



APRECIADO CLIENTE:

Le informamos en el presente documento las principales condiciones de las pólizas colectivas contratadas por el Banco por cuenta de sus deudores. Éste no constituye una póliza, ni un contrato, ni una promesa de seguro o de otro beneficio. Las condiciones generales y particulares de la póliza se encuentran a su disposición en la página web.

SEGUROS DE DEUDOR DE SU CRÉDITO DE CONSUMO LIBRE INVERSIÓN Y CRÉDITO EDUCATIVO AV VILLAS

El Banco AV Villas efectuó el proceso de licitación pública No. 02-2023 de acuerdo con la normatividad vigente, para contratar los seguros asociados a los Créditos sin Garantía Hipotecaria, cuyas condiciones tienen vigencia de dos (2) años a partir del 1 de mayo de 2023.

SEGURO VIDA DEUDOR - CONDICIONES GENERALES QUE DEBE CONOCER COMPAÑÍA ASEGURADORA

Seguros de Vida Alfa S.A.

AMPAROS DEL SEGURO

La cancelación de la deuda en caso de Muerte o Incapacidad Total y Permanente del(os) deudor(es).

¿QUIÉNES ESTÁN ASEGURADOS?

Los deudores de las líneas de Créditos de Consumo libre inversión y créditos educativos, que se encuentren al día en sus obligaciones o con una mora máxima de dos (2) cuotas.

¿QUIÉN ES EL TOMADOR Y PRIMER BENEFICIARIO DEL SEGURO?

El Banco tiene la calidad de Tomador y Primer Beneficiario a título oneroso del Seguro.

VALOR ASEGURADO

Para créditos de libre inversión: El valor asegurado corresponde al valor del Crédito aprobado y desembolsado. En el caso de la aplicación del seguro, este pagará el saldo de la deuda al Banco, y la diferencia a los beneficiarios de ley o aquellos definidos por el deudor.

Para créditos educativos: El valor asegurado será el monto del último desembolso más el saldo insoluto de anteriores desembolsos realizados como parte del mismo crédito. En el caso de la aplicación del seguro, este pagará el saldo de la deuda al Banco, y la diferencia a los beneficiarios de ley o aquellos definidos por el deudor.

FACTOR PARA EL CÁLCULO DE LA PRIMA DEL SEGURO

Para el cálculo del seguro se aplica el factor mensual vigente a la fecha de radicación del crédito, el cual se puede ver incrementado por las condiciones de salud al momento del ingreso a la póliza y se aplica sobre el valor asegurado. El factor total se informa en el extracto mensual del crédito en el campo "Fac. Vida" y el costo mensual en pesos se refleja en el campo "Detalle del próximo pago". Tanto el factor como el valor asegurado se mantienen fijos durante toda la vigencia del crédito, razón por la cual el costo del seguro mensual no varía. El valor de la prima resulta de multiplicar el factor total por el valor desembolsado.

EXCLUSIONES PRINCIPALES DE LA PÓLIZA

- Para el amparo de muerte: fallecimiento del Deudor ocurrido antes de iniciar la vigencia del Seguro
- Para el amparo de Incapacidad Total y Permanente: cuando la fecha de expedición del Dictamen es anterior a la fecha de inicio de la vigencia del Seguro.

VIGENCIA INDIVIDUAL DEL SEGURO

El deudor queda asegurado desde la fecha de desembolso y hasta la cancelación total del Crédito, de acuerdo con las condiciones de cobertura que se adjudiquen en el proceso de licitación que por normativa se debe realizar como mínimo cada dos (2) años.

DEDUCIBLE

Toda indemnización será pagada sin aplicación de ningún tipo de deducible.

¿CÓMO SE TRAMITA LA RECLAMACIÓN DEL SEGURO?

A través de cualquiera de las Oficinas del Banco AV Villas o al buzón departamentodeseguros@bancoavvillas.com.co en donde se realizará la radicación de la solicitud y se le asignará un número y una fecha de respuesta.

DERECHO PARA CONTRATAR OTRO SEGURO DE VIDA

Derecho para contratar otro seguro. El Banco AV Villas recuerda el derecho que tienen los deudores de Créditos o locatarios de Leasing de contratar los seguros con cualquier aseguradora, siempre y cuando las condiciones del seguro sean, cuando menos, iguales a aquellas plasmadas en las pólizas contratadas por el Banco para sus créditos cuyas condiciones pueden ser consultadas en www.avvillas.com.co sección Seguros, Seguros Obligatorios deudores. En este caso, deberá solicitar a la aseguradora registrar al Banco AV Villas como primer beneficiario y radicar en cualquiera de las oficinas del Banco la verificación de que la póliza cumpla las condiciones estipuladas.

Banco AV Villas

Si desea dirigirse al Defensor del Consumidor Financiero del Banco AV Villas Principal: José Federico Ustáriz González y/o Suplente: Juan Manuel Calderón Cuello, para atención Personalizada: En Bogotá en la Carrera 11A No. 96-51 Oficina 203 en un horario de 8:00 am a 6:00 pm de lunes a viernes. Atención telefónica: 601-6108161 / 317-4382342 en los mismos horarios. A través de medios electrónicos: Radica tu queja directamente en la Defensoría del Consumidor Financiero, en un horario 24 / 7 a través de los siguientes medios: Correo Electrónico: defensoravvillas@ustarizabogados.com Página Web: <https://ustarizabogados.com/>, APPDefensoría: <https://legalcrc.com/app-dcf/>. Las funciones generales del Defensor del Consumidor Financiero son: 1) Dar trámite a las quejas de los consumidores en forma objetiva y gratuita. Las decisiones del Defensor en este trámite no son obligatorias para el Banco AV Villas. 2) Ser vocero de los consumidores ante la institución, pudiendo dirigir recomendaciones a la Junta Directiva, para lo cual puede dirigirse al Defensor con el ánimo de que éste formule propuestas en aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones con los clientes. 3) Actuar como conciliador entre los Consumidores y el Banco, para lo cual, quien solicite la conciliación debe remitir al correo electrónico del Defensor señalado en este documento, el nombre del convocado, la información del convocante, el objeto, las causas y la cuantía del asunto. La Conciliación es gratuita para los consumidores, la decisión adoptada presta mérito ejecutivo y tiene efectos de cosa juzgada. Se puede solicitar respecto de los mismos temas sobre los cuales el Defensor resuelve quejas, salvo los asuntos que se encuentran excluidos de su competencia (ver información en www.avvillas.com.co - Defensor del Consumidor). 4) Proponer a las autoridades modificaciones normativas para la mejor protección de los derechos de los consumidores. 5) Las demás que le asigne el Gobierno.