

# PÓLIZA DE DESEMPLEO CREDIVILLAS PARA ASALARIADOS

## Condiciones

Como Asegurado, **Seguros Alfa S.A.** te invita a conocer las condiciones generales 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 ESTATUTO ORGÁNICO DEL SISTEMA FINANCIERO Y DEMÁS NORMAS CONCORDANTES, LAS EXCLUSIONES SERÁN ENUNCIADAS A CONTINUACIÓN DE LOS AMPAROS OTORGADOS POR LA PRESENTE PÓLIZA.**

## 1 Coberturas

### 1.1. DESEMPLEO

¿QUÉ TE CUBRE? SE TE PAGARÁ EL VALOR ASEGURADO, CUANDO PIERDAS TU TRABAJO, SIEMPRE Y CUANDO TE ENCUENTRES EN UNA DE LAS SITUACIONES DESCRITAS A CONTINUACIÓN:

1. SI TENIAS UN CONTRATO DE TRABAJO A TÉRMINO INDEFINIDO POR MÁS DE SEIS (6) MESES Y FUISTE DESPEDIDO SIN JUSTA CAUSA.
2. SI TENIAS UN CONTRATO DE TRABAJO A TÉRMINO FIJO POR MÁS DE SEIS (6) MESES Y EL CONTRATO ES FINALIZADO POR EL EMPLEADOR ANTES DEL TÉRMINO INICIALMENTE ESTABLECIDO SIN QUE EXISTA JUSTA CAUSA EN LA TÉRMINACIÓN.
3. SI TE ENCONTRABAS VINCULADO BAJO LA MODALIDAD DE CONTRATO POR OBRA O LABOR POR MÁS DE DOCE (12) MESES CONSECUTIVOS Y TU CONTRATO ES TERMINADO POR EL EMPLEADOR ANTES DE LA FINALIZACIÓN DE LA OBRA O LABOR, SIEMPRE Y CUANDO NO EXISTA JUSTA CAUSA PARA LA DESVINCULACIÓN.
4. SI TE ENCONTRABAS VINCULADO BAJO LA MODALIDAD DE PRESTACION DE SERVICIOS POR MÁS DE DOCE (12) MESES CONSECUTIVOS Y EL CONTRATO ES TERMINADO POR EL CONTRATANTE ANTES DE LA FINALIZACIÓN DEL PLAZO U OBJETO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, SIEMPRE Y CUANDO NO EXISTA JUSTA CAUSA PARA LA TERMINACIÓN.
5. SI TE ENCONTRABAS VINCULADO A LA CARRERA ADMINISTRATIVA, COMO TRABAJADOR OFICIAL, COMO TRABAJADOR DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN Y/O DESEMPEÑANDO UN CARGO

**Código de Condicionado:** 25/09/2026-1325-P-24-931309313U0-M000-0R00
**Código de Nota Técnica:** 25/09/2026-1325-NT-P-24-GP-BSDEAV2026-06-0R00

EN PROVISIONALIDAD POR MÁS DE DOCE (12) MESES CONSECUTIVOS Y ERES DESPEDIDO Y/O DESVINCULADO DEL CARGO, SIEMPRE Y CUANDO EL RETIRO NO HAYA SIDO GENERADO POR EL(LA) ASEGURADO(A).

6. SI TE ENCONTRABAS VINCULADO A UNA COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO Y/O A UNA EMPRESA DE SERVICIOS TEMPORALES POR MÁS DE SEIS (6) MESES Y ERES RETIRADO DE LA MISMA, SIEMPRE Y CUANDO EL RETIRO NO HAYA SIDO GENERADO POR EL(LA) ASEGURADO(A).

PARA EFECTOS DE LA COBERTURA OTORGADA POR MEDIO DEL PRESENTE AMPARO SE TENDRÁN EN CUENTA LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

- **PERIODO DE CARENCIA:** ÚNICAMENTE SE CUBRE LA TÉRMINACIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL Y/O CONTRACTUAL QUE OCURRA A PARTIR DEL DÍA SESENTA (60) DESDE EL INICIO DE LA VIGENCIA DEL SEGURO.
- PARA EFECTOS DE LOS PLAZOS MINIMOS, INDICADOS A LO LARGO DE ESTE AMPARO, SE TENDRÁ EN CUENTA LA CONTINUIDAD DE LOS DISTINTOS CONTRATOS (CUANDO ELLOS TENGAN UNA DURACIÓN INFERIOR A SEIS (6) MESES), SIEMPRE Y CUANDO EL PERIODO ENTRE LA FINALIZACIÓN DE UN CONTRATO Y EL INICIO DEL SIGUIENTE NO SUPERE QUINCE (15) DÍAS HÁBILES Y HAYA SIDO CON EL MISMO EMPLEADOR O CONTRATANTE.
- SE PODRA INDEMNIZAR UN NUEVO EVENTO CADA CIENTO OCHENTA (180) DÍAS SIEMPRE Y CUANDO SE CUMPLAN LOS PERIODOS DE PERMANENCIA MINIMOS ANTES INDICADOS.
- LA PRESENTE COBERTURA SE ENCUENTRA ILIMITADA POR VIGENCIA UNICA.

## 1.2. ENFERMEDADES GRAVES

¿QUÉ TE CUBRE? SE TE PAGARÁ EL VALOR ASEGURADO, CUANDO TE SEA DIAGNOSTICADA, Y/O SUFRAS DENTRO DE LA VIGENCIA DEL SEGURO, CUALQUIERA DE LAS ENFERMEDADES QUE A CONTINUACIÓN SE ENLISTAN Y/O CUANDO SEA NECESARIA LA PRACTICA DE ALGUNOS DE LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE INDICAN:

1. CÁNCER: SE OTORGA COBERTURA A CUALQUIER TIPO DE CÁNCER INCLUYENDO CÁNCER DE PIEL MELANOMA, RESPECTO DEL CUAL SE PAGARÁ EL 100% DEL VALOR ASEGURADO, Y CÁNCER DE PIEL DISTINTO A MELANOMA, RESPECTO DEL CUAL SE PAGARÁ EL 20% DEL VALOR ASEGURADO. PARA LOS TOMADORES Y/O ASEGURADOS QUE HAYAN PADECIDO Y SUPERADO LA ENFERMEDAD DE CÁNCER, APLICARÁ LA COBERTURA SIEMPRE Y CUANDO HAYAN TRANSCURRIDO POR LO MENOS CUATRO (4) AÑOS CONTADOS DESDE EL FINAL DE SU TRATAMIENTO SIN RECAÍDAS POSTERIORES O RECURRENCIA DE LA ENFERMEDAD.
2. POR PRIMERA VEZ INFARTO AGUDO DEL MIOCARDIO, COMÚNMENTE CONOCIDO COMO INFARTO AL CORAZÓN.
3. POR PRIMERA VEZ CIRUGÍA DE ANGIOPLASTIA CORONARIA O REVASCULARIZACIÓN CARDIACA.
4. POR PRIMERA VEZ ACCIDENTE CEREBROVASCULARISQUÉMICO Y/O HEMORRÁGICO.
5. POR PRIMERA VEZ INSUFICIENCIA RENAL CRÓNICA, TOTAL E IRREVERSIBLE DE UNO O AMBOS RIÑONES QUE IMPLIQUE TRATAMIENTO ASOCIADO DE HEMODIÁLISIS Y/O DIÁLISIS PERITONEAL.
6. POR PRIMERA VEZ ESCLEROSIS MÚLTIPLE, Y
7. POR PRIMERA VEZ TRASPLANTE DE ÓRGANOS: ÚNICAMENTE SE CUBRE EL PRIMER TRASPLANTE DE CORAZÓN, PULMÓN, HÍGADO, RIÑÓN, MÉDULA ÓSEA Y/O PÁNCREAS)

PARA EFECTOS DE LA COBERTURA OTORGADA POR MEDIO DEL PRESENTE AMPARO SE TENDRÁN EN CUENTA LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

- **PERIODO DE CARENCIA:** ÚNICAMENTE SE CUBREN DIAGNOSTICOS, PROCEDIMIENTOS Y/O PADECIMIENTOS A PARTIR DEL DÍA NOVENTA (90) DESDE EL INICIO DE VIGENCIA DEL SEGURO.
- LAS ENFERMEDADES GRAVES Y/O PROCEDIMIENTOS DEBEN SER DIAGNOSTICADOS Y/O ORDENADOS EN COLOMBIA POR PARTE DE UN MÉDICO ADSCRITO A LA ARL, EPS, SISBEN, MÉDICINA PREPAGADA O PÓLIZA DE SALUD, DEBIDAMENTE HABILITADO PARA EJERCER Y PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES DE SALUD EN COLOMBIA.
- LA PRESENTE COBERTURA SE EXTIENDE A AMPARAR UN (1) EVENTO POR DIAGNOSTICO POR ENFERMEDAD O PROCEDIMIENTO HASTA SIETE (7) EVENTOS POR VIGENCIA.

## 2 EXCLUSIONES

### 2.1. PARA TODAS LAS COBERTURAS

LA PRESENTE PÓLIZA NO BRINDARÁ COBERTURA ALGUNA A NINGÚN EVENTO, HECHO Y/O SUCESOS DERIVADOS DIRECTA Y/O INDIRECTAMENTE DE:

2.1.1. RADIACIONES IONIZANTES O CONTAMINACIÓN POR RADIOACTIVIDAD DE COMBUSTIBLE NUCLEAR O DE CUALQUIER RESIDUO NUCLEAR PRODUCIDO POR COMBUSTIÓN DE COMBUSTIBLE NUCLEAR, RADIOACTIVIDAD, TÓXICO, EXPLOSIVO O CUALQUIER OTRA PROPIEDAD PELIGROSA DE UN EXPLOSIVO NUCLEAR O DE SUS COMPONENTES.

2.1.2. ACTOS DELICTIVOS, ILEGALES O CONTRAVENCIONALES DE ACUERDO CON LA LEY COLOMBIANA, EN LOS QUE PARTICIPE DIRECTA O INDIRECTAMENTE EL (LA) ASEGURADO(A), ALGÚN AMIGO, FAMILIAR O EMPLEADO SUYO.

2.1.3. ACTOS TERRORISTAS, CONMOCIONES CIVILES, ASONADAS, DISTURBIOS Y/O MOTINES. TAMPOCO ESTARÁN CUBIERTOS LOS EFECTOS DE GUERRA, DECLARADA O NO DECLARADA, INVASIÓN, ACCIÓN DE UN ENEMIGO EXTRANJERO, HOSTILIDADES U OPERACIONES BÉLICAS, YA SEA CON O SIN DECLARACIÓN DE GUERRA.

2.1.4. ENFERMEDADES, LESIONES, ACCIDENTES O EVENTOS PADECIDOS, CONOCIDOS O DIAGNOSTICADOS CON ANTERIORIDAD AL INICIO DE VIGENCIA DEL PRESENTE SEGURO.

### 2.2. EXCLUSIONES PARA LA COBERTURA DE DESEMPLEO INVOLUNTARIO

EN ADICIÓN A LAS EXCLUSIONES GENERALES INDICADAS EN EL NUMERAL 2.1. ANTERIOR, BAJO LOS AMPAROS DE LA REFERENCIA NO SE OTORGA COBERTURA A LOS EVENTOS DERIVADOS DIRECTA Y/O INDIRECTAMENTE DE:

2.2.1. RENUNCIA DEL EMPLEADO O TRABAJADOR Y/O TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR EL CONTRATISTA.

2.2.2. DESPIDO, FINALIZACIÓN O TERMINACIÓN DEL VINCULO CONTRACTUAL CON JUSTA CAUSA.

2.2.3. SUSPENSIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO Y/O EL VINCULO CONTRACTUAL.

2.2.4. TERMINACIÓN POR MUTUO ACUERDO SIN PAGO DE BONIFICACIÓN O INDEMNIZACIÓN.

2.2.5. VENCIMIENTO DEL CONTRATO A TÉRMINO FIJO.

2.2.6. TERMINACIÓN DEL CONTRATO EN EL PERIODO DE PRUEBA.

2.2.7. CONTRATOS DE TRABAJO Y/O VINCULOS CONTRACTUALES CELEBRADOS Y/O EJECUTADOS FUERA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA.

### 2.3. EXCLUSIONES PARA LA COBERTURA DE ENFERMEDADES GRAVES

EN ADICIÓN A LAS EXCLUSIONES GENERALES INDICADAS EN EL NUMERAL 2.1. ANTERIOR, BAJO LOS AMPAROS DE LA REFERENCIA NO SE OTORGA COBERTURA A LOS EVENTOS DERIVADOS DIRECTA Y/O INDIRECTAMENTE DE:

2.3.1. QUEDAN EXCLUIDOS DE COBERTURA LOS CÁNCERES QUE HAYAN SIDO DIAGNOSTICADOS, DETECTADOS O TRATADOS DENTRO DE LOS CUATRO (4) AÑOS ANTERIORES AL INICIO DE VIGENCIA DEL SEGURO. ESTA EXCLUSIÓN COMPRENDE IGUALMENTE CUALQUIER RECAÍDA, RECURRENCIA, PROGRESIÓN, EXTENSIÓN, METÁSTASIS O SECUELA DERIVADA DE DICHOS CÁNCERES, INDEPENDIENTEMENTE DE SU LOCALIZACIÓN ANATÓMICA, TIPO HISTOLÓGICO O ETAPA CLÍNICA

## 3 Ecosistemas

Como asegurado de **SEGUROS ALFA S.A**., tienes a tu disposición una plataforma de servicios que te permitirán disfrutar los beneficios que seleccionaste al momento de la suscripción del seguro. El alcance, condiciones y disponibilidad de los servicios del ecosistema estará determinado por la Aseguradora.

Los servicios los otorgan **SEGUROS ALFA S.A**., en alianza con Cardif Colombia Seguros Generales S.A. Para mayor información sobre los servicios ingresa a nuestra página web www.activatecontuseguro.com o comunícate 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 018000968181.

## 4 Documentos para la Reclamación

Para realizar la reclamación corresponde a el(la) asegurado(a) y/o beneficiario(s), 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:

| | |
|---|---|
| **Todas las Coberturas** | • Fotocopia del documento de identificado de él(la) asegurado(a) y/o de él(los) beneficiario(s).<br>• Formato de reclamación de siniestros debidamente diligenciado. |
| **Desempleo** | • Documento en el que conste la terminación de la relación laboral y/o contractual, en el cual se especifique el tipo de contrato y la terminación involuntaria, no imputable al asegurado, del mismo y/o la carta de despido detallando dicha información, así como la información relativa a la fecha de inicio y terminación del contrato.<br>• Documento en el que conste la liquidación de salarios, prestaciones sociales, bonificaciones y/o indemnizaciones<br>• Para contratos de obra labor, prestación de servicios, carrera administrativa, trabajadores oficiales, trabajadores de libre nombramiento o remoción y contratos en provisionalidad, certificación de continuidad laboral mínima de 12 meses. |
| **Enfermedades Graves** | • Certificado emitido en Colombia por parte de un médico adscrito a la ARL, EPS, SISBEN, Medicina Prepagada o Póliza de Salud, debidamente habilitado para ejercer y prestar servicios profesionales de salud en Colombia que acredite el diagnóstico y/o la orden para la realización del respectivo procedimiento. |

**IMPORTANTE:** Seguros Alfa S.A. podrá solicitar cualquier otro documento diferente a los mencionados para definir la reclamación.

## 5 Pasos para la Reclamación

**1**

Completa los documentos.

**2**

**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 S.A.

**3**

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 la aseguradora, esto es, la ocurrencia y la cuantía del siniestro.

Si da lugar al pago, la aseguradora estará obligada 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, la aseguradora 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.

## 6 Atención al Consumidor Financiero

Para conocer cómo tramitar cualquier solicitud, cancelación y/o requerimiento de tu seguro o 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 (601) 7455550.
- Cali (602) 4850840.
- Medellín (604) 6040576.
- Barranquilla (605) 3851862.
- Bucaramanga (607) 6971246.
- Línea Nacional 18000968181.
- WhatsApp 3125104849.

**Código de Condicionado:** 25/09/2026-1325-P-24-931309313U0-M000-0R00
**Código de Nota Técnica:** 25/09/2026-1325-NT-P-24-GP-BSDEAV2026-06-0R00

## 7 Datos del Defensor del Consumidor Financiero

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 de los clientes 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 mayor información ingrese a la página https://www.segurosalfa.com.co sección Legal y opción Consumidor Financiero.

## 8 Definiciones

| | |
|---|---|
| **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, para el particular **Seguros Alfa S.A.** |
| **Beneficiario** | Es la persona que tiene derecho a la indemnización o al pago del valor asegurado en caso de siniestro.<br>**Desempleo:**<br>• En los casos en los que NO se efectúen pagos anticipados totales del crédito y mientras el crédito continúe vigente, el beneficiario será el **BANCO AV VILLAS S.A.**<br>• En los casos en los que SÍ se efectúen pagos anticipados totales del crédito y por ende dicho crédito NO continúe vigente, el beneficiario será el asegurado.<br>• Enfermedades graves: el asegurado. |
| **Cáncer** | Crecimiento celular anormal y descontrolado de células con invasión de tejidos vecinos o a distancia a través de metástasis. Este crecimiento anormal afecta tanto la función como la estructura de las células. |

| | |
|---|---|
| **Carencia** | Período mínimo de tiempo contado desde el inicio de vigencia de la cobertura, durante el cual el asegurado no tiene derecho alguno a indemnización frente a la ocurrencia de un siniestro. El periodo de carencia será el indicado en cada una de las coberturas que aplique. |
| **Cargos en Carrera Administrativa** | El artículo 2.2.7.6. del Decreto No. 1083 de 2015, detalla que para todos los efectos se considera como empleados de carrera a quienes estén inscritos en el RPCA (Registro Público de Carrera Administrativa) y a quienes habiendo superado satisfactoriamente el período de prueba no se encuentre registrados en él. |
| **Consumidor Financiero** | Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas. |
| **Contrato de Prestación de Servicios** | Acuerdo de naturaleza civil, comercial o administrativa, en el que una parte se obliga a prestar sus servicios profesionales a cambio de una contraprestación económica. |
| **Contrato por Obra o Labor** | Es un contrato de trabajo cuya duración corresponde al tiempo que dure la realización de una obra o labor determinada. |
| **Desempleo** | Cese de la actividad laboral por las causas descritas en la cobertura 1.1 |
| **Empleado** | Es una persona que presta sus servicios bajo la modalidad de contrato de trabajo a cambio de un salario por parte de un empleador. |
| **Empleo** | Situaciones de contratación para el trabajo previstas en este documento. |
| **Evento** | Configuración u ocurrencia de un siniestro efectivamente amparado bajo las coberturas contratadas en la póliza de seguro. |
| **Exclusiones** | Son los eventos no amparados por el seguro que se indican en el numeral o cláusula 2 de este condicionado. |
| **Indemnización** | Pago de la suma asegurada como consecuencia de un siniestro. |
| **Metastasis** | Es la propagación de un foco canceroso a un órgano distinto al de su origen. |
| **Personas Contratadas en Provisionalidad** | El nombramiento de una persona a un cargo en provisionalidad se hace cuando hay una vacancia temporal de los empleos de carrera administrativa y no es posible proveer la vacante por medio de encargo con servidores públicos de carrera. |
| **Prima** | Es el precio del seguro que es pagado por el(la) asegurado(a), establecido en el certificado individual de seguro. |
| **Siniestro** | Ocurrencia del evento, suceso o riesgo amparado por la Póliza de Seguro. |
| **Terminacion con Justa Causa** | Terminación del contrato de trabajo de acuerdo con las causales del artículo 62 del Código Sustantivo de Trabajo. |

| | |
|---|---|
| **Tomador** | Persona o entidad que por cuenta propia o ajena traslada un riesgo, para el caso particular será Banco Av. Villas. |
| **Trabajadores de Libre Nombramiento o Remoción** | Son aquellos empleados que pueden ser libremente nombrados y removidos en ejercicio del poder discrecional que tiene la Administración para escoger a sus colaboradores, toda vez que ocupan lugares de dirección y/o confianza dentro de la entidad pública. |
| **Trabajadores Oficiales** | Los trabajadores de la construcción y sostenimiento de obras públicas son trabajadores oficiales. |
| **Valor Asegurado** | Es el valor máximo que se reconocerá por la aseguradora ante la ocurrencia de un siniestro amparado bajo alguna de las coberturas contratadas en la Póliza de Seguro. |
| **Vigencia del Seguro** | Tiempo en que la compañía de seguros extiende la cobertura contratada por el asegurado. |



**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:** 25/09/2026-1325-P-24-931309313U0-M000-0R00

**Código de Nota Técnica:** 25/09/2026-1325-NT-P-24-GP-BSDEAV2026-06-0R00