

Condiciones Generales

Póliza de pérdida, robo, fraude y/o clonación de tarjetas de crédito y/o débito (Plan de comercialización masiva)

Cláusula Primera – Del contrato

Al presente contrato de seguro, le son aplicables las disposiciones de la Ley de la Actividad Aseguradora y el Código de Comercio de Guatemala, relacionadas con el contrato de seguro, las que prevalecerán sobre el contenido de este contrato de seguro.

Cláusula Segunda – Definiciones

Para los efectos de la interpretación y aplicación del presente Contrato de Seguro, se establecen las definiciones siguientes:

Hecho Delictivo: Cualquier acto o hecho que realice, participe o coparticipe el asegurado y que esté fuera de la Ley de acuerdo al país en el que se encuentre el asegurado.

Anexo: es el documento que se adhiere a una póliza de seguro en el que se modifican las condiciones generales y/o adicionan coberturas al plan de seguro.

Asegurado: Es aquella persona que obtiene el beneficio de la cobertura del plan contratado.

Beneficiario: Persona o personas designadas por el asegurado para hacer efectivo el cobro de la indemnización de la póliza.

Contratante o Tomador: Persona individual o jurídica que celebra el contrato de seguro para sí o para terceros y es el responsable del pago de la prima.

Fortuito: Suceso por lo común dañoso, que acontece por azar, sin poder imputar a nadie su origen.

Deducible: Cantidad o porcentaje establecido en la póliza cuyo importe ha de superarse para que se pague una reclamación. Si el importe de la reclamación es inferior al deducible, ese importe correrá por completo a cargo del Asegurado; en una pérdida que sea procedente, si es superior, La Aseguradora solo indemnizará el exceso de aquél.

Emisor: en el caso de una tarjeta de crédito y/o débito, el emisor es aquella entidad financiera que otorga un límite de crédito, cargo o débito al Tarjetahabiente o Asegurado, mediante una tarjeta plástica, en la cual se estampa el nombre del emisor y del Tarjetahabiente o Asegurado.

Extravío o Hurto: significa que los bienes amparados en este seguro se han perdido en forma inadvertida, o que han sido sustraídos por un tercero utilizando medios no violentos o de fuerza, sin la asistencia, consentimiento o cooperación por parte del Tarjetahabiente o Asegurado.

Período de Cobertura: la cobertura de este seguro iniciará:

- (a) En la fecha que se indica como inicio de vigencia en la carátula de la presente póliza.

De igual manera, la cobertura cesará:

- (b) En la fecha de cancelación o vencimiento de la tarjeta; o
- (c) En la fecha que se indica como fin de vigencia en la carátula de la presente póliza.

Persona relacionada: para efectos de este seguro, significa el cónyuge, pareja reconocida legalmente, madre, padre, hermano, hermana, hijo, hija, abuelos y nietos del Tarjetahabiente o Asegurado.

Notificación: significa aviso a las autoridades competentes de: (i) una tarjeta extraviada o hurtada, lo cual incluye, pero no está limitado al Emisor.

Tarjeta: significa cualquier tarjeta plástica válida y activada (tarjeta de crédito y/o de débito) emitida a alguna persona, individual o jurídica, residente en Guatemala, que porta la marca del Contratante de la póliza o del Emisor, y que está vinculada a la cuenta de cargo, crédito, depósito o activos de dicha persona individual o jurídica.

Tarjetahabiente o Asegurado: significa la persona individual o jurídica a cuyo nombre ha sido emitida una tarjeta de crédito y/o débito.

Plan Contratado: Se refiere al conjunto de coberturas y beneficios que el Asegurado ha escogido y que constan en la carátula de la póliza.

Robo agravado: es el Robo de los bienes asegurados por agresión violenta (con pruebas indudables), con uso de fuerza física o con amenazas peligrosas e inminentes contra la vida o integridad física del asegurado.

Cláusula Tercera – Coberturas

La Aseguradora, se obliga a indemnizar al Asegurado todas las pérdidas cubiertas bajo las coberturas que figuren otorgadas, con limitación a la suma asegurada indicada en el cuadro de coberturas de la carátula de la presente póliza.

Al otorgar la cobertura al Tarjetahabiente o Asegurado, la Aseguradora se ha basado en las declaraciones materiales y los detalles contenidos en la solicitud de la tarjeta, conjuntamente con sus anexos y otra información proporcionada al comercializador masivo. Estas declaraciones, anexos e información constituyen la base de la cobertura.

Cobertura de pérdida, robo o fraude:

a) Tarjetas plásticas:

La Aseguradora indemnizará al Tarjetahabiente o Asegurado por débitos realizados durante el Período de Cobertura a la cuenta del Asegurado con el Emisor que resulten directamente del uso de alguna tarjeta extraviada o hurtada/robada emitida a nombre del Asegurado, por alguna persona no autorizada para:

- (i) La obtención de dinero o crédito ya sea con la autorización recibida del Emisor o de algún Cajero Automático; o
- (ii) la compra o arrendamiento de bienes o servicios, incluyendo, pero no limitado a compras por Internet;

Los derechos otorgados por el presente contrato podrán utilizarse durante la vigencia de la póliza, las 24 horas del día siempre y cuando el siniestro haya ocurrido durante el periodo cubierto y hasta los límites indicados, según el plan contratado.

Para hacer uso de estas coberturas, el asegurado deberá tener en cuenta, además de las Condiciones Generales, las condiciones Particulares y las exclusiones del Plan contratado.

Beneficio de clonación de tarjeta:

1. Falsificación y/o adulteración de la tarjeta:

En el evento que un tercero realice una confección física de una tarjeta que ha sido estampada en relieve o impreso para dar a entender que es una tarjeta del Asegurado de la póliza, pero sin embargo, no es tal tarjeta, porque el Asegurado no autorizó el impreso ni el estampado en relieve de dicha tarjeta, o que ha sido emitida válidamente por el Banco emisor, pero posteriormente ha

sido alterado o modificado de alguna manera sin el consentimiento del Asegurado, la Aseguradora indemnizará al Asegurado bajo los requisitos y obligaciones contemplados en la presente póliza.

2. Falsificación y/o adulteración de banda magnética:

En el evento que un tercero realice una falsificación, modificación o copie la banda magnética de la tarjeta del Asegurado, para realizar transacciones fraudulentas a través de los medios de autorización y/o captura electrónica que puedan ser efectuadas con cargo a la tarjeta del Asegurado, la Aseguradora indemnizará al Asegurado bajo los requisitos y obligaciones contemplados en la presente póliza.

Para esto, se considera como evento a las pérdidas ocurridas desde la primera transacción ilícita hasta la publicación en el estado de cuenta respectivo y en ningún caso se indemnizarán transacciones efectuadas pasados noventa (90) días desde la primera transacción ilegítima cubierta por este beneficio o desde la fecha de cargo en el estado de cuenta de dicha transacción.

Cláusula Cuarta - Exclusiones generales

La presente póliza no ampara en ningún caso:

1. Cualquier reclamación relacionada o derivada directamente con costos atribuibles a alguna Lesión Corporal, Lesión Personal o Daño Material.
2. Las pérdidas derivadas de, basadas en, o atribuibles a, algún acto, error u omisión en
 - a) Las actividades comerciales del Asegurado, o
 - b) La prestación o la falta de prestación de cualquier servicio profesional de, por o en representación del Asegurado;
3. Las pérdidas derivadas de, basadas en, o atribuibles al hardware, software o instrucción del computador o error en el ingreso de datos, incluyendo, pero no limitado a, algún mal funcionamiento de un Cajero Automático;
4. Las pérdidas derivadas de, basadas en, o atribuibles a algún acto deshonesto, fraudulento o criminal cometido por:
 - a) El Asegurado o alguna Persona Relacionada;
 - b) Algún funcionario, director o empleado del Emisor, o alguna organización que autoriza, compensa, administra o intercambia operaciones para el Emisor; o
 - c) Alguna franquicia de Tarjeta o sus empleados;
5. Las pérdidas derivadas de, basadas en, o atribuibles a, alguna pérdida consecucional, incluyendo, pero no limitado a:

- a) La incapacidad del Tarjetahabiente para obtener un ingreso que habría sido obtenido si no hubiese habido pérdida de Dinero u Otros Bienes;
 - b) Lucro cesante, demora, pérdida de valor de mercado;
 - c) El pago de costos, comisiones u otros gastos (que no sean Costos de Pérdida de Identidad) incurridos en reportar un siniestro o en demostrar la cuantía reclamada para pago en conformidad con la presente póliza;
La falta de pago total o parcial de, o falta de cumplimiento con respecto a algún préstamo, otorgado por o al Tarjetahabiente;
 - d) Daños atribuibles a la insuficiencia de fondos en la cuenta del Asegurado; o daños de algún Emisor o algún tercero;
- 6. Las pérdidas derivadas de, basadas en, o atribuibles a, alguna falla mecánica, falla eléctrica, falla de programas computacionales o falla de información; incluyendo, pero no limitado a, alguna interrupción de energía eléctrica, alza repentina o corte del servicio de luz eléctrica o falla de sistemas de telecomunicaciones, ya sean satelitales o no;
 - 7. Las pérdidas derivadas de, basadas en, o atribuibles a, Tarjetas o información extraviada o hurtada mientras se encuentran en custodia de cualquier emisor, fabricante, correo, servicio postal o en tránsito;
 - 8. Los costos derivados de, basados en, o atribuibles a, cualquier gasto relacionado con alguna acción judicial.
 - 9. Las pérdidas derivadas de, basadas en, o atribuibles a, alguna franquicia de Tarjeta o fraude del establecimiento comercial o del comerciante;
 - 10. Las pérdidas derivadas de, basadas en, o atribuibles a, algún Robo facilitado por: incendio, humo, rayo, viento, lluvia, inundación, terremoto, erupción volcánica, maremoto, deslizamiento de tierra, granizo, acto de la naturaleza, como quiera que éste se origine;
 - 11. Las pérdidas derivadas de, basadas en, o atribuibles a, la confiscación, destrucción o embargo de bienes por parte del gobierno, entidad pública, agencia, ente de auto-regulación, comisión o un representante autorizado de cualesquiera de los anteriores; o
 - 12. Derivado de, basado en, o atribuible a, alguna guerra, invasión, acto de enemigo extranjero, hostilidades u operaciones de guerra, declarada o no, guerra civil, rebelión, huelga, revolución, insurrección, conmoción civil, alzamiento popular, poder militar o usurpado, ley marcial, terrorismo, disturbios o el acto de alguna autoridad legalmente constituida.

Cláusula Quinta – Obligaciones del asegurado en caso de siniestro

Salvo pacto o disposición expresa en contrario, cuando ocurra un suceso que genere o pueda resultar en una reclamación, el Asegurado deberá:

1. Notificar a las autoridades competentes de cualquier Robo u otro delito relacionado, y proporcionar a la Aseguradora o al Comercializador masivo una copia del informe policial o el informe presentado a las autoridades correspondientes;
2. En el caso de una Tarjeta extraviada o hurtada, el Tarjetahabiente debe notificar al Emisor, de dicha pérdida tan pronto como sea posible;
3. Notificar a la Aseguradora o al Comercializador Masivo de cualquier suceso o evento que genere o pueda resultar en una reclamación, tan pronto como sea posible y proporcionar a la Aseguradora o Comercializador Masivo una descripción de:
 - a) Detalle del evento: fecha, lugar y causa del evento, y
 - b) Los débitos o cargos realizados.
4. Tomar todas las precauciones razonables para prevenir pérdidas en todo momento y mantener todos los sistemas de seguridad de conformidad con las sugerencias y recomendaciones que se le formulen.
5. Mantener registros de todas las transacciones, de tal manera que la Aseguradora pueda determinar, con precisión, el monto de cada pérdida individual.

Cláusula Sexta – Pago de reclamos

Para formalizar una reclamación de siniestro, el Asegurado deberá llenar el formulario de reclamación proporcionado por la aseguradora o por el comercializador masivo, presentar los documentos y seguir los procedimientos descritos a continuación:

- a) Dar aviso al Comercializador Masivo, mediante una carta de objeción de transacciones, de la pérdida o extravío, hurto, hurto calificado o falsificación y/o adulteración, relacionando la hora, fecha y código de bloqueo.
- b) Presentar Denuncia realizada ante una autoridad competente (policía y fiscalía del Ministerio Público), por el Tarjetahabiente o Asegurado.
- c) Presentar una constancia del valor del fraude, expedida por la entidad emisora de la tarjeta, relacionando detalladamente los siguientes datos del Tarjetahabiente o Asegurado:
 - i. Nombre completo
 - ii. Número de identificación
 - iii. Número de tarjeta
 - iv. Fecha de ocurrencia del primer fraude
 - v. Tipo del delito (Pérdida o extravío, robo, fraude o clonación de la tarjeta de crédito o débito).
 - vi. Límite crédito de la tarjeta y/o límite de retiro máximo diario.

- vii. Fecha, hora y código de bloqueo, confirmando los datos del Tarjetahabiente o Asegurado, para los casos de extravío o hurto.

Luego se procederá a sumar el valor de cada uno de los comprobantes de las transacciones que conforman el fraude, indicando el saldo total de la deuda (solamente saldo a capital sin incluir intereses de mora, intereses corrientes y cuota de manejo) y realizar, si es necesario, algunas aclaraciones en el caso de que no se anexen todos los comprobantes.

La constancia debe relacionar el valor total del fraude, independiente de si supera el límite por tarjeta o de si tiene o no todos los comprobantes y debe realizarse en papel membretado, con sello y firma de la persona autorizada y debidamente fechada.

d) Documentos adicionales a presentar en caso reclamación:

- i. Copia de los estados de cuenta (extractos) donde se registren las transacciones reclamadas.
- ii. Cuando las transacciones fraudulentas han sido realizadas en el exterior sin que el Tarjetahabiente o Asegurado haya salido del país, se debe anexar una constancia extendida por la Dirección General de Migración, sobre su estado migratorio en las fechas en que supuestamente se cometieron los hechos delictivos.
- iii. El Comercializador masivo y sus subsidiarias acuerdan cooperar con la Aseguradora en la investigación, evaluación y ajuste de cualquier reclamo y proporcionar toda la información relativa a un reclamo o pérdida que la Aseguradora pueda razonablemente solicitar.

Cláusula Séptima – Limite de responsabilidad

El monto máximo por evento que indemnizará la Aseguradora a un Tarjetahabiente o Asegurado por la totalidad de las pérdidas, que resulten de una reclamación durante el Período de la Cobertura es el la Suma Asegurada que se indica en el cuadro de coberturas de la carátula de la póliza. Todas las pérdidas resultantes de reclamaciones continuadas, repetidas o relacionadas serán tratadas como un solo evento inicial.

En caso de siniestro cubierto por esta póliza la suma asegurada quedara reducida automáticamente desde el acaecimiento del siniestro.

Cláusula Octava - Deducible

Cualquier indemnización bajo esta póliza, estará sujeta, como condición precedente, a la aplicación del Deducible en la forma que se especifica en las Carátula de la póliza y que siempre quedará a cargo del Tarjetahabiente o Asegurado.

Cláusula Novena – Otros seguros

Cuando el Asegurado contrate pólizas con varias compañías de seguros contra el mismo riesgo y por el mismo interés asegurable, tendrá la obligación de poner en conocimiento de la Aseguradora dentro de los cinco (5) días siguientes a la celebración de cada contrato, los nombres de las otras Compañías de seguros, así como las sumas aseguradas.

Si el asegurado o su representante legal omiten el aviso que trata de esta cláusula, o si contrata los diversos seguros para obtener un provecho ilícito, la Aseguradora quedará totalmente liberada de sus obligaciones, sin necesidad de declaración especial.

Si el Asegurado posee otros seguros, que amparen su responsabilidad cubierta por esta póliza, la Aseguradora solo estará obligada al pago de una proporción de la pérdida no mayor que la que guarde el límite de responsabilidad aplicable señalado en la carátula de la póliza, con el límite total de responsabilidad de todos los seguros válidos y cobrables que amparen la misma pérdida.

Cláusula Décima – Terminación anticipada

Este contrato podrá darse por terminado anticipadamente mediante notificación por escrito con quince días calendario de antelación a la fecha en que se pretenda cesar sus efectos. La Póliza terminará a las doce horas meridiano (medio día) del día señalado.

Cuando el Asegurado lo dé por terminado, la Aseguradora tendrá derecho a la parte de la prima que corresponda al tiempo durante el cual el seguro hubiere estado en vigor devolviendo al asegurado la prima no devengada de la póliza surtiendo efecto la terminación en la fecha que sea presentada la notificación por parte del asegurado.

Cuando la Aseguradora lo de por terminado, lo hará mediante notificación fehaciente al Asegurado surtiendo efecto la terminación del seguro después de 15 días de practicada la notificación.

La Aseguradora realizará la devolución de la prima no devengada de la póliza que se encuentre vigente a la fecha de terminación, siempre y cuando no haya tenido ni un solo siniestro, surtiendo efecto la terminación del seguro después de 15 días de practicada la notificación.

La Aseguradora podrá cancelar la póliza sin devolución de prima, una vez realizada indemnización al Asegurado derivada de la activación de alguna cobertura o beneficio de su póliza de Seguro.

Cláusula Décima Primera - Subrogación

En caso de pago de una indemnización cubierta por la presente póliza, la Aseguradora podrá subrogarse, por derecho de la ley (Artículo 937 del Código de Comercio), en los derechos del Tarjetahabiente o Asegurado contra las personas responsables del siniestro, diferentes de las personas, entidades o empresas obligadas al pago de las cuentas provenientes por uso de tarjetas otorgadas por el Contratante, siempre y cuando tales personas, entidades o empresas no sean culpables de fraude o de negligencia.

El Tarjetahabiente o Asegurado a petición de la Aseguradora, deberá hacer todo lo que esté a su alcance para permitirle a la Aseguradora el ejercicio de los derechos derivados de la subrogación.

Cláusula Décima Segunda - Prescripción

Todas las acciones que se deriven de este contrato prescribirán en dos (2) años, contados en los términos del artículo 916 del Código de Comercio, desde la fecha del acontecimiento que les dio origen, salvo los casos de excepción consignados en los artículos 917 y 918 del mismo cuerpo legal.

Cláusula Décima Tercera – Procedimiento para resolución de controversias

Las controversias entre las partes que surjan a consecuencia de reclamaciones o de la interpretación de las cláusulas del presente contrato, deberán ser resueltas por ambas partes a través del proceso de conciliación. Si no se llega a un acuerdo, la controversia será dirimida en los Tribunales de la Ciudad de Guatemala, República de Guatemala, **renunciando las partes al fuero de sus domicilios.**

Cláusula Décima Cuarta - Moneda

Todos los pagos realizados por el Asegurado y la Aseguradora, deben ser ejecutados en la moneda estipulada en la Carátula de la Póliza.

Cláusula Décima Quinta - Beneficiario

La indemnización por las pérdidas amparadas por la presente póliza, serán pagaderas inicialmente al beneficiario irrevocable que el asegurado haya designado para la póliza y si hubiera algún sobrante, este será pagadero al Asegurado de la póliza.

Cláusula Décima Sexta - Lugar y pago de indemnización

La Aseguradora hará el pago de la indemnización en sus oficinas o a través del comercializador masivo en el curso de los diez (10) días calendario siguientes a la fecha en que haya recibido los documentos e informaciones que le permitan conocer el fundamento de la reclamación.

Cláusula Décima Séptima - Notificaciones

Toda notificación entre la Aseguradora o el comercializador masivo y el asegurado deberá hacerse por escrito a los últimos domicilios registrados en la póliza, y es obligación de las partes notificar cualquier cambio de domicilio durante la vigencia de la misma.

Cláusula Décima Octava - Disposiciones legales

En los contratos cuyo medio de prueba consista en una póliza, factura, orden, pedido o cualquier otro documento similar suscrito por una de las partes, si la otra encuentra que dicho documento no concuerda con su solicitud, deberá pedir la rectificación correspondiente por escrito, dentro de los quince días que sigan a aquel en que lo recibió, y se considerarán aceptadas las estipulaciones de ésta, si no se solicita la mencionada rectificación.

Si dentro de los quince días siguientes, el contratante que expide el documento no declara al que lo solicitó la rectificación, que no puede proceder a ésta, se entenderá aceptada en sus términos a la solicitud de éste último.

La presente póliza es ley entre las partes. En las materias y puntos no previstos y resueltos en este contrato tendrán aplicación las disposiciones contenidas en las leyes de la República de Guatemala.

Cláusula Décima Novena - Domicilio

Sin perjuicio de las disposiciones procesales, para los efectos relacionados con el presente contrato, se fija como domicilio de las partes, la República de Guatemala.

Cláusula Vigésima - Pago de prima y periodo de gracia

El Asegurado es responsable del pago puntual de la prima. La prima es pagadera en la fecha de inicio de vigencia de la Póliza o en cualquier otra fecha de pago que haya sido autorizada por la Aseguradora. El Comercializador Masivo podrá cobrar la prima concepto de seguro. El Asegurado es responsable del pago sin necesidad de requerimiento previo por parte de la Aseguradora o del comercializador masivo.

Si el pago de la prima no es recibido en la fecha de pago, la Aseguradora concederá un período de gracia de treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente a la fecha en que debió efectuarse el pago. Si la prima no es recibida por la Aseguradora o por el comercializador masivo antes de que termine el período de gracia, esta póliza y todos sus beneficios se considerarán terminados en la fecha original del vencimiento de la prima. En este último caso, ningún beneficio será proporcionado durante el período de gracia.

Cláusula Vigésima Primera – Omisiones o inexactas declaraciones

Las omisiones o inexactas declaraciones del solicitante de seguro dan derecho al asegurador para dar por terminado el contrato; pero dicho derecho caduca, si la póliza ha estado en vigor durante dos años a contar de la fecha de su perfeccionamiento.

Cláusula Vigésima Segunda – Rehabilitación

Cuando los efectos del contrato hubieren cesado por falta de pago de la prima, la Aseguradora se obliga dentro del plazo de duración de esta póliza a rehabilitarla en cualquier tiempo, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- 1) Que el asegurado lo solicite por escrito a la Aseguradora.
- 2) Que la suma asegurada no se haya consumido por completo por siniestros presentados por parte del asegurado.

f) _____

Representante Legal

Mapfre | Seguros Guatemala, S. A.