

Póliza de Seguro Hurto *Tarjeta Segura* 2.0 TLMK

Haz tus compras y movimientos con confianza



Índice

1. ¿Qué te cubrimos?	3
2. ¿Qué no te cubrimos?	5
3. Prohibición de modificación unilateral	8
4. Declaración del estado del riesgo y sanción por reticencia o inexactitud en dicha declaración	8
5. Bases para el pago del Siniestro	8
6. Procedimiento simplificado de reclamación	10
7. Definiciones	12
8. Asistencias del producto	13

1. ¿Qué te cubrimos?

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 NUEVOS 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 NUEVOS, OCURRIDA DENTRO DE LAS CUATRO (4) HORAS SIGUIENTES A LA COMPRA.
- C.** COMPRAS EFECTUADAS EN LA FRANJA HORARIA DE 06 H A 22 HRS.

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 O 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. 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 SU RED DE CAJEROS ELECTRÓNICOS.

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.

COBERTURA POR FRAUDE EN COMPRAS POR INTERNET

LA PÉRDIDA ECONÓMICA DERIVADA DE UNA COMPRA FRAUDULENTE 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 FRAUDULENTE 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 TELEFONIA 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. NO SE CUBREN LAS PÉRDIDAS ECONOMICAS DERIVADAS DE TARJETAS AMPARADAS.

2.2. 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 LOS BIENES ADQUIRIDOS 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, MATERIALES Y HERRAMIENTAS DE CONSTRUCCIÓN
- 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.
- BONOS DE REGALO

2.3. 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 PROTEGIDAS.
 - 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 PROTEGIDAS, 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) PROTEGIDA(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 PROTEGIDAS, 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.

2.4. 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.
- E. EL EXTRAVÍO O DESAPARICIÓN MISTERIOSA DE LOS DOCUMENTOS COMO CONSECUENCIA DEL DESCUIDO DEL ASEGURADO.
- F. CUANDO EN LA PÉRDIDA 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 las 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. Para posteriores periodos de seguro rigen de nuevo la suma asegurada y primas originales.
- F.** 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, deberás acompañar los siguientes documentos, teniendo en cuenta el amparo reclamado:

Compras efectuadas con tarjeta:

- Copia de la Denuncia Penal interpuesta ante autoridad competente.
- Comprobante de la compra emitida por el establecimiento de comercio (original "física", copia o factura electrónica).
- Concepto técnico donde se especifique los daños en el bien adquirido y su costo de reparación. (Aplica para la cobertura de daños accidentales).

Uso indebido de la Tarjeta protegida , Pérdidas originadas en manipulación de cajeros electrónicos, Fraude en compras por internet:

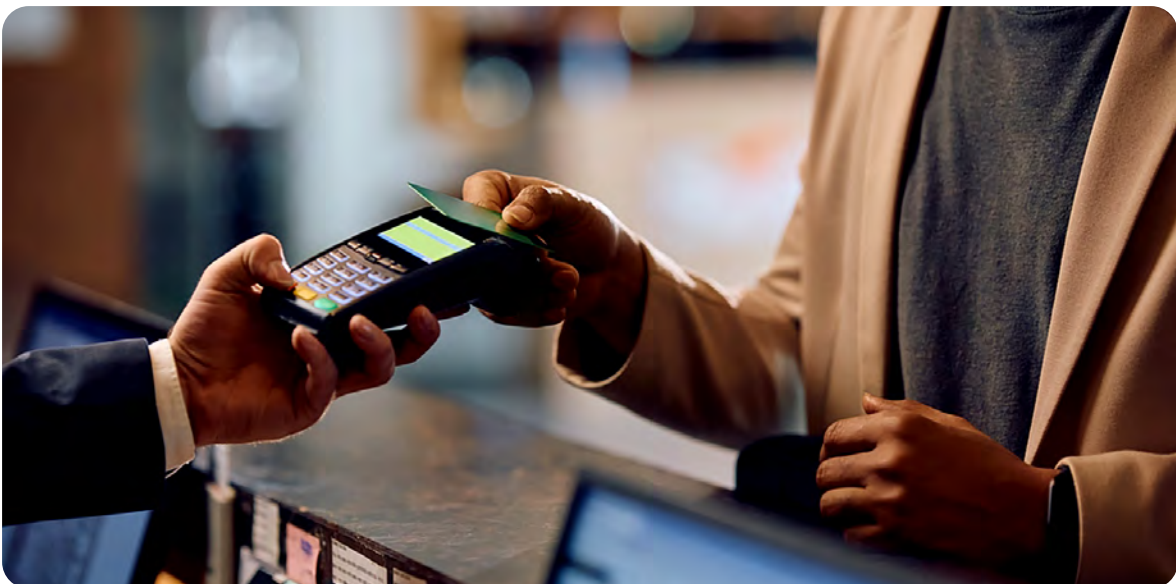
- Copia de la Denuncia Penal interpuesta ante autoridad competente.
- Comprobante de bloqueo de las tarjetas afectadas. (que contenga fecha, hora de bloqueo y últimos 4 dígitos de la tarjeta).
- Soporte o comprobante de la cuantía de la transacción (Extracto, comprobante o certificación)

Reposición de documentos:

- 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**.*

BBVA Seguros se reserva el derecho de solicitar cualquier documento adicional necesario para acreditar en debida forma la ocurrencia y la cuantía del siniestro reclamado.



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:

Hurto que se comete bajo circunstancias específicas que lo hacen más grave. Estas circunstancias pueden incluir violencia, engaño, o aprovechamiento de la situación de indefensión de la víctima.

HURTO SIMPLE:

Apropiación de una cosa mueble ajena con el propósito de obtener provecho, sin utilizar violencia o intimidación

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.

TARJETA AMPARADA:

Son tarjetas de crédito adicionales que están vinculadas a la cuenta principal de una tarjeta de crédito. Estas tarjetas se emiten a nombre de otra persona, como un familiar o un amigo, pero están bajo la responsabilidad financiera del titular de la cuenta principal.

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.

8. Asistencias de tu producto

Anexo de Asistencia Tarjeta Segura 2.0 TLMK

Para conocer las asistencias que tiene este producto, te invitamos a ver todo el documento anexo de las asistencias del seguro en nuestra página web www.bbvaseguros.com.co o a través del siguiente link:

<https://www.bbvaseguros.com.co/wp-content/themes/BBVA/doc/HURTO/Hurto%20Tarjeta%20Segura%202.0/TLMK/Clausulado/Anexo%20Asistencias/Asistencias.pdf>



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**

