

¿Cómo usar tu seguro por robos y fraudes?

Una protección adicional para el dinero de tus cuentas y tarjetas, en su uso tanto en canales físicos o digitales.



Con el plan Cobertura Total tienes 5 coberturas

Todas las coberturas pueden ser utilizadas hasta dos veces al año o hasta alcanzar su límite anual.

Cargos fraudulentos hasta \$10.000

Robo de dinero en efectivo hasta \$1.400

Compra protegida hasta \$1.000

Robo de billetera hasta \$600

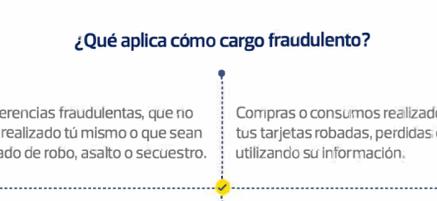
Primeros auxilios hasta \$200

Puedes usar todas las coberturas combinadas en un mismo evento.



¿Cómo se distribuye el máximo anual y los 2 casos en cada cobertura?

Por ejemplo, si la cobertura tiene un máximo anual de hasta \$10.000 y cuenta con 2 casos para el año:



No te podemos cubrir:

- ❌ Casos que hayan pasado antes de contratar este seguro.
- ❌ Si después de reportar el caso, no se envían los documentos solicitados antes de los 30 días.
- ❌ Si los hechos fueron llevados a cabo por alguien que vive contigo o es un familiar tuyo.

Revisa todos los detalles de las coberturas en el [certificado](#).

Cargos fraudulentos

Máximo anual: \$10.000

Casos por año: 2

Cobertura:

- Cuenta ahorro y corriente
- Tarjetas crédito y débito
- Banca web y móvil
- App Deuna



¿Qué aplica cómo cargo fraudulento?

Transferencias fraudulentas, que no hayas realizado tú mismo o que sean resultado de robo, asalto o secuestro.

Compras o consumos realizados con tus tarjetas robadas, perdidas o utilizando su información.

Cobertura para un cheque fraudulento de tu cuenta corriente.

Los retiros en cajeros automáticos con tu tarjeta robada o perdida.

¿Qué no aplica como cargo fraudulento?

- ❌ Si los hechos fueron llevados a cabo por alguien que vive contigo o es un familiar tuyo.
- ❌ Cuentas con las que registres transferencias, que sean de familiares o de amigos cercanos.

¿Qué debo hacer?

01. Llama inmediatamente al (02) 2999 999
Reporta tu caso y bloquea tus cuentas o tarjetas necesarias.

02. Denuncia en la FGE
En la [Fiscalía General del Estado](#) registra y legaliza tu denuncia.

03. Presentar documentación
Tienes hasta 30 días para seguir las indicaciones dadas en el paso 1.

04. Investigación del caso
La aseguradora AIG revisará la documentación entregada.

05. Espera 5 días laborales
Para que recuperes tu dinero.

Documentación

- Carta indicando lo sucedido con copia de cédula adjunta.
- Denuncia registrada y legalizada en Fiscalía General del Estado.
- Estado de cuenta con los movimientos fraudulentos subrayados.

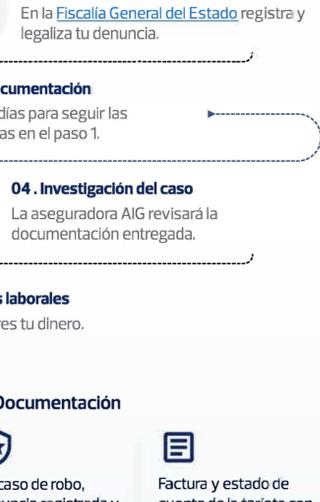
Robo de dinero en efectivo

Máximo anual: \$1.400

Casos por año: 2

Cobertura:

- Cajero automático banco
- Cajero automático otros bancos
- Ventanillas del banco
- Primeros Auxilios



¿Qué aplica en esta cobertura?

Solo el efectivo retirado en cualquier cajero o ventanilla del banco.

El robo puede suceder en cualquier lugar hasta 2 horas después del retiro.

Retiros en MI vecino
Máximo anual: \$100
Casos por año: 1
Para robo o asalto de retiros de efectivo desde MI vecino.

Primeros Auxilios
Máximo anual: \$200
Casos por año: 2
Para cubrir gastos por lesiones hasta 12 horas después del robo en cajero.

¿Qué no aplica en esta cobertura?

- ❌ No cubre dinero en efectivo que no haya sido retirado del cajero o ventanilla o que se haya retirado por más de 2 horas antes al robo.
- ❌ Gastos por primeros auxilios para otras personas que no sean el titular de este seguro.

¿Qué debo hacer?

01. Llama inmediatamente al (02) 2999 999
Reporta tu caso y bloquea tus cuentas o tarjetas necesarias.

02. Denuncia en la FGE
En la [Fiscalía General del Estado](#) registra y legaliza tu denuncia.

03. Presentar documentación
Tienes hasta 30 días para seguir las indicaciones dadas en el paso 1.

04. Investigación del caso
La aseguradora AIG revisará la documentación entregada.

05. Espera 5 días laborales
Para que recuperes tu dinero.

Documentación

- Carta indicando lo sucedido con copia de cédula adjunta.
- Denuncia registrada y legalizada en la FGE.
- Estado de cuenta con retiro de efectivo subrayado.

Compra protegida

Máximo anual: \$1.000

Casos por año: 2

Cobertura:

Los artículos comprados con tus tarjetas del banco tienen una cobertura de indemnización en caso de robo o daño accidental durante los primeros 90 días desde la fecha de compra.

¿Cuándo aplicar compra protegida?

Si el artículo sufre un daño accidental que ya no permita su funcionamiento.

En robos de tus artículos hasta 90 días desde su compra.

En robos de los artículos guardados dentro de la cajuela de tu vehículo estacionado en un parqueadero.

¿Qué artículos no te podemos cubrir?

- ❌ Cualquier vehículo motorizado, partes para su operación o mantenimiento.
- ❌ Alfombras, pisos, cerámicas, equipos de aire acondicionado, refrigeradores o calefactores.
- ❌ Obras de arte, antigüedades, armas de fuego y cualquier artículo de colección.
- ❌ Piel, joyas, gemas, piedras preciosas y artículos de oro u otros metales preciosos.

¿Qué debo hacer?

01. Llama inmediatamente al (02) 2999 999
Reporta tu caso y bloquea tus cuentas o tarjetas necesarias.

02. Denuncia en la FGE
En la [Fiscalía General del Estado](#) registra y legaliza tu denuncia.

03. Presentar documentación
Tienes hasta 30 días para seguir las indicaciones dadas en el paso 1.

04. Investigación del caso
La aseguradora AIG revisará la documentación entregada.

05. Espera 5 días laborales
Para que recuperes tu dinero.

Documentación

- Carta indicando lo sucedido con copia de cédula adjunta.
- En caso de robo, denuncia registrada y legalizada en la FGE.
- Factura y estado de cuenta de la tarjeta con la que hiciste la compra.

Robo de billetera

Máximo anual: \$600

Casos por año: 2

Cobertura:

- Documentos y tarjetas
- Billetera
- Bolso
- Maquillaje
- Gafas

En caso de robo o pérdida cubrimos

El costo para la reposición de las tarjetas de pago que se encontraban en el bolso o billetera.

El costo para la solicitud y reposición de los documentos personales: licencia, cédula y pasaporte.

El costo para la reposición de gafas y maquillaje perdidos con el bolso.

El costo para la reposición del bolso o la billetera al presentar su factura.

No te podemos cubrir

- ❌ Los valores que excedan el máximo anual.
- ❌ Cheques, tickets y otros objetos perdidos dentro del bolso o billetera.
- ❌ Pérdidas a causa de agua, incendios o daños accidentales al bolso o billetera y su contenido.
- ❌ Dinero en efectivo, a menos que aplique a las condiciones de [Robo de dinero en efectivo](#)

¿Qué debo hacer?

01. Llama inmediatamente al (02) 2999 999
Reporta tu caso y bloquea tus cuentas o tarjetas necesarias.

02. Denuncia en la FGE
En la [Fiscalía General del Estado](#) registra y legaliza tu denuncia.

03. Presentar documentación
Tienes hasta 30 días para seguir las indicaciones dadas en el paso 1.

04. Investigación del caso
La aseguradora AIG revisará la documentación entregada.

05. Espera 5 días laborales
Para que recuperes tu dinero.

Documentación

- Carta indicando lo sucedido con copia de cédula adjunta.
- Denuncia registrada y legalizada en la Fiscalía General del Estado.

- Factura de compra del bolso, billetera, gafas y maquillaje.
- Comprobantes de reposición de documentos y tarjetas de pago.

Un producto de:

