

1. ¿QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO DEL SEGURO TARJETA PROTEGIDA?

El asegurado debe reportarlo a los canales de atención de la aseguradora demostrando la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida, para lo cual podrá utilizar los medios probatorios pertinentes, no obstante, y con el fin de facilitar la reclamación y dependiendo del amparo que pretende reclamar podrá adjuntar:

- Formulario de reclamación totalmente diligenciado.
- Fotocopia legible del documento de identidad.
- Carta formal de reclamación, en la que se describan las circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia del evento, así como el monto reclamado, actividad que se estaba desarrollando, etc.
- Copia del denuncia formulado ante la autoridad competente.
- Certificación de bloqueo de la tarjeta o producto financiero.
- Estado de cuenta en virtud del cual se logre acreditar el débito o cargo a los productos financieros o bienes objeto de la cobertura
- Certificación del banco en donde se confirme, que no le realizarán ningún reintegro de los valores reclamados.
- Recibo de pago de reexpedición de documentos reclamados.
- Original o copia de la factura, recibo, tiquete o comprobante de pago en virtud del cual se logre acreditar la compra del bien asegurado.
- El asegurado deberá llevar el bien asegurado afectado por daño material accidental al lugar que le indique la compañía para su respectivo diagnóstico.
- En caso de un posible evento de daño accidental, el diagnóstico del servicio técnico especializado en donde conste el grado de afectación del bien, las causas de este y el valor de la reparación (en caso de ser reparable), no obstante, la compañía se reserva el derecho de verificar el estado del bien afectado.

1.1. Documentos sugeridos para la reclamación por amparo:

1.1.1 Sustracción de dineros retirados de cajeros electrónicos:

- Carta formal de reclamación, en la que se describan las circunstancias de tiempo,

Descarga nuestra App 



modo y lugar de ocurrencia del evento, así como el monto reclamado, actividad que se estaba desarrollando, etc.

- Copia del extracto donde se reflejen las transacciones.
- Copia de la cedula del reclamante (tarjetahabiente).
- Copia del denuncia formulado ante la autoridad competente.
- Certificación de bloqueo de la tarjeta hurtada o perdida.
- Certificación del banco en donde se confirme, que no le realizarán ningún reintegro de los valores reclamados

2. Paseo Millonario:

- Carta formal de reclamación, en la que se describan las circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia del evento, así como el monto reclamado, actividad que se estaba desarrollando, etc.
- Copia del extracto donde se reflejen las transacciones.
- Copia de la cedula del reclamante (tarjetahabiente).
- Copia del denuncia formulado ante la autoridad competente.
- Certificación de bloqueo de la tarjeta hurtada o perdida.
- Certificación del banco en donde se confirme, que no le realizarán ningún reintegro de los valores reclamados.

3. Estafa cajeros automáticos (Pérdidas originadas en manipulación de cajeros electrónicos):

- Carta formal de reclamación, en la que se describan las circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia del evento, así como el monto reclamado, actividad que se estaba desarrollando, etc.
- Copia del extracto donde se reflejen las transacciones.
- Copia de la cedula del reclamante (tarjetahabiente).
- Copia del denuncia formulado ante la autoridad competente.
- Certificación de bloqueo de la tarjeta hurtada o perdida.
- Certificación del banco en donde se confirme, que no le realizarán ningún reintegro

Descarga nuestra App 



de los valores reclamados.

4. Extravío o sustracción de tarjeta débito, tarjeta crédito:

- Carta formal de reclamación, en la que se describan las circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia del evento, así como el monto reclamado, actividad que se estaba desarrollando, etc.
- Copia del extracto donde se reflejen las transacciones.
- Copia de la cedula del reclamante (tarjetahabiente).
- Copia del denuncia formulado ante la autoridad competente.
- Certificación de bloqueo de la hurtada o perdida.
- Certificación del banco en donde se confirme, que no le realizarán ningún reintegro de los valores reclamados

5. Sustracción de compras realizadas con tarjetas débito y/o crédito y/o débito:

- Carta formal de reclamación, en la que se describan las circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia del evento, así como el monto reclamado, actividad que se estaba desarrollando, etc.
- Copia del extracto donde se reflejen las transacciones de las compras de los bienes o mercancías.
- Copia de la cedula del reclamante (tarjetahabiente).
- Copia del denuncia formulado ante la autoridad competente.
- Factura de compra de los bienes o Declaración Extrajuicio por inexistencia de Facturas.

6. Daños accidentales de compras adquiridas mediante la utilización de tarjetas débito y/o crédito:

- Carta formal de reclamación, en la que se describan las circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia del evento, así como el monto reclamado, actividad que se estaba desarrollando, etc.
- Copia del extracto donde se reflejen las transacciones de las compras de los bienes o mercancías.
- Copia de la cedula del reclamante (tarjetahabiente).

Descarga nuestra App 



- Copia del diagnóstico técnico de los Bienes o mercancías reclamadas.
- Factura de compra de los bienes o Declaración Extrajuicio por inexistencia de Facturas.

7. Protección de Documentos:

- Carta formal de reclamación, en la que se describan las circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia del evento, así como el monto reclamado, actividad que se estaba desarrollando, etc.
- Copia de la cedula del reclamante (tarjetahabiente).
- Denuncio ante las autoridades competentes donde se mencionen los hechos,
- Recibo de Pago de reexpedición de documentos reclamados.

2. ¿CUÁNDO SE PIERDE EL DERECHO A LA INDEMNIZACIÓN?

Si hubiese, en los hechos que configuran el siniestro o en la reclamación, dolo o mala fe del asegurado, beneficiarios, causahabientes o apoderados, según lo previsto en el artículo 1078 del código de comercio.

3. ¿CÓMO SE PAGA EL SINIESTRO POR LA COMPAÑÍA?

CHUBB una vez analizado el siniestro, y si hay lugar al reconocimiento de una indemnización, la misma será pagadera en dinero, o mediante la reposición, reparación o reconstrucción de la cosa asegurada, a opción del asegurador, en todo caso sin exceder el valor asegurado.

la compañía definirá la solicitud de indemnización, máximo dentro de los 15 días siguientes a la fecha en que el asegurado acredite la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida.

la compañía efectuará el pago máximo dentro de los 5 días siguientes a fecha en la que el asegurado aporte la información para tal propósito

Descarga nuestra App 

