



Póliza de Seguro

Zurich Vida Grupo Aliado

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

VIGILADO

Zurich, compañía de seguros

Contenido:

Sección I: Tu protección	3
1. ¿Qué tienes cubierto?	3
1.1. Amparo básico - Vida	4
Sección II. Reclamación y pago de la indemnización	5
Sección III. Aspectos administrativos	7
1. Sobre tu seguro y quién está cubierto	7
2. Tus compromisos fundamentales	8
3. ¿Cuándo y cómo termina tu seguro?	9
4. Jurisdicción y notificaciones	10





Tu póliza de seguro Zurich Vida Grupo Aliado

Lo que necesitas saber



Contactos esenciales

Zurich Colombia Seguros S. A.: Información y siniestros (#723, Línea Nacional 01 8000 112 723)

- ✓ **¿Qué tienes?** Un seguro de Vida Grupo de Zurich Colombia Seguros S. A. que respalda a tu familia con una suma de dinero si llegas a faltar. De acuerdo con el plan contratado, también tendrás acceso a servicios asistenciales para el Asegurado Principal y los integrantes elegibles del grupo familiar. El certificado identifica tu plan y el Anexo de Servicios Asistenciales contiene las condiciones, personas elegibles, límites, exclusiones y canales aplicables a cada servicio. Estos servicios son independientes del amparo básico de Vida y no modifican su alcance.
- ✓ **¿Quién te cubre?** Zurich Colombia Seguros S. A. (en adelante "**Zurich Seguros**" o "la compañía").
- ✓ **¿Qué te protege principalmente?** Si llegas a faltar, tus beneficiarios recibirán la suma asegurada indicada en tu Certificado Individual de Seguro.
- ✓ **¿Desde cuándo estás protegido?** La cobertura inicia en la fecha y hora indicadas en tu Certificado Individual de Seguro. Las condiciones aplicables según la causa del fallecimiento se explican en la sección "**Amparo básico de Vida**".
- ✓ **¿Qué debes hacer si ocurre un evento cubierto (siniestro)?** Tus beneficiarios pueden informar el fallecimiento por cualquiera de los canales habilitados por Zurich y presentar una reclamación.

Para estudiar la solicitud, Zurich requerirá la información necesaria para acreditar el fallecimiento, la identidad y el derecho de quienes reclaman. En la Sección II encontrarás una guía clara del proceso y los documentos relacionados con la reclamación.
- ✓ **Tu Derecho al Olvido Oncológico (Ley 2475 de 2025)** Cuando se cumplan los períodos previstos en la ley, no tendrás que declarar tus antecedentes de cáncer y su falta de declaración no podrá utilizarse para negarte el seguro, modificar sus condiciones, cobrarte una prima más alta o rechazar una reclamación.

1 Sección I. Tu protección

1. ¿Qué tienes cubierto?

Tu seguro te protege con un respaldo económico para tu familia. La suma asegurada contratada queda detallada en tu Certificado Individual de Seguro.

1.1 Amparo básico — Vida

¿Qué cubre?

Este amparo cubre el fallecimiento del Asegurado Principal por cualquier causa ocurrida durante la vigencia, salvo las exclusiones expresamente indicadas en esta póliza.

- ✓ Si falleces mientras tu cobertura está vigente, Zurich Seguros le pagará a tus beneficiarios la suma asegurada indicada en tu Certificado Individual de Seguro.
- ✓ Este amparo te cubre a ti, como Asegurado Principal conforme se identifique en tu Certificado Individual de Seguro.
- ✓ Ten presente que los integrantes del grupo familiar que relaciones para utilizar los servicios asistenciales no adquieren por ese hecho la calidad de asegurados ni de beneficiarios del amparo básico de Vida.

Las condiciones aplicables a esos servicios se encuentran en el Anexo de Servicios Asistenciales que forma parte del seguro.

¿Qué NO cubre?

- El fallecimiento causado directamente por guerra interior o exterior, invasión, hostilidades u operaciones bélicas con o sin declaración de guerra, guerra civil, revolución, sedición, asonada o actos violentos motivados por conmoción civil o por aplicación de la ley marcial, rebelión, insurrección, poder militar usurpado o motín.
- El fallecimiento como consecuencia de fisión o fusión nuclear, radioactividad o el uso de armas atómicas, bacteriológicas o químicas.
- El fallecimiento causado por tu participación como Asegurado Principal en la comisión de actos delictivos, en actos terroristas, y/o por tu culpa grave.

✓ ¿Cuánto pagará Zurich?

Zurich pagará a tus beneficiarios la suma asegurada indicada en tu Certificado Individual de Seguro. Este es el valor máximo que pagaremos por el amparo básico de Vida.

✓ ¿Quién recibirá la indemnización?

Pagaremos la indemnización a los beneficiarios que hayas designado y cuya designación se encuentre vigente.

Si no designaste beneficiarios, si la designación queda sin efecto o si no puede aplicarse, pagaremos la indemnización a quienes tengan derecho de acuerdo con la ley.

2

Sección II. Reclamación y pago de la indemnización



¿Cómo reclamar? – Tu guía paso a paso

Queremos que el proceso de reclamación sea lo más claro, rápido y transparente posible.

Avisa a Zurich de la ocurrencia del siniestro dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha en que lo hayas conocido o debido conocer.



Paso 1: Infórmanos el fallecimiento

Tus beneficiarios pueden informar el fallecimiento y presentar la reclamación por cualquiera de los canales habilitados por Zurich. El aviso del fallecimiento no requiere una formalidad especial.

La reclamación es el medio para que tus beneficiarios soliciten el reconocimiento de la indemnización y acrediten su derecho. Podrán presentarla mientras no haya operado la prescripción prevista en la ley.

Como regla general, las acciones derivadas del contrato de seguro tienen un término de prescripción ordinaria de dos (2) años y uno extraordinario de cinco (5) años, aplicados conforme a las circunstancias y reglas legales de cada caso.



Paso 2: Presenta la información necesaria

Para solicitar la indemnización, deberás aportar información que permita acreditar:

- el fallecimiento del Asegurado Principal;
- la causa del fallecimiento, para validar si se encuentra o no cubierta; y
- la calidad de beneficiario y el derecho que reclama.



Como beneficiario puedes demostrar estos hechos mediante cualquier medio de prueba permitido por la ley que sea idóneo, conducente y pertinente.

Para facilitar el trámite, puedes presentar los siguientes documentos:

- copia del documento de identidad de cada reclamante;
- registro civil de defunción del Asegurado Principal;
- si reclamas como beneficiario legal, los documentos que acrediten el parentesco o la calidad que invocas;
- en caso de muerte presunta, copia de la sentencia judicial ejecutoriada correspondiente;
- cuando la causa del fallecimiento no esté suficientemente determinada y sea necesaria para establecer la cobertura, información médica, documentos expedidos por una autoridad competente u otros soportes relacionados con el evento.

Ten presente que esta lista es orientativa y no limita tu derecho a acreditar el fallecimiento, su causa o tu calidad de beneficiario mediante otros medios de prueba permitidos por la ley. Zurich valorará integralmente la información que presentes y no rechazará un medio de prueba únicamente por ser diferente de los documentos incluidos aquí.

Si para estudiar la reclamación necesitamos información adicional, solo te solicitaremos aquella que sea necesaria y esté directamente relacionada con el fallecimiento, la cobertura, tu calidad de beneficiario o el contrato de seguro. Te explicaremos de forma clara qué información necesitamos y por qué es relevante. Procuraremos realizar esta solicitud de manera completa en una sola comunicación.



No tendrás que presentar nuevamente información que ya repose en Zurich, cuando podamos consultarla y utilizarla legalmente para estudiar la reclamación.

Una vez reconocida la indemnización, te solicitaremos la certificación bancaria y los formularios de conocimiento del cliente que resulten aplicables para realizar el pago de forma segura. Estos documentos corresponden al proceso de pago y no limitan tu libertad para demostrar la ocurrencia del siniestro o tu derecho como beneficiario.



Paso 3: Cómo y a quién pagamos

Zurich estudiará la reclamación y la información presentada. Cuando los beneficiarios hayan acreditado su derecho, comunicaremos la decisión y, si corresponde, realizaremos el pago dentro del plazo indicado.

Comunicaremos nuestra decisión y, si la reclamación está cubierta, pagaremos la indemnización dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la fecha en que se haya acreditado ese derecho.

Ten presente que la indemnización del seguro se paga directamente a los beneficiarios y no requiere que adelanten un proceso de sucesión para reclamarla.

Si alguno de los beneficiarios es menor de edad, el pago se realizará a quien acredite su representación legal.



Paso 4: Conoce tus derechos (¿Qué pasa si hay demoras?)

Si dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la fecha en que acreditaste tu derecho Zurich no ha pagado la indemnización o no te ha comunicado de manera clara y fundamentada el resultado del estudio, podrás presentar una petición o reclamación ante Zurich, acudir al Defensor del Consumidor Financiero o presentar una queja ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

Si transcurre un mes desde la fecha en que acreditaste tu derecho sin que Zurich haya pagado la indemnización, tendrás derecho a los intereses moratorios previstos en el artículo 1080 del Código de Comercio.



Un principio fundamental: la buena fe

Este seguro se basa en la buena fe. La información y los documentos que se presenten durante la reclamación deben ser veraces y corresponder a la realidad.

Si actúas de mala fe en la reclamación o en la comprobación de su derecho, por ejemplo, presentando deliberadamente pruebas o documentos falsos o utilizando medios fraudulentos para obtener el pago, perderás el derecho a la indemnización correspondiente a ese siniestro, conforme al artículo 1078 del Código de Comercio.

3 Sección III. Aspectos administrativos



1. Sobre tu seguro y quién está cubierto



¿Quién está asegurado?

Tú eres la única persona asegurada bajo las coberturas de este seguro y apareces identificado como Asegurado Principal en tu Certificado Individual de Seguro.

Según el plan que hayas contratado, algunas personas de tu grupo familiar también podrán utilizar determinados servicios asistenciales. Esto no significa que tengan la calidad de asegurados bajo las coberturas de vida.

En el Anexo de Servicios Asistenciales encontrarás:

- quiénes pueden utilizar cada servicio;
- las edades aplicables;
- los límites y condiciones; y
- los canales para solicitarlo.



¿Cuánto tiempo dura el seguro?

En tu Certificado Individual de Seguro encontrarás la fecha y hora exactas en las que inicia y termina tu cobertura.

Si tu seguro puede renovarse, la renovación se realizará de acuerdo con las condiciones indicadas en la póliza y en tu Certificado Individual de Seguro.

Si durante la vigencia debemos informarte alguna modificación, lo haremos previamente por los medios y dentro de los términos aplicables.



¿Qué ocurre si la edad informada no es correcta?

Tu edad se determina con base en tu fecha de nacimiento. Por eso, es importante que nos informes este dato de manera completa y correcta.

Si comprobamos que la edad informada en la declaración de asegurabilidad no corresponde a tu edad real, aplicaremos las siguientes reglas:

- **Si tu edad real está fuera de los límites autorizados por la tarifa de este seguro,** se aplicarán los efectos previstos en el artículo 1058 del Código de Comercio.
- **Si tu edad real es mayor que la edad informada,** reduciremos el valor asegurado en la proporción necesaria para que corresponda matemáticamente a la prima anual que recibimos.
- **Si tu edad real es menor que la edad informada,** aumentaremos el valor asegurado en la misma proporción.

Estas reglas corresponden al artículo 1161 del Código de Comercio y solo podrán modificarse en un sentido que te resulte más favorable.



¿Qué ocurre si dejas de pertenecer al grupo asegurable?

Si dejas de pertenecer al grupo asegurable por una causa distinta de tu fallecimiento, podrás solicitar la conversión de tu seguro colectivo en un seguro de vida individual expedido por la compañía de seguros con la que Zurich tenga vigente el convenio de convertibilidad correspondiente.



Convertibilidad

Podrás ejercer este derecho bajo las condiciones de edad, permanencia y plazo indicadas en el documento contractual correspondiente, siempre que dichas condiciones correspondan al convenio de convertibilidad vigente. La compañía de seguros receptora te aceptará sin nuevos requisitos de asegurabilidad y aplicará las condiciones garantizadas en dicho convenio.

Deberás presentar la solicitud dentro del mes siguiente a tu retiro del grupo asegurable. La póliza individual, su prima y las condiciones que resulten aplicables serán informadas por la compañía de seguros receptora.

Si falleces después de presentar oportunamente la solicitud y antes de que se expida la póliza individual, tus beneficiarios conservarán el derecho previsto en esta cláusula. Del valor reconocido se descontará únicamente la prima que resulte aplicable conforme al convenio de convertibilidad.



2. Tus compromisos fundamentales



Danos información completa y correcta

Tú y el Tomador deben responder de manera completa y sincera las preguntas que formulemos para conocer y evaluar el riesgo.

Si existe una reticencia o inexactitud relevante sobre hechos o circunstancias que, de haber sido conocidos por Zurich, nos habrían llevado a no celebrar el contrato o a celebrarlo en condiciones más onerosas, se aplicarán las consecuencias previstas en el artículo 1058 del Código de Comercio.

Si la reticencia o inexactitud proviene de un error inculpable, el contrato no será nulo. En caso de siniestro, pagaremos la proporción de la prestación asegurada que corresponda de acuerdo con la tarifa o prima aplicable al verdadero estado del riesgo.

Estas consecuencias no se aplicarán si, antes de celebrar el contrato, Zurich conocía o debía conocer los hechos correspondientes, o si posteriormente los aceptó expresa o tácitamente.

Cuando resulte aplicable el derecho al olvido oncológico, no estarás obligado a declarar los antecedentes respecto de los cuales se cumplan las condiciones previstas en la ley, y su falta de declaración no producirá consecuencias desfavorables para ti.

✓ Protegemos el valor de tu seguro (Irreductibilidad)

Si han transcurrido dos (2) años desde el perfeccionamiento del contrato y continúas con vida, el valor de tu seguro de vida no podrá reducirse por causa de un error en la declaración de asegurabilidad.

Esta garantía corresponde a la regla de irreductibilidad prevista en el artículo 1160 del Código de Comercio.

✓ Paga oportunamente la prima

El valor, la periodicidad y la forma de pago de la prima se indican en tu Certificado Individual de Seguro y en la autorización de recaudo que hayas otorgado.

El recaudo realizado a través de los canales del Tomador no modifica la responsabilidad de Zurich frente al contrato de seguro.

Si la prima no se paga dentro del mes siguiente a la fecha de su vencimiento, el seguro terminará, sin que Zurich tenga derecho a exigir el pago de esa prima, de acuerdo con el artículo 1152 del Código de Comercio.

✓ Mantén actualizada tu información

Debes suministrarnos información completa, real y actualizada cuando sea necesaria para conocerte, validar tu identidad, administrar tu seguro y cumplir nuestras obligaciones legales y regulatorias.

También debes informarnos los cambios relevantes en tus datos personales, de contacto o en la información que resulte necesaria para la ejecución del contrato.

Podremos solicitarte la actualización de esta información durante la vigencia del seguro, en su renovación o al realizar trámites relacionados con el contrato, cuando corresponda.



3. ¿Cuándo y cómo termina tu seguro?

✓ Tu cobertura individual terminará cuando ocurra alguna de estas situaciones:

- cuando solicites su terminación;
- cuando dejes de pertenecer al grupo asegurable;
- cuando llegues a la edad máxima de permanencia establecida para el producto;
- cuando fallezcas;
- cuando termine la vigencia y la cobertura no sea renovada;
- cuando la prima no sea pagada dentro del mes siguiente a su vencimiento; o
- cuando termine la póliza colectiva a la cual estás vinculado, previa información en los términos aplicables.

✓ Zurich no podrá revocar unilateralmente tu seguro de Vida

Cuando solicites la terminación, esta producirá efectos de acuerdo con la fecha y el procedimiento aplicables. La terminación no afectará las reclamaciones correspondientes a fallecimientos ocurridos mientras tu cobertura estuvo vigente.



4. Jurisdicción y notificaciones

Este contrato se rige por el Código de Comercio y las leyes de la República de Colombia. Cualquier controversia se resolverá ante la jurisdicción ordinaria colombiana.

Te enviaremos notificaciones importantes por escrito a la última dirección física o correo electrónico que nos hayas registrado, por lo que es importante mantener tus datos actualizados.



5. ¿Tienes dudas? Estamos aquí para ayudarte

Contáctanos a nuestros canales de atención oficiales, publicados en nuestra [página web](#).

Los canales y el procedimiento para solicitar los servicios incluidos en tu plan se indican en el Anexo de Servicios Asistenciales que forma parte de tu seguro.

Canales de atención Zurich

-  En Bogotá: (601) 319 0730
Línea nacional: 01 8000 112 723
-  Celular: #723
-  WhatsApp: +57 315 768 6083
-  Correo: atencioncliente@zurich.com

