

**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



# 1. ¿Qué te cubrimos?

## 1.1. COBERTURAS DE COMPRAS EFECTUADAS CON TARJETA

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

- A.** EL DAÑO MATERIAL ACCIDENTAL OCASIONADO A LOS BIENES POR CAUSAS EXTERNAS, DENTRO DE LOS SESENTA (60) DÍAS DE EFECTUADA LA COMPRA.
- B.** LA PÉRDIDA ECONÓMICA DERIVADA DEL HURTO CON USO DE FUERZA O VIOLENCIA DE LOS BIENES, OCURRIDA DENTRO DE LAS SEIS (6) HORAS SIGUIENTES A LA COMPRA.

## 1.2. COBERTURAS PARA USO INDEBIDO DE LA TARJETA

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

### **A. USO INDEBIDO DE LA TARJETA PROTEGIDA**

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

### **B. USO FORZADO DE LA TARJETA PROTEGIDA**

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

### C. 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 LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS DE BBVA, CON LA MISMA, SIEMPRE Y CUANDO:

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

### D. PÉRDIDAS ORIGINADAS EN MANIPULACIÓN DE CAJEROS ELECTRÓNICOS

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

### E. FRAUDE EN COMPRAS POR INTERNET

#### COBERTURA DE INTERNET

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



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

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

### **COBERTURA DE INTERNET PARA DISPOSITIVOS MÓVILES**

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

### **LA COBERTURA SOLAMENTE OPERARÁ SIEMPRE QUE:**

- LA SUSTRACCIÓN SEA COMETIDA MEDIANTE EL USO DE LA FUERZA O VIOLENCIA CONTRA EL TITULAR DE LA TARJETA O COTITULAR (SI HUBIERE), EN ESTADO DE INDEFENSIÓN, O BAJO EL EFECTO DE DROGAS TOXICAS O ALUCINÓGENOS, PARA TAL EFECTO SE ENTIENDE QUE SE EJERCE FUERZA O VIOLENCIA AL ASEGURADO CUANDO LOS TERCEROS LO RETIENEN BAJO LA AMENAZA DE HACERLE DAÑO A ÉL O A UN TERCERO.
- NO EXISTA UN PLAZO SUPERIOR A VEINTICUATRO (24) HORAS CORRIENTES PARA NOTIFICAR EL BLOQUEO DEL DISPOSITIVO MÓVIL ANTE LA EMPRESA DE TELEFÓNICA RESPECTIVA.

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



## 2. ¿Qué no te cubrimos?

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

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

- A. DEFECTOS INHERENTES AL BIEN ADQUIRIDO QUE DERIVEN DE UNA DEFECTUOSA FABRICACIÓN O QUE GENEREN LA RESPONSABILIDAD DE GARANTÍA DEL FABRICANTE Y/O VENDEDOR.
- B. PÉRDIDAS O DAÑOS CAUSADOS POR USO, ABUSO, DETERIORO GRADUAL, VICIO PROPIO, OXIDACIÓN, HERRUMBRE, CORROSIÓN, ENMOHECIMIENTO, HUMEDAD ATMOSFÉRICA O CONGELAMIENTO DE LAS PROPIEDADES ASEGURADAS Y DAÑOS PURAMENTE MECÁNICOS PARCIALES.
- C. BIENES QUE HAYAN SIDO INDEMNIZADOS CON ANTERIORIDAD, DENTRO DE LA MISMA VIGENCIA DEL CONTRATO.
- D. DOLO, CULPA GRAVE O MALA FE DEL ASEGURADO O DE SUS REPRESENTANTES, SIEMPRE Y CUANDO SEAN ATRIBUIBLES A DICHAS PERSONAS.
- E. NO QUEDAN AMPARADAS POR LA PRESENTE SECCIÓN LAS COMPRAS EFECTUADAS MEDIANTE EXTORSIÓN Y/ O CUALQUIER OTRO VICIO DE LA VOLUNTAD Y/O CONSENTIMIENTO DEL ASEGURADO
- F. PÉRDIDA O DAÑO CAUSADO POR ERRORES COMETIDOS EN LA PROGRAMACIÓN DE LOS BIENES ELÉCTRICOS (SOFTWARE).
- G. DAÑO(S) A LOS BIENES PRODUCIDOS POR SU PROPIETARIO O POR UN TERCERO AUTORIZADO POR ÉSTE, QUE NO SEAN CONSECUENCIA DE UN EVENTO ACCIDENTAL, SÚBITO E IMPREVISTO.
- H. LOS SIGUIENTES BIENES ESTÁN EXCLUIDOS EXPRESAMENTE:
  - LOS VEHÍCULOS A MOTOR.
  - SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A LOS BIENES ADQUIRIDOS, TALES COMO INSTALACIÓN, GARANTÍA DEL FABRICANTE, MANTENIMIENTO Y OTROS.

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

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

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

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

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

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



- D. ACTOS FRAUDULENTOS DE LAS ENTIDADES EMISORAS DE TARJETAS DÉBITO Y/O CRÉDITO AMPARADAS, SUS EMPLEADOS O DEPENDIENTES O DE SUS TARJETA HABIENTES, RESPECTO DE SUS TARJETAS O DE PERSONAS AUTORIZADAS.
- F. FALLAS DE SOFTWARE Y/O HARDWARE DEL EMISOR DE LA(S) TARJETA(S) AMPARADA(S).
- G. DOLO Y/O CULPA GRAVE DEL ASEGURADO.
- H. AQUELLOS CASOS EN LOS CUALES EL ASEGURADO REALIZA UNA COMPRA DE CUALQUIER MERCANCÍA Y/O SERVICIO Y QUE POR CUALQUIER RAZÓN ESTOS NO LE HAYAN SIDO SUMINISTRADOS.
- I. LA SUPLANTACIÓN DE PERSONALIDAD, LA CUAL CONSISTE EN LA PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN FALSA O LA SUPLANTACIÓN DE ALGUNA PERSONA QUE GOCE DE ALGÚN PRESTIGIO COMERCIAL ANTE LA ENTIDAD EMISORA DE LAS TARJETAS DÉBITO Y/O CRÉDITO AMPARADAS, PARA LA CONCESIÓN O RENOVACIÓN DE ESTAS CON EL PROPÓSITO DE COMETER POSTERIORMENTE ACTOS FRAUDULENTOS.
- J. LA PÉRDIDA DE CUALQUIER OTRA CANTIDAD DE DINERO QUE ESTUVIESE EN POSESIÓN DEL ASEGURADO AL MOMENTO DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO Y QUE NO SEA LA REGISTRADA COMO RETIRADA DE LA TARJETA PROTEGIDA.

### 3. Prohibición de modificación unilateral

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



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

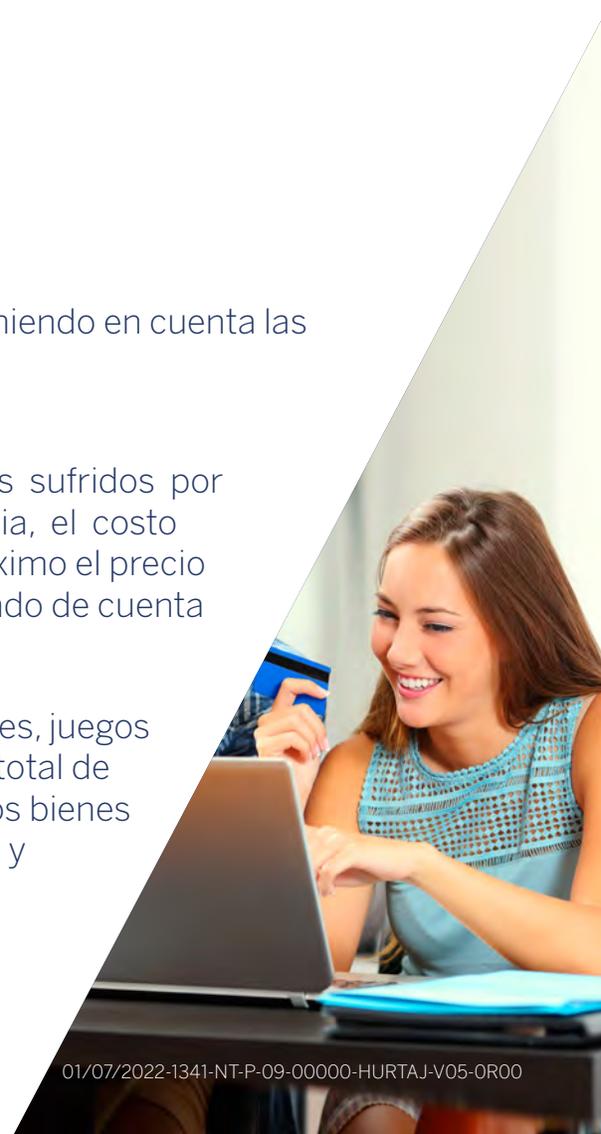
### Muy Importante

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

## 5. Bases para el pago del Siniestro

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

- A. La cobertura por daños accidentales o materiales sufridos por bien asegurado, comprenderá en primera instancia, el costo total de reparación de éstos y teniendo como máximo el precio de compra del bien asegurado reflejado en el estado de cuenta o extracto de la tarjeta protegida, incluido el IVA.
- B. Los reclamos por bienes que formen parte de pares, juegos o conjuntos, serán liquidados conforme al precio total de compra del par, juego o conjunto en el caso que los bienes dañados resulten irremplazables individualmente y conviertan al resto del conjunto inutilizable.



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

- La sumatoria de la pérdidas ocasionadas a las tarjetas protegidas afectadas con ocasión de un mismo hecho generador de la pérdida.
- Los hechos ocurridos a la(s) misma(s) tarjeta(s) de un mismo asegurado dentro de un periodo de 48 horas consecutivas al hecho generador de la primera pérdida.

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

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

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

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

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

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

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

## 6. Procedimiento simplificado de reclamación

Reporta fácil y rápido tu siniestro mediante:

☎ **Línea exclusiva de siniestros: 6013077121**

☎ **Línea a nivel nacional: 018000934020**

Para mayor agilidad y claridad te recomendamos tener a la mano la siguiente información:

Nombre completo del cliente, número de documento de identificación del cliente.

Recuerda en la llamada realizar una breve descripción de los hechos que generaron el evento o la pérdida, aclarando la fecha y el lugar de la ocurrencia.

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

Coberturas	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 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. Concepto técnico donde se especifique los daños en el bien adquirido y su costo de reparación.</li> </ol>
Uso indebido de la Tarjeta protegida Uso forzado de la Tarjeta protegida Sustracción de dineros retirados en cajeros automáticos Pérdidas originadas en manipulación de cajeros electrónicos Fraude en compras por internet	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Copia de la Denuncia Penal interpuesta ante autoridad competente.</li> <li>2. Certificado del Banco de la cancelación de la tarjeta</li> </ol>

*Una vez recibidos los documentos necesarios, BBVA SEGUROS emitirá su decisión dentro de los 15 días siguientes.*

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

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

### ASEGURADO

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

### DEDUCIBLE

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

### HURTO CALIFICADO

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

### PRIMA DEL SEGURO

El valor del seguro.

### RENOVACIÓN AUTOMÁTICA

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

### SINIESTRO

Ocurrencia de los sucesos amparados en la póliza.

### TOMADOR DE SEGURO

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



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

Para mayor información de nuestros productos y servicios:

Puedes comunicarte al **01 8000 934 020** a nivel nacional, al **6013078080** en Bogotá, para asistencia al **#370** desde un celular, escríbenos al buzón **clientes@bbvaseguros.com.co** o ingresa a nuestra página web **www.bbvaseguros.com.co**





SEGURO HURTO TARJETA



Seguro:

M026300110257905304002215316

# SOLICITUD DE SEGURO HURTO TARJETAS

NOTA: La presente solicitud de Seguro debe estar diligenciada en su totalidad y firmada por el solicitante, sin tachones, borrones ni enmendaduras.

Fecha de Solicitud: 2023-10-30	Sucursal Bancaria: 530	Ciudad: Magangue
Tomador: Zury Contreras Perez	C.C. o NIT: 1052970161	Teléfono: 3106932825
Dirección: Cra 26 n° 16-02	Ciudad: Magangue	C.C. o NIT: 1052970161
Asegurado: Zury Contreras Perez	Ciudad: Magangue	Teléfono: 3106932825
Dirección: Cra 26 n° 16-02	Correo Electrónico: Zusa@hotmail.com	Teléfono: 3106932825
Profesión:	Ciudad:	Teléfono:
Beneficiario:	Ciudad:	Teléfono:

### Datos del Producto

Coberturas	Valores Asegurados					
	PLAN 1 <input checked="" type="checkbox"/>	PLAN 2 <input type="checkbox"/>	PLAN 3 <input type="checkbox"/>	PLAN 4 <input type="checkbox"/>	PLAN 5 <input type="checkbox"/>	PLAN 6 <input type="checkbox"/>
Sección 1: Compra protegida	\$5.000.000	\$6.000.000	\$7.000.000	\$10.000.000	\$12.000.000	\$14.000.000
Sección 2: Uso indebido de tarjeta protegida	\$5.000.000	\$6.000.000	\$7.000.000	\$10.000.000	\$12.000.000	\$14.000.000
Sección 2: Uso forzado de tarjeta protegida	\$5.000.000	\$6.000.000	\$7.000.000	\$10.000.000	\$12.000.000	\$14.000.000
Sección 2: Sustracción de dineros retirados en cajeros automáticos	\$5.000.000	\$6.000.000	\$7.000.000	\$10.000.000	\$12.000.000	\$14.000.000
Sección 2: Anular por pérdidas originadas en manipulación de cajeros electrónicos	\$5.000.000	\$6.000.000	\$7.000.000	\$10.000.000	\$12.000.000	\$14.000.000
Sección 2: Fraude por internet	\$5.000.000	\$6.000.000	\$7.000.000	\$10.000.000	\$12.000.000	\$14.000.000
Valor Máximo Asegurado	\$15.000.000	\$18.000.000	\$21.000.000	\$30.000.000	\$36.000.000	\$42.000.000

Periodicidad Pago Prima: Mensual  Trimestral  Semestral  Anual

### Información a Diligenciar por el Asesor Comercial

Prima a Pagar con IVA: \$	Nombre Asesor:	Código Asesor:
---------------------------	----------------	----------------

### (\*) Aclaraciones

\* A ningún asegurado se le reconocerán más de dos (2) eventos por sección durante la vigencia de la póliza y sumados los dos (2) eventos no superarán el valor asegurado.  
 \* El valor asegurado opera por evento para la totalidad de la totalidad de las tarjetas aseguradas.

### Información Sobre Reclamación en Seguros

¿Ha presentado reclamación o ha recibido indemnización en Seguros los últimos dos años? SI  No  Si la respuesta es afirmativa, por favor diligenciar el siguiente cuadro

Año	Ramo	Compañía	Valor	Reclamación	Indemnización
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### No firme esta Solicitud sin leer este texto

El cliente se obliga a suministrar información veraz y verificable, actualizar la información personal, comercial y financiera, por lo menos una vez al año o cada vez que así lo solicite BBVA Seguros Colombia S.A., entregando los soportes y documentos correspondientes.  
 Declaro que mis recursos, no provienen de actividad ilícita alguna contemplada en la legislación Penal Colombiana Vigente; cualquier inconsistencia en la información consagrada en esta solicitud, exime a la compañía de toda responsabilidad. Expresamente declaro que todas las respuestas aquí son exactas, completas y verdicas y acepto que cualquier omisión, inexactitud o reticencia de las mismas, sean tratadas de acuerdo con el Artículo 1058 del Código de Comercio.  
 Artículo 1058 del Código de Comercio. Terminación automática del Seguro. "La mora en el pago de la prima o de los certificados o anexos que se 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 de la expedición del contrato".  
 Autorizo a BBVA COLOMBIA S.A. cargar a mi Cuenta Corriente, de Ahorros o Tarjeta de Crédito No. \_\_\_\_\_, o a cualquier otro medio de pago activo que tenga en dicho Banco, el valor de la prima de acuerdo a la periodicidad de pago elegida.

Autorizo a BBVA Seguros Colombia S.A. renovar automáticamente a su vencimiento la presente póliza: SI  NO

*Zury Contreras P.*  
 Firma del Solicitante

El clausulado con las condiciones generales de su póliza están a su disposición, a través de las páginas: [www.bbvasseguros.com.co](http://www.bbvasseguros.com.co) y [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co)  
 Clausulado PÓLIZA DE SEGURO HURTO TARJETAS Según Versión 01/07/2022-1341-P-09-000SUS122-0722-1-0R00

Certifico que recibí la información relativa al producto de forma clara y completa, que diligencé personal y libremente la información contenida en esta solicitud. Manifiesto que fui informado sobre las posibles consecuencias en caso de encontrarse inconsistencias en dicha información. Suscribo el presente documento como constancia de aceptación del presente seguro.

Este producto está bajo el esquema de Coaseguro: BBVA Seguros Colombia S.A. 37% y Zurich Colombia Seguros S.A. 63%, donde BBVA Seguros actúa como compañía líder. Como constancia se aprueba y firma en la ciudad de Magangue el 30 del mes de octubre de 2023.

*Zury Contreras P.*  
 Firma del Solicitante

*[Firma Autorizada]*  
 Firma Autorizada  
 BBVA Seguros Colombia S.A. Nit. 800.226.098 4

Dirección para notificaciones: BBVA Seguros Colombia S.A. Carrera 9 # 72 - 21, Piso 8 Teléfono 6012191100  
 Línea de Atención y Servicio al Cliente: Línea Nacional 018000934020 y en Bogotá D.C. 6013078080

Defensor del Consumidor Financiero: Carrera 9 No. 72-21 Piso 6 en Bogotá D.C.; Teléfono 6013438385, e-mail: [defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co](mailto:defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co)

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

Buenas tardes,

Se informa que se evidencio el envio del KIT de bienvenida al correo SUSA25@HOTMAIL.COM de la póliza HURTO TARJETAS V3 LIS No. 054871515126 el 2023-10-30. Se adjuntan evidencias

DESTINATARIO	ADJUNTOS	DESTINATARIO	DESCRIPCION	FECHA	DESTINATARIO
SUSA25@HOTMAIL.COM	POLIZA_HTWB-515126_30102023_CARTABIE-encrypt.pdf-1- POLIZA_HTWB-515126_30102023_HURTOLIS-encrypt.pdf-1-	SUSA25@HOTMAIL.COM	BBVA Seguros ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ Asunto: Bienvenida póliza BBVA Seguros Estimado ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ, Queremos darte la bienvenida a nuestra compañía y agradecerte la confianza que has depositado en nosotros al adquirir esta protección exclusiva para clientes del BBVA. Adjunto encontrarás la carta y la póliza del producto que has contratado con nosotros, los cuales podrás abrir digitando tu número de identificación. Adicionalmente, el clausulado, la guía del producto e información general de tu seguro, los podrás descargar y/o consultar en los siguientes links: <a href="#">Clausulado: "Ver aquí"</a> <a href="#">Información general: "Ver aquí"</a> <a href="#">Guía del producto: "Ver aquí"</a> Para información de nuestros productos y servicios, comuníquate a nuestra línea de atención al cliente 307 80 80 en Bogotá, al 01 8000 934 020 en el resto del país o al buzón clientes@bbvaseguros.com.co; o visita nuestra página WEB: <a href="http://www.bbvaseguros.com.co">www.bbvaseguros.com.co</a> En BBVA Seguros, es muy sencillo asegurar tu tranquilidad. BBVA Seguros ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ Asunto: Bienvenida póliza BBVA Seguros Estimado ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ, Queremos darte la bienvenida a nuestra compañía y agradecerte la confianza que has depositado en nosotros al adquirir esta protección exclusiva para clientes del BBVA. Adjunto encontrarás la carta y la póliza del producto que has contratado con nosotros, los cuales podrás abrir digitando tu número de identificación.	2023-10-30 17:17:09.0	SUSA25@HOTMAIL.COM
Zusa24@hotmail.com	POLIZA_HTWB-515126_15032024_CARTABIE-encrypt.pdf-1- POLIZA_HTWB-515126_15032024_HURTOLIS-encrypt.pdf-1-	Zusa24@hotmail.com	Adicionalmente, el clausulado, la guía del producto e información general de tu seguro, los podrás descargar y/o consultar en los siguientes links: <a href="#">Clausulado: "Ver aquí"</a> <a href="#">Información general: "Ver aquí"</a> <a href="#">Guía del producto: "Ver aquí"</a> Para información de nuestros productos y servicios, comuníquate a nuestra línea de atención al cliente 307 80 80 en Bogotá, al 01 8000 934 020 en el resto del país o al buzón	2024-03-15 17:48:51.0	Zusa24@hotmail.com

---

[clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co); o  
visita nuestra p?gina WEB:  
[www.bbvaseguros.com.co](http://www.bbvaseguros.com.co)

En BBVA Seguros, es muy sencillo asegurar tu tranquilidad.

BBVA Seguros ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ Asunto: Bienvenida p?liza BBVA Seguros

Estimado ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ,

Queremos darte la bienvenida a nuestra compa?a y agradecerte la confianza que has depositado en nosotros al adquirir esta protecci?n exclusiva para clientes del BBVA.

Adjunto encontrar?s la carta y la p?liza del producto que has contratado con nosotros, los cuales podr?s abrir digitando tu n?mero de identificaci?n.

Adicionalmente, el clausulado, la gu?a del producto e informaci?n general de tu seguro, los podras descargar y/o consultar en los siguientes links:

[Clausulado: "Ver aqui"](#)  
[Informaci?n general: "Ver aqui"](#)  
[Gu?a del producto: "Ver aqui"](#)

Para informaci?n de nuestros productos y servicios, comun?cate a nuestra l?nea de atenci?n al cliente 307 80 80 en Bogot?, al 01 8000 934 020 en el resto del pa?s o al buz?n [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co); o visita nuestra p?gina WEB: [www.bbvaseguros.com.co](http://www.bbvaseguros.com.co)

En BBVA Seguros, es muy sencillo asegurar tu tranquilidad.

BBVA Seguros ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ Asunto: Bienvenida p?liza BBVA Seguros

Estimado ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ,

[Zusa25@hotmail.com](mailto:Zusa25@hotmail.com)      POLIZA\_HTWB-515126\_15032024\_CARTABIE-encrypt.pdf-1-[POLIZA\_HTWB-515126\_15032024\_HURTOLIS-encrypt.pdf-1-]      [Zusa25@hotmail.com](mailto:Zusa25@hotmail.com)      17:49:54.0

---

Queremos darte la bienvenida a nuestra compa?a y agradecerte la confianza que has depositado en nosotros al adquirir esta protecci?n exclusiva para clientes del BBVA.

Adjunto encontrar?s la carta y la p?liza del producto que has contratado con nosotros, los cuales podr?s abrir digitando tu n?mero de identificaci?n.

Adicionalmente, el clausulado, la gu?a del producto e informaci?n general de tu seguro, los podras descargar y/o consultar en los siguientes links:

[Clausulado: "Ver aqui"](#)  
[Informaci?n general: "Ver aqui"](#)  
[Gu?a del producto: "Ver aqui"](#)

Para informaci?n de nuestros productos y servicios, comun?cate a nuestra l?nea de atenci?n al cliente 307 80 80 en Bogot?, al 01 8000 934 020 en el resto del pa?s o al buz?n [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co); o

[Zusa25@hotmail.com](mailto:Zusa25@hotmail.com)      POLIZA\_HTWB-515126\_15032024\_CARTABIE-encrypt.pdf-1-[POLIZA\_HTWB-515126\_15032024\_HURTOLIS-encrypt.pdf-1-]      [Zusa25@hotmail.com](mailto:Zusa25@hotmail.com)      2024-03-15 17:50:01.0

visita nuestra p?gina WEB:  
[www.bbvaseguros.com.co](http://www.bbvaseguros.com.co)

En BBVA Seguros, es muy sencillo asegurar tu tranquilidad.

BBVA Seguros ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ Asunto: Bienvenida p?liza BBVA Seguros

Estimado ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ,

Queremos darte la bienvenida a nuestra compa?a y agradecerte la confianza que has depositado en nosotros al adquirir esta protecci?n exclusiva para clientes del BBVA.

Adjunto encontrar?s la carta y la p?liza del producto que has contratado con nosotros, los cuales podr?s abrir digitando tu n?mero de identificaci?n.

POLIZA\_HTWB-515126\_15032024\_CARTABIF-

encrypt.pdf-1-[POLIZA\_HTWB-515126\_15032024\_HURTOLIS-encrypt.pdf-1-]

Zusa25@hotmail.com

Zusa25@hotmail.com

Adicionalmente, el clausulado, la 2024-03-15  
gu?a del producto e informaci?n 17:49:39.0  
general de tu seguro, los podras descargar y/o consultar en los siguientes links:

Clausulado: "[Ver aqui](#)"  
Informaci?n general: "[Ver aqui](#)"  
Gu?a del producto: "[Ver aqui](#)"

Para informaci?n de nuestros productos y servicios, comun?cate a nuestra l?nea de atenci?n al cliente 307 80 80 en Bogot?, al 01 8000 934 020 en el resto del pa?s o al buz?n [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co); o visita nuestra p?gina WEB: [www.bbvaseguros.com.co](http://www.bbvaseguros.com.co)  
En BBVA Seguros, es muy sencillo asegurar tu tranquilidad.

**DETALLE DE MOVIMIENTOS SEGURO HURTO TARJETAS**

TIPO DE SEGURO:		HURTO TARJETAS			
TITULAR:		ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ			
NRO POLIZA:		054871515126 Fecha de Apertura: 30·10·2023			
PERIODO DE COBERTURA				VALOR	FECHA DE PAGO
DEL	30/10/2023	AL	29/11/2023	\$ 39.366	30/10/2023
DEL	30/11/2023	AL	29/12/2023	\$ 39.374	01/12/2023
DEL	30/12/2023	AL	29/01/2024	\$ 39.374	02/02/2024
DEL	30/01/2024	AL	29/02/2024	\$ 39.374	02/02/2024
<b>IMPORTE COBRADO:</b>				<b>\$ 157.488</b>	



Creando Oportunidades

**EL BBVA Colombia S.A.  
Sucursal Magangue  
Nit. 860.003.020-1**

**CERTIFICA**

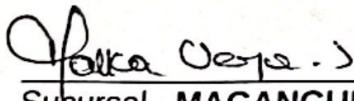
Nos permitimos certificar que la Sra ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ *identificado con cedula de ciudadanía No. 1,052,970,161*, es cliente de nuestra Sucursal vinculado con cuenta de Ahorros 530-0200000954, de la cual fue realizado un retiro en:

Fecha: 05-Feb-2024,  
Hora: 15:02,  
Monto retirado : \$ 6,893,110.

Esta certificación se expide a los 08 días del mes de FEBRERO de 2024, con validez para el territorio Colombiano.

Atentamente,

**BBVA**  
**SUCURSAL MAGANGUE - 530**  
SUBGERENTE DE OPERACION Y APOYO COMERCIAL



Sucursal **MAGANGUE**

**BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. "BBVA"**



Creando Oportunidades

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.*

## FORMATO DE PRESENTACIÓN DE SINIESTROS SEGUROS GENERALES

### INFORMACIÓN DEL CLIENTE (Asegurado)

<b>Nombre o Razón Social</b> Zury Saray Contreras Pérez	<b>Tipo y Número de Identificación</b> C.C. 1.052.970.161
--	--

### INFORMACIÓN DEL CONTACTO

<b>Nombre o Razón Social</b> Zury Saray Contreras Pérez	<b>Tipo y Número de Identificación</b> C.C. 1.052.970.161
<b>Sucursal</b>	<b>Correo Electrónico</b> ZUS925@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
<b>Compra protegida Hurto.</b>	<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 <b>BBVA Colombia S.A.</b>, indicando la fecha y hora de la compra hurtada.</li> </ol>
<b>Compra protegida daños por tentativa de hurto.</b>	<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 <b>BBVA Colombia S.A.</b>, 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>
<b>Uso indebido de la tarjeta protegida.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Copia de la denuncia penal interpuesta por el evento generador de reclamo.</li> </ol>
<b>Uso forzado de la tarjeta protegida.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Certificación de <b>BBVA Colombia S.A.</b>, indicando el valor, fecha y hora exacta de los retiros objeto de hurto.</li> </ol>
<b>Sustracción de dineros retirados en cajeros automáticos.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Copia de la certificación emitida por <b>BBVA</b> 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>
<b>Pérdidas originadas en manipulación de cajeros electrónicos</b>	<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 <b>BBVA</b> 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 <b>BBVA Colombia S.A.</b>, indicando la falla que originó la pérdida del cliente al manipular el cajero electrónico.</li> </ol>
<b>Compensación por pérdida o hurto de cartera o billetera (asistencia)</b>	<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>
<b>Compensación por pérdida o hurto de documentos</b>	<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

Para reclamaciones por pólizas de Autos por favor comunicase 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



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

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: 03.20

**Para delitos de ejecución continuada**

Fecha inicial de comisión de los hechos: 05/02/2024 Hora: 03.20

Fecha final de comisión de los hechos: Hora:

**Lugar de comisión de los hechos**

Municipio: MAGANGUÉ

Departamento: Bolívar

Zona Localidad:

Barrio:

Dirección: 13430 NO REPORTA CL 16 E KR 14  
Sitio Especifico: FRENTE A RESIDENCIAS - VIA 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 da 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 detrs 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, el parrillero se baja de la moto apuntándome con un arma de fuego, cuando me detengo me coloca el revolver en la cabeza y me golpea y me dice que le entregue la plata que retire, halándome el bolso en el cual llevaba el dinero, es decir la suma de \$ 6.893.110 millones de pesos, que habia retirado hacia pocos minutos del banco BBVA, Después que me quitaron el dinero, estas personas se van hacia la vía que conduce el jarrillon de Belisario. Relación de bienes hurtados: DINERO: PESO COLOMBIANO, EN EFECTIVO, CANTIDAD: 1 VALOR: \$ 6.893.110.

Relación de bienes hurtados: celulares hurtados: NO 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 algún tipo de arma tales como (arma blanca, arma de fuego, contundente, cortopunzante, etc.) por parte de las personas que cometieron el delito?: SI -; que tipo de arma fue utilizada?: ARMA DE FUEGO - ;Le fue suministrada algún tipo de sustancia tóxica o que alterara su conciencia?: NO-; Fue utilizado algún automotor o vehículo motorizado (por ejemplo bicicleta) para cometer el delito o para alejarse del lugar?: SI - Indique el tipo de vehículo: MOTOCICLETA - Indique las características particulares del vehículo (placa, marca, modelo, color, adornos, abolladuras, rayones, etc.): - bóxer de color

Negro, - cuantas personas participaron en el hecho?: 2.- Le han solicitado dinero a cambio de la devolución de los bienes hurtados?: NO - En el lugar de los hechos o en su alrededores existen cámaras de seguridad que hubieran podido grabar los hechos?: NO SABE - ;El bien hurtado ha sido recuperado?: NO -; Además del bien o dinero que le fue hurtado, indique el perjuicio sufrido: - Económico.

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	Dpto Expedición:	BOLÍVAR
Municipio Expedición:	MAGANGUÉ		
Edad:	33	Género:	FEMENINO
Fecha Nacimiento:	15/09/1990		
País Nacimiento:	Colombia	Depto Nacimiento:	BOLÍVAR
Municipio Nacimiento:	MAGANGUÉ		
Profesión:	DERECHO	Oficio:	[LITIGANTE]
Estado Civil:	SOLTERA	Nivel Educativo:	UNIVERSITARIO
País Residencia:	Colombia	Depto Residencia:	Bolívar
Municipio Residencia:	MAGANGUÉ	Barrio:	[MONTECATINI]
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 (en delitos contra el patrimonio)	6893110		

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:	[LITIGANTE]
Estado Civil:	SOLTERA	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

Codigo Fiscal: 23694-FISCALIA 40

Nombre y Apellido del Fiscal: OSIRIS MARRUGO LIGARDO

**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**

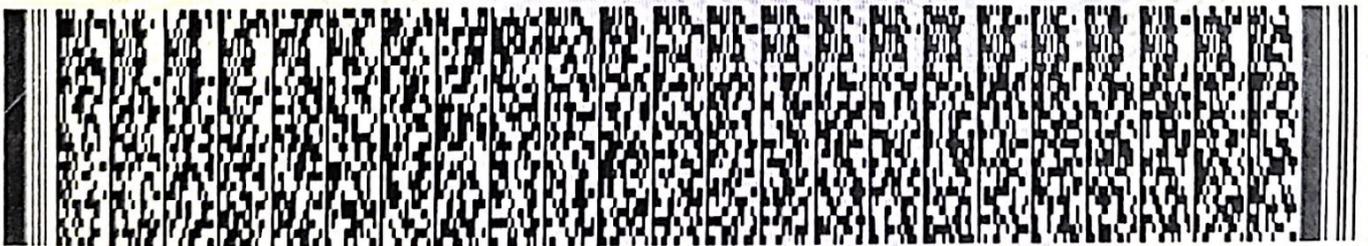
SEXO

**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

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



## 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

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 SUSTRAYDO 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.

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