



Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros - RUC 20418896915

Oficina principal: Avenida Armendáriz 345, Miraflores Perú

T (511)213-3333 www.mapfre.com.pe



Anexo Certificado de Seguro Cuenta Protegida

Compartamos Banco SA



Adecuado a la ley N° 29946 y sus normas reglamentarias Póliza
Grupo N° 271001 Soles

Empresa de seguros

RAZÓN SOCIAL: MAPFRE PERÚ CIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A	RUC: 20418896915
DOMICILIO: AV. ARMENDÁRIZ 345 MIRAFLORES, LIMA	TELÉFONO: 213-3333
CORREO ELECTRÓNICO: soporteSI24@MAPFRE.COM.PE	

Datos del contratante

RAZÓN SOCIAL: COMPARTAMOS BANCO S.A		RUC: 20369155360
DIRECCIÓN: AV. Paseo de la república Nro. 5895 Int. 1301		
DISTRITO: Miraflores	PROVINCIA: Lima	DEPARTAMENTO: Lima
TELÉFONO: (01) 619 4160	PÁGINA WEB: www.compartamos.com.pe	

Condiciones Particulares

- **MUERTE ACCIDENTAL Y/O INVALIDEZ PERMANENTE TOTAL A CONSECUENCIA DEL ROBO POR ASALTO O SECUESTRO:** Si las lesiones sufridas por el ASEGURADO, a consecuencia de un robo, asalto o secuestro que fueran objeto del seguro según se indica en el artículo 3° y dichas lesiones le causaran la muerte y/o la invalidez permanente total a más tardar dentro de los 180 días de la fecha de ocurrencia del citado evento, se indemnizará al asegurado o los beneficiarios por única vez con el beneficio máximo por ASEGURADO, según el plan elegido.
- **GASTOS MEDICOS POR HOSPITALIZACIÓN A CONSECUENCIA DEL ROBO POR ASALTO O SECUESTRO O INTENTO DE ROBO POR ASALTO Y/O SECUESTRO:** Si las lesiones físicas sufridas por el ASEGURADO, a consecuencia de un robo, asalto, secuestro o intento de robo, asalto y/o secuestro que fueran objeto del seguro según se indica en el artículo 3°, hicieran necesaria su hospitalización, LA COMPAÑÍA pagará hasta el monto diario y por una cantidad de días máximo -según lo especificado en las Condiciones Particulares- por concepto de reembolso de gastos médicos por tratamiento médico, medicinas y exámenes especializados durante la hospitalización. El plazo de esta cobertura será contado a partir de la fecha de la lesión. Se establece como condición que se debe incurrir en el primer gasto por dicho concepto dentro del transcurso de las primeras 48 horas, a partir de la fecha del robo, asalto o secuestro.
- **GASTOS EXTRAORDINARIOS PARA LA OBTENCION DE DUPLICADO DE DOCUMENTOS ROBADOS:** Si en el robo o asalto o secuestro que fueran objeto del seguro según se indica en el artículo 3°, también se sustrajeran los documentos de identificación personal del ASEGURADO, LA COMPAÑÍA

reembolsará hasta la suma anual especificada en las Condiciones particulares por concepto de los gastos de duplicados y reposición de documentos. El beneficio se pagará contra documentos que sustenten los cobros efectuados por los entes emisores respectivos y demás comprobantes de gastos relacionados directamente con la reposición de estos documentos. A efectos de esta cobertura, se entiende por documento personal los siguientes documentos propios del ASEGURADO: Documento Nacional de Identidad (DNI), Brevete o Licencia de Conducir, Carnet de Extranjería (C.I.), Cédula o Tarjeta de Identificación Militar.

- **INDEMNIZACIÓN POR USO INDEBIDO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO, SEA EN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES O EN CAJEROS AUTOMÁTICOS:** Se indemnizará al ASEGURADO el monto de los consumos producto del uso indebido de la(s) tarjeta(s) de crédito en establecimientos comerciales o mediante retiros de efectivo en cajeros automáticos, siempre que ésta(s) haya(n) sido obtenida(s) por hurto, robo por asalto o secuestro o fraude electrónico en el territorio nacional en los términos definidos en el artículo 1° y de alcance precisado en las condiciones particulares.
- En tal sentido, es requisito indispensable para la activación de esta cobertura que se denuncie el hecho de inmediato y dentro de un lapso no mayor a las 5 horas de ocurrido el hurto, robo por asalto o secuestro o fraude electrónico a las autoridades policiales y a la central de EL BANCO y de las demás entidades financieras emisoras de las tarjetas aseguradas bajo esta póliza -de ser el caso- a fin de obtener el correspondiente código de bloqueo por cada tarjeta asegurada.

¿Qué no te cubrimos? (Exclusiones)

Este seguro no cubre:

1. Siniestros ocurridos fuera del territorio nacional. Solo para los casos expresamente autorizados por LA COMPAÑÍA, estarán cubiertos el uso indebido en Argentina, Colombia y Chile.
2. Robo o secuestro imputable a una persona con quien el ASEGURADO tenga una relación dentro del cuarto grado de consanguinidad y primero de afinidad.
3. Actos delictivos o cualquier intento de los mismos por parte del ASEGURADO.
4. Cualquier acto intencional por parte de un beneficiario del ASEGURADO o persona que habita la casa del ASEGURADO que ocasiona lesión corporal o amenaza con ocasionar lesión corporal al ASEGURADO, incluyendo actos realizados en defensa propia o en la defensa de un tercero. Se considera intencional cualquier lesión a consecuencia de un arma de fuego o arma punzo cortante o cualquier otro instrumento letal, que ocurre durante dicho acto.
5. El hecho de que el ASEGURADO se encuentre bajo efecto voluntario del alcohol, drogas o cualquier narcótico a excepción de la ingesta involuntaria.
6. Bajo los términos del amparo de robo o secuestro, no se reembolsará al ASEGURADO por la pérdida de cualquier otro instrumento negociable, incluyendo cheques de viajero, como tampoco cualquier otro dinero en la posesión del ASEGURADO en el momento de ocurrir el robo o secuestro.
7. Servicios o tratamientos prestados por cualquier persona contratada por el ASEGURADO.

8. Procedimientos médicos “experimentales”.
9. Cirugía cosmética o procedimientos cosméticos, a excepción de cirugía reconstructiva para la corrección de un desorden físico originado a consecuencia del robo, asalto o secuestro materia de cobertura de la presente póliza.
10. Pérdida, olvido y/o retención por cajero de la Tarjeta. Solo para los casos expresamente autorizados por LA COMPAÑÍA, estará cubierta la pérdida olvido y/o retención por cajero de la tarjeta de crédito y/o débito.
11. Robo, Hurto, Pérdida o uso indebido de tarjetas de crédito adicionales emitidas a favor de dependientes del ASEGURADO titular de la cuenta de tarjeta de crédito y/o débito, excepto cuando se encuentre especificado en las condiciones particulares.
12. Esta cobertura no comprende las tarjetas que incluyen bandas magnéticas denominadas “GIFT CARDS” o Tarjeta de regalo.
13. El hecho que la prueba poligráfica a la que se hubiera sometido el ASEGURADO, conforme al artículo 13° del acápite “Procedimiento en Caso de Siniestro”, concluyera que éste ha proporcionado información falsa o inexacta. A ese respecto, las partes establecen que aun cuando son conscientes de que el resultado de toda prueba poligráfica tiene un reducido margen de error, acuerdan aceptar el resultado de la señalada prueba poligráfica como correcto, definitivo y concluyente.

Procedimientos en caso de Siniestro

1. Muerte Accidental y/o Invalidez Permanente Total a consecuencia del asalto, robo o secuestro (lo que ocurra primero)

1.1 En caso de Muerte

El(os) beneficiario(s) o el(os) heredero(s) legal(es), o la persona que está actuando en su representación deberá presentar el reclamo por escrito a LA COMPAÑÍA mediante carta simple adjuntando lo siguiente:

- ✓ Copia de la denuncia
- ✓ Certificado Médico de Defunción
- ✓ Partida de Defunción
- ✓ Atestado Policial completo, detallando fecha y circunstancias del accidente.
- ✓ Examen toxicológico emitido por la Morgue
- ✓ Protocolo de Autopsia completo
- ✓ El BENEFICIARIO solicitará a EL BANCO le facilite a LA COMPAÑÍA el Estado de cuenta de los 3 últimos meses anteriores al siniestro de la cuenta bancaria o tarjeta de crédito en el que se carga la prima del seguro.

1.2 En caso de Invalidez Permanente.

El(os) beneficiario(s) o el(os) heredero(s) legal(es), o la persona que está actuando en su representación deberá presentar el reclamo por escrito a LA COMPAÑÍA mediante carta simple adjuntando lo siguiente:

- ✓ Copia de la denuncia,
- ✓ Certificación de Invalidez Permanente declarada por el Seguro Social de Salud (ESSalud), el Ministerio de Salud (MINSA) o la Junta de Médicos designada por el Colegio Médico del Perú, a solicitud del empleador (en caso de trabajadores dependientes).
- ✓ El ASEGURADO solicitará a EL BANCO le facilite a LA COMPAÑÍA el Estado de cuenta de los 3 últimos meses anteriores al siniestro de

la cuenta bancaria o tarjeta de crédito en el que se carga la prima del seguro.

2. Robo de dinero con violencia en cajero automático, ventanilla y agentes corresponsales.

El ASEGURADO deberá presentar el reclamo por escrito a la COMPAÑÍA mediante carta simple adjuntando lo siguiente:

- ✓ Formulario de Declaración de Siniestros proporcionado por la Compañía.
- ✓ Copia simple del Documento de Identidad del Asegurado, de contar con el mismo.
- ✓ Original y/o certificación de reproducción notarial (copia legalizada) de la Denuncia Policial, Atestado Policial o Parte Policial, según corresponda.
- ✓ Original y/o certificación de reproducción notarial (copia legalizada) del Voucher(s) donde figure la fecha, hora, monto y lugar del retiro de dinero u otro documento emitido por la Entidad del Sistema Financiero.
- ✓ Declaración Jurada del Asegurado sobre las circunstancias del Siniestro.

3. Uso indebido por transferencias electrónicas (vía medios digitales).

El ASEGURADO deberá presentar el reclamo por escrito a la COMPAÑÍA mediante carta simple adjuntando lo siguiente:

- ✓ Formulario de Declaración de Siniestros proporcionado por la Compañía.
- ✓ Copia simple del Documento de Identidad del Asegurado, de contar con el mismo.
- ✓ Original y/o certificación de reproducción notarial (copia legalizada) de la Denuncia Policial, Atestado Policial o Parte Policial, según corresponda.
- ✓ Original y/o certificación de reproducción notarial (copia legalizada) del Voucher(s) donde figure la fecha, hora, monto y lugar del retiro de dinero u otro documento emitido por la Entidad del Sistema Financiero.
- ✓ Declaración Jurada del Asegurado sobre las circunstancias del Siniestro.

4. En caso de gastos médicos por hospitalización a consecuencia de robo o asalto o secuestro o intento de robo, asalto y/o secuestro.

El ASEGURADO o la persona que está actuando en su representación deberá presentar el reclamo por escrito a LA COMPAÑÍA mediante carta simple adjuntando lo siguiente:

- ✓ Copia de la denuncia
- ✓ Código de bloqueo
- ✓ Facturas de los gastos médicos y hospitalarios incurridos durante la hospitalización.
- ✓ Sustentos médicos de los gastos hospitalarios que La Compañía requiera para poder evaluar la atención recibida.
- ✓ El ASEGURADO solicitará a EL BANCO le facilite a LA COMPAÑÍA el Estado de cuenta de los 3 últimos meses anteriores al siniestro de la cuenta bancaria o tarjeta de crédito en el que se carga la prima del seguro.

LA COMPAÑÍA se reserva el derecho de exigir que EL ASEGURADO se someta a un examen por parte de un médico seleccionado por ella las veces que

razonablemente sean necesarias, mientras sigue pendiente una reclamación o mientras se esté pagando alguna indemnización.

5. En caso de gastos extraordinarios para la obtención de duplicado de documentos robados.

El ASEGURADO o la persona que está actuando en su representación deberá presentar el reclamo por escrito a LA COMPAÑÍA mediante carta simple adjuntando lo siguiente:

- ✓ Copia de la denuncia policial
- ✓ Documentos que sustenten los cobros efectuados por los entes emisores de los correspondientes documentos de identificación personal del ASEGURADO
- ✓ Comprobantes de gastos relacionados directamente con la reposición de estos documentos.
- ✓ El ASEGURADO solicitará a EL BANCO le facilite a LA COMPAÑÍA el Estado de cuenta de los 3 últimos meses anteriores al siniestro de la cuenta bancaria o tarjeta de crédito en el que se carga la prima del seguro.

El incumplimiento de lo indicado en el Procedimiento en caso de siniestros liberará automáticamente a LA COMPAÑÍA de su obligación de pago por cualquier siniestro.

6. Uso indebido de las tarjetas de débito y/o crédito por pérdida, robo o hurto en establecimientos comerciales o retiros en cajeros, ventanilla y agentes corresponsales.

- 6.1.1 Bloquear de inmediato la(s) tarjeta(s) sustraída(s) mediante la llamada a la central de EL BANCO que se indica en las condiciones particulares y/o de las demás entidades financieras emisoras de las tarjetas aseguradas bajo esta póliza; y obtener el(los) código(s) de bloqueo correspondiente(s) dentro de un plazo no mayor de 5 horas de ocurrido el hurto, robo por asalto o secuestro o fraude electrónico.
- 6.1.2 Presentar la denuncia policial de inmediato, en la delegación donde ocurrieron los hechos dentro de un plazo no mayor de 5 horas de ocurrido el robo, asalto, secuestro o haber tomado conocimiento del fraude electrónico.
- 6.1.3 El ASEGURADO o la persona que está actuando en su representación, deberá presentar el reclamo por escrito a LA COMPAÑÍA mediante carta simple que indique el monto de los consumos realizados indebidamente. A estos efectos deberá adjuntar lo siguiente:
 - ✓ Copia de la denuncia,
 - ✓ El código de bloqueo
 - ✓ Estados de cuenta donde figuren los consumos indebidos en establecimientos comerciales o los retiros indebidos en cajeros automáticos.
 - ✓ El ASEGURADO solicitará a EL BANCO le facilite a LA COMPAÑÍA el Estado de cuenta de los 3 últimos meses anteriores al siniestro de la cuenta bancaria o tarjeta de crédito en el que se carga la prima del seguro.

- ✓ En los casos de fraude electrónico deberá presentar carta de la entidad bancaria confirmando que efectivamente existió fraude electrónico.
- ✓ A solicitud de LA COMPAÑÍA, el ASEGURADO debe someterse a una prueba poligráfica que tendrá por finalidad establecer la veracidad de los hechos relatados con ocasión del siniestro comunicado.

7. Uso indebido de la(s) tarjeta(s) de crédito y/o débito por compras fraudulentas vía internet - (phishing, vishing y smishing).

El ASEGURADO deberá presentar el reclamo por escrito a la COMPAÑÍA mediante carta simple adjuntando lo siguiente:

- ✓ Formulario de Declaración de Siniestros proporcionado por la Compañía.
- ✓ Copia simple del Documento de Identidad del Asegurado.
- ✓ Original y/o certificación de reproducción notarial (copia legalizada) del Atestado Policial o Parte Policial, según corresponda.
- ✓ Constancia de bloqueo de la tarjeta emitida por la entidad y el (los) códigos de bloqueo con fecha y hora.
- ✓ Original y/o certificación de reproducción notarial (copia legalizada) del Estado de cuenta emitida por la Entidad del Sistema Financiero donde figuren los consumos indebidos.
- ✓ Original y/o certificación de reproducción notarial (copia legalizada) del reclamo presentado a la Entidad del Sistema Financiero, en caso corresponda.

8. Robo de compras físicas realizadas con la(s) tarjeta(s) de crédito y/o débito.

El ASEGURADO deberá presentar el reclamo por escrito a la COMPAÑÍA mediante carta simple adjuntando lo siguiente:

- ✓ Copia de la denuncia policial.
- ✓ Estado de cuenta de la tarjeta de crédito y/o débito donde figuren las compras o retiros robados.
- ✓ Copia de la boleta de venta o factura de las compras realizadas.
- ✓ Documento de certificación de la fecha y hora del retiro de dinero y/o de la compra realizada.
- ✓ El ASEGURADO solicitará a EL BANCO le facilite a la COMPAÑÍA el estado de cuenta de los 3 últimos meses anteriores al siniestro de la cuenta bancaria o tarjeta de crédito en el que se carga la prima del seguro.

Procedimiento para atención de reclamos y/o requerimientos

Los usuarios y/o consumidores, entendiéndose éstos como la persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta de los productos o servicios ofrecidos por LA COMPAÑÍA; podrán presentar reclamos y/o requerimientos a través de las plataformas establecidas por LA COMPAÑÍA y/o cualquier otro medio que establezca la Superintendencia de Banca Seguros y AFP.

Requerimientos:

- Carta dirigida al Presidente del Grupo MAPFRE PERÚ (en papel membretado en caso de ser persona jurídica), indicando: tipo de solicitante, nombre completo, documento de identidad, domicilio, teléfono, correo electrónico, número de póliza, número de siniestro

(en caso se cuente con dicha información), de ser el caso, nombre del producto/servicio afectado, así como una breve explicación, clara y precisa, de la consulta.

- A través de la página Web de MAPFRE PERU <http://www.mapfre.com.pe> enlazándose al link de “Atención de Consultas”.

Reclamos:

- Carta dirigida al Presidente del Grupo MAPFRE PERÚ (en papel membretado en caso de ser persona jurídica), indicando: tipo de solicitante, nombre completo, documento de identidad, domicilio, teléfono, correo electrónico, número de póliza, número de siniestro, de ser el caso, nombre del producto/servicio afectado, así como una breve explicación, clara y precisa, del hecho reclamado y documentos que adjunta.
- “Libro de Reclamaciones Virtual”, que estará al alcance del consumidor o usuario, pudiendo ser asesorado por un Ejecutivo de Atención al Cliente en las oficinas de LA COMPAÑIA a nivel nacional. Podrá adjuntar, de ser el caso documentos que sustenten su reclamo.
- A través de la página Web de MAPFRE PERU <http://www.mapfre.com.pe> enlazándose al link de “Libro de Reclamaciones” (Reclamos).

La respuesta al reclamo, será remitida al usuario en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de presentada la carta a LA COMPAÑÍA.

Este plazo puede extenderse, excepcionalmente, siempre que, por la naturaleza del reclamo o requerimiento, requieran el pronunciamiento previo de un tercero. Esta ampliación debe ser comunicada al usuario y/o consumidor dentro del mencionado plazo, explicándole las razones de ésta, además de precisarle el plazo estimado de respuesta.

Si no fuese posible ubicar al reclamante en el domicilio indicado por éste en su carta, se dejará la respuesta bajo puerta dejando constancia de ello en el cargo respectivo.

Instancias habilitadas para presentar reclamos y/o denuncias

1. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

Departamento de Servicios al Ciudadano
Lima: Av. Dos de Mayo N° 1475 – San Isidro
Otras oficinas a nivel nacional en la página web de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
Teléfonos: 0800-10840 | (511) 200-1930
www.sbs.gob.pe

2. INDECOPÍ

Calle de la Prosa 104, San Borja
Otras oficinas a nivel nacional en la página web de INDECOPÍ
Teléfonos: 224 7777 (Lima) o 0800-4-4040 (provincias)
www.indecopi.gob.pe

3. Defensoría del Asegurado

Calle Amador Merino Reyna 307, Piso 9
San Isidro, Lima Perú
Teléfono 2011600 Anexo 425
www.defaseg.com.pe

Mecanismo de solución de Contraversia

Toda controversia, desavenencia o reclamación relacionada o derivada del contrato de seguro, incluidas las relativas a su validez, eficacia o terminación, será resuelta por los jueces y tribunales de la ciudad de Lima o del lugar donde domicilia el CONTRATANTE, ASEGURADO O BENEFICIARIO, según corresponda de acuerdo a Ley. Adicionalmente las partes, una vez producido el siniestro, cuando se trate de controversias referidas al monto reclamado, podrán convenir el sometimiento a la jurisdicción arbitral siempre y cuando las diferencias superen los límites económicos por tramos fijados por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

Sin perjuicio de lo antes indicado, el CONTRATANTE y/o ASEGURADO y/o BENEFICIARIO podrán presentar su reclamo ante la Defensoría del Asegurado; su denuncia o reclamo según corresponda, ante la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual-INDECOPI, entre otros según corresponda.

Para mayor detalle, se incluye el enlace correspondiente a las Condiciones Adicionales

- Condiciones Generales: <https://bit.ly/41t4zbt>