

PÓLIZA DE SEGURO DE SUSTRACCIÓN TARJETA PROTEGIDA INTEGRAL CONDICIONES BANCO AV VILLAS

Como asegurado, **Seguros Alfa S.A.** te invita a conocer las condiciones del seguro que adquiriste:

Esta póliza se compone de las presentes condiciones y el certificado individual de seguro.

EN CUMPLIMIENTO DE LO DISPUESTO EN EL ART. 184 DEL EOSF Y DEMÁS NORMAS CONCORDANTES, LAS EXCLUSIONES SERÁN ENUNCIADAS A CONTINUACIÓN DE LOS AMPAROS OTORGADOS POR LA PRESENTE PÓLIZA.

1. COBERTURAS

1.1. UTILIZACIÓN FORZADA DE LAS TARJETAS CRÉDITO, DÉBITO, TALONARIO, CHEQUERA Y/O MANILLA DE PAGO

¿Qué te cubre? Recibirás el pago del valor asegurado si un tercero te obliga mediante actos violentos, de fuerza o intimidación a utilizar tu Tarjeta Débito, Crédito, Talonario, Chequera y/o Manilla de Pago.

IMPORTANTE

- Se cubre hasta 2 eventos por año de vigencia.
- La suma a indemnizar por cada evento, corresponderá al valor de la pérdida patrimonial causada con ocasión a la utilización forzada, siempre que este no supere el límite asegurado indicado en el certificado individual de seguro.

1.2. HURTO EN CAJERO FÍSICO O ELECTRÓNICO

¿Qué te cubre? Recibirás el pago del valor asegurado en caso de ser víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, en donde pierdas el dinero que voluntariamente hayas retirado de un cajero electrónico y/o oficina.

IMPORTANTE

- El hurto debe ocurrir máximo dos horas siguientes al retiro del dinero.
- Para hurto en cajero electrónico se cubren 3 eventos al año.
- Para hurto en cajero de oficina se cubren 2 eventos al año.
- La suma a indemnizar por cada evento corresponderá al valor del dinero hurtado, siempre que este no supere el límite asegurado indicado en el certificado individual de seguro.

1.3. FRAUDE POR INTERNET DE LAS TARJETAS CRÉDITO, DÉBITO, CHEQUERA Y/O MANILLAS DE PAGO

¿Qué te cubre? Recibirás el pago del valor asegurado, si un tercero realiza transacciones por internet no aprobadas por ti, con cargo a tu Cuenta. tarjeta de Crédito, Débito, Chequera y/o Manilla de Pago.

IMPORTANTE

- Se cubre hasta 2 eventos por año de vigencia.
- La suma a indemnizar por cada evento corresponderá al valor de la pérdida patrimonial ocurrida dentro de las 72 horas siguientes a la primera transacción fraudulenta realizada por internet, siempre que esta no supere el límite asegurado indicado en el certificado individual de seguro.

2. EXCLUSIONES

2.1. EXCLUSIONES GENERALES APLICABLES A TODAS LAS COBERTURAS

- Actos ilegales cometidos por el asegurado, algún amigo, familiar o empleado suyo.
- Pérdidas de dinero que ocurran a personas distintas al asegurado.

3. DOCUMENTOS PARA LA RECLAMACIÓN

Para realizar la reclamación corresponde al asegurado y/o beneficiario, demostrar la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida conforme a lo previsto por el artículo 1077 del Código de Comercio. Sin perjuicio de la libertad probatoria prevista en la ley, se podrán presentar los documentos mencionados a continuación, así como cualquier otro que consideres pertinente:

- La fotocopia del documento de identidad (sólo beneficiarios).
- El formulario de declaración de siniestros.

➤ HURTO EN CAJERO FÍSICO O ELECTRÓNICO, UTILIZACIÓN FORZADA DE LA TARJETA DE CRÉDITO Y COMPRAS FRAUDULENTAS POR INTERNET

- ✓ Denuncio penal en el que conste la descripción de los hechos, el día, la hora y el lugar en el cual ocurrió el hurto. Los denuncios virtuales, se deben realizar a través del link: <https://adenunciar.policia.gov.co/adenunciar/> o a través de las líneas dispuestas por la Fiscalía, para atender denuncias telefónicas: A nivel nacional al 01 8000 910112 o en Bogotá D.C. a (601) 5702000.

IMPORTANTE

Seguros Alfa S.A. podrá solicitar cualquier otro documento diferente a los mencionados para definir su reclamación.

4. PASOS PARA LA RECLAMACIÓN



Completa los documentos.



Remite la documentación por cualquiera de los siguientes medios:

- A través de WhatsApp escribiéndonos a la línea de atención 3125104849.
- A través de las oficinas del Banco Av Villas.



Una vez enviada la documentación completa, nos contactaremos contigo para informarte la resolución del caso

IMPORTANTE

Con el objetivo de simplificar el procedimiento para la atención de la reclamación del siniestro, la definición de la reclamación se hará dentro de los 25 días calendario siguientes a la fecha en que el asegurado o beneficiario acredite, su derecho ante el asegurador, esto es, la ocurrencia y la cuantía del siniestro. Si da lugar al pago, el asegurador estará obligado a efectuar el pago de la reclamación dentro de los 25 días siguientes a la fecha en que el asegurado o beneficiario lo acredite. Vencido este plazo, el asegurador deberá reconocer al asegurado o beneficiario, además del valor a indemnizar, un interés moratorio igual al certificado como bancario corriente por la Superintendencia Financiera de Colombia, aumentado en la mitad.

5. ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Para conocer cómo tramitar cualquier solicitud, ejercer tus derechos para el tratamiento de tus datos personales o interponer una queja o reclamo, por favor comunícate con las líneas de atención al cliente de cada ciudad y/o a nivel nacional desde un teléfono fijo o celular así:

BOGOTÁ	CALI	MEDELLÍN	BARRANQUILLA	BUCARAMANGA	A NIVEL NACIONAL
60(1) 7455550	60(2) 4850840	60(4) 6040576	60(5) 3851862	60(7) 6971246	18000968181

- De conformidad con lo establecido en el artículo 1048 del Código de Comercio, tienes derecho a solicitar copia de la póliza y sus condiciones.
- A través del Defensor del Consumidor Financiero, como vocero y conciliador ante las entidades financieras, podrán ser formuladas las quejas respecto al producto y servicio prestados por nuestra compañía de manera gratuita. Las quejas serán resueltas dentro del marco de sus funciones, sin que se exija ninguna formalidad adicional a tu identificación, datos de contacto y descripción de los hechos y derechos que considere vulnerados.

- Datos del Defensor del Consumidor Financiero: José Fernando Zarta y Luis Fernando Pinzón. E-mail: defensordelconsumidorfinanciero@segurosalfa.com.co/defensordelconsumidorfinanciero@segurosdevidaalfa.com.co.
- Dirección física y de correspondencia: Av. Calle 26 No. 59-15, local 6 Bogotá D.C. de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua o al teléfono 60 (1) 7435333 Ext. 14451 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Para más información ingrese a la página <https://www.segurosalfa.com.co> sección **Legal** y opción **Consumidor Financiero**.

6. DEFINICIONES

¿QUÉ NO TE CUBRE?	Son las exclusiones de la póliza.
AÑO	El primer año inicia a partir de la fecha de inicio de la primera vigencia mensual.
ASEGURADO	Es la persona titular del producto financiero y del interés objeto de seguro que aparece en la solicitud de seguro y/o certificado individual de seguro.
ASEGURADORA	Es la empresa que asume la cobertura del riesgo.
BENEFICIARIO	Persona o entidad autorizada por parte del asegurado para recibir los beneficios y pagos correspondientes en caso de reclamación. Para todos los amparos: El asegurado.
CAJERO ELECTRÓNICO	Maquina dispensadora de dinero activadas mediante una tarjeta y una clave secreta personal.
EVENTO	Hecho que genera una pérdida patrimonial al asegurado. <ul style="list-style-type: none"> • Para las coberturas de Hurto en Cajero Físico o Electrónico: Corresponde al hurto del dinero retirado por el asegurado, ocurrido dentro de las dos horas siguientes al retiro, mediante el uso de actos violentos, fuerza o intimidación. • Utilización forzada de la Tarjeta Débito, Talonario, Chequera y/o Manilla de Pago Corresponde al lapso de tiempo durante el cual el asegurado es obligado por un tercero a utilizar su tarjeta Débito, Crédito, Talonario, Chequera y/o Manilla de Pago, mediante actos violentos, fuerza o intimidación. • Para la cobertura de Fraude por Internet con las Tarjetas Crédito, Débito, Chequera y/o Manillas de Pago: Corresponde a la realización de transacciones fraudulentas por internet, ocurridas en un lapso de 72 horas por parte de un tercero no autorizado por el asegurado.
HURTO	Apoderamiento ilegítimo de los bienes objeto del seguro mediante actos violentos, de fuerza o intimidación.
HURTO SIMPLE	Se entiende por hurto simple el apoderamiento ilegítimo de los bienes objeto del seguro sin fuerza tipificada para acceder o huir del lugar donde se encuentran las cosas, ni violencia o intimidación en las personas
PRIMA	Es el precio del seguro establecido en el certificado individual de seguro.
SINIESTRO	Ocurrencia de los sucesos amparados que originen el pago del valor asegurado de la presente póliza.
TOMADOR	Persona o entidad que por cuenta propia o ajena traslada un riesgo.
TRANSACCIÓN FRAUDULENTO	Todo tipo de transacciones que sucedan a través de cualquier canal transaccional virtual habilitado por el banco, como compras, transferencias bancarias y pagos, por parte de un tercero no autorizado por asegurado.
VALOR ASEGURADO	Es el valor que se reconoce por la ocurrencia del siniestro.
VIGENCIA DEL SEGURO	Tiempo en que la compañía de seguros extiende la cobertura contratada por el asegurado

COBERTURAS ADICIONALES

1.1. COMUNICACIÓN PARA EL BLOQUEO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO.	<p>En caso de hurto o pérdida de las tarjetas débito o crédito del Beneficiario, el PROVEEDOR DE ASISTENCIA lo comunicará directamente con la entidad bancaria para realizar el bloqueo de estas. Esta cobertura tiene un número ilimitados de eventos por vigencia.</p>
1.2. SERVICIO DE TRANSPORTE POR ATRACO	<p>En caso de atraco, estando el Beneficiario en su ciudad de residencia y si no cuenta con un medio de transporte adecuado o se ve imposibilitado para manejar su propio auto, tendrá la posibilidad de solicitar un servicio de acompañamiento a través de un conductor y un automóvil, para ser trasladado desde el lugar donde ocurrió el atraco hasta su residencia permanente.</p> <p>El PROVEEDOR DE ASISTENCIA cubrirá hasta máximo un (1) servicio de transporte por Beneficiario en el año.</p>
1.3. CERRAJERÍA POR PÉRDIDA, EXTRAÍÓ O HURTO DE LLAVES DE LA VIVIENDA	<p>Si a consecuencia de pérdida, extravío o hurto de las llaves de las puertas de ingreso a la Vivienda del Beneficiario, y si este se viera imposibilitado de entrar a su domicilio, El PROVEEDOR DE ASISTENCIA enviará un cerrajero de la forma más rápida posible para que éste realice la "Asistencia de Emergencia" necesaria para restablecer el acceso al domicilio del Beneficiario y cambie las guardas de las cerraduras de las puertas de ingreso a la Vivienda en caso de que se encuentre en peligro la seguridad de la misma. El PROVEEDOR DE ASISTENCIA pagará, por los gastos asociados a la reparación menor (mano de obra, materiales y el costo de desplazamiento del profesional), si ella se da lugar.</p> <p>Esta cobertura tiene un número ilimitados de eventos por vigencia.</p>
<p>Quedan excluidos de la presente cobertura: la apertura y cambio de guardas de las cerraduras de puertas internas del inmueble; la apertura de cerraduras de guardarropas, alacenas o cualquier mueble; la reparación y/o reposición de todo tipo de cerraduras ya sean internas o de puertas de ingreso a la Vivienda, que sea producido por daño. Igualmente se excluye el arreglo y/o reposición de puertas y gastos de ornamentación.</p>	
1.4. CERRAJERÍA POR PÉRDIDA O HURTO DE LLAVES DEL VEHICULO	<p>En caso de inmovilización del Vehículo del Beneficiario a consecuencia de la pérdida o hurto de llaves, en la Ciudad de residencia del Beneficiario, EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA coordinará y enviará un técnico para realizar la apertura de la puerta del Vehículo, cubriendo los costos de desplazamiento y mano de obra del técnico; más no se cubrirán los costos a que haya lugar por valor de cambio de llaves. Adicionalmente EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA coordinará y referirá un servicio de traslado local del Vehículo desde el lugar de inmovilización de este hasta la Residencia permanente del Beneficiario; el costo de este servicio estará a su cargo. Esta cobertura tiene un número ilimitados de eventos.</p>
1.5. HOSPEDAJE POR ATRACO	<p>En caso de pérdida o hurto de los Documentos de identificación del Beneficiario y si se encuentra fuera de su Ciudad de residencia permanente, EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA le prestará los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Asesoría en los trámites de la denuncia. b) Gastos de hotel, hasta 30 SMDLV, durante máximo 1 noche. Quedan excluidos de este servicio los costos como alimentación, teléfono, bebidas y demás servicios diferentes al alojamiento, los cuales correrán por cuenta exclusiva del Beneficiario. c) De ser necesario, EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA referenciará y coordinará el transporte del Beneficiario hasta su Ciudad de residencia. El costo de este servicio estará a cargo del Beneficiario. <p>Adicionalmente EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA coordinará y referirá un servicio de traslado del Beneficiario hasta el hotel, el costo de este servicio estará a cargo del Beneficiario. EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA elegirá el hotel donde coordinará la noche de hospedaje del Beneficiario.</p> <p>Queda entendido que, para tener acceso a recibir el servicio de hospedaje indicado</p>

	en el presente inciso, el Beneficiario deberá haber hecho previamente la denuncia del hurto de los Documentos de identificación ante las autoridades competentes, donde se especifique detalle, lugar, fecha y hora de ocurrencia de los hechos y deberá enviar a el PROVEEDOR DE ASISTENCIA copia de dicha denuncia.
--	---

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA.

En caso en que usted requiera los servicios cubiertos por la asistencia de Hurto Calificado, se deberá comunicar con las líneas de atención (601) 7455550 en Bogotá, (602) 4850840 en Cali, (604) 6040576 en Medellín, (605) 3851862 en Barranquilla, (607) 6971246 en Bucaramanga o 018000968181 a nivel nacional, informando los datos de identificación del asegurado, ubicación exacta, número telefónico y el detalle de la asistencia que requiere.



SEGUROS ALFA S. A.

ASEGURADORA: SEGUROS ALFA S.A.

SEGUROS ALFA S.A. SE COMPLACE EN TENERTE COMO CLIENTE Y ESPERA QUE TE SIENTAS SATISFECHO CON LOS AMPAROS OFRECIDOS EN ESTE SEGURO.

Todo lo no previsto en el presente documento se regirá por el Código de Comercio.

Código de Condicionado: 19/07/2024-1325-P-09-0007430258700000-0R00

Nota Técnica: 03/12/2018-1325-NT-P-09-GPBSSUAV-2017-2-R