

**SEÑORES.**

**Delegatura para Funciones jurisdiccionales**

[jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co](mailto:jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co)

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

**Demandante: ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ**, CC Nro. 1.052.970.161

Dirección: carrera 16ª Nro. 16H-12, barrio Montecatini, Magangué – Bolívar.

Celular: 3016932528.

Correo electrónico: [zusa25@hotmail.com](mailto:zusa25@hotmail.com)

**Demandado: BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A**

Dirección: Carrera 7 No. 71 - 52 Torre A P. 12.

Teléfonos: 6013438385 - 601 307 80 80

Correos electrónicos: [siniestros.co@bbva.com](mailto:siniestros.co@bbva.com), [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co)

Representante legal:

Referencia: **Acción de protección del consumidor financiero. Ley 1480 de 2011 y artículo 24 de la Ley 1564 de 2012**

ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.052.970.161, domiciliada en la ciudad de Magangué – Bolívar, actuando en nombre propio, acudo ante ese despacho con el ánimo de ejercer la ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO contra la empresa BBVA SEGUROS, sociedad vigilada por esa Superintendencia, con base en los siguientes:

## **I. HECHOS:**

- 1- Para el día 30 de octubre de 2023, adquirí la póliza de seguro HURTO TARJETAS V3 LIS Nro. 00130530054871515126, con la empresa BBVA SEGUROS, con vigencia desde el 30 de octubre de 2023 hasta el 30 de octubre de 2024.
- 2- El día 05 de febrero de 2024, me acerqué a la oficina del banco BBVA del municipio de Magangué Bolívar y siendo las 3 y 02 PM retire la suma de \$ **6.893.110** de pesos, de mi cuenta de ahorro No 0530000954, tal y como se evidencia en el recibo del retiro No AUTOR 130380 FECHA 05 de febrero de 2024, luego de recibir el dinero salgo del banco y cojo mi motocicleta para dirigirme hasta mi casa en el barrio Montecatini de este municipio, pero cuando voy por la calle detrás del hospital a la altura de la CALLE 16E con carrera 14 del barrio San José, como a las 3 y 20 PM, soy abordada por dos hombres que se movilizaban en una motocicleta BOXER de color negro, quienes me obligan a detenerme apuntándome con un arma de fuego, cuando me detengo me colocan el revolver en la cabeza y me golpean y me dicen que le entregue la plata que retire, halándome el bolso en el cual llevaba el dinero, es decir la suma de \$ 6.893.110 de pesos, que había retirado hacía pocos minutos del banco BBVA; Después que me quitaron el dinero, estas personas se van hacia la vía que conduce el jarrillón de Belisario
- 3- El día 05 de febrero de 2024, mediante vía telefónica al teléfono 6013077121, realicé el reporte del siniestro a la empresa BBVA SEGUROS, generándose el radicado

- 4- El día 08 de febrero de 2024, instauré la denuncia penal del hecho, con el fin de poner en conocimiento de la Fiscalía, generándose el número de noticia criminal 132446104441202400069, la cual reposa en la Fiscalía General de la Nación.
- 5- El día 10 de febrero de 2024, envié a los correos electrónicos [siniestros.co@bbva.com](mailto:siniestros.co@bbva.com) y [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co), la documentación para el trámite de reclamación como fueron, constancia de retiro de la aplicación móvil, copia de la cedula del asegurado, formato de siniestro, denuncia en la fiscalía, recibo de retiro emitido por el banco y certificado de la cuenta
- 6- Para el día 26 de febrero de 2024, recibí respuesta por parte de la empresa BBVA SEGUROS, donde objetan la reclamación con base en la siguiente:

Respetado Señora,

En atención a su solicitud de radicada en nuestra compañía, relacionada con el hurto cometido por terceros el día 05 de febrero de 2024, nos permitimos manifestar que BBVA SEGUROS S.A. objeta formalmente su reclamación por las siguientes consideraciones:

“CONDICIONES

(...) “Sección 2:

- **Sustracción de dinero retirado en cajeros automáticos**

“LA PÉRDIDA ECONÓMICA DERIVADA CUANDO TITULAR O COTITULAR DE LA TARJETA PROTEGIDA, LE SEA SUSTRAIIDO EL DINERO QUE HUBIERE RETIRADO A TRAVE DE LOS CAJEROS AUTOMATICOS DEL BBVA.”

Teniendo en cuenta que, de acuerdo con la información suministrada, la sustracción del dinero el día 05 de febrero de 2024a las 03:20 PM, la situación por usted reclamada no se ampara en la póliza de Hurto Tarjetas, debido a que los retiros por ventanilla no se encuentran cubiertos dentro de la póliza.

- 7- Es de anotar que el retiro se hizo por ventanilla utilizando la tarjeta debido amparada por el seguro, teniendo en cuenta que los cajeros automáticos no entregan sumas superiores a dos millones de pesos al día, el banco en su afán de evadir su responsabilidad, olvida que la suma retirada fue de \$ **6.893.110** de pesos, de mi cuenta de ahorro No 0530000954, tal y como se evidencia en el recibo del retiro No AUTOR 130380 FECHA 05 de febrero de 2024, transacción que evidentemente no se podía realizar por cajero automático; desconocen también que lo que se protege con el seguro es la tarjeta amparada y los usos que se hagan con ella, entre los que se encuentran los retiros por ventanillas que se hagan utilizando la tarjeta amparada. La aseguradora en su objeción quiere dar a entender que lo que se protege son los cajeros automáticos, situación que no tiene sentido si no se protege el uso de la tarjeta.
- 8- BBVA SEGUROS, quiere evadir su responsabilidad, al manifestar que no cubre el siniestro porque el retiro no se realizó en cajero automático, sino a y través de ventanilla utilizando la tarjeta amparada. Se nota la mala fe de BBVA SEGURO al tratar de ignorar o desconocer que, en el clausulado general del seguro, en el **numeral 1.2.3**, establece:

### ***“1.2.3. SUSTRACCIÓN DE DINEROS RETIRADOS EN CAJEROS AUTOMÁTICOS***

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

*A. LA SUSTRACCIÓN SE DÉ DENTRO DE LAS TRES -3 HORAS SIGUIENTES A LA FECHA Y HORA DEL RETIRO DEL DINERO...”*

La cláusula establece que el retiro se puede dar a través de cualquier canal disponible para tal fin; en el caso en particular el canal disponible fue la ventanilla, teniendo en cuenta el monto a retirar que era evidentemente superior al permitido en los cajeros automáticos, por tal razón el evento reportado por la suscrita si debe contar con la cobertura del seguro y generar el derecho a la indemnización.

- 9- Considero que la objeción realizada por la empresa carece de fundamento legales y desconoce en todo momento el clausulado del seguro adquirido demostrando su interés de eludir su responsabilidad en el reconocimiento de la indemnización, solicito se garantice mi derecho al reconocimiento de la indemnización por el hecho del cual fui víctima.

## **II.- PRETENSIONES**

1. Se declare la nulidad de la objeción realizada por BBVA SEGUROS.
2. Se realice el reconocimiento de la indemnización, y el pago del valor asegurado más los intereses moratorios generados hasta el día del pago de la indemnización, teniendo en cuenta que se demostró la preexistencia del bien hurtado.
3. De acuerdo a lo establecido en el artículo 1080 del Código de Comercio, modificado por el Artículo 111 de la Ley 510 de 1999, en caso de cumplirse 30 días desde el momento en que se acreditó el hecho mediante el reporte y la documentación anexada a la reclamación, se reconozca por parte de BBVA SEGUROS el pago de intereses moratorios de conformidad a lo que se establezca en la normatividad vigente.

## **III.- CUANTÍA**

Estimo bajo la gravedad del juramento, que se entiende prestado con la presentación de esta demanda, que el valor de mis pretensiones asciende a la suma **OCHO MILLONES CIENTO NOVENTA Y TRES MIL CIENTO DIEZ PESOS, MONEDA LEGAL COLOMBIANA (\$ 8.193.110)**, discriminados así:

- 1.) **SEIS MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL CIENTO DIEZ PESOS, MONEDA LEGAL COLOMBIANA (\$ 6.893.110)** correspondientes al valor asegurado por el dinero hurtado.
- 2.) **UN MILLON TRESCIENTOS MIL PESOS MONEDA LEGAL COLOMBIANA (\$ 1.300.000)**, correspondientes al valor de los intereses moratorios que se generen hasta el día del pago por parte de la Entidad.

#### IV.- PRUEBAS

Solicito al despacho se tengan como prueba las siguientes:

##### I. Aportadas.

1. Constancia de retiro BBVA
2. Formato presentación siniestro
3. Comprobante retiro aplicación BBVA
4. Denuncia penal
5. Póliza de seguro HURTO TARJETAS V3 LIS Nro. 00130530054871515126 (número de cedula 1052970161 para abrir)
6. Clausulado general del seguro BBVA SEGUROS
7. Copia cedula de ciudadanía Zury Saray Contreras Perez.
8. Respuesta objeción por parte de BBVA SEGUROS
9. Certificación cuenta BBVA (número de cedula 1052970161 para abrir)

##### II. Solicitadas.

- 1- Se solicite a BBVA SEGUROS, clausulado general del seguro adquirido, y se verifiquen con los publicados en la página de internet del banco BBVA, lo anterior con el fin de establecer lo estipulado en clausulado general del seguro, en el **numeral 1.2.3**, que evidentemente fue el que me ofrecieron cuando adquirí el seguro, que estipula:

##### ***“1.2.3. SUSTRACCIÓN DE DINEROS RETIRADOS EN CAJEROS AUTOMÁTICOS***

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

*A. LA SUSTRACCIÓN SE DÉ DENTRO DE LAS TRES -3 HORAS SIGUIENTES A LA FECHA Y HORA DEL RETIRO DEL DINERO...”*

#### V.- ANEXOS

1. Constancia de retiro BBVA
2. Formato presentación siniestro
3. Comprobante retiro aplicación BBVA
4. Denuncia penal
5. Póliza de seguro HURTO TARJETAS V3 LIS Nro. 00130530054871515126 (número de cedula 1052970161 para abrir)
6. Clausulado general del seguro BBVA SEGUROS
7. Copia cedula de ciudadanía Zury Saray Contreras Pérez.
8. Respuesta objeción por parte de BBVA SEGUROS
9. Certificación cuenta BBVA (número de cedula 1052970161 para abrir)

## VI.- NOTIFICACIONES

Recibiré notificaciones en los correos electrónicos [zusa25@hotmail.com](mailto:zusa25@hotmail.com), y mis datos adicionales de contacto son:

**Demandante: ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ**, CC Nro. 1.052.970.161

Dirección: carrera 16ª Nro. 16H-12, barrio Montecatini, Magangué – Bolívar.

Celular: 3016932528.

Correo electrónico: [zusa25@hotmail.com](mailto:zusa25@hotmail.com)

La entidad vigilada y contra quien se dirige esta demanda, recibirá las notificaciones en la dirección electrónica que aparece registrada en la página web de LA ENTIDAD VIGILADA DEMANDADA

**BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A**

Dirección: Carrera 7 No. 71 - 52 Torre A P. 12 Teléfono 219 11 00.

Teléfonos: 601 343 83 85 - 601 307 80 80

Cordialmente,



**ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ,**  
CC Nro. 1.052.970.161

TERM : W009  
OFIC : 0530 MAGANGUE  
USER : C143880

RETIRO CON TARJETA DE DEBITO  
POR CUENTA DE B B V A

NO. TARJETA : 4912 68\*\* \*\*\*\* 8335

NO. AUTOR : 130380 FECHA : 05-FEB-24

NO. CUENTA : 0013 0530 0200000954

CLIENTE : Z.S. CONTRERAS PEREZ

CONCEPTO : RETIRO PIN PAD

IMPORTE REINTEGRO : \*\*6,893,110

DIVISA : MONEDA NACIONAL

SALDO DISPONIBLE : 0.00

VALOR COMISION : \*\*\*\*\*14,150

## FORMATO DE PRESENTACIÓN DE SINIESTROS SEGUROS GENERALES

### INFORMACIÓN DEL CLIENTE (Asegurado)

| Nombre o Razón Social      | Tipo y Número de Identificación |
|----------------------------|---------------------------------|
| Zury Saray Contreras Pérez | C.C. 1.052.970.161              |

### INFORMACIÓN DEL CONTACTO

| Nombre o Razón Social      | Tipo y Número de Identificación |
|----------------------------|---------------------------------|
| Zury Saray Contreras Pérez | C.C. 1.052.970.161              |
| Sucursal                   | Correo Electrónico              |
|                            | zusa925@hotmail.com             |

### Documentos para reclamaciones bajo Seguros de PYME, HOGAR, COPROPIEDADES y MONOLINEAS.

1. Aviso escrito de siniestro especificando fecha del evento, dirección de ocurrencia, descripción detallada de lo ocurrido y descripción de los bienes afectados. La aseguradora, una vez reciba su aviso de siniestro, le solicitará la documentación necesaria para la formalización del mismo.
2. Cotización de reparación o reposición de los bienes afectados.
3. En caso de HURTO aportar Denuncia Penal ante autoridad competente. Es válida Denuncia Penal por internet ante la Fiscalía General de la Nación.
4. Datos de cuenta bancaria del asegurado. Especificar Banco, Tipo de Cuenta y Número de cuenta.

### Documentos para reclamaciones bajo Seguro Hurto de Tarjetas

| Amparo                                                               | Documentos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Compra protegida Hurto.                                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Copia de la denuncia penal interpuesta por el evento generador de reclamo.</li> <li>2. Copia del comprobante de la compra o certificación de BBVA Colombia S.A., indicando la fecha y hora de la compra hurtada.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Compra protegida daños por tentativa de hurto.                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Copia de la denuncia penal interpuesta por el evento generador de reclamo.</li> <li>2. Copia del comprobante de la compra o certificación de BBVA Colombia S.A., indicando la fecha y hora de la compra hurtada.</li> <li>3. Fotografías de los bienes afectados.</li> <li>4. Concepto técnico donde se especifique la causa del daño en el bien adquirido.</li> </ol>                                                                                                                                                                |
| Uso indebido de la tarjeta protegida.                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Copia de la denuncia penal interpuesta por el evento generador de reclamo.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Uso forzado de la tarjeta protegida.                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Certificación de BBVA Colombia S.A., indicando el valor, fecha y hora exacta de los retiros objeto de hurto.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Sustracción de dineros retirados en cajeros automáticos.             | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Copia de la certificación emitida por BBVA donde se especifique la fecha y hora de bloqueo de la tarjeta reportada. Es válido la copia de correo electrónico que envía el Banco en el momento de la transacción y/o las tirrillas de comprobante, siempre y cuando aparezca la fecha y hora.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                               |
| Pérdidas originadas en manipulación de cajeros electrónicos          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Copia de la denuncia penal interpuesta por el evento generador de reclamo.</li> <li>2. Copia de la certificación emitida por BBVA donde se especifique la fecha y hora de las transacciones afectadas. Es válido la copia de correo electrónico que envía el Banco en el momento de la transacción y/o las tirrillas de comprobante, siempre y cuando aparezca la fecha y hora.</li> <li>3. Certificación de BBVA Colombia S.A., indicando la falla que originó la pérdida del cliente al manipular el cajero electrónico.</li> </ol> |
| Compensación por pérdida o hurto de cartera o billetera (asistencia) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Copia de la denuncia penal interpuesta por el evento generador de reclamo.</li> <li>2. Copia de las facturas de reposición de los bienes hurtados o perdidos.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Compensación por pérdida o hurto de documentos                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Copia de la denuncia penal interpuesta por el evento generador de reclamo.</li> <li>2. Copia de las facturas de pago por reexpedición de documentos o copia de la consignación por pago de cédula de ciudadanía.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

\* La Aseguradora luego de realizar el análisis de estos documentos, podrá solicitar documentación adicional en caso de ser requerido.

Recibe más información en:

- ☎ Bogotá: 601307 80 80 ☎ Línea Nacional: 01 8000 934 020
- ☎ Reporta fácil y rápido tu siniestro en nuestra línea exclusiva: 6013077121
- 🌐 Página web: [www.bbvasseguros.com.co](http://www.bbvasseguros.com.co)

Para reclamaciones por pólizas de Autos por favor comuníquese a:

- ☎ Celular al #370 ☎ Línea Nacional: 018000 919 537
- ☎ Bogotá: 601644 5370

*Zury Contreras P.*  
Firma del Cliente o Reclamante  
Cédula: 1.502.970.161





## Detalle del movimiento

Retiro con pin pad

**\$-6.893.110,00**

**05 febrero 2024, 03:02 pm**



**Compartir operación**

Concepto

Retiro con pin pad

Valor de la operación

\$-6.893.110,00

Fecha de la operación

5 febrero 2024

Hora de la operación

03:02 pm

Número de la operación

21

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |                                       |      |     |              |      |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------|------|-----|--------------|------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  | <b>USO EXCLUSIVO POLICIA JUDICIAL</b> |      |     |              |      |             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  | <b>N° CASO</b>                        |      |     |              |      |             |
| 31502408                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | 13                                    | 244  | 61  | 04441        | 2024 | 00069       |
| No. Expendiente CAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | Dpto                                  | Mpio | Ent | U. Receptora | Año  | Consecutivo |
|  <p align="center"><b>ÚNICO DE NOTICIA CRIMINAL -FPJ-2-</b></p> <p align="center">Este formato sera diligenciado por los servidores con funciones de Policia Judicial, en aquellos eventos en que la actuacion no inicio de manera oficiosa</p> |  |                                       |      |     |              |      |             |

Fecha: 08/02/2024 Hora: 10:10  
Departamento: Bolívar  
Municipio: EL CARMEN DE BOLÍVAR

**I. TIPO DE NOTICIA DENUNCIA**

¿El usuario es remitido por una entidad? SI  
Fecha: 08/02/2024  
¿Cuál? POLICIA NACIONAL  
Nombre de quien remite:  
Cargo:

**II. DELITO**

HURTO. ART. 239 C.P.

**III. DATOS SOBRE LOS HECHOS**

*Se hace constar que el denunciante ha sido informado sobre: la obligación legal que tiene toda persona mayor de 18 años de denunciar cualquier hecho de que tenga conocimiento y que las autoridades deban investigar de oficio; de la exoneración del deber de denunciar contra si mismo, contra su conyugue o compañero permanente, parientes en 4º grado de consanguinidad, de afinidad o civil, o hechos que haya conocido en el ejercicio de una actividad amparada por el secreto profesional; que la presente denuncia se realiza bajo la gravedad de juramento y acerca de las sanciones penales impuestas a quien incurra en falsa denuncia. (Artículos 67,68,69 del C.P.P. y 435 – 436 C.P.).*

Fecha de comisión de los hechos: 05/02/2024 Hora: 03.30  
**Para delitos de ejecucion continuada**  
Fecha inicial de comisión de los hechos: 05/02/2024 Hora: 03.30  
Fecha final de comisión de los hechos: Hora:

## Lugar de comisión de los hechos

Departamento: Bolívar Municipio: MAGANGUÉ  
Zona Localidad: Barrio:  
Dirección: 13430 NO REPORTA CL 16 E KR Sitio Especifico: FRENTE A RESIDENCIAS - VIA  
14 PUBLICA  
¿Uso de Armas? SI ¿Cuál? ARMA DE FUEGO  
¿Uso de Sustancias Tóxicas? NO

## Relato de los hechos

Vengo a denunciar el hurto del cual fui víctima el día de hoy 5 de febrero de 2024, en el municipio de Magangue Bolívar, momentos después de haber retirado la suma de 6893110 de pesos, en la sucursal bancaria BBVA de este municipio. Para el día 05 de febrero de 2024, me acerque a la oficina del banco BBVA del municipio de Magangue Bolívar y siendo las 3 y 02 PM retire la suma de 6893110 de pesos, de mi cuenta de ahorro No 0530000954, tal y como se evidencia en el recibo del retiro No AUTOR 130380 FECHA 05 de febrero de 2024, Luego de recibir el dinero salgo del banco y cojo mi motocicleta para dirigirme hasta mi casa en el barrio Montecatini de este municipio, pero cuando voy por la calle detrás del hospital a la altura de la CALLE 16E con carrera 14 del barrio San Jos, como a las 3 y 20 PM soy abordada por dos hombres que se movilizaban en una motocicleta BOXER de color negro, quienes me obligan a detenerme apuntándome con un arma de fuego, cuando me detengo me colocan el revolver en la cabeza y me golpean y me dicen que le entregue la plata que retire, halándome el bolso en el cual llevaba el dinero, es decir la suma de 6893110 de pesos, que había retirado hacia pocos minutos del banco BBVA, Después que me quitaron el dinero, estas personas se van hacia la vía que conduce el jarrillón de Belisario. Relación de bienes hurtados: DINERO: PESO COLOMBIANO EFECTIVO-DINERO TIPO\_BIEN: DINERO CLASE\_BIEN: PESO COLOMBIANO EFECTIVO-DINERO MARCA: CANTIDAD: 1 VALOR: 6893110 CARAC\_BIEN: DINERO BIEN\_ASEGURADO: NO. Relación de bienes bicicletas: Relación de celulares hurtados: Relación de vehículos hurtados: No aplica--En el momento del hecho, ¿se ejerció alguno de los siguientes tipos de violencia contra la víctima?: Física y verbal - Fue utilizada alguna tipo de arma (arma blanca, arma de fuego, contundente, cortopunzante, etc.) por parte de las personas que cometieron el delito?: SI - ¿Qué tipo de arma fue utilizada?: ARMA DE FUEGO - ¿Le fue suministrada alguna tipo de sustancia tóxica o que alterara su conciencia?: NO - ¿Fue utilizado algún automotor o vehículo no motorizado (por ejemplo bicicleta) para cometer el delito o para alejarse del lugar?: SI - Indique tipo de vehículo: MOTOCICLETA - Indique las características particulares del vehículo (placa, marca, modelo, color, adornos, abolladuras, rayones, etc.): - boxer de color

negro&#191;Cu&#225;ntas personas participaron en el hecho?: 2 - &#191;Le han solicitado dinero a cambio de la devoluci&#243;n de los bienes hurtados? : NO - En el lugar de los hechos o en su alrededores, &#191;existen c&#225;maras de seguridad que hubieran podido grabar los hechos?: NOSABE - &#191;El bien hurtado ha sido recuperado?: NO - Adem&#225;s del bien o dinero que le fue hurtado, indique el perjuicio sufrido: - Economico

#### INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CASO:

#### IV. DATOS DEL DENUNCIANTE O QUERELLANTE

|                         |                        |                      |                    |
|-------------------------|------------------------|----------------------|--------------------|
| Primer Nombre:          | ZURY                   | Segundo Nombre:      | SARAY              |
| Primer Apellido:        | CONTRERAS              | Segundo Apellido:    | PEREZ              |
| Documento Identidad:    | CEDULA DE CIUDADANIA   | Numero Documento:    | 1052970161         |
| País Expedición:        | Colombia               | Depto Expedición:    | BOLÍVAR            |
| Municipio Expedición:   | MAGANGUÉ               |                      |                    |
| Edad:                   | 33                     | Género:              | FEMENINO           |
| Fecha Nacimiento:       | 15/09/1990             |                      |                    |
| País Nacimiento:        | Colombia               | Depto Nacimiento:    | BOLÍVAR            |
| Municipio Nacimiento:   | MAGANGUÉ               |                      |                    |
| Profesion:              | DERECHO                | Oficio:              | [DESCONOCIDO]      |
| Estado Civil:           | UNION_LIBRE            | Nivel Educativo:     | UNIVERSITARIO      |
| País Residencia:        | Colombia               | Depto Residencia:    | Bolívar            |
| Municipio Residencia:   | MAGANGUÉ               | Barrio:              | [DESCONOCIDO]      |
| Dirección Notificación: | carrera 16A Nro 16H-12 | Teléfono Residencia: | [DESCONOCIDO]      |
| Teléfono Móvil:         | 3016932528             | Correo Electrónico:  | ZUSA25@HOTMAIL.COM |
| País Oficina:           | [DESCONOCIDO]          | Depto Oficina:       | [DESCONOCIDO]      |
| Municipio Oficina:      | [DESCONOCIDO]          | Barrio:              | [DESCONOCIDO]      |
| Dirección Oficina:      | MAGANGUE               | Teléfono Oficina:    | [DESCONOCIDO]      |
| Entidad donde labora:   | [DESCONOCIDA]          |                      |                    |

Estimación de los daños y perjuicios 6893110  
(en delitos contra el patrimonio)

Relacion con los Indiciados:

[DESCONOCIDO]

## V. DATOS DE LAS VICTIMAS

*Se informa a la victima el contenido de los artículos 11, 136 y 137 del Código de Procedimiento Penal, en cuanto a la información que debe conocer en su calidad de victima y el derecho a intervenir en todas las fases de la actuación penal de conformidad con las reglas señaladas en la norma procesal penal.*

|                                  |                        |                      |                    |
|----------------------------------|------------------------|----------------------|--------------------|
| Primer Nombre:                   | ZURY                   | Segundo Nombre:      | SARAY              |
| Primer Apellido:                 | CONTRERAS              | Segundo Apellido:    | PEREZ              |
| Documento Identidad:             | CEDULA DE CIUDADANIA   | Numero Documento:    | 1052970161         |
| País Expedición:                 | Colombia               | Depto Expedición:    | BOLÍVAR            |
| Municipio Expedición:            | MAGANGUÉ               |                      |                    |
| Edad:                            | 33                     | Género:              | FEMENINO           |
| Fecha Nacimiento:                | 15/09/1990             |                      |                    |
| País Nacimiento:                 | Colombia               | Depto Nacimiento:    | BOLÍVAR            |
| Municipio Nacimiento:            | MAGANGUÉ               |                      |                    |
| Profesion:                       | DERECHO                | Oficio:              | [DESCONOCIDO]      |
| Estado Civil:                    | UNION_LIBRE            | Nivel Educativo:     | UNIVERSITARIO      |
| País Residencia:                 | Colombia               | Depto Residencia:    | Bolívar            |
| Municipio Residencia:            | MAGANGUÉ               | Barrio:              | [DESCONOCIDO]      |
| Dirección Notificación:          | carrera 16A Nro 16H-12 | Teléfono Residencia: | [DESCONOCIDO]      |
| Teléfono Móvil:                  | 3016932528             | Correo Electrónico:  | ZUSA25@HOTMAIL.COM |
| País Oficina:                    | [DESCONOCIDO]          | Depto Oficina:       | [DESCONOCIDO]      |
| Municipio Oficina:               | [DESCONOCIDO]          | Barrio:              | [DESCONOCIDO]      |
| Dirección Oficina:               | MAGANGUE               | Teléfono Oficina:    | [DESCONOCIDO]      |
| Entidad donde labora:            | [DESCONOCIDA]          |                      |                    |
| Características Morfocromaticas: |                        |                      |                    |
|                                  | [DESCONOCIDA]          |                      |                    |
| Relacion con los Denunciantes:   |                        |                      |                    |
|                                  | [DESCONOCIDA]          |                      |                    |

Datos relacionados con padres y familiares:

## **VI. DATOS DE LOS INDICIADOS**

En Averiguación? SI

## **VII. DATOS RELACIONADOS CON BIENES**

## **VIII. DATOS DE LOS TESTIGOS**

## **IX. VEHICULOS**

### **Firmas**

---

Denunciante

---

Autoridad Receptora

**Autoridad a la que se remite la denuncia:** 23694-FISCALIA 40

Entidad: 278-FISCALIA GENERAL DE LA NACION

Especialidad: 1300142014-UNIDAD INTERVENCIÓN TEMPRANA DE ENTRADAS - CARTAGENA

Código Fiscal: 23694-FISCALIA 40

Nombre y Apellido del Fiscal: OSIRIS MARRUGO LIGARDO

**HURTO TARJETAS V3 LIS NO. 00130530054871515126**

Emisión Original

|                                                                                                   |                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Lugar y Fecha de expedición:</b> Magangue 30/10/2023                                           | <b>Sucursal Bancaria:</b> MAGANGUE |
| <b>Tomador:</b> ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ                                                        | <b>C.C. o NIT:</b> 1052970161      |
| <b>Asegurado:</b> ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ                                                      | <b>C.C. o NIT:</b> 1052970161      |
| <b>Dirección Comercial:</b> ACRA 016 N 016 002 E MONTECARLOS                                      | <b>Teléfono:</b> 3016258967        |
| <b>Beneficiario:</b> ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ <b>Teléfono:</b> 3016258967                       | <b>C.C. o NIT:</b> 1052970161      |
| <b>VIGENCIA DESDE:</b> 30/10/2023 24:00:00 HORAS <b>VIGENCIA HASTA:</b> 30/10/2024 24:00:00 HORAS | <b>No. de Dias:</b> 366            |

| Datos del Producto                                                               |                        |                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------|
| Sección de Coberturas                                                            |                        | Plan Seleccionado                     |
| Sección 1: Compra Protegida                                                      |                        | \$6.000.000                           |
| Sección 2: Uso Indevido de Tarjeta Protegida                                     |                        | \$6.000.000                           |
| Sección 2: Uso Forzado de Tarjeta Protegida                                      |                        | \$6.000.000                           |
| Sección 2: Sustracción de Dineros Retirados en Cajeros Automáticos               |                        | \$6.000.000                           |
| Sección 2: Amparo por Pérdidas Originadas en Manipulación de Cajero Electrónicos |                        | \$6.000.000                           |
| Sección 2 : Fraude por Internet                                                  |                        | \$6.000.000                           |
| <b>Prima Anual:</b> \$397,038                                                    | <b>IVA:</b> \$75,442   | <b>Total Prima Anual:</b> \$472,480   |
| <b>Periodo de facturación:</b> MENSUAL                                           |                        | <b>Valor Prima Periodo :</b> \$39,374 |
| <b>Nombre Gestor:</b> AYDA LUZ ALDANA CASTANEDA                                  | <b>Código:</b> C340496 | <b>Forma de Pago:</b> CUENTA AHORROS  |

| Deducibles Por Vigencia Anual de la Póliza |                | Límite Máximo de Indemnización por Vigencia Anual de la Póliza |
|--------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>Por el Primer Evento</b>                |                |                                                                |
| Sección 1:                                 | Sin Deducible  | 100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada.             |
| Sección 2:                                 | Sin Deducible  | 100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada.             |
| <b>Por el Segundo Evento</b>               |                |                                                                |
| Sección 1:                                 | Cop \$ 100.000 | 100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada.             |
| Sección 2:                                 | Cop \$ 100.000 | 100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada.             |

| (*) Aclaraciones                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| * A Ningún Asegurado se le reconocerá más de dos (2) eventos por sección durante la vigencia de la póliza y sumado los dos (2) no superen el valor asegurado. |
| * El valor asegurado opera por Evento para la sumatoria de la totalidad de las tarjetas aseguradas.                                                           |
| * Aplican términos y condiciones según cláusula adjunta.                                                                                                      |

| Cláusulas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Artículo 1068 del Código de Comercio-Terminación Automática del Contrato de Seguros " La mora en el pago de la prima de la póliza o de los certificados o anexos que expidan con fundamento en ella, producirá la terminación automática del contrato y dará derecho al asegurador para exigir el pago de la prima devengada y de los gastos causados por ocasión del la expedición del contrato". |
| Aplica el clausulado PÓLIZA DE SEGURO HURTO TARJETAS Según Versión 01/07/2022-1341-P-09-000SUS122-0722-1-0R00.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Está póliza fue expedida bajo el esquema de Coaseguro: BBVA Seguros Colombia S.A. 37 % y Zurich Colombia Seguros S.A. 63 %                                                                                                                                                                                                                                                                         |

FIRMA DEL TOMADOR

FIRMA AUTORIZADA

BBVA Seguros Colombia S.A. NIT. 800.226.098-4

Dirección para notificaciones: BBVA Seguros S.A. Carrera 7 No. 71 - 52 Torre A P. 12 Teléfono 219 11 00

Línea de Atención y Servicio al Cliente: Línea Nacional 018000934020 y en Bogotá 3078080

Defensor del Consumidor Financiero Carrera 9 No. 72-21 Piso 6 en Bogotá D.C.; Teléfono 3438385, e-mail: defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co.

Somos Grandes Contribuyentes Res. 076 de 2016 - Retenedores de IVA e ICA. No practicar retenciones en la fuente según el artículo 21 del Decreto Reglamentario 2126 de 1983.

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

Póliza de Seguro  
**Hurto Tarjetas**



# Contenido

|        |                                                                                                            |    |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1      | ¿Qué te cubrimos? . . . . .                                                                                | 3  |
| 1.1.   | Cobertura de compras efectuadas con tarjeta . . . . .                                                      | 3  |
| 1.2.   | Coberturas para uso indebido de la tarjeta . . . . .                                                       | 3  |
| 1.2.1. | Uso indebido de la tarjeta protegida . . . . .                                                             | 3  |
| 1.2.2. | Uso forzado de la tarjeta protegida . . . . .                                                              | 3  |
| 1.2.3. | Sustracción de dineros retirados en cajeros automáticos . . . . .                                          | 4  |
| 1.2.4. | Pérdidas originadas en manipulación de cajeros electrónicos . . . . .                                      | 4  |
| 2      | ¿Qué no te Cubrimos? . . . . .                                                                             | 5  |
| 2.1.   | Cobertura de compras efectuadas con tarjeta . . . . .                                                      | 5  |
| 2.2.   | Coberturas para uso indebido de la tarjeta . . . . .                                                       | 6  |
| 2.2.1. | Uso indebido de la tarjeta protegida . . . . .                                                             | 6  |
| 2.2.2. | Uso forzado de la tarjeta protegida . . . . .                                                              | 6  |
| 2.2.3. | Sustracción de dineros retirados en cajeros automáticos . . . . .                                          | 6  |
| 2.2.4. | Pérdidas originadas en manipulación de cajeros electrónicos . . . . .                                      | 6  |
| 3      | Prohibición de modificación unilateral . . . . .                                                           | 7  |
| 4      | Declaración del estado del riesgo y sanción por reticencia<br>o inexactitud en dicha declaración . . . . . | 7  |
| 5      | Pago del siniestro . . . . .                                                                               | 8  |
| 6      | ¿Qué hacer en caso de siniestro? . . . . .                                                                 | 9  |
| 7      | Definiciones que debes tener en cuenta . . . . .                                                           | 10 |
| 8      | Asistencias de tu producto . . . . .                                                                       | 11 |

# 1. ¿Qué te cubrimos?

## 1.1. COBERTURA 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:

### 1.2.1. 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 O AL COTITULAR, EN CASO DE SUSTRACCIÓN O EXTRAVÍO, SIEMPRE QUE ESTOS 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.

### 1.2.2 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 ESTA 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.

### 1.2.3. SUSTRACCIÓN DE DINEROS RETIRADOS EN CAJEROS AUTOMÁTICOS

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

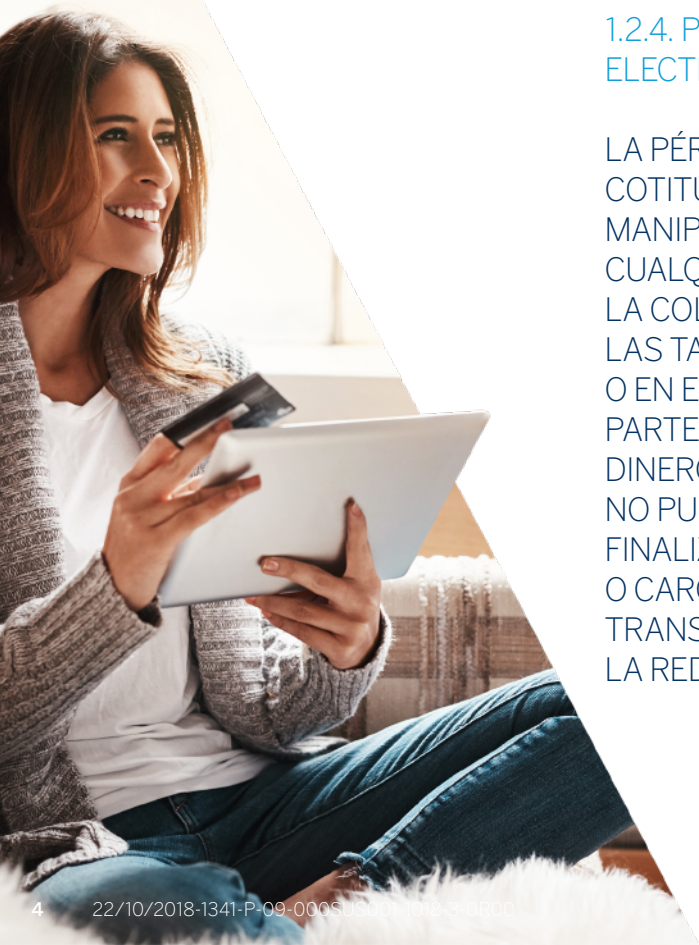
A) LA SUSTRACCIÓN SE DÉ DENTRO DE LAS TRES (3) HORAS SIGUIENTES A LA FECHA Y HORA DEL RETIRO DEL DINERO.

B) 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.

C) NO EXISTA UN PLAZO SUPERIOR A QUINCE (15) DÍAS CALENDARIO ENTRE LA FECHA DE DENUNCIA ANTE LA AUTORIDAD COMPETENTE Y LA FECHA DEL ILÍCITO.

### 1.2.4. 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 EL LECTOR 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.



## 2. ¿Qué no te cubrimos?

LA COMPAÑÍA 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:

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

2.1.2. 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.

2.1.3. DAÑOS QUE COMPROMETAN LA FUNCIONALIDAD DEL BIEN.

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

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

2.1.6. 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

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

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

2.1.9. 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:

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

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

2.2.2. 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.

2.2.3. 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 CÓMPICE DEL HECHO QUE DA ORIGEN A LA COBERTURA.

2.2.4. 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.

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

2.2.6. DOLO Y/O CULPA GRAVE DEL ASEGURADO.

2.2.7. 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.

2.2.8 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.

2.2.9. USO FRAUDULENTO POR USO DE LA TARJETA EN OPERACIONES A TRAVÉS DE VENTA POR CATÁLOGOS, POR TELÉFONO, INTERNET O CUALQUIER OTRO MEDIO DE TRANSMISIÓN DE DATOS EN LOS QUE NO EXISTA LA FIRMA MANUSCRITA DEL ASEGURADO O COTITULAR (SI LO HUBIERE).

2.2.10. 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, debes saber que en caso de faltar a la verdad en dicha declaración, o en caso de omitir hechos relevantes que hubiesen llevado a la compañía 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:

1. La cobertura por daños accidentales o materiales sufridos por bien asegurado, comprenderá en primera instancia, el costo total de reparación de estos 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.

2. 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 de que los bienes dañados resulten irremplazables individualmente y conviertan al resto del conjunto inutilizable.

3. 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 carátula de la póliza de seguro, así mismo se considerará como un (1) solo evento:

- La sumatoria de las 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) 6 tarjeta(s) de un mismo asegurado dentro de un periodo de 72 horas consecutivas al hecho generador de la primera pérdida.

4. 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 la compañía, 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.

5. 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 la compañía.

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 este se haya vendido en su totalidad.

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

6. Para el pago se debe tener en cuenta el deducible que conste en la 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 autogestiona en línea tu siniestro mediante:

Nuestra página web: [www.bbvaseguros.com.co](http://www.bbvaseguros.com.co)

Comunícate a la línea nacional: **01 8000 934020**

Comunícate en Bogotá: **307 8080**

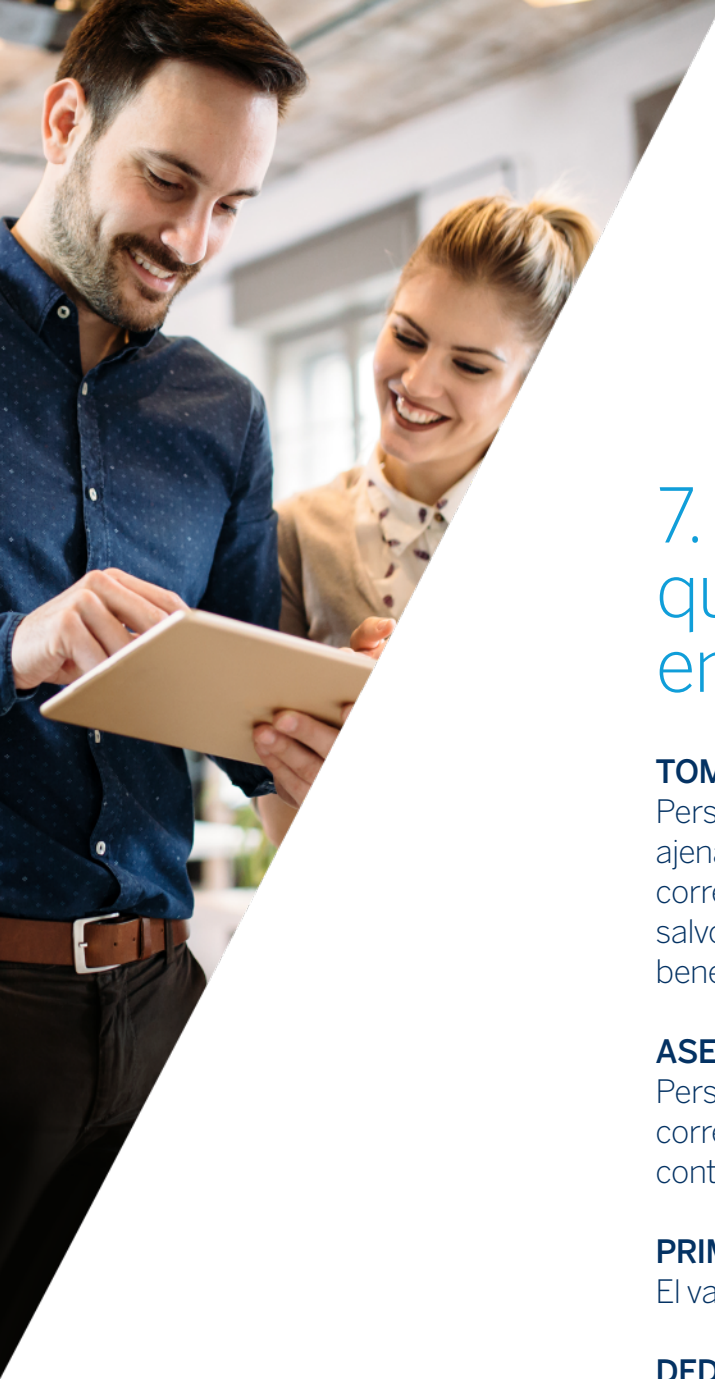
Sin perjuicio de la libertad probatoria que les asiste, podrás brindar los siguientes documentos, teniendo en cuenta la cobertura presentada:

### DOCUMENTOS PARA RECLAMACIONES BAJO SEGURO HURTO TARJETAS

| Cobertura                                                                                                                                                                                                         | Documentos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Compras efectuadas con tarjeta                                                                                                                                                                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Copia de la denuncia penal interpuesta ante autoridad competente.</li> <li>2. Copia del comprobante de la compra.</li> </ol>                                                                                                                                                         |
| Compras efectuadas con tarjeta<br>Daños por tentativa de hurto                                                                                                                                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Copia de la denuncia penal interpuesta ante autoridad competente</li> <li>2. Copia del comprobante de la compra</li> <li>3. Fotografías de los bienes afectados</li> <li>4. Concepto técnico donde se especifique los daños en el bien adquirido y su costo de reparación</li> </ol> |
| Uso indebido de la tarjeta protegida<br><br>Uso forzado de la tarjeta protegida<br><br>Sustracción de dineros retirados en cajeros automáticos<br><br>Pérdidas originadas en manipulación de cajeros electrónicos | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Copia de la denuncia penal interpuesta ante autoridad competente</li> </ol>                                                                                                                                                                                                          |

\*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, LA COMPAÑÍA emitirá su decisión dentro de los 10 días hábiles siguientes.



## 7. Definiciones que debes tener en cuenta para tu Seguro

### **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.

### **ASEGURADO:**

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

### **PRIMA DEL SEGURO:**

El valor del seguro.

### **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.

### **RENOVACIÓN AUTOMÁTICA:**

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

### **SINIESTRO:**

Ocurrencia de los sucesos amparados en la póliza.

## 8. Asistencias de tu producto

### OBJETO

La compañía garantiza la puesta a disposición del asegurado de una ayuda material inmediata, en forma de prestación económica o de servicios, cuando este haya sido víctima de hurto calificado exclusivamente en vía pública; de acuerdo con los términos y condiciones consignados en el presente anexo y por hechos derivados de los riesgos especificados en el mismo.

Se deja establecido que el servicio que prestará la compañía a través de sus proveedores de asistencia, es de medio y no de resultado, y estará sujeto a las circunstancias de tiempo, modo y lugar.

### ÁMBITO TERRITORIAL

Los servicios se prestan en el casco urbano de las ciudades de:

- Bogotá D.C.
- Medellín y su área metropolitana
- Cali
- Barranquilla y Soledad
- Bucaramanga
- Pereira
- Manizales
- Armenia
- Santa Marta
- Cartagena y Turbaco
- Montería
- Sincelejo
- Valledupar
- Villavicencio
- Cúcuta
- Tunja
- San Andrés
- Neiva
- Pasto
- Popayán
- Ibagué

### COBERTURAS

#### a) Traslado médico de emergencia

Si como consecuencia del intento o del hurto de la billetera o de la cartera del beneficiario, este sufre lesiones corporales, la compañía pondrá a su disposición un servicio de traslado médico de urgencias para transportarlo al centro médico o IPS más cercana al lugar donde se encuentre. Los recursos para el traslado podrán ser de alta o baja complejidad, de acuerdo con las condiciones del paciente.

#### b) Asistencia médica

En caso que el asegurado sufra lesiones o heridas en el hurto calificado, la compañía se encargará de organizar y asumir los gastos que se generen por hospitalización, por intervención quirúrgica, por honorarios médicos y productos farmacéuticos que sean prescritos por el médico tratante hasta un límite de 60 SMDLV. Este límite opera por evento. La compañía mantendrá, a través de su departamento médico, los contactos necesarios con el centro médico y con los facultativos que atiendan al beneficiario, para supervisar que la asistencia médica sea la adecuada.

c) Gastos de reexpedición de documentos

La compañía se encargará de sufragar los gastos de reposición o de expedición de los duplicados de los documentos del asegurado que se requieran como consecuencia del hurto calificado de la billetera o de la cartera, contra la presentación de la denuncia y de los recibos originales de pago correspondientes a la expedición de los documentos. Esta cobertura está limitada a un evento por vigencia y cubre los siguientes documentos: licencia de conducción, cédula de ciudadanía, libreta militar y tarjetas débito o crédito. no se cubren gastos de tramitación de pasaporte o visas. El límite por evento será de 50 SMDLV.

d) Compensación para el reemplazo de la cartera o de la billetera

La compañía asumirá los gastos de reposición de la cartera o la billetera, hasta por la suma de 10 SMDLV, contra presentación de los comprobantes originales de la compra que reemplazó el elemento hurtado, acompañados del denuncia correspondiente, reflejando la pérdida de la cartera o billetera que sufrió.



## EXCLUSIONES GENERALES

No son objeto de la cobertura de este anexo las prestaciones y hechos siguientes:

- a) Los servicios que el asegurado haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de la compañía.
- b) La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, ni por enfermedades mentales.
- c) Cuando sea autor o cómplice del hurto, el cónyuge, compañero o compañera permanente, o cualquier pariente del beneficiario dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil, o cualquier empleado del beneficiario.
- d) Los causados por mala fe del asegurado.
- e) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario.
- f) Los que se produzcan con ocasión de la participación del asegurado en apuestas, riñas o desafíos.

## OBLIGACIONES DEL ASEGURADO

En caso de evento cubierto por el presente anexo, el asegurado deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono, en un lapso no mayor a 24 horas después de ocurrido el hurto, debiendo indicar sus datos básicos y el tipo de asistencia que precisa.

No podrán ser atendidos los reembolsos de asistencias prestadas por servicios ajenos a esta compañía.

## INCUMPLIMIENTO

La compañía queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del asegurado o de sus responsables, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este anexo.

## LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

El proveedor de servicios responde por los riesgos amparados de conformidad a la definición que de los mismos trae el presente contrato. En consecuencia no será responsable de coberturas adicionales, de hechos fortuitos que sobrevengan en el desarrollo de la prestación de los servicios por parte de los proveedores, ni de los hechos preexistentes a dicha prestación. Para el efecto, proveedores significará: técnicos, cerrajeros, ambulancias y cualquier otra entidad que suministra la asistencia autorizada.



## REEMBOLSOS

Exclusivamente para las ciudades enunciadas en “ÁMBITO TERRITORIAL”, la compañía reembolsará al asegurado, el valor que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos asegurados mencionados en el presente anexo y hasta por los límites indicados, siempre y cuando el asegurado cumpla con las siguientes obligaciones:

- Solicitar antes de contratar un servicio cubierto por el presente anexo, una autorización de la compañía, brindando la información que la misma le solicite sobre datos básicos y tipo de asistencia requerida.
- Una vez reciba la solicitud previa, la Compañía le dará al asegurado un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada.

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

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.

Para mayor información de nuestros productos  
y servicios, puedes comunicarte al **01 8000 934 020**  
a nivel nacional, al **307 8080** en Bogotá, para asistencia  
al **#370** desde un celular, escribirnos al buzón  
**clientes@bbvaseguros.com.co** o ingresar  
a nuestra página web **www.bbvaseguros.com.co**



**REPUBLICA DE COLOMBIA**  
**IDENTIFICACION PERSONAL**  
**CEDULA DE CIUDADANIA**

NUMERO **1.052.970.161**

**CONTRERAS PEREZ**

APELLIDOS

**ZURY SARAY**

NOMBRES

*Zury Saray Contreras Perez*

FIRMA





INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO

**15-SEP-1990**

**MAGANGUE**  
(BOLIVAR)

LUGAR DE NACIMIENTO

**1.78**

ESTATURA

**A-**

G.S. RH

**F**

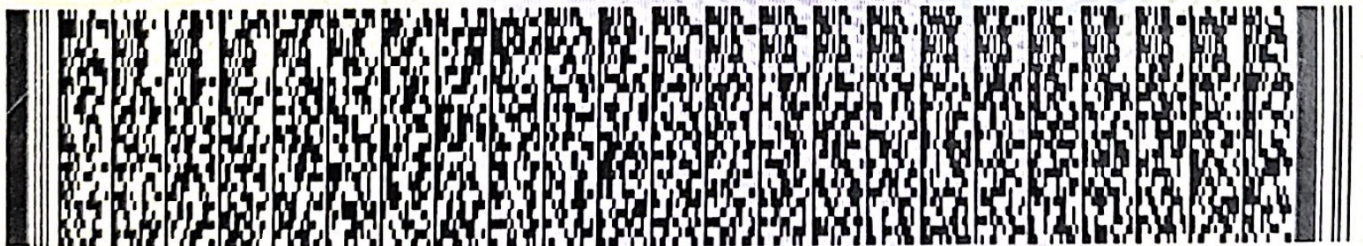
SEXO

**05-DIC-2008 MAGANGUE**

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

*Carlos Ariel Sánchez Torres*

REGISTRADOR NACIONAL  
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES



P-0502800-00160218-F-1052970161-20090626

**0012829823A 1**

28243607

REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

Bogotá D.C. 21 de febrero de 2024

Señor(a):

**ZURY SARAY CONTRERAS**

[ZUSA25@HOTMAIL.COM](mailto:ZUSA25@HOTMAIL.COM)

**REF. Póliza HURTO TARJETAS V3 LIS NO. 00130530054871515126**

**Siniestro: 100002166**

Respetado Señora,

En atención a su solicitud de radicada en nuestra compañía, relacionada con el hurto cometido por terceros el día 05 de febrero de 2024, nos permitimos manifestar que BBVA SEGUROS S.A. objeta formalmente su reclamación por las siguientes consideraciones:

**“CONDICIONES**

**(...) “Sección 2:**

**- Sustracción de dinero retirado en cajeros automáticos**

**“LA PÉRDIDA ECONÓMICA DERIVADA CUANDO TITULAR O COTITULAR DE LA TARJETA PROTEGIDA, LE SEA SUSTRÁIDO EL DINERO QUE HUBIERE RETIRADO A TRAVE DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS DEL BBVA.”**

Teniendo en cuenta que, de acuerdo con la información suministrada, la sustracción del dinero el día 05 de febrero de 2024 a las 03:20 PM, la situación por usted reclamada no se ampara en la póliza de Hurto Tarjetas, debido a que los retiros por ventanilla no se encuentran cubiertos dentro de la póliza.

Por tanto, BBVA Seguros Colombia S.A. se ve precisada a objetar y íntegra y formalmente la reclamación presentada por Usted, reservándose el derecho de objetar por otras causas y/o ampliar los argumentos presentados en defensa de sus intereses.

**Datos de contacto Defensor del Consumidor Financiero BBVA Seguros Colombia:**

**Dirección de correspondencia:** Carrera 9 No. 72 - 21, piso 6, Bogotá, D.C.

**Mail:** [defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co](mailto:defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co)

**Teléfono:** 601 343 8385 - **Fax:** 601 343 8387

Cordial Saludo,



**Firma Autorizada**  
**BBVA Seguros Colombia S.A.**

MJPY

**BBVA Colombia**  
**NIT 860.003.020-1**  
**Certifica**

Que nuestro(a) cliente ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ, identificado(a) con cédula de ciudadanía número 1,052,970,161 se encuentra vinculado(a) a nuestra entidad a través de la CUENTA DE AHORROS LIBRETON No. 530000954 aperturada el 27 de octubre de 2023 cuenta ACTIVA y que a la fecha ha presentado un manejo conforme a lo establecido contractualmente.

Esta certificación se expide a solicitud del titular con destino a quien interese, el 5 de febrero de 2024.

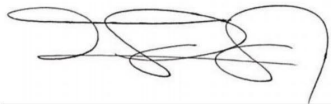
---

Para trámites de nómina, legales, internacionales y otros, también puedes usar las siguientes opciones de número de cuenta:

|                       |                      |
|-----------------------|----------------------|
| Cuenta de 10 dígitos: | 0530000954           |
| Cuenta de 16 dígitos: | 0530000200000954     |
| Cuenta de 20 dígitos: | 00130530000200000954 |

---

Firma autográfica



Responsable servicio al cliente  
BBVA Colombia

*Nota: el saldo no incluye valores de cheques en proceso de canje.*