

MAPFRE | SEGUROS GUATEMALA, S.A. que en adelante se le denominará “La Aseguradora”, con el objeto de celebrar el contrato de seguro conteniendo las siguientes condiciones:

## **CONDICIONES GENERALES**

### **PÓLIZA DE SEGURO DE ROBO Y/O ATRACO EN CAJERO (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 las presentes Condiciones Generales.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA – DEFINICIONES**

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

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

**Beneficiario:** Para la presente póliza se define como el mismo asegurado ya que el pago de cualquier reclamación que aplique será directa al mismo asegurado.

**Cajero automático:** Máquina conectada informáticamente con un banco que permite efectuar al cliente ciertas operaciones bancarias mediante una tarjeta o libreta magnética que tiene asignada una clave personal.

**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.

**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.

**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 favor de una persona individual 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 y/o Atraco:** se entenderán cubierto el robo o las pérdidas de los bienes asegurados por medio de agresión violenta (con pruebas indubitables) con uso de fuerza física o con amenazas peligrosas e inminentes contra la vida o integridad física.

### **CLÁUSULA TERCERA – COBERTURA**

La Aseguradora se obliga a indemnizar al Asegurado todas las pérdidas cubiertas bajo la cobertura otorgada, 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 y otra información proporcionada al comercializador masivo. Estas declaraciones e información constituyen la base de la cobertura.

#### **COBERTURA DE ROBO Y/O ATRACO:**

En consideración al pago de la prima correspondiente, la Aseguradora conviene que el presente seguro se limita a cubrir únicamente en la República de Guatemala la pérdida de dinero efectivo que afecte al asegurado a causa de ser víctima de un delito de robo con violencia, esto es, aquellos que se perpetran usando violencia o intimidación en las personas. Se entenderá por violencia o intimidación a las personas, los malos tratamientos de obra, las amenazas para hacer que se entreguen el dinero o bienes, para impedir la resistencia u oposición a que se quite o cualquier otro acto que pueda intimidar o forzar a la entrega.

Este seguro cubre las pérdidas causadas al asegurado por el delito señalado precedentemente, cometido dentro de las instalaciones de los cajeros automáticos, en los lugares en que estos se encuentren ubicados y fuera de ellos, hasta un máximo de dos (2) horas posteriores a haber realizado un retiro mediante el uso de una tarjeta asegurada, en cualquier máquina que permita el uso de dicha tarjeta.

Este seguro indemniza el monto efectivamente retirado del cajero automático por el asegurado hasta el límite acordado en la carátula de la póliza.

Los Beneficios adicionales sin costo, incluidos dentro de la Cobertura de Robo y/o Atraco son los siguientes:

**1. Beneficio de reembolso por robo de bienes o mercancías adquiridas mediante la utilización de tarjetas débito o crédito amparados.**

Bajo este beneficio se ampara el daño patrimonial que sufra el asegurado, cuando le sean robados los bienes o mercancías adquiridas mediante el uso de una tarjeta débito y/o crédito amparada siempre que: (i) sean compradas por el asegurado en cualquier establecimiento comercial, con datafono o equipo transmisor de datos electrónicos, (ii) el robo se dé dentro de las dos (2) horas siguientes a la fecha y hora en que fue adquirido el bien, y (iii) que el robo sea cometido mediante el uso de la fuerza o violencia contra el asegurado, en estado de indefensión, o bajo el efecto de drogas tóxicas o alucinógenos.

**2. Beneficio de reembolso por daños materiales accidentales.**

Bajo este beneficio se ampara el daño patrimonial que sufra el asegurado, como consecuencia de daños materiales accidentales ocasionados a los bienes o mercancías adquiridas mediante el uso de una tarjeta débito y/o crédito amparado. Siempre que: (i) se trate de un bien mueble adquirido por el asegurado en cualquier establecimiento comercial, con datafono o equipo transmisor de datos electrónicos, y (ii) el daño accidental tenga lugar dentro de los 60 días calendario a partir de la fecha de adquisición del bien.

**3. Beneficio de reembolso por robo de documentos personales.**

Bajo este beneficio se ampara el daño patrimonial que sufra el asegurado, como consecuencia del robo, pérdida o extravío del Documento Personal de Identificación - DPI - , Pasaporte (en caso de que el Asegurado sea extranjero) o Licencia de Conducir, la Aseguradora indemnizará el monto de la pérdida del o los documentos, hasta el límite establecido en la suma asegurada indicada en la carátula de la póliza para la cobertura de robo y/o atraco.

**4. Beneficio de bolso protegido.**

Bajo este beneficio se ampara el robo de bolso, billetera, mochila y/o mariconera (no se incluye el contenido) hasta el límite establecido por la suma asegurada indicada en la carátula de la póliza para la cobertura de robo y/o atraco.

**CLÁUSULA CUARTA - EXCLUSIONES GENERALES**

La Aseguradora no será responsable de indemnizar las siguientes pérdidas:

- a) La pérdida de dinero efectivo ocurrida a un usuario no autorizado de la tarjeta asegurada.
- b) Cualquier pérdida o evento objeto de cobertura ocurrido fuera del Territorio de la República de Guatemala.
- c) La pérdida de cualquier otro instrumento de comercio negociable, incluyendo cheques y cheques viajeros; como tampoco la pérdida de cualquier otra cantidad de dinero que estuviere en posesión del asegurado al momento de ocurrir el delito y que no sea la registrada como retirada del cajero automático por el asegurado.
- d) La pérdida de dinero por el uso no autorizado que terceras personas hagan de la tarjeta en el futuro sí la tarjeta es robada durante la comisión del delito.

- e) Las pérdidas resultantes del uso de una tarjeta de crédito o débito con la intención de defraudar al titular, por parte de una persona autorizada por éste.
- f) Cualquier pérdida originada en invasión, acciones de un enemigo extranjero, hostilidades u operaciones de guerra, haya sido declarada o no, guerra civil, rebelión, revolución, insurrección o asonada popular, disturbios sociales, políticos o populares, poder militar, usurpación de poder, ley marcial o acciones de una autoridad no constituida legítimamente.
- g) Las pérdidas originadas en intereses o pérdidas financieras correspondientes a descuentos de cualquier persona, entidad o corporación que haya acordado aceptar como medio de pago, las tarjetas débito o crédito amparadas.
- h) Cuando el cónyuge o cualquier pariente del asegurado dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o cualquier empleado o amigo del asegurado sea autor o cómplice del hecho que da origen a la cobertura.
- i) Cuando el hecho que da origen a la cobertura sea ejecutado por situaciones creadas por:
  - i. Incendio, explosión, terremoto, temblor, erupción volcánica, tifón huracán, tornado, ciclón, fuego subterráneo, inundación, rayo u otra convulsión de la naturaleza.
  - ii. Guerra internacional, civil o actos perpetrados por fuerzas extranjeras, hostilidades u operaciones bélicas, rebelión, sedición, usurpación y retención ilegal de mando.
  - iii. Motín o conmoción civil o popular, huelga, conflictos colectivos de trabajo o suspensión de labores y movimientos subversivos.
- j) Las pérdidas provenientes de la mala fe de los empleados del tomador ya sea solos o en asociación con terceros.
- k) Actos fraudulentos de las entidades emisoras de tarjetas débito y/o crédito amparadas, sus empleados o dependientes o de sus tarjeta habientes, respecto de sus tarjetas o de personas autorizadas.
- l) Cualquier pérdida consecuencial incluida pero no limitada a interrupción de negocios, demora, lucro cesante, retrasos, pérdida de mercado o similares.
- m) Consignación de comprobantes o pagarés de venta con demora superior al plazo asignado al establecimiento. Dicho plazo en ningún caso podrá ser superior a treinta (30) días siguientes a la fecha de la transacción.
- n) Dolo y/o culpa grave del asegurado.
- o) Aquellos casos en los cuales un tarjetahabiente realiza una compra de cualquier mercancía y/o servicio y que por cualquier razón estos no le hayan sido suministrados.
- p) Las tarjetas asignadas que no hayan sido distribuidas a su respectivo tarjetahabiente y/o activadas por éste.

- q) La suplantación de personalidad, la cual consiste en la presentación de documentación falsa o la suplantación de alguna persona que goce de algún prestigio comercial ante la entidad emisora de las tarjetas débito y/o crédito amparadas, para la concesión o renovación de estas con el propósito de cometer posteriormente actos fraudulentos.
  
- r) Para el beneficio por daños materiales accidentales, los daños que sean a consecuencia de:
  - i. Guerra declarada o no, invasión, rebelión o insurrección, hostilidades de cualquier tipo, confiscación o apresamiento por orden de autoridades públicas o gobiernos, legítimos o no, contrabandos y actos ilícitos.
  - ii. Uso normal y desgaste natural.
  - iii. Contaminación radioactiva.
  - iv. Daños provenientes de vicios propios del bien asegurado.
  - v. Inundación y terremoto.
  - vi. Daños materiales directos causados a los bienes asegurados por culpa grave o dolo del asegurado.
  - vii. Daños materiales directos ocasionados a los bienes adquiridos ilícitamente.
  - viii. No se encuentran amparados los vicios propios del producto que deriven de una defectuosa fabricación o que generen la responsabilidad de garantía del fabricante y/o vendedor.
  
- s) No serán considerados como bienes asegurados, en ningún caso:
  - i. Los cheques de viaje, billetes y pasajes.
  - ii. Los animales y plantas naturales.
  - iii. Las joyas, alhajas, piedras preciosas y relojes en equipajes, a menos que sean llevados consigo por el asegurado y se encuentren en todo momento bajo su custodia o la de sus acompañantes previamente conocidos por aquel.

#### **CLÁUSULA QUINTA – OBLIGACIONES DEL ASEGURADO EN CASO DE SINIESTRO**

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:

- 1) Para los casos de Robo y/o Atraco, dentro de las setenta y dos (72) horas de ocurrido el evento objeto de cobertura, el asegurado deberá dar aviso por escrito al Comercializador Masivo mediante una Carta de Objeción de Transacciones por Robo y/o Atraco, relacionando la fecha, el lugar, la hora y código de bloqueo.
- 2) Para los Casos de Robo y/o Atraco, presentar copia de la Denuncia realizada ante una autoridad competente (Policía Nacional Civil o Ministerio Público).
- 3) Para los casos de Robo y/o Atraco, Presentar una constancia del valor del robo y/o atraco, expedida por la entidad emisora de la tarjeta, relacionando detalladamente los siguientes datos del Tarjetahabiente o Asegurado:
  - a. Nombre completo
  - b. Número de identificación
  - c. Número de tarjeta

- d. Fecha de ocurrencia del siniestro
- e. Límite crédito de la tarjeta y/o límite de retiro máximo diario.
- f. Fecha, hora y código de bloqueo, confirmando los datos del Tarjetahabiente o Asegurado.

De ser necesario y después de analizar la documentación presentada, La Aseguradora podrá requerir información adicional complementaria que estime conveniente. El asegurado podrá enviar esta información vía correo electrónico a la dirección de la Aseguradora: [@mapfre.com.gt](mailto:@mapfre.com.gt) (dirección por definirse) o presentarla directamente en las oficinas administrativas de la Aseguradora ubicadas en la siguiente dirección: *Avenida La Reforma 9-55 Edificio Reforma 10, Zona 10, Guatemala, C.A. Oficina 105 – Atención a Clientes* o presentarla directamente en las oficinas del comercializador masivo.

#### **CLÁUSULA SEXTA - 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 de 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 quedará reducida automáticamente desde el acaecimiento del siniestro.

La Aseguradora solo indemnizará el número máximo de siniestros por cada tarjeta bancaria indicado en la carátula de la póliza.

#### **CLÁUSULA SÉPTIMA - 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 OCTAVA – OTROS SEGUROS**

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 NOVENA – 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 declare por terminado, lo hará mediante notificación fehaciente al Asegurado surtiendo efecto la terminación del seguro después de quince (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 quince (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- SUBROGACIÓN**

En caso de pago de una indemnización cubierta por la presente póliza, la Aseguradora podrá subrogarse en los términos establecidos en el 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 PRIMERA - 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.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – 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 TERCERA- 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 CUARTA- BENEFICIARIO**

La indemnización por las pérdidas amparadas por la presente póliza, serán pagaderas al Asegurado de la póliza.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA- 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 siguiente a la fecha en que haya recibido los documentos e informaciones que le permitan conocer el fundamento de la reclamación.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA- 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 SÉPTIMA- 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 OCTAVA- DOMICILIO**

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

#### **CLAUSULA DÉCIMA NOVENA- 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. 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 del pago de la prima. En este último caso, ningún beneficio será proporcionado durante el período de gracia.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA – OMISIONES O INEXACTAS DECLARACIONES**

La omisión o inexacta declaración de los hechos a que se refieren los artículos 880 y 881 del Código de Comercio, dan derecho al asegurador para terminar el contrato de seguro.

El asegurador, dentro del mes siguiente a aquel en que conozca la omisión o inexacta declaración, notificará al asegurado que da por terminado el contrato; transcurrido este plazo sin que se haga tal notificación, el asegurador perderá el derecho de invocarla.

El asegurador tendrá derecho, a título de indemnización, a las primas correspondientes al período de seguro en curso; pero si da por terminado el seguro antes de que haya comenzado a correr el riesgo, su derecho se reducirá al reembolso de los gastos efectuados.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA – 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 y estar al día en la obligación de pago de las primas a la fecha de la solicitud.
2. Que la suma asegurada de la cobertura de Robo y/o atraco no se haya consumido por completo por siniestros presentados por parte del asegurado.

f) \_\_\_\_\_  
**Representante Legal**  
**MAPFRE | Seguros Guatemala, S. A.**