

Póliza de Seguro Tarjeta Segura



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 CUATRO (4) HORAS SIGUIENTES A LA COMPRA.

1.2. COBERTURA PARA USO INDEBIDO DE LA TARJETA

SE INDEMNIZARÁ HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO EN LA PÓLIZA DE SEGURO SI SE PRESENTAN LOS SIGUIENTES EVENTOS:

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 TREINTA Y SEIS (36) 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 OCHO (8) 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 DOS (2) 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 OCHO (8) 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.

1.3. COBERTURA REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS

SI EN CASO DE HURTO CALIFICADO SE LLEGA A PRESENTAR PERDIDA DE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS: CÉDULA DE CIUDADANÍA, CÉDULA DE EXTRANJERÍA, PASAPORTE, LICENCIA DE CONDUCCIÓN, TARJETA DE PROPIEDAD DEL CARRO Y/O LIBRETA MILITAR, LA COMPAÑÍA REEMBOLSARA POR LOS COSTOS DE RE EXPEDICIÓN HASTA EL 10% DEL VALOR ASEGURADO CORRESPONDIENTE DE LA COBERTURA DE USO INDEBIDO DE LA TARJETA, CON EL FIN DE AYUDARTE CON LA REPOSICIÓN DE LOS MISMOS.



1.4. COBERTURA POR FRAUDE EN COMPRAS POR INTERNET

LA PÉRDIDA ECONÓMICA DERIVADA DE UNA COMPRA FRAUDULENTA REALIZADA POR UN PORTAL WEB, 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 TREINTA Y SEIS (36) HORAS POSTERIORES AL PRIMER MOVIMIENTO REALIZADO.

PARA DISPOSITIVOS MÓVILES SE AMPARA LA PÉRDIDA ECONÓMICA DERIVADA DE UNA COMPRA FRAUDULENTA REALIZADA POR UN PORTAL WEB, 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 SEIS (6) HORAS POSTERIORES AL MOMENTO DEL PRIMER MOVIMIENTO REALIZADO.

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.

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.
 - ARTÍCULOS DE VESTIR O ACCESORIOS.
 - EQUIPOS MÉDICOS Y ODONTOLÓGICOS
 - EL DINERO EN EFECTIVO.
 - ARTÍCULOS DE FERRETERÍA
 - LOS ANIMALES Y PLANTAS NATURALES O SINTÉTICAS.
 - ALIMENTOS PERECEDEROS
 - LAS JOYAS, TÍTULOS VALORES 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.



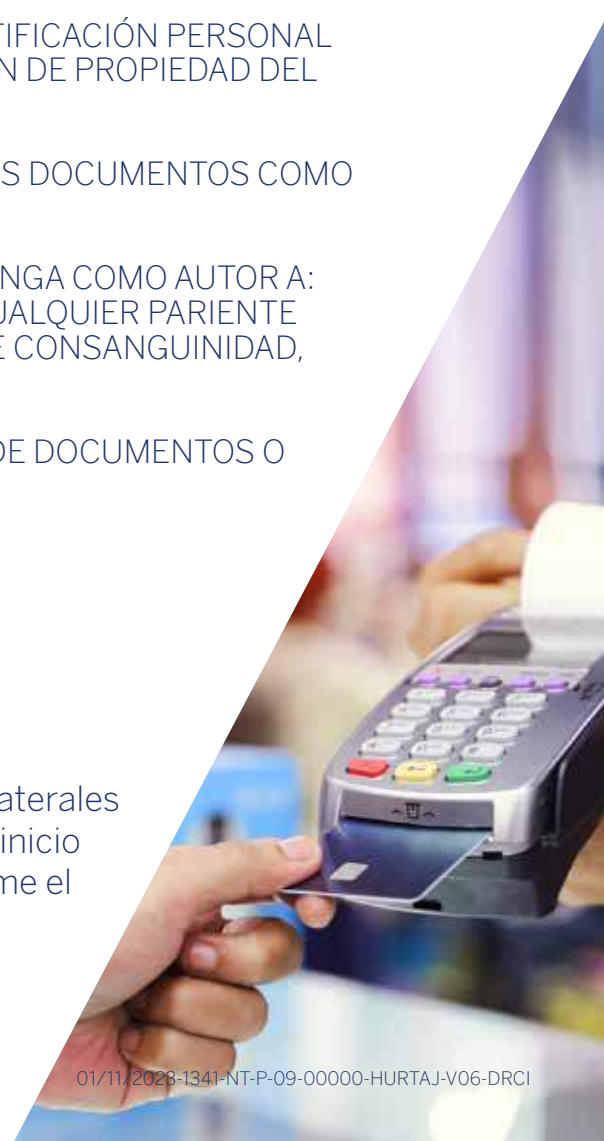
- I. LA SUPLANTACIÓN DE PERSONALIDAD, LA CUAL CONSISTE EN LA PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN FALSA O LA SUPLANTACIÓN DE ALGUNA PERSONA QUE GOCE DE ALGÚN PRESTIGIO COMERCIAL ANTE LA ENTIDAD EMISORA DE LAS TARJETAS DÉBITO Y/O CRÉDITO AMPARADAS, PARA LA CONCESIÓN O RENOVACIÓN DE ESTAS CON EL PROPÓSITO DE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

2.3. RESPECTO DE LA COBERTURA DE REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS

- A. HURTO SIMPLE
- B. CUANDO EL HURTO SEA CONCURRENTES CON EL DELITO DE ABUSO DE CONFIANZA SEGÚN LA DEFINICIÓN CONSAGRADA EN LA LEGISLACIÓN PENAL.
- C. LOS DOCUMENTOS QUE NO SEAN DE PROPIEDAD DEL ASEGURADO Y/O BENEFICIARIO.
- D. DAÑO ACCIDENTAL A LOS DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL DEL ASEGURADO LOS DOCUMENTOS QUE NO SEAN DE PROPIEDAD DEL ASEGURADO Y/O BENEFICIARIO.
- E. EL EXTRAVÍO O DESAPARICIÓN MISTERIOSA DE LOS DOCUMENTOS COMO CONSECUENCIA DEL DESCUIDO DEL ASEGURADO.
- F. CUANDO EN LA PERDIDA DE LOS DOCUMENTOS TENGA COMO AUTOR A: AL CÓNYUGE, COMPAÑERO(A) PERMANENTE O CUALQUIER PARIENTE DEL ASEGURADO DENTRO DEL CUARTO GRADO DE CONSANGUINIDAD, SEGUNDO DE AFINIDAD O PRIMERO CIVIL.
- G. TRÁMITES RELACIONADOS CON RENOVACIONES DE DOCUMENTOS O CUMPLIMIENTO DE REGULACIONES

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

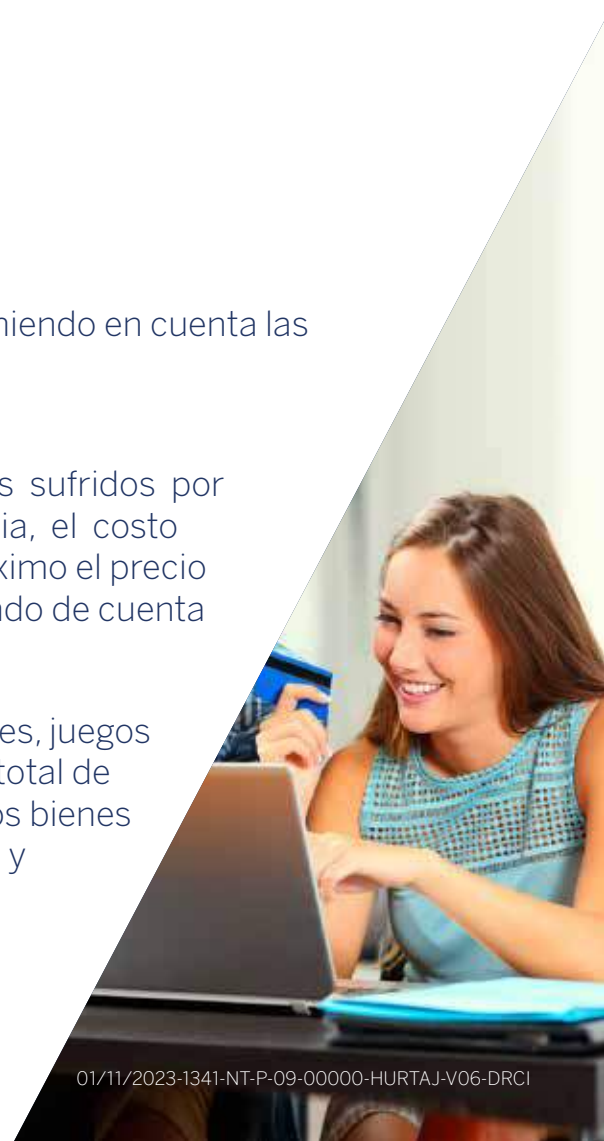
Muy Importante

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 en el plan contratado, así mismo se considerará como un (1) solo Evento:
- La sumatoria de la pérdidas ocasionadas a las tarjetas protegidas
 - Los hechos ocurridos a la(s) misma(s) tarjeta(s) de un mismo asegurado dentro de las 36 horas consecutivas al hecho generador de la primera pérdida.
- D. Límite agregado anual, corresponde a la responsabilidad máxima que asumirá la aseguradora como monto total indemnizable por la sumatoria de todos los eventos amparados y coberturas durante la vigencia del seguro.
- E. 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.
- F. Cuando el asegurado ha sido indemnizado en el ciento por ciento (100%) del valor del plan contratado, 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. Este derecho lo adquiere el asegurado siempre y cuando su oferta iguale o mejore las ofertas recibidas por BBVA SEGUROS.
- G. 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 según el plan contratado o en caso en que un mismo evento afecte dos o

más coberturas, 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	1. Copia de la Denuncia Penal interpuesta ante autoridad competente. 2. Copia del comprobante de la compra
Compras efectuadas con Tarjeta Daños por tentativa de Hurto	1. Copia de la Denuncia Penal interpuesta ante autoridad competente. 2. Copia del comprobante de la compra 3. Concepto técnico donde se especifique los daños en el bien adquirido y su costo de reparación.
Uso indebido de la Tarjeta protegida Uso forzado de la Tarjeta protegida Sustracción de dineros retirados en cajeros automáticos Pérdidas originadas en manipulación de cajeros electrónicos Fraude en compras por internet	1. Copia de la Denuncia Penal interpuesta ante autoridad competente. 2. Certificado del Banco de la cancelación de la tarjeta . 3. Soporte o comprobante de la cuantía de la transacción (Extracto, comprobante o certificación)
Reposición de documentos	1. Copia del denuncia donde se evidencie la relación de documentos. 2. Copia de factura con el costo de re expedición de documentos .

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.



Anexo de Asistencia Tarjeta Segura BBVA Seguros

Mediante el presente anexo, BBVA SEGUROS, en adelante la Compañía, asegura los servicios de asistencia domiciliaria contenidos en las siguientes cláusulas:

PRIMERA: OBJETO DEL ANEXO:

La Compañía garantiza la puesta a disposición del asegurado de una ayuda material inmediata, en forma de prestación económica o de servicios, con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en la vivienda o vehículo del asegurado a consecuencia de un evento fortuito, súbito e imprevisto, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas y por hechos derivados de los riesgos especificados en el mismo.

SEGUNDA: DEFINICIONES

1. **Tomador del 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.
2. **Asegurado:** Persona titular del interés expuesto al riesgo y a quien corresponden, en su caso, los derechos derivados del contrato. Además del asegurado, tendrán la condición de beneficiario el arrendatario y la persona moradora del inmueble asegurado.
3. **Inmueble asegurado:** Será el inmueble registrado bajo una dirección y ciudad plenamente identificado en la póliza como "Dirección del Riesgo Asegurado".
4. **Vehículo Asegurado:** Se entiende por tal el vehículo que se designe en la carátula de la póliza, de uso particular, cuyo peso máximo autorizado no sobrepase los 3.500 Kg., se excluyen los vehículos públicos, de alquiler con o sin conductor, cualquier tipo de motocicleta o vehículos destinados al transporte de materiales azarosos.
5. **SMLD:** Salario Mínimo Legal Diario, es el valor que hubiera determinado el Gobierno Colombiano como tal, y que se encuentre vigente al momento del siniestro.

TERCERA: AMBITO TERRITORIAL

El derecho a las prestaciones se extiende a los asegurados que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las ciudades de Bogotá, D.C., Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Armenia, Cartagena, Santa Marta, Montería, Sincelejo, Valledupar, Cúcuta, Tunja, Ibagué, Popayán, Villavicencio, Pasto, Neiva.

CUARTA: COBERTURAS

1. Cerrajería al Hogar

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o hurto de las llaves de la vivienda o inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de alguna de las puertas principales del inmueble del asegurado, la compañía enviará, previo acuerdo con asegurado, un técnico especializado que realizará las labores para permitir el acceso por dicha puerta o en caso necesario sustituir la cerradura de la misma por una de características similares.

PARÁGRAFO: Se deja expresa constancia que la Compañía no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

El valor asegurado para esta cobertura es de 250.000 pesos con un límite de 2 eventos Por vigencia. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

Exclusiones:

- Reparación y/o reposición de cerraduras que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores distintas de las alcobas.
- Apertura o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas, depósitos, terrazas y apertura de candados.
- Arreglo y/o reposición de puertas (incluyendo hojas y marcos).

2. Cerrajería al Vehículo

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío, hurto o en caso de olvido de las llaves dentro del mismo vehículo, la compañía pondrá a disposición del asegurado, el recurso humano capacitado para realizar apertura de la puerta del vehículo, y no siendo posible ubicar las llaves de repuesto.

PARÁGRAFO: Se deja expresa constancia que la Compañía no será responsable por generar le duplicado de la llave en caso de pérdida.

El valor asegurado para esta cobertura es de 120.000 pesos con un límite de 2 eventos Por vigencia.

Exclusiones:

- Reparación y/o reposición de cerraduras del vehículo asegurado.
- Aplican restricciones en algunas zonas urbanas de cada una de las ciudades por circunstancias de seguridad y restricciones de movilidad de los vehículos de conformidad con orden o disposición de las autoridades competentes.

QUINTA: EXCLUSIONES GENERALES

Quedan excluidos de las coberturas de asistencia:

- A)** Los servicios que el asegurado haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de la Compañía; salvo en caso de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con la Compañía.
- B)** Los servicios adicionales que el asegurado haya contratado directamente con el especialista reparador bajo cuenta y riesgo.
- C)** Quedan excluidas de la cobertura las consecuencias de los hechos siguientes:
- D)** Los causados por mala fe del asegurado.
- E)** Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- F)** Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- G)** Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad.
- H)** Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- I)** Los que se produzcan con ocasión de la participación del asegurado en apuestas, desafíos o riñas.

- J) Daños preexistentes al inicio de cobertura de la póliza.
- K) Daños atribuidos a errores de diseño y/o de construcción.
- L) Daños originados por desgaste natural, uso normal, corrosión, por fin de la vida útil de materiales, o aquellos originados por falta de mantenimiento.

SEXTA: OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

En caso de un evento cubierto por el presente contrato, el beneficiario deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono, a cualquiera de los números de asistencia:

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**

informando el nombre de beneficiario, el destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, la dirección del inmueble beneficiario, o ubicación del vehículo, el número de teléfono y el tipo de asistencia que precisa.

En cualquier caso, no podrán ser atendidos los reembolsos de asistencia prestadas por servicios ajenos a esta Compañía.

SEPTIMA: INCUMPLIMIENTO

Ninguna de las partes será responsable de los retrasos o incumplimiento de sus obligaciones o prestaciones en los casos de fuerza mayor que impidan tal cumplimiento. Se entiende por fuerza mayor las causas tales como, pero no limitadas a: guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), guerra civil, rebelión, insurrección, terrorismo o pronunciamiento, manifestaciones o movimientos populares, actos de gobiernos o de administración, fenómenos de la naturaleza y generalmente toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente impide a alguna de las partes cumplir sus obligaciones.

OCTAVA: LIMITE 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 significara: técnicos, cerrajeros, electricistas, plomeros, vidrieros, hoteles, vigilantes, ambulancias y cualquier otra entidad que suministra la asistencia autorizada.

NOVENA: REEMBOLSOS

La Compañía reembolsará al asegurado, el valor que éste 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:

- El Asegurado deberá solicitar antes de contratar un servicio cubierto por el presente anexo, una autorización de la Compañía, la cual deberá pedirse por teléfono, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia, debiendo informar el nombre del asegurado, el destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, el número de la póliza del seguro, el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.
- 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 en el momento de recibir dicha autorización. En ningún caso la Compañía realizará un reembolso sin que el asegurado haya remitido las facturas originales correspondientes y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

De cualquier manera, la Compañía se reserva el derecho de prestar directamente la Asistencia objeto del presente Anexo en aquellas ciudades donde a su propio juicio lo estime conveniente.

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



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: 2023/11/20	Sucursal Bancaria: Valle de Lili	Ciudad: Cali
Tomador: Daniel Llanos Durán	C.C. o NIT: 1234196995	
Dirección: calle 34 # 100A-135	Ciudad: Cali	Teléfono: 3104428928
Asegurado: Daniel Llanos Durán	C.C. o NIT: 1234196995	
Dirección: calle 34 # 100A-135	Ciudad: Cali	Teléfono: 3104428928
Profesión: Administrador	Correo electrónico: llanos2799@outlook.com	

Coberturas	Valores Asegurados			
	Plan 1 ☐	Plan 2 ☐	Plan 3 ☒	Plan 4 ☐
Compras Electrónicas con Tarjeta	\$ 2.500.000	\$ 3.000.000	\$ 4.000.000	\$ 5.000.000
Uso Indevido de la Tarjeta	\$ 2.500.000	\$ 3.000.000	\$ 4.000.000	\$ 5.000.000
Uso Forzado de Tarjeta Protegida Sustracción de Dineros Retirados en Cajeros Automáticos Pérdidas Originadas en Manipulación de Cajero Electrónico	\$ 2.500.000	\$ 3.000.000	\$ 4.000.000	\$ 5.000.000
Reposición de Documentos	\$ 250.000	\$ 300.000	\$ 400.000	\$ 500.000
Fraude en Compras Por Internet	\$ 2.500.000	\$ 3.000.000	\$ 4.000.000	\$ 5.000.000

Asistencias	
Cerrajería del Hogar	\$ 250.000
Cerrajería del Vehículo	\$ 120.000
Límite agregado anual	\$ 4.000.000

Periodicidad Pago Prima:	Mensual ☒	Trimestral ☐	Semestral ☐	Anual ☐
--------------------------	---	-------------------------------------	------------------------------------	--------------------------------

Prima a Pagar con IVA: \$ 82.185.	Nombre Asesor: Daniela D	Código Asesor: 0804537
-----------------------------------	--------------------------	------------------------

(*) Aclaraciones

- * El valor asegurado por cobertura opera bajo la sumatoria de los eventos de las tarjetas aseguradas
- * Límite agregado anual: Corresponde a la responsabilidad máxima que asumirá la aseguradora como monto total indemnizable por la sumatoria de todos los eventos asegurados y cobertos durante la vigencia del seguro
- * Aplican términos y condiciones de acuerdo con el contrato aplicable para este producto.

Información Sobre Reclamación en Seguros					
¿Ha presentado reclamación o ha recibido indemnización en Seguros los últimos dos años? ☐ Si ☒ No					
Año	Ramo	Compañía	Valor	Reclamación	Indemnización

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 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 consignada en esta solicitud, como o la compañía de toda responsabilidad. Expresamente declaro que todas las respuestas aquí son veraces, completas y verdaderas y acepto que cualquier omisión, inexactitud o retención de los mismos, sean tratadas de acuerdo con el Artículo 1058 del Código de Comercio.

Artículo 1058 del Código de Comercio. Terminación automática del Seguro. "La mera 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 al 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.

La póliza o la que accede la presente declaración, se renueva automáticamente a la finalización de la vigencia inicial y/o renovaciones. Si no quiero optar por esta opción por favor marque la siguiente casilla ☐

[Firma del Solicitante]
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 y www.bbva.com.co
Clausulado PÓLIZA DE SEGURO TARJETA SEGURA Según Versión 01/11/2023-1341-P-09-0005US1271023-1-DRCI

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. 47% y Zurich Colombia Seguros S.A. 53% donde BBVA Seguros actúa como compañía líder. Como constancia se aprueba y firma en la ciudad de Cali el 20 de noviembre de 2023

[Firma del Solicitante]
Firma del Solicitante

[Firma Autorizada]
Firma Autorizada BBVA Seguros Colombia S.A. NIT. 800.226.098-4

Dirección para notificaciones: BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. Carrera 9 # 72-21, Piso 8 Conmutador 090-2191000 Bogotá D.C.
Línea de Atención y Servicio al Cliente: Línea Nacional 018000584020 y en Bogotá D.C. 6013078000
Defensor del Consumidor Financiero: Carrera 9 No. 72-21 Piso 8 Bogotá D.C.; Teléfono 6013433385, fax 8458387, e-mail: defensoria@bbvacolombia.com o bbvacolombia@bbva.com.co
Servicio Transacción Interbancaria, Res. 076 de 2016 - Revisión de IVA e ICA. No practicar retenciones en la fuente según artículo 21 de Decreto Reglamentario 2126 de 1983.

PL >> DANIEL LLANOS DURAN



08584000694235

SEGURO HURTO TARJETA



0026300110257908584000694235

HURTO TARJETA SEGURA RED NO. 00130858054891516911

Emisión Original

Lugar y Fecha de expedición: Ciudad No Encontrada 20/11/2023	Sucursal Bancaria: Sucursal no encontrada
Tomador: DANIEL LLANOS DURAN	C.C. o NIT: 1234196995
Asegurado: DANIEL LLANOS DURAN	C.C. o NIT: 1234196995
Dirección Comercial: ACLL 034 100 A 135 APTO 704 TORRE 01	Teléfono: 0000000000
Beneficiario: DANIEL LLANOS DURAN Teléfono: 0000000000	C.C. o NIT: 1234196995
VIGENCIA DESDE: 20/11/2023 24:00:00 HORAS VIGENCIA HASTA: 20/11/2024 24:00:00 HORAS	No. de Dias: 366

Datos del Producto		
Coberturas	Plan Seleccionado	Nro. Eventos
Compras Efectuadas con Tarjeta	\$4.000.000	2 Eventos por Vigencia
Uso Indevido de la Tarjeta	\$4.000.000	2 Eventos por Vigencia
Uso Forzado de la Tarjeta		
Sustracción de Dineros Retirados en Cajeros Automáticos		
Pérdidas Originadas en Manipulación de Cajeros Electrónicos		
Reposición de Documentos	\$400.000	1 Evento por Vigencia
Fraude en Compras en Internet Dispositivos Móviles	\$4.000.000	2 Eventos por Vigencia
Asistencias		
Cerrajería del Vehículo	\$120.000	2 Eventos por Vigencia
Cerrajería del Hogar	\$250.000	2 Eventos por Vigencia

Prima Anual: \$324,555 IVA: \$61,668	Total Prima Anual: \$386,223
Periodo de facturación: MENSUAL	Valor Prima Periodo: \$32,185
Nombre Gestor: DANIELA QUINTERO CAYCEDO	Código: C804537 Forma de Pago: CUENTA AHORROS

Deducibles Por Vigencia Anual de la Póliza		Límite Máximo de Indemnización por Vigencia Anual de la Póliza
Por el Primer Evento		
Compras Efectuadas con Tarjeta	5% del límite asegurado de la cobertura afectada	100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada.
Uso Indevido de la Tarjeta	5% del límite asegurado de la cobertura afectada	100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada.
Reposición de Documentos	Sin Deducible	100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada.
Fraude en Compras en Internet Dispositiv	5% del límite asegurado de la cobertura afectada	100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada.
Por el Segundo Evento		
Compras Efectuadas con Tarjeta	5% del límite asegurado de la cobertura afectada	Hasta el excedente del 100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada máximo hasta el Límite Agregado Anual
Uso Indevido de la Tarjeta	5% del límite asegurado de la cobertura afectada	Hasta el excedente del 100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada máximo hasta el Límite Agregado Anual
Fraude en Compras en Internet Dispositiv	5% del límite asegurado de la cobertura afectada	Hasta el excedente del 100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada máximo hasta el Límite Agregado Anual

(*) 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 9 No. 72 - 21 Piso 8 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.



BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.
Nit. 800.226.098-4

C E R T I F I C A:

Que: El señor **DANIEL LLANOS DURAN**, identificado con la cédula de ciudadanía No. **1.234.196.995**, se encuentra asegurando sus tarjetas con la Póliza de Seguro **Hurto Tarjeta Segura** No. **054891516911**, amparado bajo las siguientes coberturas:

Datos del Producto	
Sección de Coberturas	Plan Seleccionado
Sección 1: Compra Protegida	\$4.000.000
Sección 2: Uso Indevido de Tarjeta Protegida	\$4.000.000
Sección 2: Uso Forzado de Tarjeta Protegida	\$4.000.000
Sección 2: Sustracción de Dineros Retirados en Cajeros Automáticos	\$4.000.000
Sección 2: Amparo por Pérdidas Originadas en Manipulación de Cajero Electrónicos	\$4.000.000
Sección 3: Asistencia en Caso de Hurto	INCLUIDO

La póliza fue formalizada con una periodicidad de pago mensual el 20/11/2023, actualmente se encuentra cancelada. El último débito aplicado fue por \$32.185, el 12 de junio de 2024 y corresponde al periodo del 20/05/2024 al 19/06/2024.

Se expide la presente certificación en la ciudad de Bogotá D.C., a los veintiséis (26) días del mes de febrero del año dos mil veinticinco (2025).

Cordialmente,

Rafael Enrique Cabrera Guzmán
Gerencia Canales y Servicios
BBVA Seguros Colombia S.A.

Elaborado por: LAM.

Se adjunta copia del clausulado de la póliza.

Santiago de Cali

Junio 12 2024

Señores: BBVA seguros

Ref: Información para agregar al caso de análisis de rectificación de pago de siniestro 100003659. Faltante de pago de **LIMITE AGREGADO ANUAL**.

Cordial saludo, por medio de la presente se adjuntan todos los hechos presentados ante la superintendencia financiera de Colombia para verificar que se pague lo acordado en las cláusulas de la póliza adquirida por mi persona con BBVA seguros.

Por medio de la presente, yo, Daniel Llanos Duran, identificado con cedula 1.234.196.995 de Cali, certifico que:

1. El día 25 de abril del 2024 se presentó la reclamación del segundo evento amparado bajo la póliza a mi nombre, donde posteriormente se presentaron los documentos.
2. El día 06 de mayo del 2024 se genera orden de pago por \$20.000 los cuales alcanzan el valor asegurado de 4.000.0000 del plan primer evento y segundo evento.
3. El día 07 de mayo del 2024 se procede a reclamar el limite agregado anual que la empresa dispone en las cláusulas de la póliza y en la pagina web. Para este caso es de 6.400.000, habiendo un faltante de 2.400.000 en el pago.
4. El día 17 de mayo del 2024, la aseguradora envía ratificación de pago y se sostiene en no pagar el adicional del limite agregado anual, sin explicar porque motivo se está dejando de pagar.
5. El día 04 de junio del 2024 se escala el caso para análisis de rectificación y posible pago del saldo (2.400.000)

PRETENSIONES: Se solicita cordialmente a la aseguradora generar el pago de este monto (2.400.000) y así se van a cesar todos los procesos legales para evitar que recurrir a abogados por este motivo. Por favor realizarlo en los plazos establecidos

PRUEBAS

1. Información póliza: Por el segundo evento, sección uso indebido de la tarjeta: Se pagara hasta el excedente del 100% del valor asegurado (20.000) máximo hasta el límite agregado anual (2.400.000)

Deducibles Por Vigencia Anual de la Póliza		Limite Máximo de Indemnización por Vigencia Anual de la Póliza
Por el Primer Evento		
Compras efectuadas con Tarjeta	5% del límite asegurado de la cobertura afectada	100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada
Uso indebido de la Tarjeta	5% del límite asegurado de la cobertura afectada	100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada
Reposición de Documentos	Sin Deducible	100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada
Fraude en Compras en Internet Dispositivo	5% del límite asegurado de la cobertura afectada	100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada
Por el Segundo Evento		
Compras efectuadas con Tarjeta	5% del límite asegurado de la cobertura afectada	Hasta el excedente del 100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada máximo hasta el Límite Agregado Anual
Uso indebido de la Tarjeta	5% del límite asegurado de la cobertura afectada	Hasta el excedente del 100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada máximo hasta el Límite Agregado Anual
Fraude en Compras en Internet Dispositivo	5% del límite asegurado de la cobertura afectada	Hasta el excedente del 100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada máximo hasta el Límite Agregado Anual
(*) Aclaraciones		
* A Mayor Asegurado de lo reconocido más de dos (2) eventos por sección durante la vigencia de la póliza y Asegurado las dos (2) no dependerán en valor asegurado.		
* El monto asegurado cubre por Evento para la totalidad de las tarjetas aseguradas.		
* Aplican límites y deducciones según cobertura afectada.		

2. Valores ofrecidos en la pagina web, Limite agregado anual del plan B (6.400.000). El cual corresponde a la responsabilidad máxima asegurada como monto total indemnizable.

BBVA Seguros

Planes que se ajustan a todas tus necesidades

Cobertura	PLAN A	PLAN B	PLAN C
Compras efectuadas con tarjeta	\$1.000.000*	\$4.000.000*	\$8.000.000*
Uso indebido de la Tarjeta			
- Uso Forzado de la tarjeta			
- Sustitución de dinero retirado en cajeros automáticos	\$1.000.000*	\$4.000.000*	\$8.000.000*
- Retirado Originado en manipulación de cajero electrónico			
Reposición de documentos	\$500.000*	\$400.000*	\$800.000*
Fraude en compras por internet	\$2.000.000*	\$4.000.000*	\$8.000.000*
Carruajes del vehículo	2 Eventos \$120.000* por evento		
Carruajes del hogar	2 Eventos \$250.000* por evento		
Límite agregado anual**	\$4.000.000*	\$6.400.000*	\$8.000.000*
Valor Prima Anual sin IVA	\$243.416*	\$324.559*	\$405.694*
Valor Prima Mensual sin IVA	\$20.285*	\$27.046*	\$33.808*

* En su caso, cobertura de 100%.

** Corresponden a la responsabilidad máxima de la cobertura agregada correspondiente a los límites de cobertura y valor prima de acuerdo al seguro.

Bogotá D.C. 18 de junio de 2024

Señor(a):

DANIEL LLANOS DURAN

llanos2799@outlook.com

REF: HURTO TARJETA SEGURA RED NO. 00130858054891516911
Siniestro 100003659

Respetado(a) Señor(a):

En atención a la solicitud de explicación por el monto de la indemnización liquidada por la cobertura de ***Sustracción de Dineros Retirados en Cajeros Automáticos***, del siniestro ocurrido el 25 de abril de 2024; procedemos a explicar los valores de dicha liquidación:

BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. expidió la **PÓLIZA HURTO TARJETA SEGURA RED NO. 00130858054891516911**, con vigencia comprendida desde el 20/11/2023 hasta el 20/11/2024; con cobertura de ***Sustracción de Dineros Retirados en Cajeros Automáticos*** de \$4,000,000 como se observa a continuación:

HURTO TARJETA SEGURA RED NO. 00130858054891516911

Original Original

Lugar y Fecha de expedición:	CUSCO NO ENCONTRADA 20/11/2023	Secundal Encuentro:	CUSCO NO ENCONTRADA
TOMADOR: DANIEL LLAMOS DURAN		C.C. o NIT:	1234196996
Asegurado: DANIEL LLAMOS DURAN		C.C. o NIT:	1234196996
Dirección Comercial:	ACUL 034 100A 135 APTO 784 TORRE 01	Teléfono:	0000000000
Beneficiario: DANIEL LLAMOS DURAN		C.C. o NIT:	1234196996
Vigencia desde:	20/11/2023 20:00:00 HORAS	Vigencia hasta:	20/11/2024 20:00:00 HORAS
		No. de Días:	365

Datos del Producto		
Coberturas	Plan Seleccionado	Nro. Eventos
Compras Efectuadas con Tarjeta	\$0.000.000	2 Eventos por vigencia
Uso indebido de la Tarjeta	\$3.000.000	2 Eventos por vigencia
Uso POS/ATM de la Tarjeta		
Substracción de Dinero Retenido en Cajeros Automáticos		
Pérdidas Originadas en Manipulación de Cajeros Automáticos		
Reposición de documentos	\$400.000	1 Evento por vigencia
Fraude en Compras en Internet Dispositivos Móviles	\$4.000.000	2 Eventos por vigencia
Asistencias		
Cerajería del vehículo	\$120.000	2 Eventos por vigencia
Cerajería del hogar	\$250.000	2 Eventos por vigencia

Donde se debe aplicar un deducible equivalente al **5 % del límite asegurado de la cobertura afectada**.

Deducibles Por Vigencia Anual de la Póliza		Límite Máximo de Indemnización por Vigencia Anual de la Póliza
Por el Primer Evento		
Compras Efectuadas con Tarjeta	5% del límite asegurado de la cobertura <i>afectada</i>	100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada.
Uso indebido de la Tarjeta	5% del límite asegurado de la cobertura <i>afectada</i>	100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada.
Reposición de documentos	Sin Deducible	100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada.
Fraude en Compras en Internet Dispositivos Móviles	5% del límite asegurado de la cobertura <i>afectada</i>	100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada.
Por el Segundo Evento		
Compras Efectuadas con Tarjeta	5% del límite asegurado de la cobertura <i>afectada</i>	Hasta el excedente del 100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada máximo hasta el Límite Asegurado Anual.
Uso indebido de la Tarjeta	5% del límite asegurado de la cobertura <i>afectada</i>	Hasta el excedente del 100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada máximo hasta el Límite Asegurado Anual.
Fraude en Compras en Internet Dispositivos Móviles	5% del límite asegurado de la cobertura <i>afectada</i>	Hasta el excedente del 100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada máximo hasta el Límite Asegurado Anual.

- Usted presentó una reclamación anterior, afectando la cobertura **Uso Indebido de la Tarjeta**, por la cual se cancelaron \$3.780.000 (aplicando el deducible del 5%).
- Luego de pagar este siniestro, queda un saldo de cobertura de \$220.000.

- El 26/04/2024 presenta una reclamación por valor de \$3.100.000, afectando nuevamente la cobertura ***Uso Indebido de la Tarjeta.***
- Dado que solo tiene un saldo de \$220.000 para cubrir esta cobertura, a este saldo se aplica el deducible (%5) equivalente a \$200.000 del valor total de la cobertura (\$4,000,000) y queda un valor por pagar de \$20.000. Siendo este el valor correspondiente a la indemnización recibida en su cuenta de ahorros terminada en ***0338 mediante la ***Orden de Pago N° 19753204***, emitida el 06/05/2024.

Esperamos haber dado respuesta a sus inquietudes.

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

Teléfono: 601 343 8385 - Fax: 601 343 8387

Cordial Saludo,



FIRMA AUTORIZADA
BBVASEGUROS COLOMBIA S.A.

LITQ

Junio 19 2024

Señores:

BBVA seguros

Superintendencia financiera de Colombia.

Ref: Seguimiento de demanda por reclamo del límite agregado anual.

Reciban un cordial saludo, como respuesta a la ratificación del no pago del límite agregado anual por parte de la entidad BBVA seguros el cual esta claramente estipulado en las cláusulas de la póliza e incluso en la explicación de la indemnización que envían ellos mismos donde se indica que en el segundo evento se cancelará máximo hasta el límite agregado anual. Se procede a continuar el proceso de demanda ante la entidad por la cuantía de \$2.400.000 que corresponde al límite ya soportado en las pruebas presentadas en la demanda, entendiendo que el juez que tenga el caso dictamine las pruebas presentadas donde se observa claramente el límite agregado anual que ofrece la aseguradora.

Se insiste nuevamente como desde el pasado 07 de mayo del 2024, que este valor sea pagado ya que no ofrecen ninguna excusa legal para no pagarlo, lo que atenta seriamente contra los derechos del consumidor financiero. Igualmente se ha pedido explicación de la negación, pero estos solamente envían el resumen del pago que hicieron y NO dicen porque no pagan el límite agregado anual.

En caso de que este valor no sea pagado en el transcurso de la semana actual del envío de este comunicado, se procederá a demandar con abogado la suma correspondiente, entendiendo así que la aseguradora correrá con los gastos de honorarios.

Nuevamente se le solicita a la aseguradora enviar el dinero de la indemnización que me corresponde, o una carta donde expliquen porque legalmente no están pagando esto. Por favor respetar los plazos, ya que cada día me dicen que se va análisis 15 días y siempre me envían la misma respuesta sin explicar lo referente al límite agregado anual.

Gracias por su atención.

Atentamente: Daniel Llanos Durán.

FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN FORMATO ÚNICO DE NOTICIA CRIMINAL

FECHA DE RECEPCIÓN: 14/dic/2023
HORA: 07:34:00
DEPARTAMENTO: BOGOTÁ, D. C.
MUNICIPIO: BOGOTÁ, D.C.

NÚMERO ÚNICO DE NOTICIA CRIMINAL

CASO NOTICIA: 110016010000202357002
DEPARTAMENTO: 11 - BOGOTÁ, D. C.
MUNICIPIO: 001 - BOGOTÁ, D.C.
ENTIDAD RECEPTORA: 60 - Fiscalía General de la Nación
UNIDAD RECEPTORA: 10000 - CENTRO DE CONTACTO DAUITA
AÑO: 2023
CONSECUTIVO: 57002

TIPO DE NOTICIA

TIPO DE NOTICIA: DENUNCIA
1177 - HURTO CALIFICADO MENOR CUANTIA
DELITO REFERENTE: ART. 240 C.P. AGRAVADO POR LA DESTREZA
ART. 241 C.P. N.10
MODO DE OPERACIÓN DEL DELITO:
GRADO DEL DELITO: Agravado
LEY DE APLICABILIDAD: Ley 906

AUTORIDADES

EL USUARIO ES REMITIDO POR UNA ENTIDAD ? NO

DATOS DEL DENUNCIANTE O QUERELLANTE

PRIMER NOMBRE: DANIEL
PRIMER APELLIDO: LLANOS
SEGUNDO APELLIDO: DURAN
DOCUMENTO DE IDENTIDAD - CLASE: CEDULA DE CIUDADANIA
N°.: 1234196995
DE: CALI
EDAD: 24
GÉNERO: HOMBRE
FECHA DE NACIMIENTO: 27/jul/1999
LUGAR DE NACIMIENTO PAÍS: Colombia
DEPARTAMENTO: Valle del Cauca
MUNICIPIO: CALI
NIVEL EDUCATIVO: UNIVERSITARIO
TELÉFONO MÓVIL: 3104428928
CORREO ELECTRÓNICO: llanos2799@outlook.com

ESTIMACIÓN DE LOS DAÑOS Y
PERJUICIOS (EN DELITOS CONTRA EL
EL PATRIMONIO): 0

DATOS DE LA VICTIMA
CUANDO NO ES EL MISMO DENUNCIANTE

PRIMER NOMBRE:	DANIEL
PRIMER APELLIDO:	LLANOS
SEGUNDO APELLIDO:	DURAN
DOCUMENTO DE IDENTIDAD - CLASE:	CEDULA DE CIUDADANIA
Nº.:	1234196995
DE:	CALI
EDAD:	24
GÉNERO:	HOMBRE
FECHA DE NACIMIENTO:	27/jul/1999
LUGAR DE NACIMIENTO PAÍS:	Colombia
DEPARTAMENTO:	Valle del Cauca
MUNICIPIO:	CALI
NIVEL EDUCATIVO:	UNIVERSITARIO
TELÉFONO MÓVIL:	3104428928
CORREO ELECTRÓNICO:	llanos2799@outlook.com

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

BIENES RELACIONADOS CON EL CASO

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 que tenga conocimiento y que las autoridades deban investigar de oficio; de la exoneración del deber de denunciar contra sí mismo, contra su cónyuge o compañero permanente, pariente 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 - 69 del C.P.P y 435 - 436 C.P.).

FECHA DE COMISIÓN DE LOS HECHOS :	12/dic/2023
HORA:	06:10:00
Para delitos de acción continuada:	
FECHA INICIAL DE COMISIÓN:	12/dic/2023
HORA:	06:10:00
Lugar de comisión de los hechos :	
MUNICIPIO:	1 - CALI
DEPARTAMENTO:	76 - Valle del Cauca
LOCALIDAD O ZONA:	COMUNA 10
BARRIO:	SANTO DOMINGO
DIRECCIÓN:	76001 Carrera 47 13 71, Santo Domingo, Comuna 10, Cali, Valle del Cauca, COL,SANTO DOMINGO
USO DE ARMAS:	Si
CUAL:	ARMA DE FUEGO
USO DE SUSTANCIAS TÓXICAS:	No

Relato de los hechos:

¿Qué viene a denunciar?

HURTO CALIFICADO. ARTICULO 240.

¿Cómo le pasó?

Me desplazaba en un automóvil Chevrolet Spark despues de hacer un retiro por cajero electrónico, aproximadamente a la 1:10am del día 12 de diciembre del 2023, en la carrera 47 #13-71, se acerca una motocicleta de color blanco con dos hombres que me cerraron para pararme, el parrillero se baja y me amenaza con un arma de fuego para bajar el vidrio, me dice que le entregué el maletín donde llevaba el dinero, al parecer era modalidad de fleteo, lo entrego y posteriormente se van. No se encontraban testigos en el lugar de los hechos por la hora. Ampliación Centro de Contacto: El automóvil en el que me movilizaba es de mi papá y es con el que trabajo en la aplicación de DIDI, placas EHX003, la moto en la que iban los 2 sujetos era una Crypton, la placa terminaba en 6F, el resto de la placa estaba tapada con un tapabocas, los hombres tenían acento caleño, uno de ellos tenía un saco color rosado y el otro vestía oscuro, tenían cascos puestos, acento caleño, ambos eran delgados y jóvenes entre 20 a 25 años, en el maletín que me hurtaron tenía dinero en efectivo \$3.780.000 que había retirado, el producido del día aproximadamente \$200.000, un reloj blanco avaluado en \$400.000, no iba nada más de valor, no estoy seguro si en el lugar de los hechos hubiese cámaras de seguridad que hubieran podido registrar los hechos. No tengo más información por agregar.

ABC SUIP:

1	¿Fue utilizado algún vehículo para cometer el delito o para alejarse del lugar de los hechos?	NO
2	Advertencia	NULL
4	Importante:	NULL
5	¿Cuántas personas participaron en la comisión del delito?	0
6	Minuto de los hechos	10
7	País de hechos	[OBJECT OBJECT]
8	Departamento de hechos	VALLE DEL CAUCA

Firma del Denunciante

Firma de quien recibe la Denuncia

ARTURO PEÑALOZA SANCHEZ
FISCALIA GENERAL DE LA NACION
Firma de quien registra

ORDEN DE PAGO

ORDEN DE PAGO 19390631 PAGADA
 COMPAÑIA BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.

NIT 1234196995.
 RAZON SOCIAL DANIEL LLANOS DURAN
 SUCURSAL BANCASEGUROS
 F. FACTURA 08/02/2024
 FACTURA SIN FACTURA
 REGIMEN TRIBUTARIO SIMPLIFICADO
 FORMA PAGO TRANSFERENCIA
 TIPO DE CUENTA AHORROS
 BANCO 13-BBVA COLOMBIA SA
 No. CREDITO

VR. A. GIRAR: \$3,580,000

F. Emisión Pago 08/02/2024
 F. Prevista Pago 08/02/2024
 Ciudad BOGOTA, D.C.

CUENTA 00130858000200000388

DESCRIPCION DEL PAGO SE REALIZA PAGO DE INDEMNIZACION HTWB COBERTURA AFECTAR SUSTRACCION DE DINEROS
 MONEDA PESOS

CONTRATO:

OFICINA GESTORA 858 - SUCURSAL NO ENCONTRADA

TIPO DEL CONCEPTO SINIESTRO

DETALLE DEL PAGO

SUCURSAL(POLIZA): BANCASEGUROS
 NIT/C.C. : 1234196995
 NIT/C.C. : 1234196995
 SINIESTRO : HTWB-15064
 AMPARO AFECTADO : USO INDEBIDO DE LA TARJETA

POLIZA: HTWB-516911
 TOMADOR : DANIEL LLANOS DURAN
 ASEGURADO : DANIEL LLANOS DURAN
 RAMO: 12-SUSTRACCIÓN

CERTIFICADO: 1
 F.SINIESTRO : 12/12/2023

VR. FACTURA BRUTO \$ 3,580,000 VR. IVA \$ VR. FACTURA NETO \$ 3,580,000

CIA	COD. CUENTA	NOMBRE DE LA CUENTA	DEBITO	CREDITO
01	512105	SEGUROS DE DAÑOS	1,324,600.00	.00
01	25440098	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. LIS	2,255,400.00	.00
01	25520004	SINIESTROS LIQUIDADOS POR PAGAR ACSELX	.00	3,580,000.00
01				
TOTAL			3,580,000.00	3,580,000.00

ELABORADO POR
 MAURICIO ALEXANDER LASSO BUSTOS

AUTORIZADO POR
 KAREN YOJHANA GUZMAN AVILA

ORDEN DE PAGO

ORDEN DE PAGO 19753204 PAGADA
COMPAÑIA BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.

NIT 1234196995.
RAZON SOCIAL DANIEL LLANOS DURAN
SUCURSAL BANCASEGUROS
F. FACTURA 06/05/2024
FACTURA SIN FACTURA
REGIMEN TRIBUTARIO SIMPLIFICADO
FORMA PAGO TRANSFERENCIA
TIPO DE CUENTA AHORROS
BANCO 13-BBVA COLOMBIA SA
No. CREDITO

VR. A. GIRAR: \$20,000

F. Emisión Pago 06/05/2024
F. Prevista Pago 06/05/2024
Ciudad BOGOTA, D.C.

CUENTA 00130858000200000388

DESCRIPCION DEL PAGO SE REALIZA PAGO DE INDEMNIZACION HTWB 15835 RECLAMADO \$ 3100000 DEDUCIBLE \$ 200000 SEGUNDO EVENTO
MONEDA PESOS

CONTRATO:

OFICINA GESTORA 858 - SUCURSAL NO ENCONTRADA

TIPO DEL CONCEPTO SINIESTRO

DETALLE DEL PAGO

SUCURSAL(POLIZA): BANCASEGUROS
NIT/C.C. : 1234196995
NIT/C.C. : 1234196995
SINIESTRO : HTWB-15835
AMPARO AFECTADO : USO INDEBIDO DE LA TARJETA

POLIZA: HTWB-516911
TOMADOR : DANIEL LLANOS DURAN
ASEGURADO : DANIEL LLANOS DURAN
RAMO: 12-SUSTRACCIÓN

CERTIFICADO: 1
F.SINIESTRO : 25/04/2024

VR. FACTURA BRUTO \$ 20,000 VR. IVA \$ VR. FACTURA NETO \$ 20,000

CIA	COD. CUENTA	NOMBRE DE LA CUENTA	DEBITO	CREDITO
01	512105	SEGUROS DE DAÑOS	7,400.00	.00
01	25440098	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. LIS	12,600.00	.00
01	25520004	SINIESTROS LIQUIDADOS POR PAGAR ACSELX	.00	20,000.00
01				
TOTAL			20,000.00	20,000.00

ELABORADO POR
MAURICIO ALEXANDER LASSO BUSTOS

AUTORIZADO POR
KAREN YOJHANA GUZMAN AVILA

ORDEN DE PAGO

ORDEN DE PAGO 19390631 ORDENADA
COMPAÑIA BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.

NIT 1234196995.
RAZON SOCIAL DANIEL LLANOS DURAN
SUCURSAL BANCASEGUROS
F. FACTURA 08/02/2024
FACTURA SIN FACTURA
REGIMEN TRIBUTARIO SIMPLIFICADO
FORMA PAGO TRANSFERENCIA
TIPO DE CUENTA AHORROS
BANCO 13-BBVA COLOMBIA SA
No. CREDITO

VR. A. GIRAR: \$3,580,000

F. Emisión Pago 08/02/2024
F. Prevista Pago 08/02/2024
Ciudad BOGOTA, D.C.

CUENTA 00130858020200000388

DESCRIPCION DEL PAGO SE REALIZA PAGO DE INDEMNIZACION HTWB COBERTURA AFECTAR SUSTRACCION DE DINEROS
MONEDA PESOS

CONTRATO:

OFICINA GESTORA 858 - VALLE DE LILI

TIPO DEL CONCEPTO SINIESTRO

DETALLE DEL PAGO

SUCURSAL(POLIZA): BANCASEGUROS POLIZA: HTWB-516911 CERTIFICADO: 1
NIT/C.C. : 1234196995 TOMADOR : DANIEL LLANOS DURAN F.SINIESTRO : 12/12/2023
NIT/C.C. : 1234196995 ASEGURADO : DANIEL LLANOS DURAN
SINIESTRO : HTWB-15064 RAMO: 12-SUSTRACCIÓN
AMPARO AFECTADO : USO INDEBIDO DE LA TARJETA

VR. FACTURA BRUTO \$ 3,580,000 VR. IVA \$ VR. FACTURA NETO \$ 3,580,000

CIA	COD. CUENTA	NOMBRE DE LA CUENTA	DEBITO	CREDITO
01	512105	SEGUROS DE DAÑOS	1,324,600.00	.00
01	25440098	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. LIS	2,255,400.00	.00
01	25520004	SINIESTROS LIQUIDADOS POR PAGAR ACSELX	.00	3,580,000.00
01				
TOTAL			3,580,000.00	3,580,000.00

ELABORADO POR
MAURICIO ALEXANDER LASSO BUSTOS

AUTORIZADO POR