

# PÓLIZA DE SEGURO DE VIDA GRUPO

## VIVE LA VIDA BANCO DE OCCIDENTE

### CONDICIONES

Señor asegurado, SEGUROS DE VIDA ALFA S.A. lo invita a conocer las condiciones del seguro que adquirió. Esta póliza se compone de las presentes condiciones y el certificado individual de seguro.

## 1. COBERTURAS

### 1.1. MUERTE POR CUALQUIER CAUSA

**¿Qué me cubre?** Se reconocerá un único pago en caso de muerte por cualquier causa.

#### IMPORTANTE

- La muerte como consecuencia de suicidio, homicidio y accidente no tiene periodo de carencia. Se ampara a partir del primer día.
- Ampara la muerte como consecuencia de las siguientes enfermedades preexistentes: Cáncer, infarto del miocardio, enfermedad cerebro vascular, insuficiencia renal crónica, esclerosis múltiple y cirrosis, después de cumplido el primer año de vigencia.
- Ampara la muerte como consecuencia de cualquier enfermedad preexistente diferente a las antes mencionadas, después de cumplidos los seis primeros meses de vigencia.

### 1.2. CANASTA FAMILIAR Y/O ESCOLAR HIJOS (VIDA)

**¿Qué me cubre?** Sí durante la vigencia de la póliza el asegurado muere por cualquier causa, se reconocerá a favor de sus beneficiarios designados o los de ley, el pago de un valor adicional para gastos familiares y/o renta escolar.

#### IMPORTANTE

- La muerte como consecuencia de suicidio, homicidio y accidente no tiene periodo de carencia. Se ampara a partir del primer día.
- Ampara la muerte como consecuencia de las siguientes enfermedades preexistentes: Cáncer, infarto del miocardio, enfermedad cerebro vascular, insuficiencia renal crónica, esclerosis múltiple y cirrosis, después de cumplido el primer año de vigencia.
- Ampara la muerte como consecuencia de cualquier enfermedad preexistente diferente a las antes mencionadas, después de cumplidos los seis primeros meses de vigencia.

## 2. DOCUMENTOS PARA LA RECLAMACIÓN

Para realizar la reclamación a usted le corresponderá demostrar la ocurrencia del siniestro, para lo cual podrá presentar la fotocopia del documento de identidad del asegurado y/o beneficiario, el formulario de declaración de siniestros y los documentos mencionados a continuación u otro que usted considere pertinente. Por favor tenga en cuenta los documentos que aplican al tipo de cobertura.

#### MUERTE POR CUALQUIER CAUSA

- Copia de registro de defunción

#### CANASTA FAMILIAR Y/O ESCOLAR HIJOS

- Copia de registro de defunción

#### IMPORTANTE

- SEGUROS DE VIDA ALFA S.A. podrá solicitar cualquier otro documento diferente a los mencionados para definir su reclamación.

### 3. PASOS PARA REALIZAR LA RECLAMACIÓN

**1**

Complete los documentos

**2**

Remita la documentación por los siguientes medios:

- A través del correo electrónico [siniestros@bancodeoccidente.com.co](mailto:siniestros@bancodeoccidente.com.co)
- A través de las oficinas del Banco de Occidente.
- A través de WhatsApp, escribiéndonos a la línea de atención 3125104844.

**3**

Una vez enviada la documentación completa, Seguros de Vida Alfa S.A. procederá a resolver la reclamación y le contactaremos para informarle la resolución del caso.

#### IMPORTANTE

- Con el objetivo de simplificar el procedimiento para la atención de la reclamación, la definición se hará dentro de los 25 días calendario siguientes a la fecha en que el asegurado o beneficiario acredite la ocurrencia y la cuantía, de acuerdo con el artículo 1077 del Código de Comercio.

### 4. DEFINICIONES

#### ASEGURADO

Es la persona titular del producto financiero.

#### BENEFICIARIO

Persona a la que se le paga el valor asegurado en caso de reclamación. Para todas las coberturas (muerte por cualquier causa, canasta familiar y/o colegio hijos): los beneficiarios designados o los de ley.

#### INDEMNIZACIÓN

Es el valor que se reconoce por la ocurrencia del siniestro.

#### PRIMA

Es el precio del seguro.

**¿QUÉ NO ME CUBRE?** Son las exclusiones de la póliza.

#### SINIESTRO

Ocurrencia de los sucesos amparados en la póliza.

#### TOMADOR

Persona que por cuenta propia o ajena traslada el riesgo.

#### VALOR ASEGURADO

Es el valor determinado para el pago de la Indemnización.



SEGUROS DE VIDA ALFA S.A

ASEGURADOR: SEGUROS DE VIDA ALFA S.A.

SEGUROS DE VIDA ALFA S.A. SE COMPLACE EN TENERLO A USTED COMO CLIENTE Y ESPERA QUE SE SIENTA SATISFECHO CON LOS AMPAROS OFRECIDOS EN ESTE SEGURO.

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

Código Condicionado: 16/05/2022-1417-P-34-1199000340500000-0R00

Nota Técnica: 16/05/2022-1417-NT-P-34-V-P-BSVGRA-2021-2-0R00

**ANEXO ASISTENCIA VIVE LA VIDA BANCO DE OCCIDENTE**

EVENTOS	COBERTURA	SERVICIO	FAMILIA
4	\$230.000	Envío y pago de plomeros por emergencia	HOGAR
		Envío y pago de electricista por emergencia	
		Envío y pago de cerrajeros por emergencia	
		Envío y pago de vidrieros por emergencia	
1	\$230.000	Envío y pago de gasista por emergencia	
ILIMITADO	ILIMITADO	Servicios de conexión para trabajos por emergencia	
2	\$115.000	Armado de muebles	
3	ILIMITADO	Consulta médica telefónica	
1	\$30.000	Taxi a clínica en caso de accidente	MÉDICA
4	ILIMITADO	Orientación telefónica médica, pediátrica, psicológica	
ILIMITADO	ILIMITADO	Referenciación clínicas hospitales a nivel nacional	
2	ILIMITADO	Orientación telefónica nutricional	
2	\$60.000	Consulta médica veterinaria por accidente o enfermedad	MASCOTAS
2	ILIMITADO	Orientación médica veterinaria telefónica	
1	\$46.000	Envío medicamentos a domicilio por accidente o enfermedad	
ILIMITADO	ILIMITADO	Referencia y coordinación con cementerios de mascotas	
ILIMITADO	ILIMITADO	Referencia y coordinación de caminatas eco-recreativas caninas	

Para tramitar cualquier solicitud relacionada con la asistencia, por favor comunicarse con la línea de atención

**BOGOTÁ**  
**60(1) 7455408 Opción 6**

**A NIVEL NACIONAL**  
**018000413542**

## DESCRIPCIÓN

**ENVÍO Y PAGO DE PLOMEROS POR EMERGENCIA:** Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de EL DOMICILIO (tubería), se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación normal de las aguas, a solicitud del ASEGURADO se contactará a la mayor brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. El servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el ASEGURADO. Incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra. (Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería). Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: Grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a la tubería que conduzca agua propia del DOMICILIO. También queda excluida cualquier mejora locativa, la reparación de daños ocasionados por defectos de construcción, falta de mantenimiento, el arreglo de canales y bajantes, tubería galvanizada, maniobras por obstrucción severa, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado. La territorialidad del servicio será únicamente dentro del perímetro urbano de las siguientes ciudades: Bogotá, Medellín y su área metropolitana, Cali, Bucaramanga, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, Pereira, Manizales, Ibagué y Armenia.

**ENVÍO Y PAGO DE ELECTRICISTA POR EMERGENCIA:** Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la vivienda (casa, apartamento de uso habitacional) que corresponde a la residencia permanente del afiliado, se produzca una falta de energía eléctrica ya sea de forma total o parcial (cortocircuito), se enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. No incluyen trabajos de albañilería. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra. La territorialidad del servicio será únicamente dentro del perímetro urbano de las siguientes ciudades: Bogotá, Medellín y su área metropolitana, Cali, Bucaramanga, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, Pereira, Manizales, Ibagué y Armenia.

**ENVÍO Y PAGO DE CERRAJEROS POR EMERGENCIA:** Cuando a consecuencia de la pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto que impida la apertura de la puerta principal para acceder al DOMICILIO, y a solicitud del ASEGURADO, se contactará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que superará la emergencia con el fin de restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta del DOMICILIO. En caso de presentar más de una cerradura en la puerta principal se realizará la apertura las mismas, pero solo se reparará una, la que brinde más seguridad. Incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra. Quedan excluidas de la presente cobertura, la apertura, reparación o cambio de cerraduras o puertas de acceso electrónico, la reparación y/o reposición de cerraduras y puertas de madera, que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores, así como también la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas. También queda excluida cualquier mejora locativa, la reparación de daños ocasionados por defectos de construcción, falta de mantenimiento. La territorialidad del servicio será únicamente dentro del perímetro urbano de las siguientes ciudades: Bogotá, Medellín y su área metropolitana, Cali, Bucaramanga, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, Pereira, Manizales, Ibagué y Armenia.

## DESCRIPCIÓN

**ENVÍO Y PAGO DE VIDRIEROS POR EMERGENCIA:** Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios que formen parte de las fachadas exteriores del DOMICILIO, y que den hacia la calle, se enviará a solicitud del ASEGURADO, un técnico especializado que instalará un vidrio para superar la EMERGENCIA. El servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el ASEGURADO. Incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra. Quedan excluidas del presente servicio los vidrios que estén vencidos, cualquier clase de espejos, vitrales, domos o vidrios de seguridad y tipo de vidrios que a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle, las roturas de vidrios por fenómenos naturales. También queda excluida cualquier mejora locativa, la reparación de daños ocasionados por defectos de construcción, falta de mantenimiento. La territorialidad del servicio será únicamente dentro del perímetro urbano de las siguientes ciudades: Bogotá, Medellín y su área metropolitana, Cali, Bucaramanga, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, Pereira, Manizales, Ibagué y Armenia.

**ENVÍO Y PAGO DE GASISTA POR EMERGENCIA:** Por solicitud del ASEGURADO en caso de una sospecha de fuga de gas o falla en conexión dentro del domicilio, EL PROVEEDOR ASIGNADO POR SEGUROS DE VIDA ALFA S.A. coordinará con un especialista en manejo de gas doméstico para que se acerque a realizar la evaluación correspondiente y realice las correcciones siempre que las circunstancias lo permitan, no obstante en caso de que el daño tenga relación con tubería a cargo del prestador del servicio público, EL PROVEEDOR ASIGNADO POR SEGUROS DE VIDA ALFA S.A. no podrá intervenir y será el asegurado quien tramite con la empresa en cuestión. El servicio no cubre daños relacionados con gas domésticos. La territorialidad del servicio será únicamente dentro del perímetro urbano de las siguientes ciudades: Bogotá, Medellín y su área metropolitana, Cali, Bucaramanga, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, Pereira, Manizales, Ibagué y Armenia.

**SERVICIOS DE CONEXIÓN PARA TRABAJOS POR EMERGENCIA:** Por solicitud del ASEGURADO, EL PROVEEDOR ASIGNADO POR SEGUROS DE VIDA ALFA S.A. brindará información actualizada de forma telefónica ante consultas sobre especialistas para trabajos en el hogar, tales como plomeros, albañiles, vigilantes, jardineros, cerrajeros, empresas de tecnología, entre otras. El servicio es netamente informativo por lo que EL PROVEEDOR ASIGNADO POR SEGUROS DE VIDA ALFA S.A. no asumirá ningún tipo de gasto, ni se verá involucrado en ningún tipo de acuerdo entre las partes.

**ARMADO DE MUEBLES:** Por solicitud del ASEGURADO, EL PROVEEDOR ASIGNADO POR SEGUROS DE VIDA ALFA S.A. gestionará el envío de un profesional autorizado por la compañía para realizar tareas indicadas por el ASEGURADO que le ayude ante cualquier imprevisto en casa. Resolvemos las urgencias en su hogar siempre que lo necesite y con 2 horas de mano de obra. Instalación, arreglo, armado, movimientos de muebles y enseres. No incluye materiales, ni repuestos. Deberá ser programado con 24 horas de antelación. La territorialidad del servicio será únicamente dentro del perímetro urbano de las siguientes ciudades: Bogotá, Medellín y su área metropolitana, Cali, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, Pereira, Manizales y Armenia.

## DESCRIPCIÓN

**CONSULTA MÉDICA TELEFÓNICA:** Por solicitud del ASEGURADO, EL PROVEEDOR ASIGNADO POR SEGUROS DE VIDA ALFA S.A. lo pondrá en conferencia con un médico profesional que pueda orientarlo en manejos primarios desde el hogar con el fin de contener una emergencia o dolor latente. El médico podrá brindar recomendaciones o formular medicamentos de uso común con el fin de solventar el problema de forma temporal o definitiva. De igual forma será en esta conferencia en donde se determine la necesidad de un médico en el domicilio por evaluación del Triage. El servicio se podrá prestar las 24 horas del día, 7 días de la semana y 365 días del año, en cualquier ubicación geográfica siempre y cuando se tenga recepción de señal telefónica. El servicio se prestará por un máximo de 60 minutos.

**TAXI A CLÍNICA EN CASO DE ACCIDENTE:** En caso de lesión o enfermedad súbita e imprevista del ASEGURADO, que requiera a criterio del médico tratante manejo en un centro hospitalario; EL PROVEEDOR ASIGNADO POR SEGUROS DE VIDA ALFA S.A. adelantará los contactos y hará la coordinación efectiva para el traslado del paciente hasta la IPS o centro médico más cercano. El operador médico de EL PROVEEDOR ASIGNADO POR SEGUROS DE VIDA ALFA S.A. orientará a quien solicita el servicio respecto de las conductas provisionales que se deben asumir, mientras se produce el contacto profesional médico-paciente. Dependiendo del criterio del médico tratante, solamente se prestará un traslado básico en un taxi o vehículo público de la red de EL PROVEEDOR ASIGNADO POR SEGUROS DE VIDA ALFA S.A. La territorialidad del servicio será únicamente dentro del perímetro urbano de las siguientes ciudades: Bogotá, Medellín y su área metropolitana, Cali, Bucaramanga, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, Pereira, Manizales, Ibagué y Armenia. El servicio se podrá prestar las 24 horas del día, 7 días de la semana y 365 días el año.

**ORIENTACIÓN TELEFÓNICA MÉDICA, PEDIÁTRICA O PSICOLÓGICA:** Por solicitud del ASEGURADO, EL PROVEEDOR ASIGNADO POR SEGUROS DE VIDA ALFA S.A. lo pondrá en contacto por medio de TELECONFERENCIA con un especialista en medicina, pediatría o psicología, quien dependiendo su especialidad, podrá orientarlo en manejos primarios desde el hogar con el fin de contener una emergencia o dolor latente de menores de edad o brindará una orientación profesional referente a fallecimiento de un familiar o mascota, divorcio, despido o ascenso laboral. Sin embargo, EL PROVEEDOR ASIGNADO POR SEGUROS DE VIDA ALFA S.A. no se hace responsable sobre lo que determine el ASEGURADO a raíz de la charla. Este servicio se prestará por un máximo de 60 minutos por evento, las 24 horas del día, 7 días de la semana, 365 días del año en cualquier ubicación geográfica que tenga señal de telefonía.

**REFERENCIACIÓN CLÍNICAS HOSPITALES A NIVEL NACIONAL:** A solicitud del ASEGURADO, EL PROVEEDOR ASIGNADO POR SEGUROS DE VIDA ALFA S.A. brindará referencias sobre clínicas y hospitales a nivel nacional. El servicio se podrá solicitar las 24 horas del día, 7 días de la semana y 365 días del año.

**ORIENTACIÓN TELEFÓNICA NUTRICIONAL:** Por solicitud del ASEGURADO, EL PROVEEDOR ASIGNADO POR SEGUROS DE VIDA ALFA S.A. lo pondrá en conferencia con un nutricionista que pueda brindar apoyo frente a preguntas en temas de hábitos de alimentación. El nutricionista brindará un concepto profesional, basado en sus estudios y demás informes que a la fecha se han realizado frente al tema, sin embargo, EL PROVEEDOR ASIGNADO POR SEGUROS DE VIDA ALFA S.A. no se responsabiliza por las decisiones que tome el ASEGURADO, ni por ningún perjuicio que causen los alimentos que consuma, entendiendo que todos los organismos reaccionan de forma diferente. El servicio se podrá prestar en horario hábil de 08:00 am a 18:00 pm de lunes a sábado, y deberá ser programado con al menos 24 horas de antelación. La teleconferencia podrá durar hasta 60 minutos.

## DESCRIPCIÓN

**CONSULTA MÉDICA VETERINARIA POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD:** Por solicitud del ASEGURADO, en caso de un accidente o una enfermedad que presente la mascota, EL PROVEEDOR ASIGNADO POR SEGUROS DE VIDA ALFA S.A se encargará de coordinar un veterinario para que se presente en el domicilio del ASEGURADO y examine la mascota (únicamente perros o gatos). Este podrá suministrar medicamentos según crea conveniente y brindar recomendaciones para un tratamiento temporal o definitivo. La territorialidad del servicio será únicamente dentro del perímetro urbano de las siguientes ciudades: Bogotá, Medellín y su área metropolitana, Cali, Bucaramanga, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, Pereira, Manizales, Ibagué y Armenia. El servicio se podrá prestar las 24 horas del día, 7 días de la semana y 365 días el año.

**ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA:** Por solicitud del ASEGURADO, EL PROVEEDOR ASIGNADO POR SEGUROS DE VIDA ALFA S.A. lo pondrá en contacto por teleconferencia con un profesional (médico veterinario) a través del programa de asistencia para que brinde una orientación médica veterinaria a su mascota en caso de enfermedad o accidente. El veterinario podrá recetar recomendaciones o medicamentos según sea el caso. El servicio se podrá prestar las 24 horas del día, 7 días de la semana y 365 días el año. El profesional brindará recomendaciones basado en su experiencia y estudios más no nos haremos responsables por las reacciones que estas provoquen en la mascota sabiendo que todos los organismos son diferentes.

**ENVÍO MEDICAMENTOS A DOMICILIO POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD:** Por solicitud del ASEGURADO, EL PROVEEDOR ASIGNADO POR SEGUROS DE VIDA ALFA S.A coordinará la localización y envío de medicamentos a nivel nacional. Para la prestación, el ASEGURADO deberá compartir la respectiva fórmula expedida por una veterinaria legalmente constituida.

**REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON CEMENTERIOS DE MASCOTAS:** Por solicitud del ASEGURADO, EL PROVEEDOR ASIGNADO POR SEGUROS DE VIDA ALFA S.A. brindará referencias sobre empresas que presten servicios exequiales para mascotas a nivel nacional. Al ser un servicio netamente informativo, EL PROVEEDOR ASIGNADO POR SEGUROS DE VIDA ALFA S.A no asumirá ningún tipo de gasto, ni será responsable por acuerdos que realicen entre las partes.

**REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE CAMINATAS ECO-RECREATIVAS CANINAS:** Por solicitud del ASEGURADO, EL PROVEEDOR ASIGNADO POR SEGUROS DE VIDA ALFA S.A. brindará referencias sobre caminatas o eventos eco-recreativos de mascotas a nivel nacional. Al ser un servicio netamente informativo, EL PROVEEDOR ASIGNADO POR SEGUROS DE VIDA ALFA S.A no asumirá ningún tipo de gasto, ni será responsable por acuerdos que realicen entre las partes.