tarjetas débito, crédito, virtuales y prepagos, siempre que sean emitidas por entidades financieras autorizadas para operar en el país.

Suplantación de identidad: acción por la que una persona se hace pasar por otra para obtener algún beneficio.

Cuentas digitales: información de una persona reunida en una plataforma o un sistema informático. Generalmente el sujeto tiene un usuario y una contraseña necesarios para acceder a los datos de forma segura.

1.1.3. Recuperación de información digital

Cuando tú o tu familia pierdan **información** almacenada en **dispositivos tecnológicos personales**, SURA los acompaña hasta con cuatro SMMLV en el proceso de recuperación de los datos (tesis, fotos y videos, por ejemplo). Si la **información** recobrada no se puede guardar en el dispositivo porque este sufrió daños, el material se entrega en una unidad de almacenamiento –USB o disco duro extraíble– que no tiene costo adicional y que queda siendo de tu propiedad.

Si no es posible recuperar la totalidad de la **información**, SURA te paga a ti o a tu familia un SMMLV como compensación.



Para tu entendimiento:

Información: archivos de texto, imágenes, animaciones, sonido, videos, hojas de cálculo, entre otros. Para este seguro no se entiende como información archivos propios del sistema operativo o de aplicaciones.

Dispositivos tecnológicos personales: computadores de escritorio, computadores portátiles, celulares, tabletas, USB y discos duros extraíbles que sean propiedad de alguno de los asegurados.



1.2. Cobertura opcional

1.2.1. Daños a otros y gastos de defensa

SURA te acompaña a ti y a tu familia hasta con 15 millones de pesos en caso de que requieran ayuda de un abogado* para iniciar o afrontar un proceso judicial, siempre y cuando este se derive de un **incidente digital** que:

- Cause daños o perjuicios a personas naturales o jurídicas por violar su privacidad o confidencialidad, o por publicar contenidos digitales que las difamen, calumnien, injurien o afecten su reputación personal o comercial.
- Infrinja derechos de autor, marca, eslogan o lema comercial, nombre o denominación comercial, o nombre de dominio.

También es posible usar el respaldo económico para indemnizarles a otras personas que se vean afectadas por ti o tu familia en alguna situación negativa que se presente en el mundo digital, siempre y cuando la conducta no sea catalogada como delito.

*El profesional es asignado por SURA. Si deseas contratar a un abogado de tu preferencia, SURA te reembolsa el valor asegurado para pagar sus honorarios. Para ello debes solicitar autorización previa.



Para tu entendimiento:

Incidente digital: hecho que se presenta en el mundo digital (en redes sociales, sitios web o aplicaciones, o que tiene relación con información almacenada en dispositivos tecnológicos) y que tiene un carácter negativo por causar daños o perjuicios de diferente índole a personas naturales o jurídicas.



Beneficios y asistencias

2.1. Herramienta de prevención

Como queremos acompañarte a ti y a tu familia en la prevención de incidentes digitales, entregamos a quien compra el seguro la suscripción a una herramienta que ofrece los siguientes servicios:

- **Antivirus:** con este tienes protección en tiempo real y detección instantánea de amenazas.
- **Protección de dinero y privacidad:** puedes realizar pagos a través de un navegador cifrado y detener el robo de identidad con protección contra phishing.
- **Gestor de contraseñas:** te permite proteger tus contraseñas y documentos privados en una bóveda cifrada a la que tienes acceso desde tus dispositivos.
- **Control parental:** con este servicio puedes bloquear sitios desagradables, administrar el tiempo frente a la pantalla y localizar a tus hijos en un mapa con GPS.

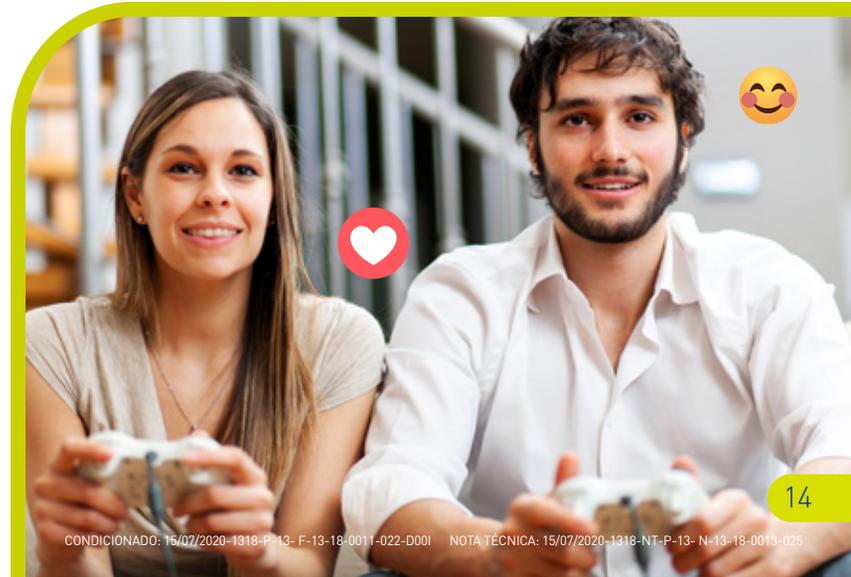
Ten en cuenta que la suscripción es por un año (la misma vigencia del seguro) y puede instalarse hasta en tres dispositivos. El manejo y funcionamiento de la herramienta no es responsabilidad de SURA.

2.2. Acompañamiento digital

2.2.1. Asistencia tecnológica

Tú y tu familia cuentan con el apoyo de personal capacitado que les brinda orientación para:

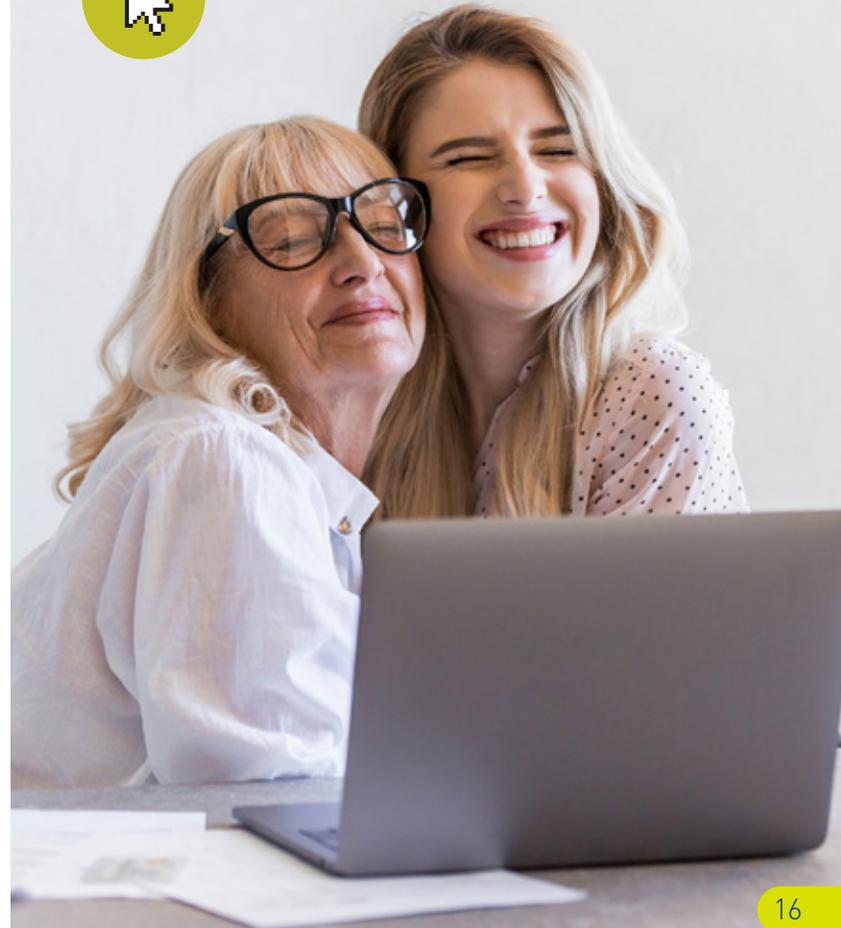
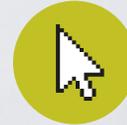
- **Asistencia tecnológica integral:** acompañamiento de un experto para la solución de cualquier incidencia con los dispositivos tecnológicos personales. Cuando no se logre solucionar de forma remota, se prestará el servicio en el domicilio una sola vez por vigencia.
- **Análisis avanzado conexión a internet:** evaluación, diagnóstico y solución de incidencias relacionadas con la conectividad a internet.
- **Revisión, puesta a punto y optimización:** diagnóstico del rendimiento de los dispositivos con sistema operativo Windows - MAC y optimización en caso de requerirlo.



- **Soporte Office 365:** acompañamiento en la configuración y uso del paquete de Microsoft Office 365.
- **Soporte GSuite Google:** acompañamiento en el uso, configuración, modificación de permisos y solución de incidencias de las diferentes herramientas que ofrece Google como Gmail, Google Drive, entre otras.
- **Asesoría en recuperación de datos:** acompañamiento en la configuración y soporte en el proceso de respaldo de los datos guardados en los diferentes medios digitales diseñados para realizar copias de seguridad.
- **Soporte gamer:** acompañamiento de un experto en el uso, configuración y optimización de los dispositivos y plataformas utilizados para juegos.
- **Soporte auto:** acompañamiento de un experto para la configuración y sincronización de los dispositivos que puedan conectarse al vehículo.
- **Informe sobre presencia en internet:** acceso a un análisis por medio del cual se podrán detectar las principales publicaciones en las que tú y tu familia aparecen en los buscadores de internet más comunes.
- **Certificación electrónica ante violencia digital:** acceso a un informe por medio del cual se podrá identificar la fuente de una amenaza o un acoso, con el fin de comprobar su veracidad y autenticidad, así como la de los documentos que la soporten.

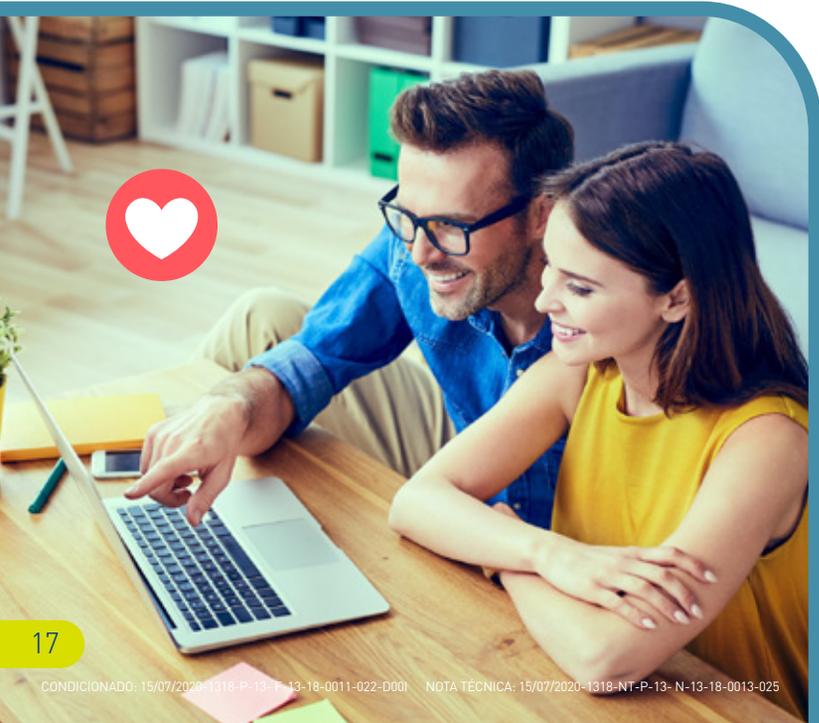
Tanto tú como tu familia pueden solicitar estos servicios en la página web:

<https://landings.onlineassist.me/asistenciatecnologicasura/> y realizar la solicitud a través del chat.



2.3. Orientación digital

- Acompañamiento telefónico por parte de personal capacitado en el manejo emocional de un **incidente digital** cubierto por el seguro, como situaciones de acoso digital o daños reputacionales digitales.
- Asesoría especializada para la compra de **dispositivos tecnológicos personales** que se ajusten a tus necesidades específicas: funcionalidades, tiempos de uso al día, ubicación, programas a instalar y demás aspectos a tener en cuenta a la hora de decidir.



- Orientación digital con expertos sobre el manejo responsable de la tecnología en el hogar, el acompañamiento a los niños y adolescentes en el mundo digital, riesgos y hábitos digitales, entre otros temas de interés, para que saques el mayor provecho de este entorno de forma segura. Se abordan temas como:

- ✓ Buenas prácticas para la conectividad de niños y adolescentes: tiempo en pantalla y edades de conexión, pautas de crianza digital, riesgos digitales (Grooming, Cyberbullying, Challenges, Ciberadiciones, Sexting) y acuerdos para el uso de dispositivos.
- ✓ Convivencia digital: tips y buenas prácticas en la conectividad —cuidando las relaciones personales y familiares—, edades de conexión y tiempo en pantalla.
- ✓ Riesgos digitales para adultos: navegación segura, cómo reconocer un sitio web seguro, principales riesgos digitales, cómo identificar los riesgos asociados a los pagos digitales y buenas prácticas para evitar la suplantación de identidad.
- ✓ Recomendaciones en tiempo de teletrabajo/educación virtual: tips de productividad y manejo del tiempo, pausas activas, espacio físico y autocuidado.
- Asesoría especializada para la compra de herramientas digitales que facilitan el acompañamiento a los niños, las conexiones seguras mientras viajas, la administración de tus contraseñas, entre otros. Todo según tus necesidades y hábitos digitales. También te asesoramos sobre herramientas de ofimática como Outlook, Word, Excel, PowerPoint, Teams, OneNote, Access y Skype.



Para tu entendimiento:

Incidente digital: hecho que se presenta en el mundo digital (en redes sociales, sitios web o aplicaciones, o que tiene relación con información almacenada en dispositivos tecnológicos) y que tiene un carácter negativo por causar daños o perjuicios de diferente índole a personas naturales o jurídicas.

Dispositivos tecnológicos personales: computadores de escritorio, computadores portátiles, celulares, tabletas, USB y discos duros extraíbles que sean propiedad de alguno de los asegurados.

2.4. Asistencia legal

Cuando tú o tu familia tengan dudas jurídicas relacionadas con incidentes digitales, cuentan con personal capacitado que las resolverá por vía telefónica. SURA no es responsable por las consecuencias de los trámites que tanto tú como tus familiares estén adelantando o las decisiones que tomen con motivo de la asesoría recibida.

¿Cómo solicitar la orientación digital y la asistencia legal?

Tanto tú como tus familiares pueden solicitar los servicios de orientación digital y asistencia legal a las líneas de atención de SURA:

Sin costo desde un celular: #888
Bogotá, Cali o Medellín: 437 8888
Línea nacional: 01 8000 51 8888



Condiciones

3.1. Inicio y lugar de cobertura

- La vigencia de este seguro será la establecida en la carátula del mismo.
- Este seguro opera en Colombia.

3.2. Vigencia y renovación

- La vigencia de este seguro es anual y se renueva automáticamente con las mismas condiciones en las que fue contratado, a menos que decidas e informes a SURA lo contrario.

3.3. Prima

- La prima es el precio que debes pagar por tu seguro. Este depende de las coberturas contratadas al momento de la compra y se encuentra señalado en la carátula del seguro.

- La mora en el pago de la prima producirá la terminación automática del contrato de seguro. Por lo tanto, dará derecho al asegurador para exigir el pago de la prima devengada y los gastos causados con ocasión de su expedición. Asimismo, el pago extemporáneo no reactiva el seguro. En este evento la obligación de SURA se limita a devolverte el dinero entregado fuera del tiempo establecido.
- El valor de la prima aumentará cada año de acuerdo con el incremento del IPC.

3.4. Valor asegurado

- El valor asegurado es el señalado en la carátula del seguro para cada cobertura y es el límite máximo que SURA paga en caso de siniestro.
- El pago de cada siniestro disminuye el valor asegurado para cada cobertura durante la vigencia. Solo hay restablecimiento en la renovación del seguro.
- El valor asegurado de cada cobertura es independiente.

3.5. Obligaciones de los asegurados en caso de siniestro

- Tú o tus familiares asegurados deben informar a SURA la ocurrencia de un siniestro dentro de los tres (3) días siguientes al momento en el que tengan conocimiento de este. Asimismo, notificar si tienen otros seguros para cubrir el evento que se produjo.
- Deben evitar la extensión y propagación del incidente, así como tratar de aminorar sus consecuencias negativas.
- Si cualquier asegurado incumple estas obligaciones, SURA puede cobrar el valor de los perjuicios que esto le cause.

3.6. Reclamaciones

- En caso de un siniestro cubierto por este seguro, tú o tu familia deben solicitar a SURA el pago de las indemnizaciones a las que tengan derecho. Pueden presentar la reclamación llamando sin costo desde un celular a la línea de atención #888. Si están en Bogotá, Cali o Medellín, el teléfono es 437 88 88. Y desde cualquier otro lugar del país la línea es 01 8000 51 8888. Por estos medios SURA les informará los documentos que deben presentar para probar la ocurrencia y cuantía del hecho.
- Tienen dos (2) años para reclamar el pago de una indemnización, contados a partir del momento en que conocen o deben tener conocimiento de la ocurrencia de un evento cubierto, o a partir de la reclamación del tercero afectado. En cualquier caso, la reclamación no puede presentarse después de cinco (5) años desde el momento en que se dio el siniestro.
- Los menores de edad asegurados deben realizar las reclamaciones y solicitar las asistencias por intermedio de sus padres o de quien los represente legalmente.
- La solicitud de servicios de asistencia no genera automáticamente la notificación de una reclamación bajo la cobertura de este seguro.

3.7. Indemnización

- SURA reembolsa el valor que corresponda en un periodo máximo de treinta (30) días contados al momento de la acreditación de la ocurrencia y cuantía del hecho.
- SURA presta los servicios a los que tengas derecho de acuerdo con las condiciones de la póliza. Sin embargo, no garantiza el éxito de los mismos.

- Si tú o tu familia reclaman, pierden los derechos que adquirieron con este seguro cuando:

- ✔ Utilicen medios o documentos engañosos, pruebas falsas, entre otros soportes que carezcan de veracidad, para sustentar una reclamación o conseguir algún beneficio.
- ✔ Informen a SURA sobre la ocurrencia de un siniestro y no cuenten, de manera malintencionada, que tienen otros seguros que cubren los mismos eventos respaldados por el Seguro de Protección Digital Personas.
- ✔ Renuncien a sus derechos contra otros que sean responsables.
- ✔ Así lo indique la ley.

3.8. Terminación y revocación del seguro

Este seguro termina cuando:

- Finalice su vigencia o hayas solicitado que no se renueve.
- Lo solicites por escrito a SURA.
- Se presente mora en el pago de la prima.
- SURA te lo informe por escrito con diez (10) días de anticipación.

Ten en cuenta que:

- En los casos en que SURA sea la parte que solicite la terminación, se te devolverá el valor correspondiente al tiempo que no esté cubierto. Si lo terminas tú, la devolución se calculará teniendo en cuenta la tarifa de seguros a corto plazo definida en el Código de Comercio.

3.9. Compensación

- Si debes dinero a SURA o si la Compañía tiene saldos pendientes a tu favor, estos se compensan de acuerdo con las reglas del Código Civil.

3.10. Subrogación

- SURA puede cobrar a otras personas el valor de la indemnización que haya pagado si estas son responsables de un siniestro cubierto por el seguro. Tú o tu familia están obligados a proporcionar toda la información necesaria para que SURA ejerza esta acción. En caso de incumplir con esto, los perjuicios causados a la Compañía serán su responsabilidad.
- Si tú o tu familia renuncian a su derecho a reclamarles a estas personas, pierden la posibilidad de ser indemnizados.
- Cuando SURA pague una indemnización y descubra, posteriormente, que el daño fue causado por ti o tu familia con mala fe, la Compañía puede exigirles el reembolso de lo pagado.

