

CERTIFICADO INDIVIDUAL COBERTURAS Y CONDICIONES DEL SEGUO PRF

Contratante: BANCO AVANZ, S.A.

No. Póliza: RF-000011-0

◆ Coberturas de la póliza

Esta póliza de Seguro cubre los cargos efectuados a las tarjetas de crédito o débito Robada, Hurtada, Pérdida, Extraviada o por Fraude o Falsificación, el uso posterior de dichas tarjetas de crédito o débito por cualquier persona no autorizada, durante las 24 horas del día, en cualquier parte del Mundo, y en tal caso, La COMPAÑIA indemnizará el monto de los cargos a dicha cuenta, en la moneda en que se hayan efectuado tales cargos o su equivalente en Dólares de los Estados Unidos de Norte América.

Los riesgos o transacciones cubiertas por la presente póliza serán y ejecutarán según las siguientes condiciones:

- a. Cargos hechos tanto dentro como, fuera del País.
- b. El 100% de la(s) transacción(es) realizada(s) por persona(s) no autorizada(s), con la tarjeta pérdida, robada, hurtada, extraviada, en el caso que tal(es) transacción(es) haya(n) sido posterior(es) a la recepción del Reporte de Acontecido el Evento en Riesgo, ante el Prestatario Emisor (CONTRATANTE).
- c. En caso de que la(s) transacción(es) realizada(s) por personas no autorizadas, con la tarjeta pérdida, robada, hurtada, extraviada, se dé previa a la recepción del Reporte de Acontecido el Evento en Riesgo ante el Prestatario Emisor (CONTRATANTE), el Tarjetahabiente Asegurado tendrá una coparticipación (Coaseguro) en la pérdida cancelando el 20% del valor de la(s) transacción(es) realizadas por tal efecto, luego en estos casos, La COMPAÑIA será responsable de indemnizar única y estrictamente el 80% de los mismos.
- d. En caso de falsificación o utilización del número de alguna de las tarjetas de la Cuenta de Crédito o Débito del ASEGURADO, el Tarjetahabiente quedará eximido en su totalidad del pago de las transacciones fraudulentas que con ella se hiciere; en tales casos, la COMPAÑIA asumirá el 100%, siempre que la tarjeta no haya salido de su poder y que las transacciones hayan sido realizadas mediante el empleo de un instrumento con un número de tarjeta correspondiente a una de las tarjetas de la Cuenta de Crédito o Débito del ASEGURADO, que haya sido embozado o impreso para simular una tarjeta de crédito o débito válida sin serlo, o que siéndola haya sido mutilada o modificada con el propósito de defraudar.
- e. El 100% de los cargos de reposición de la tarjeta en cuestión, expuestos en el Contrato de Apertura de Crédito o Débito en Cuenta Corriente y de Emisión y Uso de Tarjeta de Crédito o Débito, establecido entre el Prestatario Emisor y el Tarjetahabiente.
- f. Por ningún motivo, caso o circunstancia, se le entregará al Tarjetahabiente ASEGURADO el valor en efectivo.

- g. La COMPAÑIA pagará la indemnización correspondiente en caso que proceda, según los Riesgos y Límites Cubiertos, al CONTRATANTE Prestatario, Emisor de la tarjeta.

◆ Exclusiones

- a. Reclamos presentados por causa de robo, hurto, pérdida o extravío, después de noventa (90) días de haber recibido el Tarjetahabiente ASEGURADO el Estado de Cuentas de parte del CONTRATANTE Prestatario emisor de la tarjeta, en las que aparecen las transacciones reclamadas;
- b. Transacciones realizadas por el legítimo ASEGURADO o por una persona por él autorizada para hacer uso de su tarjeta, número de cuenta o número personal de identificación, utilizando su firma auténtica, con la intención de cometer fraude al CONTRATANTE;
- c. Transacciones realizadas en cajeros automáticos o en terminales de punto de venta que para su activación requieran de la digitación de un Número Personal de Identificación; en caso que no sea el resultado de una falsificación de tarjeta.
- d. Fraudes debidamente probados, por alteración, falsificación, utilización del número de tarjeta, cuenta o la tarjeta misma, causados por funcionarios directos o indirectos, o por negligencia misma del CONTRATANTE Prestatario emisor de la tarjeta;
- e. Hurto, Pérdida, Extravío, así como Falsificación o Fraude, debidamente probado, causado por negligencia del ASEGURADO o infidelidad de una persona a quien se le haya confiado la tarjeta, número de cuenta o número personal de identificación.

◆ Procedimiento en caso de Reclamo

1. **Aviso de Acontecido el Evento en Riesgo:**

El ASEGURADO deberá dar aviso del evento en riesgo al CONTRATANTE, por los medios establecidos en la póliza y en el plazo de tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de su ocurrencia o cuando lo haya conocido o debido conocer, salvo que en esta se haya fijado un plazo más amplio.

El hecho de no dar aviso en el plazo consignado en la póliza, por razones de caso fortuito o fuerza mayor, no es causa para declinar el reclamo.

2. **Reporte de un Reclamo (Reclamo de Acontecido el Evento en Riesgo):**

La notificación del reclamo deberá ser realizado por el ASEGURADO al CONTRATANTE, dentro de un plazo no mayor de noventa (90) días salvo caso fortuito o de fuerza mayor de la fecha de haber reportado el hecho a través del Aviso de Acontecido el Evento en Riesgo que pudiere dar lugar a un evento por los riesgos cubiertos, debiendo informar

detalles o presentar la documentación que se le indique según sea el evento a cubrir.

3. En caso de robo, hurto, pérdida, extravío, fraude o falsificación de la tarjeta cubierta, el ASEGURADO usuario de la Cuenta de Crédito o Débito deberá para efectos de procesar su reclamo, ejecutar las siguientes acciones:

- a. Comunicar al Prestatario Emisor (CONTRATANTE), el acontecimiento del evento en riesgo; es decir, dar el Aviso de haber Acontecido el Evento en Riesgo, (inciso.1);
- b. Realizar el Reclamo del hecho, (incidente de robo, hurto, pérdida, extravío, fraude o falsificación) en un período de tiempo no mayor a noventa (90) días de acontecido el evento, ante el Prestatario Emisor (CONTRATANTE) (inciso.2);
- c. Completar los datos solicitados en el Formulario de Reclamo que se encuentra en línea del Prestatario Emisor (CONTRATANTE);
- d. Entregar toda la documentación pertinente al Prestatario Emisor (CONTRATANTE), quien deberá notificar y presentar el reclamo a La COMPAÑÍA con la siguiente documentación:
 - Formato de aviso
 - Estado de cuenta de la tarjeta afectada (últimos 3 meses).
 - Soporte del Pago de prima de seguro.
 - Soporte e Investigación de la operación fraudulenta realizado por la institución bancaria.
 - Reintegro de la transacción no reconocida por el tarjetahabiente.
 - Detalle de la pérdida por el área correspondiente de la institución bancaria.

- Formato de reclamo de la institución bancaria.

El CONTRATANTE está en la obligación de trasladar toda la información del reclamo a La COMPAÑÍA para su debido proceso. La COMPAÑÍA está obligada a procesar el reclamo, siempre y cuando el evento acontezca durante la vigencia del contrato (póliza) o cobertura del ASEGURADO.

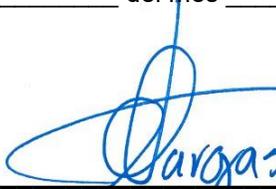
Todo proceso de reclamo deberá ser encausado a través del CONTRATANTE; bajo ninguna circunstancia La COMPAÑÍA está obligada a recibir información directamente del ASEGURADO, ni a brindársela.

La COMPAÑÍA, una vez reciba toda la documentación necesaria para el debido proceso de análisis y aceptación del reclamo, indemnizará el valor correspondiente al Contratante, en un periodo no mayor a 30 días luego de aceptado el reclamo.

◆ **Pérdida del Derecho a ser Indemnizado**

Si en la suscripción al seguro, existiere omisión, declaraciones falsas o inexactitud de algún dato, hecho o circunstancia que afecte o haya afectado la apreciación del riesgo así como la estimación de la(s) prima(s), se hicieran o utilizaran declaraciones falsas; o que en el caso de un reclamo por pérdida, fuese de cualquier forma fraudulenta o si el siniestro hubiere sido voluntariamente causado por el ASEGURADO o con su complicidad; o si en apoyo de dicha suscripción o reclamación se emplearan medios o documentos engañosos o dolosos por el ASEGURADO, el CONTRATANTE o cualquier tercera persona, obrando o no por cuenta de éste, a fin de realizar un beneficio ilícito con motivo de la presente póliza; el CONTRATANTE y/o el ASEGURADO quedarán privados de todo derecho procedente bajo la presente póliza.

Firmado en _____ el día _____ del mes _____ del año 2025.


Firma Autorizada
Seguros América, S.A.



NOTA ACLARATORIA: ESTE FORMATO ESTÁ EN PROCESO DE APROBACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y DE OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS.