



PÓLIZA DE SEGURO  
DE FRAUDE PARA CUENTAS DE NÓMINA  
SCOTIABANK COLPATRIA S.A.

Señor asegurado, CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. lo invita a conocer las condiciones del seguro que adquirió.  
Esta póliza se compone de las presentes Condiciones y la Solicitud de Seguro.

**EN CUMPLIMIENTO DE LO DISPUESTO EN EL ART. 184 DEL EOSF Y DEMÁS NORMAS CONCORDANTES, CADA UNA DE LAS EXCLUSIONES SERÁN ENUNCIADAS A CONTINUACIÓN DE LOS AMPAROS OTORGADOS POR LA PRESENTE PÓLIZA.**

## 1. COBERTURAS

### 1.1. HURTO EN CAJERO ELECTRÓNICO/ SUCURSAL BANCARIA

**¿Qué cubrimos?** Usted recibirá el pago del valor asegurado en caso de ser víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, en donde pierda el dinero retirado de un cajero electrónico y/o Oficina.

#### IMPORTANTE

- El hurto debe ocurrir máximo dos horas siguientes al retiro del dinero.
- El dinero debe ser hurtado al titular de la tarjeta débito emitida por el Banco.
- Se cubren 2 eventos por vigencia anual.

### 1.2. REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS

**¿Qué cubrimos?** Usted recibirá el pago del valor asegurado si es víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, a través del cual pierda sus documentos personales.

#### IMPORTANTE

- Sólo le cubrimos los siguientes documentos: Cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, pasaporte, licencia de conducción, tarjeta de propiedad del carro y libreta militar.
- Se cubre 1 evento por vigencia anual.

### 1.3. REPOSICIÓN DE LLAVES

**¿Qué cubrimos?** Usted recibirá el pago del valor asegurado si es víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, a través del cual pierda sus llaves.

#### IMPORTANTE

- Sólo le cubriremos las siguientes llaves: Llaves de la puerta principal de la residencia, llaves del vehículo o moto y llaves de seguridad de la residencia.
- Se cubre 1 evento por vigencia anual.

### 1.4. REPOSICIÓN DE BOLSO O BILLETERA Y SU CONTENIDO

**¿Qué cubrimos?** Usted recibirá el pago del valor asegurado si es víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, a través del cual pierda su bolso o billetera.

#### IMPORTANTE

- Se cubre 1 evento por vigencia anual.

### 1.5. USO INDEBIDO

**¿Qué cubrimos?** Usted recibirá el pago del valor asegurado si un tercero no autorizado realiza transacciones con su producto financiero amparado (Tarjeta débito), a consecuencia de hurto, pérdida o extravío de la misma.

#### IMPORTANTE

- Usted quedará protegido hasta 72 horas antes de realizado el bloqueo.
- Se cubre clonación.
- Se cubren 4 eventos por vigencia anual.

### 1.6. UTILIZACIÓN FORZADA

**¿Qué cubrimos?** Usted recibirá el pago del valor asegurado si un tercero lo obliga mediante actos violentos, de fuerza o intimidación a utilizar su Tarjeta Débito o Crédito.

#### IMPORTANTE

- Se cubren 4 eventos por vigencia anual.

### 1.7. COMPRAS FRAUDULENTAS POR INTERNET

**¿Qué cubrimos?** Usted recibirá el pago del valor asegurado si es víctima de compras fraudulentas que hayan sido realizadas por un tercero por internet a cargo de su Tarjeta débito amparada.

#### IMPORTANTE

- La compra fraudulenta por internet deberá ocurrir en cualquier momento hasta la hora del bloqueo en la entidad que emite la tarjeta débito.
- Te cubriremos hasta 2 eventos por vigencia anual.

## 1.8. COMPRA PROTEGIDA (HURTO-DAÑO ACCIDENTAL)

¿Qué cubrimos? Usted recibirá el pago del valor asegurado en los siguientes casos:

- |                                                                                                                                                                                |                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>1</b> En los casos en que sea víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, a través del cual pierda su bien adquirido con su tarjeta débito.</p> | <p><b>2</b> Cuando el bien adquirido con la tarjeta débito se dañe de manera accidental.</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|

### IMPORTANTE

- En caso de hurto del bien la cobertura estará vigente hasta máximo dos (02) horas después de su compra.
- En caso de daño accidental la cobertura estará vigente hasta noventa (90) días calendarios luego de la compra.
- Se cubre 2 evento por vigencia anual.

¿Qué NO cubrimos bajo esta cobertura?

- |                                                                                                       |                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>1</b> Daños causados por uso normal o el deterioro debido a erosión, corrosión y/o humedad.</p> | <p><b>2</b> Mal uso del bien, al no cumplir las instrucciones del fabricante.</p> |
| <p><b>3</b> Pérdidas por defectos de fábrica.</p>                                                     | <p><b>4</b> Defectos inherentes al bien.</p>                                      |

También excluimos los siguientes aparatos:

- |                         |                                       |
|-------------------------|---------------------------------------|
| <p><b>a</b> Dinero.</p> | <p><b>b</b> Artículos de segunda.</p> |
|-------------------------|---------------------------------------|

## ECOSISTEMA DE SERVICIOS

Ponemos a su disposición una plataforma de servicios que le ayudarán a disfrutar de manera más amplia los beneficios de su seguro. Los servicios podrán ser prestados directamente o por terceros. El alcance, condiciones y disponibilidad de los mismos estará determinado por la aseguradora para el propósito mencionado.

Para mayor información sobre los servicios ingrese a nuestra página web [www.conectatecontuseguro.com](http://www.conectatecontuseguro.com) o comuníquese con nuestras líneas de atención en Bogotá al (601)7423197 Nacional 01 8000 932933 (Siempre marcando la opción 5).

## 2. EXCLUSIONES

- |                                                                                                   |                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| <p><b>1</b> Actos ilegales cometidos por el asegurado, algún amigo, familiar o empleado suyo.</p> | <p><b>2</b> Pérdidas de dinero a personas distintas al asegurado.</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|

## 3. 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 (sólo beneficiarios), el Formulario de Declaración de Siniestros y los documentos mencionados a continuación u otros que usted considere pertinentes. Por favor tenga en cuenta los documentos que aplican al tipo de cobertura.

REPOSICIÓN DOCUMENTOS/ LLAVES/ BOLSO	HURTO EN CAJERO O SUCURSAL/ USO INDEBIDO/ USO INDEBIDO / COMPRAS FRAUDULENTAS	COMPRA PROTEGIDA
<p>Denuncio penal en el que conste la descripción de los hechos, el día, la hora y el lugar en el cual ocurrió el hurto a través de la pagina de la fiscalía general de la nación o sedes autorizadas de la Fiscalía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Denuncio penal en el que conste la descripción de los hechos, el día, la hora y el lugar en el cual ocurrió el hurto a través de la pagina de la fiscalía general de la nación o sedes autorizadas de la Fiscalía.</li> <li>• Certificación del Banco en la cual se evidencien las operaciones que dieron lugar a la pérdida patrimonial del asegurado</li> <li>• Certificación de la entidad financiera en dónde se detalle fecha y hora de la transacción.</li> </ul>	<p><b>Por Hurto:</b> Denuncio penal en el que conste la descripción de los hechos, el día, la hora y el lugar en el cual ocurrió el hurto a través de la pagina de la fiscalía general de la nación o sedes autorizadas de la Fiscalía.</p> <p><b>Por Daño:</b> Documento o carta elaborada por el asegurado en el cual se describan los hechos, el día, la hora y el lugar en el cual ocurrió el daño, factura en el cual sea posible evidenciar la compra y el costo del bien adquirido, copia del Voucher de la tarjeta débito donde aparezcan todos los detalles de la compra realizada como fecha, hora, entre otros.</p>

## 4. PASOS PARA REALIZAR LA RECLAMACIÓN

1	2	3
<p>Completa los documentos</p>	<p>Remita la documentación por los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A través del correo electrónico <a href="mailto:atencionsiniestroscotiabank@cardif.com.co">atencionsiniestroscotiabank@cardif.com.co</a></li> <li>- A través de WhatsApp, escribiéndonos a la línea de atención 3125104906</li> </ul>	<p>Una vez enviada la documentación completa Cardif Seguros Generales Colombia S.A. procederá a resolver la reclamación y te contactaremos para informarte la resolución del caso.</p>

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.

## 5. ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

---

A través del defensor del consumidor financiero, como vocero y conciliador ante las entidades financieras, podrán ser formuladas las quejas respecto a los productos y servicios prestados por nuestra compañía de manera gratuita, la defensoría del cliente es ejercida por los doctores José Federico Ustáriz González (defensor principal) y Ana María Giraldo Rincón (defensor suplente).

Las quejas serán resueltas dentro del marco de sus funciones, sin que se exija ninguna formalidad adicional a su identificación, datos de contacto y descripción de los hechos y derechos que considere vulnerados.

Dichos requerimientos podrán ser radicados a nivel nacional a través de:

- E-mail: «[defensoriacardif@ustarizabogados.com](mailto:defensoriacardif@ustarizabogados.com)»
- Dirección física: Carrera 11ª N° 96 - 51 oficina 203, Edificio Oficity, Bogotá, D.C., o en los teléfonos: 60(1) 6108161 y 60(1) 6108164. Horario de atención de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. A 6:00 p.m. jornada continua.
- Página web <https://ustarizabogados.com>
- APP Defensoría Consumidor Financiero
- A través de nuestra página web <https://bnpparibascardif.com.co/> en el link defensor del consumidor financiero donde podrá conocer las funciones, tramites y procedimiento para la resolución de quejas por parte del defensor del consumidor financiero.

**CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES 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.**