BBVA Seguros
Creando Oportunidades

Póliza de Seguro
Hurto Tarjetas

BBVA Seguros
Creando Oportunidades

Contenido

1. ¿Qué te cubrimos? 3

2. ¿Qué no te cubrimos? 6

3. Prohibición de modificación unilateral 8

4. Declaración del estado del riesgo y sanción por reticencia o inexactitud en dicha declaración 9

5. Pago del Siniestro 9

6. ¿Qué debes hacer en caso de siniestro? 11

7. Definiciones que debes tener en cuenta para tu seguro 12

BBVA Seguros
Creando Oportunidades

1. ¿Qué te cubrimos?

1.1. COBERTURAS DE COMPRAS EFECTUADAS CON TARJETA

SE INDEMNIZARÁ HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO EN LA PÓLIZA DE SEGURO, SIEMPRE QUE SE TRATE DE BIENES ADQUIRIDOS CON LA TARJETA PROTEGIDA:

A. EL DAÑO MATERIAL ACCIDENTAL OCASIONADO A LOS BIENES POR CAUSAS EXTERNAS, DENTRO DE LOS SESENTA (60) DÍAS DE EFECTUADA LA COMPRA.

B. LA PÉRDIDA ECONÓMICA DERIVADA DEL HURTO CON USO DE FUERZA O VIOLENCIA DE LOS BIENES, OCURRIDA DENTRO DE LAS SEIS (6) HORAS SIGUIENTES A LA COMPRA.

1.2. COBERTURAS PARA USO INDEBIDO DE LA TARJETA

SE INDEMNIZARÁ HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO EN LA PÓLIZA DE SEGURO:

A. USO INDEBIDO DE LA TARJETA PROTEGIDA

LA PÉRDIDA ECONÓMICA QUE SUFRAS COMO TITULAR O COTITULAR DE LA TARJETA PROTEGIDA, POR MOVIMIENTOS INDEBIDOS O FRAUDULENTOS POR PARTE DE UN TERCERO DISTINTO A TI Ó AL COTITULAR, EN CASO DE SUSTRACCIÓN O EXTRAVÍO, SIEMPRE QUE ÉSTOS SE LLEVEN A CABO DENTRO DE LAS CUARENTA Y OCHO (48) HORAS ANTERIORES A LA NOTIFICACIÓN AL BANCO EMISOR Y EL BLOQUEO DE LA TARJETA.

B. USO FORZADO DE LA TARJETA PROTEGIDA

LA PÉRDIDA ECONÓMICA DERIVADA COMO TITULAR O COTITULAR DE LA TARJETA PROTEGIDA CUANDO SEA FORZADO POR UN TERCERO A EMPLEAR ÉSTA PARA EFECTUAR RETIROS A TRAVÉS DE CUALQUIER CANAL DISPONIBLE PARA TAL FIN, O A REALIZAR CONSUMOS EN CUALQUIER ESTABLECIMIENTO COMERCIAL, BAJO LA AMENAZA DE HACERLE DAÑO O A UN TERCERO O SEA PUESTO EN CONDICIÓN DE INDEFENSIÓN O BAJO EL EFECTO DE DROGAS TÓXICAS O ALUCINÓGENAS. LA COBERTURA OPERARÁ PARA LOS RETIROS O CONSUMOS REALIZADOS DENTRO DE LAS VEINTICUATRO (24) HORAS SIGUIENTES A LA FECHA Y HORA DEL PRIMER RETIRO O CONSUMO Y NO EXISTA UN PLAZO SUPERIOR A QUINCE (15) DÍAS CALENDARIO ENTRE LA FECHA DE DENUNCIA ANTE LA AUTORIDAD COMPETENTE Y LA FECHA DEL ILÍCITO.

BBVA Seguros
Creando Oportunidades

C. SUSTRACCIÓN DE DINEROS RETIRADOS EN CAJEROS AUTOMÁTICOS

LA PÉRDIDA ECONÓMICA DERIVADA CUANDO AL TITULAR O COTITULAR DE LA TARJETA PROTEGIDA LE SEA SUSTRAÍDO EL DINERO QUE HUBIERE RETIRADO A TRAVÉS DE CUALQUIER CANAL DISPONIBLE PARA TAL FIN, CON LA MISMA, SIEMPRE Y CUANDO:

- LA SUSTRACCIÓN SE DÉ DENTRO DE LAS TRES (3) HORAS SIGUIENTES A LA FECHA Y HORA DEL RETIRO DEL DINERO.
- LA SUSTRACCIÓN SEA COMETIDA CUANDO LOS TERCEROS LO RETIENEN BAJO LA AMENAZA DE HACERLE DAÑO A ÉL O A UN TERCERO, EN ESTADO DE INDEFENSIÓN, O BAJO EL EFECTO DE DROGAS TOXICAS O ALUCINÓGENOS.
- NO EXISTA UN PLAZO SUPERIOR A QUINCE (15) DÍAS CALENDARIO ENTRE LA FECHA DE DENUNCIA ANTE LA AUTORIDAD COMPETENTE Y LA FECHA DEL ILÍCITO.

D. PÉRDIDAS ORIGINADAS EN MANIPULACIÓN DE CAJEROS ELECTRÓNICOS

LA PÉRDIDA ECONÓMICA GENERADA CUANDO AL TITULAR O COTITULAR DE LA TARJETA PROTEGIDA A CONSECUENCIA DE MANIPULACIÓN INDEBIDA DE CAJEROS ELECTRÓNICOS DE CUALQUIER RED MEDIANTE LA COLOCACIÓN DE OBJETOS EXTRAÑOS EN LA LECTORA DE LAS TARJETAS O EN EL DISPENSADOR DE DINERO DE LOS MISMOS POR PARTE DE TERCEROS, CON EL OBJETO DE APROPIARSE DE DINEROS DEL ASEGURADO, DE TAL MANERA QUE EL MISMO NO PUEDA COMPLETAR SU TRANSACCIÓN, SIENDO ESTA FINALIZADA POR UN TERCERO, DEBITANDO O CARGANDO A SU CUENTA, SIEMPRE Y CUANDO TAL TRANSACCIÓN NO SEA RESPONSABILIDAD DEL BANCO O DE LA RED DE CAJEROS ELECTRÓNICOS.

E. FRAUDE EN COMPRAS POR INTERNET

COBERTURA DE INTERNET

LA PÉRDIDA ECONÓMICA DERIVADA POR HABER PAGADO O ENTREGADO DINERO O REALIZADO COMPRAS FRAUDULENTAS, REALIZAR CARGOS EN CUENTAS CORRIENTES U DE OTRO TIPO O ENTREGADO VALORES, COMO CONSECUENCIA DIRECTA DE LA PREPARACIÓN O MODIFICACIÓN FRAUDULENTA DE INSTRUCCIONES ELECTRÓNICAS INFORMÁTICAS EN INTERNET, EN VIRTUD DE LA UTILIZACIÓN DE TU TARJETA ASEGURADA, SUFRIENDO UNA PÉRDIDA PATRIMONIAL DIRECTA OCURRIDA EN CUALQUIER MOMENTO HASTA LA HORA DEL BLOQUEO EN EL SISTEMA DEL EMISOR DE LA TARJETA.

01/04/2020-1341-NT-P-09-00000-HURTAJ-V04-0R00

LA COBERTURA SOLAMENTE OPERARÁ PARA AQUELLOS MOVIMIENTOS EFECTUADOS DENTRO DE LAS CUARENTA Y OCHO (48) HORAS POSTERIORES AL PRIMER MOVIMIENTO REALIZADO.

LA COBERTURA SE LIMITA HASTA UN MÁXIMO DE DOS (2) OPERACIONES POR EVENTO Y UN MÁXIMO DE CUATRO (4) OPERACIONES POR VIGENCIA.

COBERTURA DE INTERNET PARA DISPOSITIVOS MÓVILES

LA PÉRDIDA ECONÓMICA DERIVADA POR HABER PAGADO O ENTREGADO DINERO O REALIZADO COMPRAS, REALIZAR CARGOS EN CUENTAS CORRIENTES U DE OTRO TIPO O ENTREGADO VALORES, COMO CONSECUENCIA DIRECTA DEL HURTO CALIFICADO DEL DISPOSITIVO MÓVIL EN CUAL SE TENÍA INSCRITA LA CUENTA ASOCIADA A LA TARJETA ASEGURADA, SUFRIENDO UNA PÉRDIDA PATRIMONIAL DIRECTA OCURRIDA EN CUALQUIER MOMENTO HASTA UN MÁXIMO DE OCHO (8) HORAS POSTERIORES AL MOMENTO DEL PRIMER MOVIMIENTO REALIZADO.

LA COBERTURA SOLAMENTE OPERARÁ SIEMPRE QUE:

- LA SUSTRACCIÓN SEA COMETIDA MEDIANTE EL USO DE LA FUERZA O VIOLENCIA CONTRA EL TITULAR DE LA TARJETA O COTITULAR (SI HUBIERE), EN ESTADO DE INDEFENSIÓN, O BAJO EL EFECTO DE DROGAS TOXICAS O ALUCINÓGENOS, PARA TAL EFECTO SE ENTIENDE QUE SE EJERCE FUERZA O VIOLENCIA AL ASEGURADO CUANDO LOS TERCEROS LO RETIENEN BAJO LA AMENAZA DE HACERLE DAÑO A ÉL O A UN TERCERO.

- NO EXISTA UN PLAZO SUPERIOR A VEINTICUATRO (24) HORAS CORRIENTES PARA NOTIFICAR EL BLOQUEO DEL DISPOSITIVO MÓVIL ANTE LA EMPRESA DE TELEFÓNICA RESPECTIVA.

LA COBERTURA SE LIMITA HASTA UN MÁXIMO DE DOS (2) OPERACIONES POR EVENTO/VIGENCIA.

BBVA Seguros
Creando Oportunidades

2. ¿Qué no te cubrimos?

BBVA SEGUROS NO TE PAGARÁ A TI O A LOS BENEFICIARIOS DEL SEGURO, SEGÚN CORRESPONDA, EN LOS SIGUIENTES CASOS:

2.1. RESPECTO DE LA COBERTURA DE COMPRAS EFECTUADAS CON TARJETA:

A. DEFECTOS INHERENTES AL BIEN ADQUIRIDO QUE DERIVEN DE UNA DEFECTUOSA FABRICACIÓN O QUE GENEREN LA RESPONSABILIDAD DE GARANTÍA DEL FABRICANTE Y/O VENDEDOR.

B. PÉRDIDAS O DAÑOS CAUSADOS POR USO, ABUSO, DETERIORO GRADUAL, VICIO PROPIO, OXIDACIÓN, HERRUMBRE, CORROSIÓN, ENMOHECIMIENTO, HUMEDAD ATMOSFÉRICA O CONGELAMIENTO DE LAS PROPIEDADES ASEGURADAS Y DAÑOS PURAMENTE MECÁNICOS PARCIALES.

C. BIENES QUE HAYAN SIDO INDEMNIZADOS CON ANTERIORIDAD, DENTRO DE LA MISMA VIGENCIA DEL CONTRATO.

D. DOLO, CULPA GRAVE O MALA FE DEL ASEGURADO O DE SUS REPRESENTANTES, SIEMPRE Y CUANDO SEAN ATRIBUIBLES A DICHAS PERSONAS.

E. NO QUEDAN AMPARADAS POR LA PRESENTE SECCIÓN LAS COMPRAS EFECTUADAS MEDIANTE EXTORSIÓN Y/ O CUALQUIER OTRO VICIO DE LA VOLUNTAD Y/O CONSENTIMIENTO DEL ASEGURADO

F. PÉRDIDA O DAÑO CAUSADO POR ERRORES COMETIDOS EN LA PROGRAMACIÓN DE LOS BIENES ELÉCTRICOS (SOFTWARE).

G. DAÑO(S) A LOS BIENES PRODUCIDOS POR SU PROPIETARIO O POR UN TERCERO AUTORIZADO POR ÉSTE, QUE NO SEAN CONSECUENCIA DE UN EVENTO ACCIDENTAL, SÚBITO E IMPREVISTO.

H. LOS SIGUIENTES BIENES ESTÁN EXCLUIDOS EXPRESAMENTE:

- LOS VEHÍCULOS A MOTOR.
- SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A LOS BIENES ADQUIRIDOS, TALES COMO INSTALACIÓN, GARANTÍA DEL FABRICANTE, MANTENIMIENTO Y OTROS.

- PÉRDIDAS PARCIALES EN ROPA, ARTÍCULOS DE VESTIR O ACCESORIOS.
- EQUIPOS MÉDICOS Y ODONTOLÓGICOS
- EL DINERO EN EFECTIVO.
- LOS ANIMALES Y PLANTAS NATURALES O SINTÉTICAS.
- LAS JOYAS, ALHAJAS, PIEDRAS PRECIOSAS, GEMAS, RELOJES, ANTIGÜEDADES, OBRAS DE ARTE, VELAS Y LENTES DE CONTACTO.
- TELÉFONOS CELULARES, IPOD, IPAD, AGENDAS ELECTRÓNICAS Y/O SIMILARES O CUALQUIER DISPOSITIVO COMPLEMENTARIO A ESTOS ARTÍCULOS.
- BIENES CONSUMIBLES TALES COMO ALIMENTOS, BEBIDAS, COSMÉTICOS, MAQUILLAJES, CREMAS, LOCIONES, PERFUMES, TINTURAS, ETC.
- ÚTILES ESCOLARES, JUGUETES, Y PARTES O ACCESORIOS DE LOS MISMOS.

2.2. RESPECTO DE LA COBERTURA DE USO INDEBIDO DE LA TARJETA

A. LAS PÉRDIDAS EN QUE LEGALMENTE EL ASEGURADO PUEDA COBRAR U OBTENER REEMBOLSO DE:

- CUALQUIER PERSONA QUE HAYA ACORDADO ACEPTAR COMO MEDIO DE PAGO TARJETAS CRÉDITO Y O DÉBITO AMPARADAS.
- CUALQUIER INSTITUCIÓN FINANCIERA, ASOCIACIÓN DE TARJETAS O CÁMARA DE COMPENSACIÓN QUE REPRESENTE AL TOMADOR O ASEGURADO.
- CUANDO EXISTE UNA INDEMNIZACIÓN PREVIA POR OTRA PÓLIZA DE CONTRATO DE SEGURO.

B. LAS PÉRDIDAS ORIGINADAS EN INTERESES O PÉRDIDAS FINANCIERAS CORRESPONDIENTES A DESCUENTOS DE CUALQUIER PERSONA, ENTIDAD O CORPORACIÓN QUE HAYA ACORDADO ACEPTAR COMO MEDIO DE PAGO LA TARJETA PROTEGIDA.

C. CUANDO EL CÓNYUGE O CUALQUIER PARIENTE DEL ASEGURADO DENTRO DEL CUARTO GRADO DE CONSANGUINIDAD, SEGUNDO DE AFINIDAD O ÚNICO CIVIL O CUALQUIER EMPLEADO O AMIGO DEL ASEGURADO SEA AUTOR O CÓMPLICE DEL HECHO QUE DA ORIGEN A LA COBERTURA.

D. ACTOS FRAUDULENTOS DE LAS ENTIDADES EMISORAS DE TARJETAS DÉBITO Y/O CRÉDITO AMPARADAS, SUS EMPLEADOS O DEPENDIENTES O DE SUS TARJETA HABIENTES, RESPECTO DE SUS TARJETAS O DE PERSONAS AUTORIZADAS.

F. FALLAS DE SOFTWARE Y/O HARDWARE DEL EMISOR DE LA(S) TARJETA(S) AMPARADA(S).

G. DOLO Y/O CULPA GRAVE DEL ASEGURADO.

H. AQUELLOS CASOS EN LOS CUALES EL ASEGURADO REALIZA UNA COMPRA DE CUALQUIER MERCANCÍA Y/O SERVICIO Y QUE POR CUALQUIER RAZÓN ESTOS NO LE HAYAN SIDO SUMINISTRADOS.

I. LA SUPLANTACIÓN DE PERSONALIDAD, LA CUAL CONSISTE EN LA PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN FALSA O LA SUPLANTACIÓN DE ALGUNA PERSONA QUE GOCE DE ALGÚN PRESTIGIO COMERCIAL ANTE LA ENTIDAD EMISORA DE LAS TARJETAS DÉBITO Y/O CRÉDITO AMPARADAS, PARA LA CONCESIÓN O RENOVACIÓN DE ESTAS CON EL PROPÓSITO DE COMETER POSTERIORMENTE ACTOS FRAUDULENTOS.

J. LA PÉRDIDA DE CUALQUIER OTRA CANTIDAD DE DINERO QUE ESTUVIESE EN POSESIÓN DEL ASEGURADO AL MOMENTO DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO Y QUE NO SEA LA REGISTRADA COMO RETIRADA DE LA TARJETA PROTEGIDA.

3. Prohibición de modificación unilateral

BBVA Seguros no podrá hacer modificaciones unilaterales de tu seguro, ni exigirte condiciones previas para el inicio o permanencia de los amparos de tu póliza, conforme el Parágrafo 1. Art. 2.31.2.2.2 del D. 2555 de 2010

4. Declaración del estado del riesgo y sanción por reticencia o inexactitud en dicha declaración

Muy Importante

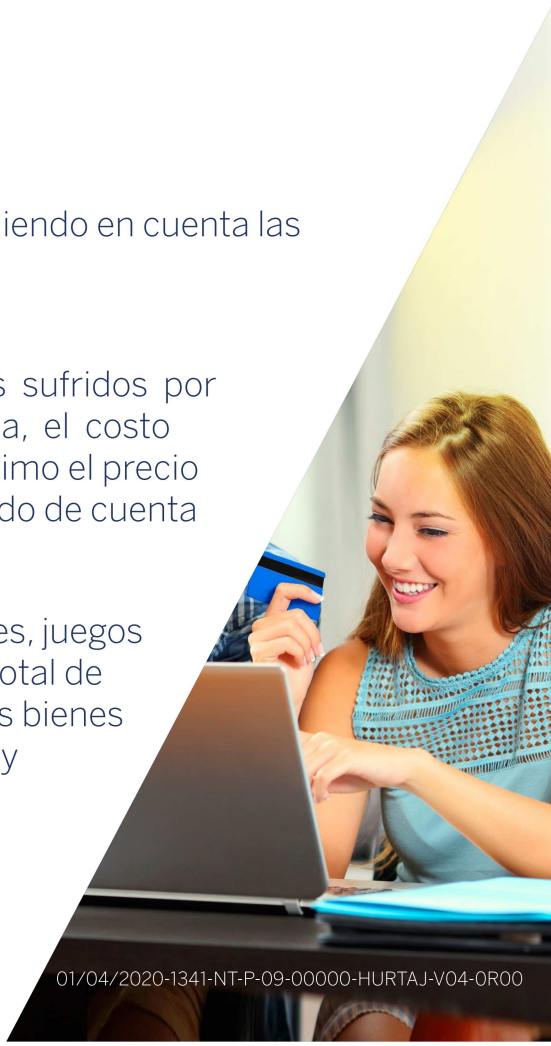
Tienes la obligación legal de declarar sinceramente el estado del riesgo, es decir, todos los hechos o circunstancias que lo determinen. Así mismo, debe saber que en caso de faltar a la verdad en dicha declaración o en caso de omitir hechos relevantes que hubiesen llevado a BBVA SEGUROS a no asegurarlo o a hacerlo en condiciones más onerosas, este seguro estará viciado de Nulidad Relativa.

5. Bases para el pago del Siniestro

En caso de siniestro el ajuste de pérdidas se hará teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

A. La cobertura por daños accidentales o materiales sufridos por bien asegurado, comprenderá en primera instancia, el costo total de reparación de éstos y teniendo como máximo el precio de compra del bien asegurado reflejado en el estado de cuenta o extracto de la tarjeta protegida, incluido el IVA.

B. Los reclamos por bienes que formen parte de pares, juegos o conjuntos, serán liquidados conforme al precio total de compra del par, juego o conjunto en el caso que los bienes dañados resulten irremplazables individualmente y conviertan al resto del conjunto inutilizable.



C. Se considera evento para efectos del pago del siniestro cualquier hecho súbito e imprevisto cubierto por alguna de las coberturas de la póliza, sin exceder el total del valor asegurado indicado para la cobertura afectada en la caratula de la póliza de seguro, así mismo se considerará como un (1) solo Evento:

- La sumatoria de la pérdidas ocasionadas a las tarjetas protegidas afectadas con ocasión de un mismo hecho generador de la pérdida.

- Los hechos ocurridos a la(s) misma(s) tarjeta(s) de un mismo asegurado dentro de un periodo de 48 horas consecutivas al hecho generador de la primera pérdida.

D. El valor asegurado se entenderá reducido desde el momento del siniestro y por el restante periodo de seguro, en el importe de la pérdida pagada por BBVA SEGUROS, a no ser que se haya reestablecido la suma asegurada en su cuantía original, abonando la prima proporcional correspondiente.

Para posteriores periodos de seguro rigen de nuevo la suma asegurada y primas originales. Si la póliza está conformada por varios artículos, la reducción se aplicará al artículo o artículos afectados.

E. Cuando el asegurado ha sido indemnizado en el ciento por ciento (100%) estando los bienes asegurados por su valor total, los respectivos artículos o mercancías salvados o recuperados quedarán de propiedad de BBVA SEGUROS.

El asegurado participará proporcionalmente en la venta del salvamento neto, teniendo en cuenta el deducible y el infraseguro si a este hubiere lugar, y se hará efectivo en el momento en que éste se haya vendido en su totalidad.

En caso de que BBVA SEGUROS decida poner en venta el salvamento, se concede al asegurado primera opción para comprar dicho salvamento a BBVA SEGUROS. Este derecho lo adquiere el asegurado siempre y cuando su oferta iguale o mejore las demás ofertas recibidas por BBVA SEGUROS.

F. Para el pago se debe tener en cuenta el Deducible que conste en el póliza de seguro, entendido como la cantidad o el porcentaje de la suma asegurada o de la indemnización que invariablemente se deduce del pago de la indemnización o del capital asegurado y que, por lo tanto siempre queda a cargo del Asegurado y/o del Beneficiario.

En caso en que un mismo evento afecte dos o más secciones de cobertura, se aplicará un solo deducible que corresponderá al mayor deducible obtenido de la liquidación de cada sección afectada en forma independiente.

6. ¿Qué hacer en caso de siniestro?

Reporta fácil y en línea tu siniestro mediante:

- **Correo electrónico: siniestros.co@bbva.com**
- **Línea a nivel nacional: 018000934020**
- **Línea en Bogotá: 3078080**

Si reportas tu siniestro por medio del correo electrónico mencionado anteriormente, para mayor agilidad y claridad te recomendamos que en el asunto identifiques tu correo como: Aviso de Siniestro, nombre de producto a reclamar, número de la póliza a reclamar, nombre completo del cliente y número del documento de identificación. En este correo haz una breve descripción de los hechos que generaron el evento o la pérdida, donde nos dejes claro la fecha y lugar de ocurrencia.

Sin perjuicio de la libertad probatoria que les asiste, podrás acompañar los siguientes documentos, teniendo en cuenta la cobertura presentada:

Coberturas	Documentos*
Compras efectuadas con tarjeta	1. Copia de la Denuncia Penal interpuesta ante autoridad competente. 2. Copia del comprobante de la compra
Compras efectuadas con Tarjeta Daños por tentativa de Hurto	1. Copia de la Denuncia Penal interpuesta ante autoridad competente. 2. Copia del comprobante de la compra 3. Concepto técnico donde se especifique los daños en el bien adquirido y su costo de reparación.
Uso indebido de la Tarjeta protegida Uso forzado de la Tarjeta protegida Sustracción de dineros retirados en cajeros automáticos Pérdidas originadas en manipulación de cajeros electrónicos Fraude en compras por internet	1. Copia de la Denuncia Penal interpuesta ante autoridad competente. 2. Certificado del Banco de la cancelación de la tarjeta

**BBVA Seguros Colombia S.A. se reserva el derecho de solicitar cualquier documento necesario para el trámite de la reclamación.*

Una vez recibidos los documentos necesarios, BBVA SEGUROS emitirá su decisión dentro de los 10 días hábiles siguientes.

BBVA Seguros
Creando Oportunidades

7. Definiciones que debes tener en cuenta para tu seguro

Para tener un mejor conocimiento de este seguro, resaltamos las siguientes definiciones:

ASEGURADO
Persona titular del interés expuesto al riesgo y a quien corresponden, en su caso, los derechos derivados del contrato.

DEDUCIBLE
Corresponde a la cantidad en pesos o porcentaje a cargo del Asegurado y/o del Beneficiario.

HURTO CALIFICADO
Se entiende por hurto calificado los casos contemplados en el artículo 240 del Código Penal Colombiano.

PRIMA DEL SEGURO
El valor del seguro.

RENOVACIÓN AUTOMÁTICA
Es un servicio a través del cual la suscripción de tu producto es renovada de forma automática antes de que ésta caduque.

SINIESTRO
Ocurrencia de los sucesos amparados en la póliza.

TOMADOR DE SEGURO
Persona que traslada los riesgos por cuenta propia o ajena, quien suscribe este contrato, y por tanto a quien corresponden las obligaciones que se derivan del mismo, salvo aquellas que expresamente corresponden al beneficiario.

BBVA Seguros

Creando Oportunidades

Todo lo no previsto en esta póliza se regulará por las disposiciones del **Código de Comercio.**

Para mayor información de nuestros productos y servicios:

Puedes comunicarte al **01 8000 934 020** a nivel nacional, al **3078080** en Bogotá, para asistencia al **#370** desde un celular, escríbenos al buzón **clientes@bbvaseguros.com.co** o ingresa a nuestra página web **www.bbvaseguros.com.co**

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Este es un producto de **BBVA Seguros Colombia S.A.** comercializado a través del uso de la Red del **Banco BBVA Colombia S.A.**