

ANEXO DE TARJETAHABIENTES - PÓLIZA DE  
SUSTRACCIÓN

AVILLAGA S.A. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA



**equidad**  
*seguros generales*

ANEXO DE TARJETAHABIENTES - PÓLIZA DE  
SUSTRACCIÓN

# ANEXO DE TARJETAHABIENTES - PÓLIZA DE SUSTRACCIÓN

## ANEXO DE TARJETAHABIENTES - PÓLIZA DE SUSTRACCIÓN

### Contenido

1. AMPARO BÁSICO.....	2
2. EXCLUSIONES APLICABLES A TODOS LOS AMPAROS.....	2
3. AMPAROS ADICIONALES.....	4
4. ASISTENCIA.....	6
5. LIMITE TERRITORIAL.....	7
6. VIGENCIA DE COBERTURA POR TARJETA.....	7
7. LIMITES DE RESPONSABILIDAD.....	7
8. FORMALIZACIÓN DEL RECLAMO.....	7
9. REVOCACIÓN UNILATERAL.....	8
10. DEFINICIONES.....	9



## 1. AMPARO BÁSICO

### **HURTO CALIFICADO DE DINEROS EN EFECTIVO RETIRADOS EN LOS CAJEROS ELECTRÓNICOS (DE CUALQUIER RED) CON LAS TARJETAS DE CRÉDITO / DÉBITO EMITIDAS POR LA ENTIDAD TOMADORA.**

LA EQUIDAD SEGUROS indemnizará al tarjeta-habiente asegurado por las pérdidas de dinero retirado de cualquier cajero automático habilitado para tal efecto, como consecuencia de hurto calificado según su definición legal, cometido contra el tarjeta-habiente asegurado, siempre y cuando dicho delito sea cometido dentro del transcurso de las dos (2) horas inmediatamente siguientes a la hora del retiro del dinero y el retiro haya sido efectuado con una tarjeta débito o crédito emitida a favor del tarjeta-habiente asegurado por la entidad tomadora del seguro.

El amparo otorgado se extiende a cubrir el atraco o asalto mediante el cual se obligue al asegurado, por la fuerza o bajo estado de indefensión suministrándole sustancias psicoactivas, a realizar varios retiros de los cajeros automáticos. También se cubrirá dicho evento en caso de que los asegurados sean obligados a entregar la clave y la tarjeta, aun cuando la transacción la realice el asaltante o atracador, dejando o manteniendo al asegurado en estado de indefensión o la amenaza de hacerle daño a un tercero (paseo millonario). No se cubre el hurto del dinero cuando la transacción sea efectuada por personas distintas al tarjeta-habiente asegurado, aun cuando cuente con la autorización de este último.

## 2. EXCLUSIONES APLICABLES A TODOS LOS AMPAROS

NO HAY LUGAR A INDEMNIZACIÓN BAJO CUALQUIERA DE

LOS AMPAROS DE ESTE ANEXO, CUANDO LAS PÉRDIDAS QUE SUFRA EL TARJETA-HABIENTE ASEGURADO TENGA SU CAUSA O SEAN CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA DE LOS SIGUIENTES EVENTOS:

2.1 LAS PÉRDIDAS PROVENIENTES DE ACTOS FRAUDULENTOS DE LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD TOMADORA YA SEA SOLOS O EN ASOCIO CON TERCEROS.

2.2 LAS PÉRDIDAS PROVENIENTES DE ACTOS FRAUDULENTOS DE LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD TOMADORA Y/O ENTIDADES CONTROLADORAS DE LA INFORMACIÓN.

2.3 LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DERIVADOS DE LAS COBERTURAS DEL PRESENTE ANEXO ENUNCIADOS PERO NO LIMITANDOS A LA INTERRUPCIÓN DE NEGOCIOS, DEMORA, LUCRO CESANTE, RETRASOS, PÉRDIDA DE MERCADO O SIMILARES.

2.4 LA RESPONSABILIDAD CIVIL DE CUALQUIER TIPO QUE AFECTE AL TOMADOR, ASEGURADO O BENEFICIARIO DE LA PRESENTE PÓLIZA.

2.5 LOS VICIOS PROPIOS DEL PRODUCTO QUE DERIVEN DE UNA DEFECTUOSA FABRICACIÓN O QUE GENEREN LA RESPONSABILIDAD DE GARANTÍA DEL FABRICANTE Y/O VENDEDOR.

2.6 TARJETAS O INFORMACIÓN EXTRAVIADA O HURTADA MIENTRAS SE ENCUENTRAN EN CUSTODIA DE CUALQUIER ENTIDAD PROCESADORA DE PAGO (VISA-MASTERCARD-AMERICAN EXPRESS O DINERS), FABRICANTE, SERVICIO POSTAL O EN TRÁNSITO.

2.7 EL HURTO DEL DINERO CUANDO SEA COMETIDO POR PERSONAS A LAS CUALES PREVIAMENTE EL TARJETA-HABIENTE ASEGURADO HAYA AUTORIZADO LA UTILIZACIÓN DE SU TARJETA.

2.8 LAS TRANSFERENCIAS DE FONDOS, LAS COMPRAS O LOS CARGOS REVERSIBLES POR PARTE DE LA ENTIDAD TOMADORA O DEL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

2.9 PÉRDIDAS OCASIONADAS POR FALLA OPERACIONAL O DE PROCEDIMIENTO DE PARTE DEL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL O DE LA ENTIDAD TOMADORA.

2.10 PÉRDIDAS OCASIONADAS POR EL SIMPLE DESCUIDO O EXTRAVÍO DE LOS BIENES AMPARADOS.

2.11 PARA EL CASO DE ASISTENCIA DE BOLSO O BILLETERA PROTEGIDA SE EXCLUYEN ARTÍCULOS ELECTRÓNICOS, DINERO EN EFECTIVO Y JOYAS.

### 3. AMPAROS ADICIONALES

#### 3.1 FALSIFICACIÓN O CLONACIÓN DE LAS TARJETAS DÉBITO O CRÉDITO.

La Equidad Seguros indemnizará al tarjeta-habiente asegurado por las pérdidas de dinero que sufra por el uso indebido de la tarjeta como consecuencia de:

#### 3.2 FALSIFICACIÓN Y/O ADULTERACIÓN DEL PLÁSTICO (CLONACIÓN).

La Equidad Seguros indemnizará el monto de la pérdida hasta el límite asegurado en el evento que un tercero realice una confección física de una tarjeta que ha sido estampada en relieve o impreso para dar a entender que es la tarjeta de crédito y/o débito del tarjeta-habiente asegurado y que con ella fraudulentamente se efectúen

transacciones a cargo del tarjeta-habiente asegurado. No se considerará falsificación ni adulteración física de la tarjeta, el uso que se haga de la enumeración de la misma a través de internet.

### **3.3 FALSIFICACIÓN Y/O ADULTERACIÓN DE BANDA MAGNÉTICA Y/O CHIP.**

La Equidad Seguros indemnizará el monto de la pérdida hasta el límite asegurado en el evento que un tercero realice una falsificación, modificación, copie o adultere la banda magnética o chip de la tarjeta del tarjeta-habiente asegurado, para realizar transacciones fraudulentas que puedan ser efectuadas con cargo a la tarjeta crédito y/o débito del tarjeta-habiente asegurado. No se considerará falsificación ni adulteración de la banda magnética o chip de la tarjeta, el uso que se haga de la numeración de la misma a través de internet.

### **3.4 PÉRDIDA DE DOCUMENTOS PERSONALES**

La Equidad Seguros pagará a título de auxilio económico la suma indicada en la carátula de la póliza, para adelantar los trámites administrativos tendientes a obtener duplicados de los documentos personales que se definen en el presente anexo, en el evento que el tarjeta-habiente asegurado, como consecuencia del hurto calificado amparado bajo el numeral 1.1 de estas condiciones, pierda uno o varios de tales documentos personales.

### **3.5 ESTAFA EN CAJEROS AUTOMÁTICOS**

La Equidad Seguros indemnizará al tarjeta-habiente asegurado hasta la suma indicada en la carátula de la póliza, por la pérdida de dinero que se genere como consecuencia de artificios o engaños de terceros que tenga como fin hacer incurrir en error al tarjeta-habiente asegurado.

### **3.6 COMPRAS O PAGOS FRAUDULENTOS REALIZADOS A TRAVÉS DE INTERNET**

La Equidad Seguros igualmente indemnizará al tarjeta-

habiente asegurado el monto de la pérdida que sufra hasta el valor indicado en la carátula de la póliza, como consecuencia de transacciones efectuadas a través de páginas web, mediante el uso de su tarjeta crédito o débito sin su autorización o sin su conocimiento, siempre y cuando sean descubiertas y denunciadas por el tarjeta-habiente asegurado a la entidad tomadora, dentro de los 5 días siguientes a la fecha de notificación del estado de cuenta.

#### 4. ASISTENCIA

##### **Bolso o Billetera protegida:**

La Equidad Seguros otorga un auxilio económico por el hurto del bolso (en caso de mujeres) y billetera (para mujeres y hombres). El beneficio consiste en brindar al tarjeta-habiente asegurado un auxilio económico para reposición de documentos de identificación, asesoría legal telefónica en caso de tener alguna duda respecto al hurto y servicio de transporte local en caso de que no tenga cómo movilizarse como consecuencia del hurto, para lo cual podrá solicitar un servicio de transporte dentro del perímetro urbano. Adicionalmente para el bolso protegido se da un auxilio para reposición del contenido del bolso. Los beneficios de esta asistencia operan por reembolso una vez el tarjeta-habiente asegurado envíe los documentos soporte.



##### **Bolso Protegido**

- Reposición de Documentos de Identificación (Cédula, Pase de conducción, Pasaporte) hasta \$200.000.
- Auxilio para reposición de contenido de bolso y accesorios hasta \$150.000.
- Asesoría legal telefónica.
- Servicios de transporte local.



##### **Billetera Protegido**

- Reposición de Documentos de Identificación (Cédula, Pase de conducción, Pasaporte) hasta \$300.000.
- Asesoría legal telefónica.
- Servicios de transporte local.



Para hacer efectiva esta asistencia el tarjeta-habiente asegurado deberá comunicarse a la línea de atención telefónica 7460392 en Bogotá o la línea segura nacional 01 8000 919 538 o desde el celular al #324 mediante la cual informarán el proceso de asistencia a seguir.

## 5. LIMITE TERRITORIAL

El seguro tendrá vigencia mientras el tarjeta-habiente asegurado realice transacciones dentro del territorio colombiano.

## 6. VIGENCIA DE COBERTURA POR TARJETA

Al suscribirse el seguro quedarán amparadas todas las tarjetas vigentes de las cuales la entidad tomadora ha suministrado información para el cobro inicial.

Igualmente se ampararán todas las tarjetas nuevas o renovadas, que sean reportadas a La Equidad Seguros por la entidad tomadora mediante un medio idóneo y verificable.

## 7. LIMITES DE RESPONSABILIDAD

La responsabilidad de La Equidad Seguros no excederá en ningún caso la suma asegurada asignada en la carátula de la póliza para cada cobertura y hasta los eventos señalados en la misma por vigencia para cada tarjeta-habiente asegurado.

## 8. FORMALIZACIÓN DEL RECLAMO

La entidad tomadora y/o el tarjeta-habiente asegurado deberá acreditar la ocurrencia y cuantía del siniestro

para lo cual podrá presentar, sin limitarse la siguiente documentación:

- Informe escrito de aviso a la entidad tomadora del evento, relacionando la fecha, hora y valor del mismo, así como las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrió la pérdida.
- Denuncia penal instaurada por el tarjeta-habiente asegurado ante autoridad competente en la que se indique claramente la fecha, hora y lugar de los hechos, al igual que el valor de la pérdida.
- Constancia expedida por la entidad tomadora del valor de la transacción
- Videos o cualquier otra información que sea conocida por la entidad tomadora.
- Copia de los estados de cuenta (extractos) donde consten las transacciones objeto del reclamo.

La anterior documentación, sin perjuicio de la libertad probatoria establecida en el artículo 1077 del Código de Comercio.

## 9. REVOCACIÓN UNILATERAL

El presente anexo y todos sus amparos adicionales podrán ser revocados por la entidad tomadora y/o tarjeta-habiente asegurado en cualquier momento, mediante aviso escrito dado a La Equidad Seguros, el importe de la prima devengada y la de devolución se calculará a prorrata.

Por su parte, La Equidad Seguros podrá revocarlo enviando aviso escrito a la entidad tomadora a su última dirección conocida, con no menos de 10 días hábiles de antelación, contados a partir de la fecha del envío. En este caso La

Equidad Seguros devolverá la parte proporcional de la prima no devengada desde la fecha de revocación.

## 10. DEFINICIONES

Para los efectos de este anexo los siguientes términos deberán entenderse así:

**Entidad Tomadora:** Es la persona jurídica que traslada el riesgo a La Equidad Seguros y quien suministra la tarjeta crédito o débito al tarjeta-habiente asegurado.

**Tarjeta-habiente asegurado:** Personas naturales que sean titulares para realizar transacciones a través de tarjetas crédito o débito.

**Documentos personales:** licencia de conducción, cédula de ciudadanía, libreta militar, pasaporte y tarjeta profesional.

**Deducible:** Es la suma o porcentaje de todo siniestro que asume el tarjeta-habiente asegurado, si así consta en la carátula de la póliza.



Línea Bogotá

**7 46 0392**

Línea Segura Nacional

**01 8000 919 538**

Desde su celular marque



24 horas de los 365 días del año le entregará  
el mejor servicio y toda la atención  
que usted necesita

[www.laequidadseguros.coop](http://www.laequidadseguros.coop)

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA

VIGILADO



**equidad**  
*seguros generales*



30/04/2021-1501-NT-A-09-0000000000120101

30/04/2021-1501-A-09-0000000000120101-D001

**equidad**  
*seguros generales*

[www.laequidadseguros.coop](http://www.laequidadseguros.coop)