

OTROSÍ NO. 1 AL CONTRATO DE USO DE RED CELEBRADO ENTRE BBVA COLOMBIA CON BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. Y BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.

De una parte, **PEDRO BUITRAGO MARTÍNEZ** domiciliado en Bogotá D.C., mayor de edad e identificado con la cédula de ciudadanía número 79.283.501 de Bogotá, obrando en calidad de Representante Legal de **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.**, en adelante “**BBVA COLOMBIA** o **BANCO**”, establecimiento bancario legalmente constituido y con domicilio en Bogotá D.C., según consta en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia que se adjunta al presente Contrato; y por la otra, **HERNAN FELIPE GUZMAN ALDANA**, domiciliado en Bogotá D.C., mayor de edad e identificado con la cédula de ciudadanía número 93.086.122 de Bogotá D.C., obrando en calidad de Representante Legal de **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.** y **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**, quienes en adelante de manera conjunta se denominarán como “**BBVA SEGUROS**” y/o “**LA USUARIA**” sociedades legalmente constituidas y con domicilio en Bogotá D.C., según consta en los certificado de existencia y representación legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia que se adjuntan al presente documento, y en conjunto “las Partes” acuerdan celebrar el presente Otrosí No.1 al contrato de Uso de Red que se registrará por las siguientes cláusulas que se relacionan más adelante, previa las siguientes:

CONSIDERACIONES

PRIMERA: Que el **BANCO** y **BBVA SEGUROS** celebraron el 19 de octubre de 2018, un contrato de uso de red (en adelante, el “Contrato”) mediante el cual la **BBVA SEGUROS** utiliza la red del **BANCO** para la promoción y gestión de las operaciones autorizadas a **BBVA SEGUROS** bajo su exclusiva responsabilidad frente a los clientes y terceros.

SEGUNDA: Que es voluntad de las partes modificar las cláusulas Primera - “Objeto” y Vigésima Octava - “Anexos” del Contrato, con el fin de incluir la promoción y comercialización del Seguro de Desempleo Paquetizado y el Seguro de Accidentes Personales con ITT.

Con fundamento en las anteriores consideraciones, las partes acuerdan celebrar el presente Otrosí No. 1, el cual se registrará por las siguientes cláusulas:

CLÁUSULAS

PRIMERA: Se modifica la Cláusula Primera del Contrato - “Objeto”, la cual quedará así:

“PRIMERA. OBJETO.- El objeto del presente contrato consiste en que **BBVA SEGUROS** utilizará, la red del **BANCO**, para la promoción y gestión de las operaciones autorizadas a **BBVA SEGUROS** como **ASEGURADORA** y bajo la responsabilidad de ésta última, ciñéndose para el efecto a lo dispuesto en la Ley 389 de 1997 y el Decreto reglamentario 034 de 2015 incorporado en el Decreto 2555 de 2010 y las demás normas que los adicionen o modifiquen y las disposiciones legales o reglamentarias pertinentes, a cambio de la remuneración establecida a favor del **BANCO** en el presente contrato.

Sin perjuicio que con posterioridad puedan comercializarse otros productos, en virtud del presente contrato se promocionarán y gestionarán los siguientes:

- Seguro Familia Vital
- Seguro de Vida Individual 18
- Seguro de Vida Integral Premium
- Seguro Oncológico
- Seguro Hogar Individual

OTROSÍ NO. 1 AL CONTRATO DE USO DE RED CELEBRADO ENTRE BBVA COLOMBIA CON BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. Y BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.

- Seguro Multiriesgo Hogar
- Seguros API Salud
- Seguro de Desempleo
- Seguro Hurto Tarjeta Protegida
- Seguro de Vida individual Pago Único
- Seguro Desempleo Paquetizado
- Seguro de Accidentes Personales con ITT"

SEGUNDA: Se modifica la Cláusula vigésima octava- Anexos del Contrato, la cual quedará así:

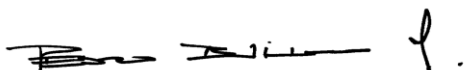
"VIGÉSIMA OCTAVA.- ANEXOS: Los siguientes anexos forman parte integral del presente contrato:

1. Certificado de Existencia y Representación Legal de LA USUARIA
2. Certificado de Existencia y Representación Legal del BANCO
3. Manual Operativo y Clausulado Seguro Familia Vital Individual
4. Manual Operativo y Clausulado Seguro de Vida Individual 18
5. Manual Operativo y Clausulado Seguro de Vida Integral Premium
6. Manual Operativo y Clausulado Seguro Oncológico
7. Manual Operativo y Clausulado Seguro Hogar Individual 18
8. Manual Operativo y Clausulado Seguro Multiriesgo Hogar
9. Manual Operativo y Clausulado Seguros API Salud
10. Manual Operativo y Clausulado Seguro de Desempleo
11. Manual Operativo y Clausulado Seguro Hurto Tarjeta Protegida
12. Manual Operativo y Clausulado Seguro de Vida individual Pago Único
13. Manual Operativo y Clausulado Seguro Desempleo Paquetizado
14. Manual Operativo y Clausulado Accidentes Personales con ITT"

TERCERA: El presente Otrosí Nro. 1 una vez suscrito por las partes, formará parte integral del Contrato, y las demás cláusulas, términos y condiciones del mismo, que no contradigan las estipulaciones establecidas en el presente documento y no modificadas, aclaradas o adicionadas por el presente Otrosí se mantienen vigentes y se ratifican en su integridad.

Para constancia se suscribe el presente otrosí en la ciudad de Bogotá, el veintitrés (23) de abril de 2020, en dos ejemplares del mismo tenor, uno para cada una de las partes.

EL BANCO



**PEDRO BUITRAGO MARTÍNEZ
REPRESENTANTE LEGAL**

BBVA SEGUROS



**FELIPE GUZMAN ALDANA
REPRESENTANTE LEGAL**

MANUAL OPERATIVO SEGURO DE DESEMPLEO PARA TRABAJADORES DEPENDIENTES

1. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

SEGURO DE DESEMPLEO PARA TRABAJADORES DEPENDIENTES BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. COBERTURAS OFRECIDAS A CLIENTES

La póliza busca cubrir a clientes de BBVA Colombia cuando el motivo de retiro o desempleo sea despido sin justa causa o mutuo acuerdo entre las partes con indemnización, hasta el límite especificado en la carátula de la póliza como suma asegurada por evento y/o vigencia anual.

Este producto será comercializado a través del app de BBVA "BBVA Móvil".

Desempleo

La compañía te cubrirá cuando el motivo de retiro o desempleo sea despido sin justa causa o mutuo acuerdo entre las partes con indemnización, hasta el límite especificado en la carátula de la póliza como suma asegurada por evento y/o vigencia anual.

Para que opere la cobertura de Desempleo se requiere que se cumpla alguna de las siguientes condiciones:

- Contar con contrato a término indefinido.
- Contar con contrato con el sector público o mixto, regido por la jurisdicción ordinaria (trabajadores oficiales).
- Ser trabajador del sector público de carrera administrativa, incluyendo funcionarios con nombramiento provisional. No aplica para los cargos de elección popular y los de libre nombramiento y remoción.
- Ser trabajador docente del sector privado, siempre y cuando tenga continuidad laboral el mismo empleador o grupo económico.
- Ser trabajador docente del sector público cuyo nombramiento se haya realizado a través de un acto administrativo, sujeto a que haya laborado con la entidad pública correspondiente.

Contar con contrato a término fijo con vigencia igual o mayor a un año.

En caso de los contratos a término fijo se dará continuidad con el contrato anterior siempre y cuando no haya superado 30 días calendario entre uno y el otro. La obligación de indemnizar por parte de BBVA Seguros, no excederá el plazo original que tenía dicho contrato.

En adición a lo anterior, se hace necesario tener en cuenta lo siguiente:

- Haber laborado por lo menos seis (6) meses con el mismo empleador y en forma continua, al momento de inicio de la vigencia de este seguro.
- Que hayan transcurrido treinta (30) días calendario contados a partir del inicio de la vigencia de este seguro. Es importante tener presente que este periodo se aplica una sola vez desde el inicio de la vigencia del seguro.
- Para efectos del presente amparo, no se considera desempleo involuntario si el asegurado se encuentra en licencia no remunerada, licencia por maternidad, participación del asegurado en paro o huelga en calidad de empleado con o sin pago, suspensión del contrato de trabajo o cualquier otra situación donde no exista una terminación formal del contrato de trabajo.
- Este es un seguro que se encuentra vinculado al pago según el plan que se escogió en la contratación, con un límite de 6 pagos por evento y/o vigencia anual, aplicado inicialmente a las cuotas de los créditos que tengas vigentes con Banco BBVA Colombia S.A (hipotecario, consumo, libranza, autos, tarjeta de crédito). Por tanto, en caso de siniestro, el valor de dichos pagos se realizará inicialmente a la entidad financiera que figure como beneficiaria onerosa en dicha póliza y el excedente, si lo hay, se le pagará al asegurado.

La compañía pagará a Banco BBVA Colombia S.A, beneficiaria del seguro, de la siguiente forma:

- Se pagará por cada periodo de treinta (30) días continuos en que el asegurado, permanezca desempleado.
- Se pagará el monto mensual hasta un máximo de seis (6) pagos por cada evento (entendido como la pérdida involuntaria del empleo junto con los meses consecutivos en los que se mantenga en condición de desempleado) y/o por vigencia anual del seguro. El valor a indemnizar será el que se haya contratado al momento de tomar el seguro.
- Las cuotas de obligaciones financieras que reconocerá la compañía corresponden al valor de las cuotas mensuales por concepto de amortización de capital e intereses corrientes e incluyen costos adicionales asociados al mismo, correspondientes al pago de las deudas adquiridas con el beneficiario oneroso, incluyendo las primas de los seguros, hasta el valor asegurado que se haya contratado al momento de tomar el seguro.

Esta póliza contempla las siguientes exclusiones:

1. Decisión Unilateral del trabajador
2. Despido con justa causa
3. Jubilación o pensión del asegurado
4. terminación de la relación laboral de mutuo acuerdo entre las partes y sin indemnización
5. Ser miembro activo de las Fuerzas Militares o de Policía Nacional

2. MANUAL OPERATIVO

El presente Manual contempla las normas y procedimientos a seguir en relación con la Operación del producto “**desempleo trabajadores dependientes**” en adelante “**LA PÓLIZA**”, que se promociona y comercializa a través de los canales disponibles de **EL BANCO** para tal fin, en virtud del Convenio de Uso de Red suscrito con **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**, en adelante **LA ASEGURADORA**.

I. NORMAS GENERALES

Para la compra del Seguro de Desempleo a través de BBVA Móvil el cliente debe tener instalada en su teléfono celular la aplicación “BBVA MOVIL” que está disponible para descarga en las tiendas Android y IOS, posteriormente debe realizar el proceso de autenticación para el ingreso

El producto de Desempleo estará disponible en el Menú de productos en la aplicación BBVA móvil donde el cliente al ingresar podrá dar inicio al proceso de contratación..

LA PÓLIZA busca cubrir a los clientes de **EL BANCO** que contraten el seguro, cuando el motivo de retiro o desempleo sea despido sin justa causa o mutuo acuerdo entre las partes con indemnización, hasta el límite especificado en la carátula de la póliza como suma asegurada por evento y/o vigencia anual..

Son tomadores de **LA PÓLIZA** las personas naturales, clientes del **BANCO**, con o sin créditos vigentes con **EL BANCO**.

Para la suscripción del contrato de seguro se requiere que el cliente diligencie y acepte las condiciones del producto, las cuales serán suministradas al asegurado de forma cierta, suficiente, clara y oportuna, adicional a los términos y condiciones del mencionado contrato. El diligenciamiento de la solicitud del seguro se realizará por parte de **EL CLIENTE**, en forma libre y espontánea, y bajo la orientación de **EL BANCO**, siguiendo las instrucciones que **LA ASEGURADORA** imparta para esta labor.

De toda póliza que se comercialice debe entregarse al cliente tomador de **LA PÓLIZA**, por parte de **LA ASEGURADORA**, la carátula de la póliza y las condiciones del contrato de seguro.

Toda la información de suscripción solicitada durante el proceso de contratación por BBVA Móvil será registrada en los logs reglamentados por el **BANCO**. **LA ASEGURADORA** tendrá acceso a este documento cuando así lo requiera.

La vinculación de los clientes, así como los seguros que estos contraten bajo el contrato de uso de red se administrarán en el sistema de **LA ASEGURADORA**.

LA PÓLIZA estará vigente durante el período pactado con el tomador conforme se indique en **LA PÓLIZA**.

II. CARACTERÍSTICAS GENERALES Y COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Inicio de la cobertura individual: La cobertura del seguro para los clientes iniciará desde el momento en que el cliente realiza el pago de su seguro por BBVA Móvil, finalizando así el proceso de contratación.

- a) **Evaluación solicitudes de seguro:** La suscripción de los seguros se realizará de manera automática por el sistema de **LA ASEGURADORA** siempre y cuando **EL CLIENTE** cumpla con los requisitos de asegurabilidad exigidos por **LA ASEGURADORA** descritos a continuación:

- **Requisitos de Asegurabilidad:**

Edades de Ingreso y Permanencia:

Para el amparo de desempleo: La edad mínima de ingreso es 18 años de edad y la edad máxima de ingreso es un día antes de cumplir los 70 años de edad. Así mismo estará vigente hasta un día antes de cumplir los 72 años.

Solicitud de Seguro: El cliente deberá diligenciar todos los datos solicitados en el momento de la contratación en BBVA Móvil.

- b) **Proceso emisión de pólizas:** Las pólizas serán emitidas de manera automática por parte de **LA ASEGURADORA** en su sistema, siempre y cuando los clientes cumplan con los requisitos de admisibilidad ya mencionados anteriormente. Para casos fuera de los parámetros se deberá solicitar la expresa aceptación de **LA ASEGURADORA**.

Una vez el cliente y **LA ASEGURADORA** acepten la vinculación al Seguro, este será emitido. En todos los casos a cada cliente se le entregará su correspondiente póliza por medio impreso cuando el cliente no registra correo electrónico o digital cuando el cliente cuenta con correo electrónico registrado.

La póliza de seguro será entregada al cliente por **LA ASEGURADORA** junto con las condiciones del contrato de seguro de cada uno de ellos por correo electrónico o correo certificado, dentro del término previsto en el artículo 1046 del Código de Comercio.

- c) **Forma de cobro y pago de la prima:**

- **Formas de pago y periodicidad**

El valor del seguro será debitado del medio recaudo autorizado por el cliente y con la periodicidad que el cliente haya seleccionado en el momento de la contratación (Mensual, Trimestral, Semestral y Anual).

- **Cobro de primas**

El cobro de la prima se realizará de manera automática por comunicación directa entre los sistemas de **LA ASEGURADORA** y **EL BANCO**.

NOTA: EL SISTEMA NO REALIZA COBROS PARCIALES DE LA PRIMA DEL SEGURO.

III. ATENCIÓN AL CLIENTE

a. Atención Telefónica:

- ✓ En la línea de atención al cliente podrá ser atendido por uno de nuestros agentes especializados, quienes le ofrecerán toda la información que requiera sobre el producto, servicios y procesos.
- ✓ La línea de atención es el número (1) **3078080 desde Bogotá; o** de forma completamente gratuita y desde cualquier ciudad del país, al **01 8000 934020**, con servicio 7 * 24.

b. Atención Virtual:

Desde la Página Web de EL BANCO o de BBVA SEGUROS, los clientes pueden acceder a toda la información que necesite de una forma rápida y unificada.

En caso de requerir información adicional los clientes pueden escribirnos a nuestra dirección de correo electrónico de atención al cliente: clientes@bbvaseguros.com.co.

c. Defensor del Consumidor Financiero:

Defensor: Guillermo Enrique Dajud Fernández

Suplente: Francisco Javier Perdomo Londoño

Dirección: Carrera 9 No. 72 – 21 piso 6, Bogotá.

Teléfono: (1) 343 83 85

Fax: (1) 343 83 87

e-mail: defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co

Horario de atención: lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. jornada continua.

d. Indemnizaciones

LA ASEGURADORA realizará el estudio de las solicitudes de indemnización colocadas por los clientes o sus beneficiarios y dará respuesta sobre el caso (solicitando documentos faltantes, aprobación de pago u objeción del siniestro) dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud.

e. Documentos para presentar una reclamación:

El amparo de Desempleo para Trabajadores Dependientes de la presente póliza cubre hasta máximo seis (6) pagos mensuales por evento y/o vigencia anual, de acuerdo al valor asegurado del plan escogido.

Para la atención de los siniestros los clientes o beneficiarios deberán entregar en cualquiera de las oficinas de **EL BANCO** a nivel nacional o remitir al correo electrónico puesto a disposición por **LA ASEGURADORA** para este fin, la siguiente documentación según sea el caso:

RECLAMACIÓN POR DESEMPLEO PARA TRABAJADORES DEPENDIENTES

Certificación del anterior empleador (donde indica el tiempo de contrato, fecha de ingreso, fecha de terminación y causa del despido y/o copia del contrato, solo por una vez).

Copia de la liquidación elaborada por el empleador y/o acuerdo de conciliación solo para despido de mutuo acuerdo.

Declaración juramentada 30 días posterior a la fecha de despido y así sucesivamente durante los siguientes 6 meses si está desempleado.

IV. MEDIDAS PARA QUE SE IDENTIFIQUE A LA ASEGURADORA COMO UNA ENTIDAD INDEPENDIENTE A LA PROPIETARIA DE LA RED

Toda la documentación necesaria para la comercialización de **LA PÓLIZA**, así como el material publicitario, será suministrado por **LA ASEGURADORA** con las siguientes condiciones:

- ✓ Pantallas de navegación flujo de venta en BBVA Móvil y material publicitario con el logo de BBVA Seguros.
- ✓ La póliza tendrá el logo de BBVA Seguros.
- ✓ En toda la documentación que se le entregue al cliente relacionada con **LA PÓLIZA** de seguro se identificará que la misma es emitida y administrada por **LA ASEGURADORA**.
- ✓ En las páginas web de **LA ASEGURADORA** y **EL BANCO** y en los demás medios masivos de comunicación que hagan referencia al producto se establecerá que éste es emitido y administrado por BBVA SEGUROS y se incluirá la información que resulte necesaria conforme a las disposiciones legales vigentes.

En desarrollo de lo anterior, en todo comprobante de transacción de operaciones las partes deberán indicar que **EL BANCO** actúa bajo la exclusiva responsabilidad de **LA ASEGURADORA** y por tanto no asume obligación alguna relacionada con la ejecución de los contratos de seguros comercializados mediante el contrato de uso de red.

Para tal efecto, **EL BANCO** incluirá una advertencia en toda la documentación que entregue a los clientes en la cual se le informe que “Este es un producto de BBVA Seguros de Vida Colombia S.A, comercializado a través del Uso de la Red del Banco BBVA Colombia S.A.”

V. CAPACITACIÓN E INSTRUCCIONES AL BANCO

LA ASEGURADORA realizará capacitación a todos los asesores que pertenezcan a los canales de atención de **EL BANCO** y de **LA ASEGURADORA**.

Teniendo en cuenta que el concepto se extiende a las oficinas, empleados y los sistemas de información de **EL BANCO**, las capacitaciones serán realizadas de manera presencial y/o virtual,

entregando la información relacionada con el producto que contiene como mínimo la descripción del producto y las instrucciones a tener en cuenta en caso de siniestro, así como también, los beneficios adicionales que acuerden las partes para la comercialización del mismo.

De esta forma, la información a entregar permitirá a quienes conforman la red y canales de atención de **EL BANCO** tener conocimiento, entre otros, de la relación de amparos o coberturas de la póliza, el procedimiento para atender a los clientes en la consulta de los datos básicos de la póliza y el manejo de la asistencia con ocasión del siniestro o sin presentarse el mismo.

Se desarrollarán cronogramas de capacitación para que todos los funcionarios de la red de **EL BANCO** tengan los conocimientos suficientes para comercialización de los productos de **LA ASEGURADORA**.

De cualquier capacitación dada, deberá quedar registro o control de la realización de la misma.

Todo material que sea suministrado así como las capacitaciones impartidas quedará consignado en actas de trabajo.

VI. ATENCIÓN SOLICITUDES ENTES DE CONTROL Y QUEJAS DE CLIENTES

EL BANCO podrá recibir solicitudes de los entes de control o de los clientes y dará traslado a **LA ASEGURADORA**, máximo al día hábil siguiente de haberlas recibido.

LA ASEGURADORA dará respuesta al ente de control, al **BANCO** o al Cliente, según sea el caso, dentro de los términos legales establecidos.

EL BANCO también, podrá recibir las quejas, solicitudes, requerimientos y reclamaciones que surjan con ocasión de la ocurrencia de un siniestro y dará traslado a **LA ASEGURADORA** quien deberá dar respuesta a las mismas en el plazo establecido legalmente, pronunciándose de fondo a cada una de las quejas y/o reclamaciones recibidas.

VII. PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y PLANES DE CONTINGENCIA.

De acuerdo con las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, tanto **LA ASEGURADORA** como **EI BANCO** deben tener en funcionamiento planes de continuidad del Negocio y Planes de Contingencia que garanticen la prestación del servicio y continuidad del negocio a los clientes vinculados con el presente producto.

VIII. POLÍTICAS PARA LA SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Teniendo en cuenta que el producto ha sido diseñado para clientes de **EL BANCO** se entiende que aplican las políticas del mismo para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información de los clientes que se manejan en los equipos y redes del **BANCO**. Así mismo, una vez vinculados los **CLIENTES**, **LA ASEGURADORA** deberá garantizar la seguridad y confidencialidad de la información,

así como la protección de los datos personales, comerciales o financieros de los clientes, de acuerdo con las políticas establecidas por dicha Entidad.

A efectos de garantizar la confidencialidad, seguridad de la información y protección de datos personales, comerciales o financieros de los **CLIENTES**, el **BANCO y/o LA ASEGURADORA** de forma directa o a través de terceros debidamente contratadas o facultados por éstos, deberán garantizar que:

(a) únicamente el Personal autorizado por parte del **BANCO y/o LA ASEGURADORA** tendrán acceso a la Información Confidencial;

(b) todo el personal guarda absoluta confidencialidad en el manejo de la información que se entregue, cruce o se tenga acceso, por cualquier medio, durante la ejecución de las operaciones del producto descrito en el presente manual;

(c) se restringirá el acceso a Información Confidencial de especial sensibilidad sólo a aquéllos miembros del Personal del **BANCO y LA ASEGURADORA** que deban necesariamente conocerla;

(d) no se confeccionará copias o duplicados de la Información Confidencial, excepto aquéllas necesarias por razones de seguridad y prestación de los Servicios;

(e) se conservará la Información Confidencial en un lugar seguro y disponible en el momento necesario, con el rendimiento adecuado, en el dispositivo disponible y sólo para quien lo precise, proporcionando herramientas y procesos que permitan encriptarla, descifrarla, actualizarla y eliminarla;

(f) se preste la colaboración suficiente para la atención de los requerimientos que sean formulados a el **BANCO o LA ASEGURADORA**;

(g) se dé estricto cumplimiento a la normatividad colombiana en materia de protección de datos personales, comerciales o financieros, en materia de confidencialidad, reserva o secreto bancario, así como que se dé estricto cumplimiento a las normativas internas que sobre esta materia estén establecidas en BBVA Colombia y su Matriz.

3. REMUNERACIÓN

De conformidad con lo establecido en el Contrato de Uso de Red Suscrito por las partes, **LA ASEGURADORA** pagará diariamente al **EL BANCO** una remuneración del 25% sobre el valor de la prima recaudada.

Esta remuneración será descontada por **EL BANCO** automáticamente en el momento de realizar el traslado de primas a las cuentas de **LA ASEGURADORA**.

Cuando **LA ASEGURADORA** deba devolver primas no devengadas por concepto de revocaciones de pólizas, anulaciones o cualquier otra causa, generará un reporte al **BANCO** con la información de las primas devueltas y giradas a favor del cliente, y en este mismo documento informará el valor de la remuneración que **EL BANCO** debe devolver a **LA ASEGURADORA**. **EL BANCO** realizará el traslado de la devolución de la remuneración a la cuenta de **LA ASEGURADORA** en BBVA Colombia.

Para constancia, se firma por las personas autorizadas en la Ciudad de Bogotá D.C. a los _____ días del mes de _____ de dos mil diecinueve (2019), en dos (2) ejemplares de igual valor y contenido para cada una de **LAS PARTES**.

EL BANCO

BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.

MANUAL OPERATIVO SEGURO ACCIDENTES PERSONALES (MUERTE ACCIDENTAL) CON ANEXO INCAPACIDAD TOTAL TEMPORAL PARA TRABAJADORES INDEPENDIENTES

1. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

ACCIDENTES PERSONALES (MUERTE ACCIDENTAL) CON ANEXO INCAPACIDAD TOTAL TEMPORAL PARA TRABAJADORES INDEPENDIENTES BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. COBERTURAS OFRECIDAS A CLIENTES

La póliza busca cubrir a clientes de BBVA Colombia en caso de muerte accidental o de incapacidad total temporal derivada de accidente o una enfermedad, hasta el límite especificado en la carátula de la póliza como suma asegurada por evento y que tengan la calidad de trabajadores independientes que realizan servicios profesionales o actividades económicas por su cuenta y riesgo.

Este producto será comercializado a través del app de BBVA "BBVA Móvil".

Accidentes Personales (Muerte Accidental)

Se da si el asegurado fallece dentro de los ciento ochenta (180) días calendario siguiente a un accidente en el que se sufrieron lesiones corporales, siempre que el fallecimiento sea consecuencia de dichas lesiones, se pagará a los beneficiarios el 100% del valor asegurado.

Las exclusiones contempladas para esta cobertura son:

1. Hallarse bajo influencia de bebidas embriagantes, estupefacientes, alucinógenos, drogas tóxicas o heroicas, cuya utilización no haya sido requerida por prescripción médica, al momento del fallecimiento.
2. Encontrarse practicando cualquier deporte profesional, al momento del fallecimiento.
3. Encontrarse conduciendo o como pasajero en motocicletas, cuatrimotos o bicimotos, al momento del fallecimiento.
4. Ser miembro activo de las Fuerzas Militares o de Policía Nacional

Las cuotas de obligaciones financieras que reconocerá la compañía corresponden al valor de las cuotas mensuales por concepto de amortización de capital e intereses corrientes e incluyen costos adicionales asociados al mismo, correspondientes al pago de las deudas adquiridas con el beneficiario oneroso, incluyendo las primas de los seguros, hasta el valor asegurado que se haya contratado al momento de tomar el seguro.

Incapacidad Total Temporal

Se da si el asegurado sufre una incapacidad, derivada de accidente o una enfermedad, que le produzca lesiones orgánicas o alteraciones funcionales que de manera temporal le impidan desarrollar

las actividades propias de las cuales derivas su sustento o ganancia. Se abonará hasta seis (6) pagos por evento.

BBVA Seguros pagará a Banco BBVA Colombia S.A Beneficiaria del seguro de la siguiente forma, si en el momento del siniestro tienes una obligación financiera vigente. De lo contrario el excedente se le pagará al asegurado.

- i. Se pagará por cada periodo igual o superior a quince (15) días continuos en que el asegurado, permanezca incapacitado en forma total temporal, siempre que la causa de la incapacidad no sea , directa o indirectamente por acción u omisión.
- ii. El amparo de Incapacidad Total Temporal de la presente póliza cubre hasta máximo seis (6) pagos mensuales por evento, de acuerdo al valor asegurado del plan escogido.

Si el asegurado presenta una nueva incapacidad de más de quince (15) días dentro de los sesenta (60) días siguientes al inicio de la primera incapacidad total temporal reportada, se tomará como parte del primer evento y en consecuencia, la indemnización que deba pagarse se acumulará a la primera reclamación como si se tratase de un mismo evento. Si la nueva incapacidad sucede después de transcurridos sesenta (60) días contados desde el inicio de la primera incapacidad total temporal reportada, se constituirá como un nuevo evento.

El asegurado debe tener presente que éste es un seguro que se encuentra vinculado según el plan que selecciono en el momento de la contratación del seguro con un límite de 6 pagos por evento, aplicados inicialmente a las cuotas de los créditos que tengas vigentes con Banco BBVA Colombia S.A (Hipotecario, Consumo, Libranza, Autos, Tarjeta de Crédito). Por tanto, en caso de siniestro, el valor de dichos pagos se realizará inicialmente a la entidad financiera que figure como Beneficiario Oneroso en dicha póliza y el excedente, si lo hay, se le pagará al asegurado.

Para que opere la cobertura de Incapacidad Total Temporal se requiere que se cumplan las siguientes condiciones:

- a. Que la incapacidad tenga una duración igual o superior a quince (15) días continuos y no haya sido causada, directa o indirectamente por acción u omisión.
- b. La incapacidad deberá ser certificada por escrito, por el (los) médico (s) de la entidad promotora de salud (E.P.S.) o administradora de riesgos laborales (ARL) a la cual se encuentre afiliado en calidad de cotizante o de beneficiario de acuerdo con lo establecido para tal efecto en la ley 100 de 1993 y los decretos que la reglamentan o adicionan.

c. Que hayan transcurrido treinta (30) días calendario contados a partir del inicio de la vigencia de este seguro. Este periodo aplica una sola vez al inicio de la vigencia del seguro.

Para el pago de la indemnización se aplicará la siguiente tabla:

Días de Incapacidad Total temporal	Número de Pagos /cuota a pagar
15-44	1
45-74	2
75-104	3
105-134	4
135-164	5
165 - o más	6
* Los días de incapacidad deben ser en todos los casos consecutivos.	

Las exclusiones contempladas para esta cobertura son:

1. Incapacidad a causa de cirugía estética para fines de embellecimiento.
2. Licencia de maternidad o paternidad.
3. Incapacidad generada por estrés, ansiedad, depresión, desórdenes nerviosos o enfermedades psiquiátricas.
4. Ser miembro activo de las Fuerzas Militares o de Policía Nacional

2. MANUAL OPERATIVO

El presente Manual contempla las normas y procedimientos a seguir en relación con la Operación del producto **“Accidentes personales e Incapacidad total temporal para Independientes”** en adelante **“LA PÓLIZA”**, que se promociona y comercializa a través de los canales disponibles de BBVA COLOMBIA, en adelante, **EL BANCO**, para tal fin, en virtud del Convenio de Uso de Red suscrito con **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**, en adelante **LA ASEGURADORA**.

I. NORMAS GENERALES

Para la compra del Seguro de Desempleo a través de BBVA Móvil el cliente debe tener instalada en su teléfono celular la aplicación **“BBVA MÓVIL”** que está disponible para descarga en las tiendas Android y IOS, posteriormente debe realizar el proceso de autenticación para el ingreso

El producto de Desempleo estará disponible en el Menú de la aplicación BBVA móvil donde el cliente al ingresar podrá dar inicio al proceso de contratación.

LA PÓLIZA busca cubrir a los clientes de EL BANCO que contraten el seguro, en caso de presentarse Incapacidad total temporal o Muerte Accidental, hasta el límite especificado en la carátula de la póliza como suma asegurada por evento..

Son tomadores de **LA PÓLIZA** las personas naturales, clientes del **BANCO**, con o sin créditos vigentes con **EL BANCO**.

Para la suscripción del contrato de seguro se requiere que el cliente diligencie y acepte las condiciones del producto, las cuales serán suministradas al asegurado de forma cierta, suficiente, clara y oportuna, adicional a los términos y condiciones del mencionado contrato. El diligenciamiento de la solicitud del seguro se realizará por parte de **EL CLIENTE**, en forma libre y espontánea.

De toda póliza que se comercialice debe entregarse al cliente tomador de **LA PÓLIZA**, por parte de **LA ASEGURADORA**, la carátula de la póliza y las condiciones del contrato de seguro.

Toda la información de suscripción solicitada durante el proceso de contratación por BBVA Móvil será registrada en los logs reglamentados por el **BANCO**. **LA ASEGURADORA** tendrá acceso a este documento cuando así lo requiera.

La vinculación de los clientes, así como los seguros que estos contraten bajo el contrato de uso de red se administrarán en el sistema de **LA ASEGURADORA**.

LA PÓLIZA estará vigente durante el período pactado con el tomador conforme se indique en **LA PÓLIZA**.

II. CARACTERÍSTICAS GENERALES Y COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO

- a) **Inicio de la cobertura individual:** La cobertura del seguro para los clientes iniciará desde el momento en que el cliente realiza el pago de su seguro por BBVA Móvil, finalizando así el proceso de contratación.

Evaluación solicitudes de seguro: La suscripción de los seguros se realizará de manera automática por el sistema de **LA ASEGURADORA** siempre y cuando **EL CLIENTE** cumpla con los requisitos exigidos por **LA ASEGURADORA** descritos a continuación:

- **Requisitos de Asegurabilidad:**

Edades de Ingreso y Permanencia:

Para el amparo de muerte accidental: la edad de ingreso está comprendida entre los 18 años y los 69 años y 364 días, con permanencia hasta los 71 años y 364 días

Solicitud de Seguro: El cliente deberá diligenciar todos los datos solicitados en el momento de la contratación en BBVA Móvil.

- b) **Proceso emisión de pólizas:** Las pólizas serán emitidas de manera automática por parte de **LA ASEGURADORA** en su sistema, siempre y cuando los clientes cumplan con los requisitos de admisibilidad ya mencionados anteriormente. Para casos fuera de los parámetros se deberá solicitar la expresa aceptación de **LA ASEGURADORA**.

Una vez el cliente y LA ASEGURADORA acepten la vinculación al Seguro, este será emitido. En todos los casos a cada cliente se le entregará su correspondiente póliza por medio impreso o digital.

La póliza de seguros será entregada al cliente por **LA ASEGURADORA** junto con las condiciones del contrato de seguro de cada uno de ellos por correo electrónico o correo certificado, dentro del término previsto en el artículo 1046 del Código de Comercio.

c) **Forma de cobro y pago de la prima:**

- **Formas de pago y periodicidad**

El valor del seguro será debitado del medio recaudo autorizado por el cliente y con la periodicidad que el cliente haya seleccionado en el momento de la contratación (Mensual, Trimestral, Semestral y Anual).

- **Cobro de primas**

El cobro de la prima se realizará de manera automática por comunicación directa entre los sistemas de **LA ASEGURADORA** y **EL BANCO**.

NOTA: EL SISTEMA NO REALIZA COBROS PARCIALES DE LA PRIMA DEL SEGURO.

III. **ATENCIÓN AL CLIENTE**

a. **Atención Telefónica:**

- ✓ En la línea de atención al cliente podrá ser atendido por uno de nuestros agentes especializados, quienes le ofrecerán toda la información que requiera sobre el producto, servicios y procesos.
- ✓ La línea de atención es el número (1) **3078080 desde Bogotá; o** de forma completamente gratuita y desde cualquier ciudad del país, al **01 8000 934020**, con servicio 7 * 24.

b. **Atención Virtual:**

Desde la Página Web de EL BANCO o de BBVA SEGUROS, los clientes pueden acceder a toda la información que necesite de una forma rápida y unificada.

En caso de requerir información adicional los clientes pueden escribirnos a nuestra dirección de correo electrónico de atención al cliente: clientes@bbvaseguros.com.co.

c. **Defensor del Consumidor Financiero:**

Defensor: Guillermo Enrique Dajud Fernández

Suplente: Francisco Javier Perdomo Londoño
Dirección: Carrera 9 No. 72 – 21 piso 6, Bogotá.
Teléfono: (1) 343 83 85
Fax: (1) 343 83 87
e-mail: defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co
Horario de atención: lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. jornada continua.

d. Indemnizaciones

LA ASEGURADORA realizará el estudio de las solicitudes de indemnización colocadas por los clientes o sus beneficiarios y dará respuesta sobre el caso (solicitando documentos faltantes, aprobación de pago u objeción del siniestro) dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud.

e. Documentos para presentar una reclamación:

El amparo de Incapacidad Total Temporal para Trabajadores Dependientes de la presente póliza cubre hasta máximo seis (6) pagos mensuales por evento y de acuerdo al valor asegurado del plan escogido

Para la atención de los siniestros los clientes o beneficiarios deberán entregar en cualquiera de las oficinas de **EL BANCO** a nivel nacional o remitir al correo electrónico puesto a disposición por **LA ASEGURADORA** para este fin, la siguiente documentación según sea el caso:

Incapacidad: deberá ser certificada por escrito, por el (los) médico (s) de la entidad promotora de salud (E.P.S.) o administradora de riesgos laborales (ARL) a la cuál te encuentras afiliado en calidad de cotizante o de beneficiario de acuerdo con lo establecido para tal efecto en la ley 100 de 1993 y los decretos que la reglamentan o adicionan.

IV. MEDIDAS PARA QUE SE IDENTIFIQUE A LA ASEGURADORA COMO UNA ENTIDAD INDEPENDIENTE A LA PROPIETARIA DE LA RED

Toda la documentación necesaria para la comercialización de **LA PÓLIZA**, así como el material publicitario, será suministrada por **LA ASEGURADORA** con las siguientes condiciones:

- ✓ Pantallas de navegación flujo de venta en BBVA Móvil y material publicitario con el logo de BBVA Seguros.
- ✓ La póliza tendrá el logo de BBVA Seguros.
- ✓ En toda la documentación que se le entregue al cliente relacionada con **LA PÓLIZA** de seguro se identificará que la misma es emitida y administrada por **LA ASEGURADORA**.
- ✓ En las páginas web de **LA ASEGURADORA** y **EL BANCO** y en los demás medios masivos de comunicación que hagan referencia al producto se establecerá que éste es

emitido y administrado por BBVA SEGUROS y se incluirá la información que resulte necesaria conforme a las disposiciones legales vigentes.

En desarrollo de lo anterior, en todo comprobante de transacción de operaciones las partes deberán indicar que EL BANCO actúa bajo la exclusiva responsabilidad de LA ASEGURADORA y por tanto no asume obligación alguna relacionada con la ejecución de los contratos de seguros comercializados mediante el contrato de uso de red.

Para tal efecto, EL BANCO incluirá una advertencia en toda la documentación que entregue a los clientes en la cual se le informe que “Este es un producto de BBVA Seguros de Vida Colombia S.A, comercializado a través del Uso de la Red del Banco BBVA Colombia S.A.”

V. CAPACITACIÓN E INSTRUCCIONES AL BANCO

LA ASEGURADORA realizará capacitación a todos los asesores que pertenezcan a los canales de atención de **EL BANCO** y de **LA ASEGURADORA**.

Teniendo en cuenta que el concepto se extiende a las oficinas, empleados y los sistemas de información de **EL BANCO**, las capacitaciones serán realizadas de manera presencial y/o virtual, entregando la información relacionada con el producto que contiene como mínimo la descripción del producto y las instrucciones a tener en cuenta en caso de siniestro, así como también, los beneficios adicionales que acuerden las partes para la comercialización del mismo.

De esta forma, la información a entregar permitirá a quienes conforman la red y canales de atención de **EL BANCO** tener conocimiento, entre otros, de la relación de amparos o coberturas de la póliza, el procedimiento para atender a los clientes en la consulta de los datos básicos de la póliza y el manejo de la asistencia con ocasión del siniestro o sin presentarse el mismo.

Se desarrollarán cronogramas de capacitación para que todos los funcionarios de la red de **EL BANCO** tengan los conocimientos suficientes para comercialización de los productos de **LA ASEGURADORA**.

De cualquier capacitación dada, deberá quedar registro o control de la realización de la misma.

Todo material que sea suministrado así como las capacitaciones impartidas quedará consignado en actas de trabajo

VI. ATENCIÓN SOLICITUDES ENTES DE CONTROL Y QUEJAS DE CLIENTES

EL BANCO podrá recibir solicitudes de los entes de control o de los clientes y dará traslado a LA ASEGURADORA, máximo al día hábil siguiente de haberlas recibido.

LA ASEGURADORA dará respuesta al ente de control, al **BANCO** o al Cliente, según sea el caso, dentro de los términos legales establecidos.

EL BANCO también, podrá recibir las quejas, solicitudes, requerimientos y reclamaciones que surjan con ocasión de la ocurrencia de un siniestro y dará traslado a **LA ASEGURADORA** quien deberá dar respuesta a las mismas en el plazo establecido legalmente, pronunciándose de fondo a cada una de las quejas y/o reclamaciones recibidas.

VII. PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y PLANES DE CONTINGENCIA.

De acuerdo con las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, tanto **LA ASEGURADORA** como **EL BANCO** deben tener en funcionamiento planes de continuidad del Negocio y Planes de Contingencia que garanticen la prestación del servicio y continuidad del negocio a los clientes vinculados con el presente producto.

VIII. POLÍTICAS PARA LA SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Teniendo en cuenta que el producto ha sido diseñado para clientes de **EL BANCO** se entiende que aplican las políticas del mismo para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información de los clientes que se manejan en los equipos y redes del **BANCO**. Así mismo, una vez vinculados los **CLIENTES**, **LA ASEGURADORA** deberá garantizar la seguridad y confidencialidad de la información, así como la protección de los datos personales, comerciales o financieros de los clientes, de acuerdo con las políticas establecidas por dicha Entidad.

A efectos de garantizar la confidencialidad, seguridad de la información y protección de datos personales, comerciales o financieros de los **CLIENTES**, el **BANCO y/o LA ASEGURADORA** de forma directa o a través de terceros debidamente contratadas o facultados por éstos, deberán garantizar que: (a) únicamente el Personal autorizado por parte del **BANCO y/o LA ASEGURADORA** tendrán acceso a la Información Confidencial; (b) todo el personal guarda absoluta confidencialidad en el manejo de la información que se entregue, cruce o se tenga acceso, por cualquier medio, durante la ejecución de las operaciones del producto descrito en el presente manual; (c) se restringirá el acceso a Información Confidencial de especial sensibilidad sólo a aquéllos miembros del Personal del **BANCO y LA ASEGURADORA** que deban necesariamente conocerla; (d) no se confeccionará copias o duplicados de la Información Confidencial, excepto aquéllas necesarias por razones de seguridad y prestación de los Servicios; (e) se conservará la Información Confidencial en un lugar seguro y disponible en el momento necesario, con el rendimiento adecuado, en el dispositivo disponible y sólo para quien lo precise, proporcionando herramientas y procesos que permitan encriptarla, descifrarla, actualizarla y eliminarla; (f) se preste la colaboración suficiente para la atención de los requerimientos que sean formulados a el **BANCO o LA ASEGURADORA**; g) se dé estricto cumplimiento a la normatividad colombiana en materia de protección de datos personales, comerciales o financieros, en materia de confidencialidad, reserva o secreto bancario, así como que se dé estricto cumplimiento a las normativas internas que sobre esta materia estén establecidas en BBVA Colombia y su Matriz.

3. REMUNERACIÓN

De conformidad con lo establecido en el Contrato de Uso de Red Suscrito por las partes, **LA ASEGURADORA** pagará diariamente al **EL BANCO** una remuneración del 25% sobre el valor de la prima recaudada.

Esta remuneración **EL BANCO** se la descontará automáticamente en el momento de realizar el traslado de primas a las cuentas de **LA ASEGURADORA**.

Cuando **LA ASEGURADORA** deba devolver primas no devengadas por concepto de revocaciones de pólizas, anulaciones o cualquier otra causa, generará un reporte al **BANCO** con la información de las primas devueltas y giradas a favor del cliente, y en este mismo documento informará el valor de la remuneración que **EL BANCO** debe devolver a **LA ASEGURADORA**. **EL BANCO** realizará el traslado de la devolución de la remuneración a la cuenta de **LA ASEGURADORA** en BBVA Colombia.

Para constancia, se firma por las personas autorizadas en la Ciudad de Bogotá D.C. a los _____ días del mes de _____ de dos mil diecinueve (2019), en dos (2) ejemplares de igual valor y contenido para cada una de **LAS PARTES**.

EL BANCO

BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.