

PÓLIZA DE SEGURO DE SUSTRACCIÓN CUENTA PROTEGIDA PLUS + TRANQUILIDAD FAMILIAR CONDICIONES BANCO AV VILLAS

Señor asegurado, SEGUROS ALFA S.A. lo invita a conocer las condiciones del seguro que adquirió. Esta póliza se compone de las presentes condiciones el certificado individual y/o la solicitud del seguro.

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

1. COBERTURAS

1.1. HURTO EN CAJERO ELECTRÓNICO/SUCURSAL DE CUALQUIER RED

¿Qué me cubre? Usted recibirá el pago del valor asegurado en caso de ser víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, en donde pierda el dinero que usted voluntariamente haya retirado de un cajero electrónico y/o oficina.

IMPORTANTE

- El hurto debe ocurrir máximo dos horas siguientes al retiro del dinero.
- Se cubre hasta 3 eventos por año de vigencia por cada una de las modalidades (Cajero/Oficina)
- 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.

1.2. UTILIZACIÓN FORZADA DE LA TARJETA DÉBITO, TALONARIO CHEQUERA Y/O MANILLA DE PAGO

¿Qué me cubre? Usted recibirá el pago del valor asegurado si un tercero le obliga mediante actos violentos, de fuerza o intimidación a utilizar su Tarjeta Débito, Talonario, Chequera y/o Manilla de Pago.

IMPORTANTE

- Se cubre hasta 2 eventos al año.
- 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.

1.3. USO INDEBIDO DE LA TARJETA DÉBITO, TALONARIO, CHEQUERA Y/O MANILLA DE PAGO

¿Qué me cubre? Usted recibirá el pago del valor asegurado en caso en que un tercero no autorizado por usted realice transacciones con su Tarjeta Débito, Talonario, Chequera y/o Manilla de Pago, como consecuencia de hurto, pérdida o extravío de la misma.

IMPORTANTE

- Se cubren 2 Eventos al año.
- 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, siempre que este no supere el límite asegurado indicado en el certificado individual

ECOSISTEMAS DE SERVICIOS

Como asegurado de SEGUROS ALFA S.A., tiene a su disposición una plataforma de servicios que le permitirán disfrutar de manera más amplia los beneficios de su seguro. El alcance, condiciones y disponibilidad de los servicios del ecosistema estará determinado por la asegurado.

Los servicios se otorgan en alianza con CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. y podrán ser prestados directamente por terceros.

Para mayor información sobre los servicios ingrese a nuestra página web www.activatecontuseguro.com o comuníquese con nuestras líneas de atención en Bogotá 60(1) 7455550, Cali 60(2) 4850840, Medellín 60(4) 6040576, Barranquilla 60(5) 3851862, Bucaramanga 60(7) 6971246 y resto del país 01 8000968181.

2. EXCLUSIONES GENERALES

1

Actos ilegales cometidos por el asegurado, algún amigo, familiar o empleado suyo.

2

Pérdidas de dinero por personas distintas al asegurado.

3. DOCUMENTOS PARA LA RECLAMACIÓN

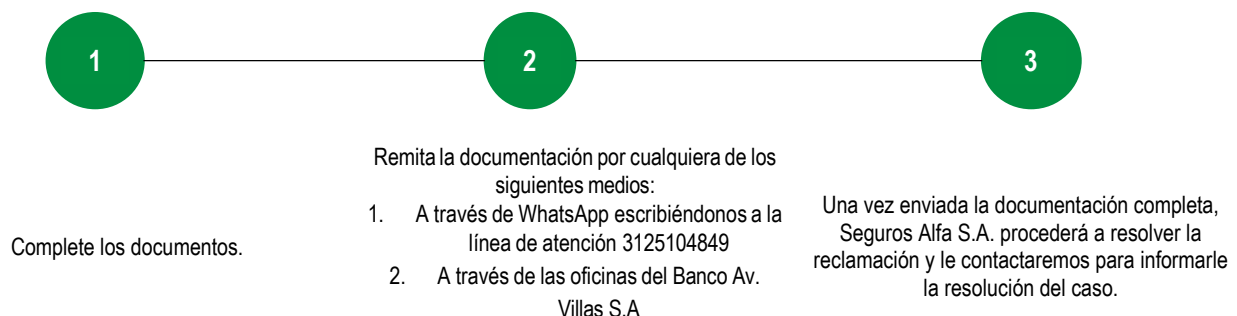
En adición a la Fotocopia del documento de identidad (sólo beneficiarios) y el Formato para Declaración de Siniestros, el reclamante está obligado a probar la ocurrencia y cuantía del siniestro. Para el efecto, sugerimos presentar los siguientes documentos, para cada una de las coberturas, sin perjuicio de otros que considere pertinentes.

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 60(1) 5702000.

IMPORTANTE

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

4. PASOS PARA LA RECLAMACIÓN



IMPORTANTE

Con el objetivo de simplificar el procedimiento para la atención de la reclamación, la definición se hará dentro de los 25 días calendario siguientes a la fecha en que el asegurado o beneficiario acredite la ocurrencia y la cuantía, de acuerdo con el artículo 1077 del Código de Comercio.

5. ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Para conocer cómo tramitar cualquier solicitud, ejercer sus derechos para el tratamiento de sus datos personales o interponer una queja o reclamo, por favor comuníquese 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	018000968181

- De conformidad con lo establecido en el artículo 1048 del Código de Comercio, tiene 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 su 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 mayor información ingrese a la página <https://www.segurosalfa.com.co> sección **Legal** y opción **Consumidor Financiero**.

6. DEFINICIONES

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.
BENEFICIARIO	Persona a la que se le paga el valor asegurado en caso de reclamación. Para todas las coberturas: El Asegurado.
CAJERO ELECTRÓNICO	Máquina dispensadora de dinero activadas mediante una tarjeta y una clave secreta personal.
EVENTO	Hecho que genera una pérdida patrimonial al asegurado. Para las coberturas de Hurto en Cajero Electrónico / Sucursal de Cualquier Red: 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. Para la cobertura de Utilización Forzada: 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 Uso Indevido de Tarjeta Débito, Chequera y/o Manillas de Pago: Corresponde a la realización de transacciones fraudulentas, ocurridas en un lapso de 72 horas por parte de un tercero no autorizado por el asegurado.
INDEMNIZACIÓN	Es el valor que se reconoce por la ocurrencia del siniestro.
¿QUÉ NO ME CUBRE?	Son las exclusiones de la póliza.

SINIESTRO	Ocurrencia de los sucesos amparados en la póliza.
TOMADOR	Persona que por cuenta propia o ajena traslada el riesgo.
TRANSACCIÓN FRAUDULENTA	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.



SEGUROS ALFA S.A.

ASEGURADOR: SEGUROS ALFA S.A.

SEGUROS ALFA S.A. SE COMPLACE EN TENERLO A USTED COMO CLIENTE Y ESPERA QUE SE SIENTA SATISFECHO CON LOS AMPAROS OFRECIDOS EN ESTE SEGURO.

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

Código Condicionado: 01/03/2024-1325-P-09-7760004518000000-0R00

Nota Técnica: 28/09/2021-1325-NT-P-09-G-P-BSSUAV-2021-8-0R00