

PÓLIZA DE SEGURO DE FRAUDE DIGITAL PARA TARJETAS DE CRÉDITO Y CUENTAS 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. COMPRAS FRAUDULENTAS POR INTERNET

¿Qué cubrimos? Usted recibirá un valor hasta concurrencia del valor especificado en el certificado individual de seguro, en caso de que el(la) asegurado(a) haya sido víctima de compras fraudulentas que hayan sido realizadas por internet con cargo a tu tarjeta de crédito y/o débito como consecuencia de hurto, pérdida, extravío o clonación de este.

IMPORTANTE

- La suma para indemnizar por cada evento corresponderá al valor de la pérdida patrimonial ocurrida dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al primero uso fraudulento de la tarjeta de crédito y/o débito o hasta el bloqueo de la misma, si este ocurriese antes del cumplimiento de dicho lapso, siempre y cuando esta no supere el límite asegurado indicado en el certificado individual de seguro.
- La presente cobertura se encuentra limitada a un (1) evento por vigencia anual.

1.2. HURTO EN CAJERO ELECTRÓNICO/SUCURSAL BANCARIA

¿Qué cubrimos? Usted recibirá hasta concurrencia del valor especificado en el certificado individual de seguro, el monto del retiro o avance que haya realizado con su tarjeta de crédito o débito, mediante cajero electrónico o sucursal bancaria, cuando este te haya sido hurtado mediante actos violentos, de fuerza o intimidación dentro de las dos (2) horas siguientes al retiro del dinero.

IMPORTANTE

- Se cubren 2 eventos por vigencia anual.

2. EXCLUSIONES

2.1. EXCLUSIONES GENERALES APLICABLES A TODAS LAS COBERTURAS

La póliza no brindará cobertura alguna a los eventos derivados directa y/o indirectamente de:

- 2.1.1. Radiaciones ionizantes o contaminación por radioactividad de combustible nuclear o de cualquier residuo nuclear producido por combustión de combustible nuclear, radioactividad; tóxico. Explosivo o cualquier otra propiedad peligrosa de un explosivo nuclear o de sus componentes.
- 2.1.2. Actos delictivos, ilegales o contravencionales de acuerdo con la ley colombiana, en los que participe directa o indirectamente el (la) asegurado(a), algún amigo, familiar o empleado suyo.
- 2.1.3. Actos terroristas, conmociones civiles, asonadas, disturbios y/o motines. Tampoco estarán cubiertos los efectos de guerra, declarada o no declarada, invasión, acción de un enemigo extranjero, hostilidades u operaciones bélicas, ya sea con o sin declaración de guerra.
- 2.1.4. Pérdidas de dinero sufridas por cualquier persona distinta al asegurado.

Código Condicionado: 08/08/2025-1344-P-09-SBKOOO9419HAL001-0R00

Nota Técnica: 08/08/2025-1344-NT-P-09-SBKTDCCCOVHAL001

3. ECOSISTEMA DE SERVICIOS

De forma adicional a los amparos otorgados y consagrados en el contrato de seguro, la aseguradora pone a tu disposición una plataforma de servicios que te ayudarán a disfrutar de manera más amplia los beneficios de tu seguro. Los servicios podrán ser prestados directamente o por terceros. El alcance, condiciones y disponibilidad de estos estará determinado por la aseguradora para el propósito mencionado. En la medida en que por su naturaleza son flexibles, personalizados, de uso permanente y no requieren el pago de valores adicionales a la prima del seguro, los servicios ofrecidos inicialmente podrán cambiar durante la vigencia de la seguro y sus condiciones podrán consultarse en: conectatecontuseguro.com o comunicándose con nuestras líneas de atención en Bogotá al (601) 7423197.

4. 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.

HURTO EN CAJERO O SUCURSAL/USO INDEBIDO/UTILIZACIÓN FORZADA/COMPRAS FRAUDULENTAS

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.

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.

Importante: La aseguradora podrá solicitar cualquier otro documento y/o información diferente a la mencionada en precedencia con la finalidad de definir la respectiva reclamación.

5. TERMINACIÓN DEL SEGURO

El seguro, además de por las causales contempladas por la Ley, terminará por cualquiera de las siguientes causas:

- 5.1. Cancelación del producto financiero seleccionado para realizar el pago de la prima.
- 5.2. Conforme al artículo 1068 del Código de Comercio la mora en el pago de la prima de la póliza o de los certificados o anexos que se expidan con fundamento en ella, producirá la terminación automática del contrato y dará derecho al asegurador para exigir el pago de la prima devengada y de los gastos causados con ocasión de la expedición del contrato.
- 5.3. Por voluntad unilateral, mediante noticia escrita o verbal por parte de el(la) asegurado(a) para ello será necesario que te dirijas a la aseguradora con tu solicitud de terminación a través de los canales de atención dispuestos para tal fin por la compañía.
- 5.4. Por manifestación unilateral mediante noticia escrita por parte de la aseguradora a su última dirección física o electrónica conocida con no menos de diez (10) días de antelación contados a partir de la fecha del envío.
- 5.5. Cuando el Asegurado cumpla la edad máxima de permanencia en el seguro según la cobertura correspondiente, sin necesidad de notificación por parte de la aseguradora.
- 5.6. Muerte del Asegurado.

6. EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA

Para efectos del ingreso y permanencia en el grupo asegurado, así como para efectos de la ejecución del contrato de seguro, se tendrán en cuenta las siguientes edades:

- 6.1. Edad Mínima para ingresar al grupo: Dieciocho (18) años
- 6.2. Edad Máxima para ingresar al grupo: No aplica.
- 6.3. Edad Máxima de Permanencia en el grupo: No aplica.

7. PASOS PARA REALIZAR LA RECLAMACIÓN

1	2	3
Completa los documentos	Remita la documentación por los siguientes medios: - A través del correo electrónico atencionsiniestroscofiabank@cardif.com.co - 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.

8. 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 Mario Santiago Fajardo (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»
- 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.

9. DEFINICIONES

Para la comprensión del contenido del presente seguro, considere las siguientes definiciones:

ASEGURADO	Es la persona titular del interés objeto del seguro. Persona o entidad autorizada por parte del Asegurado para recibir los beneficios y pagos correspondientes en caso de reclamación.
BENEFICIARIO	- Para todas las coberturas: El Asegurado.
CARENCIA	Período de tiempo contado desde el inicio de la vigencia de la cobertura, durante el cual el asegurado no tiene derecho alguno a indemnización frente a la ocurrencia de un Evento.
EXCLUSIONES INDEMNIZACIÓN	Son los eventos no amparados por el seguro. Pago de la suma asegurada como consecuencia de un siniestro.
PRIMA	Es el precio del seguro.
SINIESTRO	Ocurrencia de los sucesos amparados en la póliza.
SMDLV	Salario Mínimo Diario Legal Vigente
SMMLV	Salario Mínimo Mensual Legal Vigente
TOMADOR	Entidad o institución financiera que tiene alguna relación con el asegurado.
VALOR ASEGURADO	Es el valor que hasta el que se cubre en caso de siniestro.

**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: 08/08/2025-1344-P-09-SBK0009419HAL001-0R00

Nota Técnica: 08/08/2025-1344-NT-P-09-SBKTDCCCOVHAL001