

# PÓLIZA DE VIDA GRUPO CREDIVILLAS VIDA

## Condiciones

Como Asegurado, **Seguros de Vida 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. MUERTE POR CUALQUIER CAUSA

**¿QUÉ TE CUBRE?** SI FALLECES EN VIGENCIA DEL CONTRATO DE SEGURO POR CUALQUIER CAUSA NO EXCLUIDA, SE PAGARÁ EL VALOR ASEGURADO A FAVOR DE TUS BENEFICIARIOS DESIGNADOS O LOS DE LEY.

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

- ÚNICAMENTE SE CUBRE LA MUERTE POR CAUSA DE SUICIDIO A PARTIR DEL DÍA CIENTO OCHENTA Y UNO (181) CONTADO DESDE LA FECHA DE INICIO DE VIGENCIA.

### 1.2. AUXILIO DE MUERTE CON DESTINACIÓN ESPECÍFICA

¿QUÉ TE CUBRE? SE INDEMNIZARÁ A EL(LOS) BENEFICIARIO(S), HASTA CONCURRENCIA DEL VALOR ASEGURADO, PREVÍA COMPROBACIÓN DE LOS GASTOS FUNERARIOS EFECTIVAMENTE INCURRIDOS, CUANDO TÚ O TÚ CÓNYUGUE ASEGURADO QUE SE HAYA ESPECIFICADO

EXPRESAMENTE POR EL(LA) ASEGURADO(A), FALLEZCA EN VIGENCIA DEL SEGURO COMO CONSECUENCIA DE CUALQUIER CAUSA NO EXCLUIDA.

PARA EFECTOS DE ESTA COBERTURA SE ACLARA QUE LA INDEMNIZACIÓN TENDRA DESTINACIÓN ESPECIFICA PARA CUBRIR LOS GASTOS FUNERARIOS DESCRITOS A CONTINUACIÓN:

1. TRASLADO DEL FALLECIDO HASTA UBICARLO EN LA SALA DE VELACIÓN.
2. PREPARACIÓN DEL CUERPO (TANATOPRAXIA) Y SUMINISTRO DE LOS IMPLEMENTOS.
3. SUMINISTRO DEL COFRE (EXCEPTO GAMA PRESIDENCIAL).
4. TODAS LAS DILIGENCIAS CIVILES Y ECLESIÁSTICAS, QUE PERMITAN LA INHUMACIÓN O CREMACIÓN.
5. SERVICIO URBANO DE CARROZA PARA LAS EXEQUIAS (SIEMPRE QUE ESTE SERVICIO SE PRESTE Y SEA DE USO COMÚN EN LA LOCALIDAD).
6. SERVICIO RELIGIOSO.
7. DERECHO A UNA SALA DE VELACIÓN (TIEMPO CONTINUO DE USO DE LA SALA DE ACUERDO CON NORMATIVAS ESTABLECIDAS POR LA ALCALDÍA DE CADA LOCALIDAD, HASTA 24 HORAS).
8. SERVICIO DE CAFETERÍA.
9. IMPLEMENTOS PARA LA VELACIÓN SI LA MISMA ES DOMICILIARIA (UN CRISTO, DOS VELONES, DOS BASES, Y DOS CANDELABROS).
10. PARQUES CEMENTERIOS - PARTICULARES.
11. TRANSPORTE AL DESTINO FINAL (INHUMACIÓN O CREMACIÓN).

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

1. LA PRESENTE COBERTURA SE ENCUENTRA LIMITADA A UN (1) EVENTO POR VIGENCIA.

### 1.3. MUERTE ACCIDENTAL

¿QUÉ TE CUBRE? SI FALLECES DENTRO DE LOS CIENTO OCHENTA (180) DÍAS SIGUIENTES A LA OCURRENCIA DE UN ACCIDENTE EN VIGENCIA DE LA PÓLIZA, SE PAGARÁ A FAVOR DE TUS BENEFICIARIOS DESIGNADOS O LOS DE LEY EL VALOR ASEGURADO.

## 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.

## 3 Ecosistemas

Como asegurado de **SEGUROS DE VIDA 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 DE VIDA 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. |
| **Auxilio de Muerte con Destinación Especifica** | • Copia del registro civil de defunción<br>• Registro civil de matrimonio para cónyuge o declaración extra juicio de unión marital de hecho para compañero permanente. |
| **Muerte por Cualquier Causa** | • Copia del registro civil de defunción. |
| **Muerte Accidental** | • Copia del registro civil de defunción.<br>• Copia del acta de levantamiento de cadáver o certificación de la fiscalía que indique fecha, la causa de la muerte y los datos del asegurado o certificación de la institución médica en la cual conste la causa de la muerte. |

**IMPORTANTE: Seguros de Vida 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.

## 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

| | |
|---|---|
| **Accidente** | Suceso imprevisto, externo, violento, visible, repentino e independiente de la voluntad del asegurado, que produzca en la integridad física del mismo cualquiera de las pérdidas, lesiones corporales o perturbaciones funcionales, verificables mediante dictamen médico. |
| **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 de Vida Alfa S.A.** |
| **Beneficiario** | Es la persona que tiene derecho a la indemnización o al pago del valor asegurado en caso de siniestro.<br>• **Para la cobertura de muerte por cualquier causa y muerte accidental:** El beneficiario designado o de ley.<br>• **Para la cobertura de auxilio de muerte con destinación especifica:** En caso de fallecimiento del conyugue: El asegurado.<br>En caso de fallecimiento del asegurado y de no ser posible la destinación específica de la indemnización para el pago de los gastos funerarios básicos, los beneficiarios serán los designados o en su defecto los de ley. |
| **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. |
| **Consumidor Financiero** | Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas. |
| **Evento** | Configuración u ocurrencia de un siniestro efectivamente amparado bajo las coberturas contratadas en la póliza de seguro. |

| | |
|---|---|
| **Destinación Específica** | Corresponde a un auxilio en dinero que solo puede ser usada para el pago de los gastos funerarios básicos generados por el fallecimiento del asegurado o de cualquiera de los miembros de su grupo familiar designado. Opera para la cobertura Auxilio por muerte con destinación específica. |
| **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. |
| **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. |
| **Tomador** | Persona o entidad que por cuenta propia o ajena traslada un riesgo, para el caso particular será Banco Av. Villas. |
| **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 DE VIDA ALFA S.A.**

**SEGUROS DE VIDA 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: 25/09/2026-1417-P-34-931509315U0-M000-0R00**
**Código de Nota Técnica: 25/09/2026-1417-NT-P-34-VP-BSVGRA2026-04-0R00**