

El IVA de éste producto se encuentra desactualizado como consecuencia de los cambios introducidos por la Ley 1819 de 2016 de "Reforma Tributaria". Por lo anterior, tenga presente que el IVA del 16% se actualizará al 19%, en el curso de los próximos días



**seguros de vida alfa s.a.**



CONDICIONES PARTICULARES  
PÓLIZA DE SEGURO DE SUSTRACCIÓN BOLSO/BILLETERA PROTEGIDO

seguros alfa s.a.

ESTAS CONDICIONES MODIFICAN Y HACEN PARTE DE LAS CONDICIONES GENERALES, LAS CUALES ESTÁN A DISPOSICIÓN PARA CONSULTA EN LA PÁGINA WEB [WWW.SEGUROSALFA.COM.CO](http://WWW.SEGUROSALFA.COM.CO)

Lo invitamos a tener en cuenta las siguientes condiciones:

## 1. COBERTURAS

### 1.1. USO INDEBIDO DE TARJETAS DÉBITO O CRÉDITO

**SEGUROS ALFA S.A.** RECONOCERÁ A FAVOR DEL BENEFICIARIO LA SUMA ASEGURADA, SÍ EL ASEGURADO ES VÍCTIMA DE HURTO CALIFICADO DE SU TARJETA DÉBITO O CRÉDITO, SUFRIENDO UNA PÉRDIDA PATRIMONIAL DIRECTA POR PARTE DE UN TERCERO NO AUTORIZADO. UNA VEZ EL ASEGURADO SUFRA EL HURTO SIMPLE O AGRAVADO O CONOZCA LA PÉRDIDA DE SU TARJETA DÉBITO O CRÉDITO, DEBERÁ NOTIFICAR A LA ENTIDAD FINANCIERA DICHA SITUACIÓN SOLICITANDO EL RESPECTIVO BLOQUEO.

### 1.2. ALTERACIÓN DE LA BANDA MAGNÉTICA O CHIP ("CLONACIÓN")

**SEGUROS ALFA S.A.** RECONOCERÁ A FAVOR DEL BENEFICIARIO LA SUMA ASEGURADA, SÍ EL ASEGURADO A CONSECUENCIA DE LA PÉRDIDA, HURTO CALIFICADO DE SU TARJETA DÉBITO Y/O CRÉDITO SUFRE UNA PÉRDIDA PATRIMONIAL DERIVA DE LA ALTERACIÓN DE BANDA MAGNÉTICA O CHIP DE LA TARJETA DÉBITO Y/O CRÉDITO.

### 1.3. UTILIZACIÓN FORZADA DE LAS TARJETAS DÉBITO Y/O CRÉDITO

**SEGUROS ALFA S.A.** RECONOCERÁ A FAVOR DEL BENEFICIARIO LA SUMA ASEGURADA, SÍ EL ASEGURADO ES FORZADO POR UN TERCERO A UTILIZAR SU TARJETA DÉBITO O CRÉDITO.

### 1.4. HURTO EN CAJERO

**SEGUROS ALFA S.A.** RECONOCERÁ A FAVOR DEL BENEFICIARIO LA SUMA ASEGURADA, SÍ EL ASEGURADO ES VÍCTIMA DE UN HURTO CALIFICADO EN EL CUAL PIERDE LAS SUMAS RETIRADAS EN LAS OFICINAS, SUCURSALES BANCARIOS O EN CAJEROS ELECTRÓNICOS. ESTA COBERTURA ÚNICAMENTE CUBRE LOS HURTOS CALIFICADOS QUE OCURRAN DURANTE LAS DOS (02) HORAS SIGUIENTES DE HABERSE REALIZADO EL RETIRO DEL DINERO EN LAS OFICINAS, SUCURSALES BANCARIAS O EN CAJEROS ELECTRÓNICOS.

### 1.5. REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS

**SEGUROS ALFA S.A.** RECONOCERÁ A FAVOR DEL BENEFICIARIO LA SUMA ASEGURADA, SÍ EL ASEGURADO ES VÍCTIMA DE UN HURTO CALIFICADO EN EL CUAL PIERDE SUS DOCUMENTOS PERSONALES. ESTA COBERTURA, SÓLO AMPARA LOS DOCUMENTOS ENUNCIADOS EN LAS DEFINICIONES.

### 1.6. REPOSICIÓN DE LLAVES

**SEGUROS ALFA S.A.** RECONOCERÁ A FAVOR DEL BENEFICIARIO LA SUMA ASEGURADA, SÍ EL ASEGURADO ES VÍCTIMA DE UN HURTO CALIFICADO EN EL CUAL PIERDE SUS LLAVES. EN ESTA COBERTURA SÓLO SE CUBRIRÁN LAS SIGUIENTES LLAVES: (I) LLAVES DE LA PUERTA PRINCIPAL DE LA RESIDENCIA, (II) LLAVES DEL VEHÍCULO O MOTO Y (III) LLAVES DE SEGURIDAD DE LA RESIDENCIA.

### 1.7. REPOSICIÓN DE BOLSO, BILLETERA Y SU CONTENIDO

**SEGUROS ALFA S.A.** RECONOCERÁ A FAVOR DEL BENEFICIARIO LA SUMA ASEGURADA, SÍ EL ASEGURADO ES VÍCTIMA DE UN HURTO CALIFICADO EN EL CUAL PIERDE SU BOLSO Y LOS ELEMENTOS QUE ESTÉN DENTRO DE ESTE. EN ESTA COBERTURA SÓLO SE CUBRIRÁN LAS CARTERAS Y/O MALETINES DE MANO, LAS BILLETERAS, EL MAQUILLAJE, LAS GAFAS, AGENDAS.

### 1.8. COMPRA PROTEGIDA

**SEGUROS ALFA S.A.** RECONOCERÁ A FAVOR DEL BENEFICIARIO LA SUMA ASEGURADA, SÍ EL ASEGURADO ES VÍCTIMA DE UN HURTO CALIFICADO EN EL CUAL PIERDA EL BIEN ADQUIRIDO CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO, O SÍ EL BIEN SE DAÑA DE MANERA ACCIDENTAL. LA DURACIÓN DE LA COBERTURA SE EXTIENDE HASTA MÁXIMO SESENTA (60) DÍAS DESPUÉS DE LA FECHA EN QUE SE HAYA REALIZADO LA COMPRA DEL BIEN<sup>1</sup>.

## 2. EXCLUSIONES

**2.1. EXCLUSIONES APLICABLES A LAS COBERTURAS DE USO INDEBIDO DE TARJETAS DÉBITO Y/O CRÉDITO, ALTERACIÓN DE LA BANDA MAGNÉTICA O CHIP, UTILIZACIÓN FORZADA DE LAS TARJETAS DÉBITO Y/O CRÉDITO, HURTO EN CAJERO, REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS, REPOSICIÓN DE LLAVES, REPOSICIÓN DE BOLSO/ BILLETERA Y/O SU CONTENIDO**

(I) ACTOS DESHONESTOS, FRAUDULENTOS O CRIMINALES COMETIDOS POR EL ASEGURADO, ALGÚN AMIGO, FAMILIAR O EMPLEADO SUYO, (II) TARJETAS DÉBITO O CRÉDITO QUE SE EXTRAVÍEN EN CUSTODIA DEL BANCO, DEL SERVICIO DE CORREO O POSTAL, (III) PÉRDIDAS EN LAS QUE EL ASEGURADO HAYA SIDO INDEMNIZADO A TRAVÉS DE OTRAS PÓLIZAS DE SEGURO O POR CUALQUIER INSTITUCIÓN FINANCIERA O FRANQUICIA.

### 2.2. COMPRA PROTEGIDA

(I) VEHÍCULOS O AUTOMOTORES ("AUTOMÓVILES O BICICLETAS"), (II) ARTÍCULOS QUE HAYAN SIDO DESCUIDADOS EN UN LUGAR PÚBLICO, (III) TABLETAS, IPADS, SMARTPHONE, BLACKBERRY, TELÉFONOS CELULARES, (IV) MOTOCICLETAS Y/O VEHÍCULOS MOTORIZADOS

### 2.3. EXCLUSIONES GENERALES

ACTOS DELICTIVOS QUE VAYAN EN CONTRA DE LA LEY PENAL, EN LOS QUE PARTICIPE DIRECTA O INDIRECTAMENTE EL ASEGURADO, ACTOS TERRORISTAS, CONMOCIONES CIVILES, ASONADAS, DISTURBIOS, GUERRA DECLARADA O NO. RADIACIONES IONIZANTES O CONTAMINACIÓN POR RADIOACTIVIDAD DE COMBUSTIBLE NUCLEAR O DE CUALQUIER RESIDUO NUCLEAR PRODUCIDO POR COMBUSTIÓN DE COMBUSTIBLE NUCLEAR, RADIOACTIVIDAD, TÓXICO, EXPLOSIVO O CUALQUIER OTRA PROPIEDAD PELIGROSA DE UN EXPLOSIVO NUCLEAR O DE SUS COMPONENTES. HURTOS OCURRIDOS CON ANTERIORIDAD AL INICIO DE VIGENCIA DEL PRESENTE SEGURO.

## 3. CLÁUSULAS ESPECIALES DE LAS CONDICIONES PARTICULARES

### - Terminación del seguro:

El presente certificado individual culminará por las siguientes causas: (I) Mora en el pago de la prima, (II) Cuando el asegurado cumpla la edad máxima de permanencia en la póliza, (III) Revocación unilateral por parte del asegurado, mediante noticia escrita o comunicándose a la línea de atención en Bogotá D.C al 7455415 o a nivel nacional al 018000960066, (IV) Muerte del asegurado

### Protección de datos personales

Usted como asegurado, al solicitar o autorizar la contratación de este seguro, manifiesta que toda la información suministrada a través de la solicitud correspondiente es veraz y comprobable, y autoriza expresamente para los fines de la contratación del seguro a **SEGUROS ALFA S.A.** y al tomador para efectuar todo tratamiento de su información personal, necesario para el cumplimiento de sus deberes legales y contractuales pudiendo, compartir información del asegurado con el tomador de la póliza, así como también, cuando ello se haga indispensable para el desarrollo del contrato de seguro o para cualquier operación que le resulte afín, complementaria o asociada, revelar o encargar, bajo su responsabilidad, información a terceros tales como proveedores tecnológicos, operadores logísticos o reaseguradores en Colombia o en el exterior.

Para fines estadísticos y/o de valoración de riesgo el tomador y/o asegurado autorizan a **SEGUROS ALFA S.A.** para efectuar consultas y reportes de su información personal dirigidos a centrales de riesgo financiero, a autoridades públicas competentes, y a organismos gremiales del sector financiero y asegurador, así como también a consultar fuentes de información disponible públicamente.

Usted en calidad de asegurado se obliga a informar oportunamente todo cambio y/o actualización e información personal suministrada a **SEGUROS ALFA S.A.** el asegurado podrá conocer, actualizar o modificar sus datos comunicándose a la línea de atención o acceder a políticas, a través de la página web [WWW.SEGUROSALFA.COM.CO](http://WWW.SEGUROSALFA.COM.CO) enlace "Protección de datos personales".

Donde aplique, y siempre que los mismos no resulten indispensables para el desarrollo del contrato de seguro no será obligatoria la revelación de datos sobre orientación política, sexual, religiosa, filosófica, raza, de menores, o en todo caso datos legalmente considerados como sensibles.

### Documentos para la reclamación

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1077 del Código de Comercio, a usted como asegurado le corresponderá demostrar la ocurrencia y cuantía del siniestro. Por tal razón para afectar las coberturas descritas en este seguro será necesario que en cada reclamación se alleguen además del formulario de declaración de siniestro debidamente diligenciado y firmado por usted, la fotocopia ampliada al 150% del documento de identidad y los siguientes documentos

#### a. Para Uso indebido de tarjetas débito y/o crédito, alteración de la banda magnética o chip, utilización forzada de las tarjetas débito y/o crédito

(I) Original o copia de denuncia del hecho ante Autoridad Competente donde se especifique detalle, fecha y hora de ocurrencia de los hechos, (II) Certificación del Banco en la cual se evidencien las operaciones que dieron lugar a la pérdida patrimonial del asegurado, (III) Certificado expedido por el banco dónde se indique la fecha en qué fue solicitado el bloqueo por parte del cliente y la fecha en la que fue realizado el bloqueo por parte del banco.

#### b. Para Hurto en cajero

(I) Original o copia de denuncia del hecho ante Autoridad Competente donde se especifique detalle, fecha y hora de ocurrencia de los hechos, (II) Certificación del Banco en la cual se evidencien las operaciones que dieron lugar a la pérdida patrimonial del asegurado, (III) Certificación del Banco en dónde se detalle fecha y hora de la transacción. (Documento suministrado por el Banco).

#### c. Para Reposición de documentos, reposición de llaves, reposición de bolso/ billetera y/o su contenido.

(I) Original o copia de denuncia del hecho ante Autoridad Competente donde se especifique detalle, fecha y hora de ocurrencia de los hechos,

#### d. Para Compra protegida

(I) Original o copia del denuncia del hecho ante Autoridad Competente donde se especifique, detalle, fecha y hora de ocurrencia de los hechos, (II) factura o documento en el cual sea posible evidenciar la compra y el costo del bien adquirido, original o copia del Voucher de la tarjeta débito o crédito donde aparezcan todos los detalles de la compra realizada como fecha, hora, entre otros. Si no se tiene dicho documento certificación expedida por el banco donde aparezca esta información.

**Nota: SEGUROS ALFA S.A.** podrá solicitar cualquier otro documento necesario para definir su reclamación, así mismo, cuando usted o los beneficiarios no posean los documentos mencionados, podrán aportar cualquier medio probatorio previsto en la ley, siempre y cuando sea idóneo, pertinente y conducente para probar el siniestro.

- Cuando usted o los beneficiarios no posean los documentos mencionados, podrán aportar cualquier medio probatorio previsto en la ley, siempre y cuando sea idóneo, pertinente y conducente para probar el siniestro.

**Una vez enviada por usted la documentación completa, SEGUROS ALFA S.A. procederá a resolver la reclamación**

### - Pasos para la reclamación

Cuando usted cuente con la totalidad de documentos enunciados para la reclamación, le solicitamos muy amablemente remitir dicha documentación a través de la sucursal del Banco mas cercana a usted.

### 4. INFORMACIÓN ADICIONAL

- Líneas de atención al cliente: en Bogotá D.C. 7455415 o a nivel nacional 018000960066.
- Datos del Defensor del Consumidor Financiero: Jose Fernando Zarta, Av. Calle 24A No. 59 42 Torre 4 Piso 4 Bogotá D.C. Teléfono 7435333 Ext 14454. Email: [defensordelasegurado@segurosalfa.com.co](mailto:defensordelasegurado@segurosalfa.com.co)
- Tenga en cuenta: Toda diferencia sobre cualquier aspecto del seguro por parte del asegurado, se resolverá entre el mismo asegurado y la aseguradora, sin responsabilidad alguna del **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** El asegurado acepta que el **BANCO DE BOGOTÁ S.A.**, como beneficiario, recibirá la indemnización y tendrá la facultad de aplicar dicha indemnización, mes a mes contra el saldo de las respectivas cuotas en su vencimiento regular, tanto por capital como por intereses.

En virtud de las disposiciones legales y normativas en materia de PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO, se le recomienda mantenerse informado al respecto consultando de forma periódica nuestra página web, [WWW.SEGUROSALFA.COM.CO](http://WWW.SEGUROSALFA.COM.CO), ingresando al enlace Consumidor Financiero.

**ADVERTENCIA:** Este producto es ofrecido por la red del **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** limitándose única y exclusivamente al correcto cumplimiento de las instrucciones debidamente impartidas por **SEGUROS ALFA S.A.**, para la prestación del servicio en dicha red. El **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** no actúa como intermediario de seguros ni como compañía aseguradora. El cumplimiento del contrato de seguros es responsabilidad directa y exclusiva de **SEGUROS ALFA S.A.** El **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** no asume frente al asegurado y/o beneficiario ninguna obligación relacionada con la ejecución del contrato de seguro que da origen a esta transacción.

**Todo lo no previsto en el presente documento se regirá por el Código de Comercio.**