

# Seguro de Sustracción Tarjeta Protegida Integral

## Condiciones

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 del seguro.

**EN CUMPLIMIENTO DE LO DISPUESTO EN EL ART. 184 DEL ESTATUTO ORGANICO 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. USO INDEBIDO.

**¿QUÉ TE CUBRE?** RECIBIRÁS EL PAGO DEL VALOR ASEGURADO EN CASO DE QUE UN TERCERO NO AUTORIZADO POR TI REALICE TRANSACCIONES CON CARGO A TU CUENTA, TARJETA DE CRÉDITO, TALONARIO, CHEQUERA O A TRAVÉS DE BANCA MÓVIL O BANCA VIRTUAL, COMO CONSECUENCIA DE HURTO, PÉRDIDA O EXTRAVÍO DE LOS MISMOS, INCLUYENDO LAS TRANSACCIONES REALIZADAS DESDE EL CELULAR U OTROS DISPOSITIVOS ELECTRONICOS.

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

- LA SUMA A INDEMNIZAR POR CADA EVENTO CORRESPONDERÁ AL VALOR DE LA PÉRDIDA PATRIMONIAL OCURRIDA DENTRO DE LAS SETENTA Y DOS (72) HORAS SIGUIENTES A LA PRIMERA TRANSACCIÓN NO AUTORIZADA (USO INDEBIDO), SIEMPRE Y CUANDO ESTA NO SUPERE EL LÍMITE DE VALOR ASEGURADO.

- LA PRESENTE COBERTURA SE ENCUENTRA LIMITADA A DOS (2) EVENTOS POR VIGENCIA.

## **1.2. UTILIZACIÓN FORZADA.**

**¿QUÉ TE CUBRE?** COMO ASEGURADO, TENDRÁS DERECHO AL PAGO DEL VALOR ASEGURADO EN CASO DE QUE UN TERCERO, MEDIANTE VIOLENCIA, FUERZA O INTIMIDACIÓN, TE OBLIGUE A EFECTUAR OPERACIONES UTILIZANDO TU TARJETA DÉBITO, TARJETA CRÉDITO, TALONARIO, BANCA MÓVIL O BANCA VIRTUAL.

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

- LA SUMA A INDEMNIZAR POR CADA EVENTO CORRESPONDERÁ AL VALOR DE LA PÉRDIDA PATRIMONIAL CAUSADA AL ASEGURADO CON OCASIÓN DE LA UTILIZACIÓN FORZADA, SIEMPRE QUE ESTA NO SUPERE EL LÍMITE DE VALOR ASEGURADO.
- LA PRESENTE COBERTURA SE ENCUENTRA LIMITADA A DOS (2) EVENTOS POR VIGENCIA.

## **1.3 HURTO EN CAJERO ELECTRÓNICO / SUCURSAL**

**¿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.

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

- EL HURTO DEBE OCURRIR MÁXIMO DOS HORAS SIGUIENTES AL RETIRO DEL DINERO.
- SE CUBREN 2 EVENTOS AL AÑO 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.

## **1.5 FRAUDE POR INTERNET**

**¿QUÉ TE CUBRE?** SE TE INDEMNIZARÁ, HASTA CONCURRENCIA DEL VALOR ASEGURADO, CUANDO HAYAS SIDO VÍCTIMA DE TRANSACCIONES FRAUDULENTAS REALIZADAS POR INTERNET, BANCA MÓVIL O BANCA VIRTUAL, CON CARGO A TU TARJETA DE CRÉDITO Y/O CUENTA.

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

- LA SUMA A INDEMNIZAR POR CADA EVENTO CORRESPONDERÁ AL VALOR DE LA PÉRDIDA PATRIMONIAL OCURRIDA DENTRO DE LAS SETENTA Y DOS (72) HORAS

**Código Condicionado:** 01/02/2026-1325-P-09-0007430258700000-0R00

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

SIGUIENTES A LA PRIMERA TRANSACCIÓN FRAUDULENTO, O HASTA EL BLOQUEO DEL MEDIO DE PAGO SI ESTE OCURRIESE ANTES DEL CUMPLIMIENTO DE DICHO LAPSO, SIEMPRE Y CUANDO ESTA NO SUPERE EL LÍMITE DE VALOR ASEGURADO.

- LA PRESENTE COBERTURA SE ENCUENTRA LIMITADA A DOS (2) EVENTOS POR VIGENCIA.

## 2 EXCLUSIONES

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

### 2.1 EXCLUSIONES GENERALES

- **ACTOS ILEGALES COMETIDOS POR EL ASEGURADO, ALGÚN AMIGO, FAMILIAR O EMPLEADO SUYO.**
- **PÉRDIDAS DE DINERO A PERSONAS DISTINTAS AL ASEGURADO.**
- **CLONACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO Y/O DÉBITO, ASÍ COMO FALSIFICACIÓN DE TALONARIO O CHEQUERA.**
- **COMPRAS O TRANSACCIONES POR INTERNET.**

## 3 Ecosistemas de servicios

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](http://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 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 en el clausulado general, así como cualquier otro que consideres pertinente.

### 4.1. Para todas las coberturas

- Fotocopia del documento de identificado de, el(la) asegurado(a) y/o de, el(los) beneficiario(s).
- Formato de reclamación de siniestros debidamente diligenciado.

#### 4.2. Uso indebido/Utilización forzada, Hurto en cajero electrónico / Sucursal & Fraude por Internet.

- Denuncia en la que conste la descripción de los hechos, el día, la hora y el lugar en el cual ocurrieron los hechos que motivan la solicitud indemnizatoria a través de la copia de la denuncia formal ante las autoridades competentes.
- Extracto o documento emitido por la entidad financiera en la cual se evidencien las operaciones que dieron lugar a la pérdida patrimonial del asegurado.

SEGUROS DE VIDA ALFA S.A. podrá solicitarte cualquier otro documento diferente a los mencionados para definir tu 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



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, tu 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, 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:

<b>Bogotá</b>	(60-1) 7455550	<b>Cali</b>	(60-2) 4850840
<b>Medellín</b>	(60-4) 6040576	<b>Barranquilla</b>	(60-5) 3851862
<b>Bucaramanga</b>	(60-7) 6971246	<b>A nivel Nacional</b>	18000968181

- De conformidad con lo establecido en el artículo 1048 del Código de Comercio, tienes derecho a solicitar copia de la póliza y tus 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 consideres vulnerados.

## Datos del Defensor del Consumidor Financiero

- **Defensor del Consumidor Financiero:** José Fernando Zarta y Luis Fernando Pinzón.  
Email: [defensordelconsumidorfinanciero@segurosalfa.com.co](mailto:defensordelconsumidorfinanciero@segurosalfa.com.co) / [defensordelconsumidorfinanciero@segurosdevidaalfa.com.co](mailto: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**.

## 7

## Definiciones

<b>¿Qué me cubre?</b>	Son las coberturas de la póliza
<b>¿Qué no te cubre?</b>	Son las exclusiones de la póliza
<b>Año</b>	El primer año inicia a partir de la fecha de inicio de la primera vigencia mensual.
<b>Asegurado</b>	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.
<b>Aseguradora</b>	Es la empresa que asume la cobertura del riesgo.
<b>Beneficiario</b>	Persona o entidad autorizada por parte del asegurado para recibir los beneficios y pagos correspondientes en caso de reclamación. Para las coberturas de sustracción: <b>el asegurado</b> .
<b>Cajero electrónico</b>	Maquina dispensadora de dinero activada mediante una tarjeta y una clave secreta personal.

Consumidor financiero	<p>Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas</p> <p>Conjunto de Hechos que genera una pérdida patrimonial al asegurado y que para efectos de la indemnización se consideran un solo siniestro conforme con las siguientes reglas.</p> <p><b>Para las coberturas de hurto en cajero físico o electrónico:</b> 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.</p> <p><b>Utilización forzada de la tarjeta débito, talonario, chequera y/o manilla de pago:</b> Corresponde al lapso de tiempo durante el cual el asegurado es obligado por un tercero a utilizar tu tarjeta Débito, Crédito, Talonario, Chequera y/o Manilla de Pago, mediante actos violentos, fuerza o intimidación.</p> <p><b>Para la cobertura de fraude por internet con las tarjetas crédito, débito, chequera y/o manillas de pago:</b> Corresponde a las realización de transacciones fraudulentas por internet, ocurridas en un lapso de 72 horas por parte de un tercero no autorizado por el asegurado.</p> <p><b>Para la cobertura de uso indebido de la tarjeta de débito, talonario, chequera y/o manilla de pago:</b> Corresponde a las realización de transacciones fraudulentas ocurridas en un lapso de 72 horas por parte de un tercero no autorizado por el asegurado.</p>
Evento	
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
Indemnización	Pago de la suma asegurada como consecuencia de un siniestro.
Período de 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.
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.
Transaccion 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.
Tomador	Persona o entidad que por cuenta propia o ajena traslada un riesgo.
Valor asegurado	Es el valor máximo 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

**8 Coberturas adicionales**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>COMUNICACIÓN PARA EL BLOQUEO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO.</b></li> </ul>	<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>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SERVICIO DE TRANSPORTE POR ATRACO</b></li> </ul>	<p>En caso de atraco, estando el Beneficiario en tu ciudad de residencia y si no cuenta con un medio de transporte adecuado o se ve imposibilitado para manejar tu 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 tu residencia permanente.</p> <p>El PROVEEDOR DE ASISTENCIA cubrirá hasta máximo un (1) servicio de transporte por Beneficiario en el año.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>CERRAJERIA POR PÉRDIDA, EXTRAVÍO O HURTO DE LLAVES DE LA VIVIENDA</b></li> </ul>	<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 tu 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.</p> <p>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><b>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.</b></p>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>CERRAJERIA POR PÉRDIDA O HURTO DE LLAVES DEL VEHICULO</b></li> </ul>	<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 tu cargo. Esta cobertura tiene un número ilimitados de eventos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>HOSPEDAJE POR ATRACO</b></li> </ul>	<p>En caso de pérdida o hurto de los Documentos de identificación del Beneficiario y si se encuentra fuera de tu Ciudad de residencia permanente, EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA le prestará los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoría en los trámites de la denuncia.</li> <li>• 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.</li> <li>• De ser necesario, EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA referenciará y coordinará el transporte del Beneficiario hasta tu Ciudad de residencia. El costo de este servicio estará a cargo del Beneficiario.</li> </ul> <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 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.</p>



## Procedimiento para la prestación del servicio de asistencia

En caso de que requieras los servicios cubiertos por la asistencia de Hurto Calificado, deberás comunicarte con las líneas de atención (60-1) 7455550 en Bogotá, (60-2) 4850840 en Cali, (60-4) 6040576 en Medellín, (60-5) 3851862 en Barranquilla, (60-7) 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.**

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 Condicionado:** 01/02/2026-1325-P-09-0007430258700000-0R00

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