

## PÓLIZA DE SEGURO DE FRAUDE PARA CUENTAS DE AHORRO Y/O CORRIENTE 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 de crédito emitida por el Banco.
- Se cubren 2 Eventos por vigencia anual.

#### 1.2. REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS/LLAVES/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 sus documentos personales, sus llaves o su bolso (billetera).

##### 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.
- 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 para cada una de las modalidades. (Documentos/Llaves/Bolso-Billetera)

#### 1.3. USO INDEBIDO/UTILIZACIÓN FORZADA

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

##### IMPORTANTE

- En casos de pérdida, hurto o extravío, si estos fueran usados indebidamente, usted quedará protegido hasta 72 horas antes de realizado el bloqueo.
- Para la cobertura de Uso Indebido se cubre clonación.
- Se cubren 4 Eventos por vigencia anual.

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

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

1

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 producto financiero amparado (tarjeta de crédito o débito).

2

Cuando el bien adquirido con su producto financiero amparado (tarjeta de crédito o débito) se dañe de manera accidental.

**Código Condicionado:** 24/01/2025-1344-P-09-8000CARDIFFRBAST-0R00

**Nota Técnica:** 01/11/2019-1344-NT-P-09-S090000FRNANA001.

### 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 máximo noventa (90) días calendarios después de la compra.
- Se cubre 1 Evento por vigencia anual.

### ¿Qué NO cubrimos bajo esta cobertura?

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

### También excluimos los siguientes aparatos:

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

## 1.5. COMPRAS FRAUDULENTAS POR INTERNET

**¿Qué cubrimos?** Usted recibirá el valor asegurado si es víctima de compras fraudulentas que hayan sido realizadas por internet a cargo de su producto financiero amparado (tarjeta de crédito o débito).

### IMPORTANTE

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

## 1.6. ECOSISTEMA DE SERVICIOS

Ponemos a su disposición una plataforma de servicios que le permitirán prevenir y protegerse en casos de Fraude. 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. 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 (Siempre marcando la opción 5).

## 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, 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<br>DOCUMENTOS/<br>LLAVES/BOLSO                                                                                                                                                                          | HURTO EN CAJERO O SUCURSAL/USO<br>INDEBIDO/UTILIZACIÓN FORZADA/COMPRAS<br>FRAUDULENTAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | COMPRA PROTEGIDA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 página de la fiscalía general de la nación o sedes autorizadas de la Fiscalía. | 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 página de la fiscalía general de la nación o sedes autorizadas de la Fiscalía.<br>Extracto de movimientos en la cual se evidencien las operaciones que se dieron como consecuencia del uso fraudulento y pérdida patrimonial del asegurado de la tarjeta de crédito o débito, mes y día de la transacción. Generado desde el portal transaccional. | Por Hurto: 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 página de la fiscalía general de la nación o sedes autorizadas de la Fiscalía.<br>Por Daño: 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 de crédito donde aparezcan todos los detalles de la compra realizada como fecha, hora, entre otros. |

**Código Condicionado:** 24/01/2025-1344-P-09-8000CARDIFFRBAST-0R00

**Nota Técnica:** 01/11/2019-1344-NT-P-09-S090000FRNANA001.

### 3. PASOS PARA REALIZAR LA RECLAMACIÓN

| 1                       | 2                                                                                                                                                                                                                                                                          | 3                                                                                                                                                                               |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Completa los documentos | Remita la documentación por los siguientes medios:<br>- A través del correo electrónico <a href="mailto:atencionsiniestrosctiabank@cardif.com.co">atencionsiniestrosctiabank@cardif.com.co</a><br>- A través de WhatsApp, escribiéndonos a la línea de atención 3125104906 | 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. |

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. 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.**

**Código Condicionado:** 24/01/2025-1344-P-09-8000CARDIFFRBAST-0R00

**Nota Técnica:** 01/11/2019-1344-NT-P-09-S090000FRNANA001.