
Reglamento del Servicio Seguro de Protección ante Robo y Fraude (PRF) para Tarjeta de Débito Avanz

El presente Reglamento rige el servicio de Seguro de Protección ante Robo y Fraude (Seguro PRF) relacionado a una tarjeta de débito que EL CLIENTE posea con Banco Avanz S. A. (que en adelante podrá denominarse EL BANCO).

Todos los tarjetahabientes personas naturales físicas (tarjetahabiente titular y adicional), debiendo contar éstas con un documento de identificación válido y vigente, reconocido por la República de Nicaragua y por EL BANCO, podrán acceder a este servicio y deberán sujetarse a este Reglamento.

A. Definición del Servicio

El seguro PRF consiste en otorgarle al cliente titular o adicional de cualquier Tarjeta de Débito que posea con EL BANCO una protección que le cubre los cargos efectuados y causados directa y únicamente por el uso de su tarjeta robada, perdida, fraudulenta o falsificada y el uso posterior de dicha tarjeta de débito por cualquier persona no autorizada a partir del momento de la adquisición del seguro, durante las 24 horas del día.

B. Disposiciones Generales del Servicio

La Tarjeta de Débito de Banco Avanz es un instrumento financiero relacionado a determinados tipos de cuentas bancarias conforme lo establecido en la Tabla de Mínimos y Condiciones para Servicios Bancarios.

EL CLIENTE puede contratar un seguro de PRF e indicar la suma máxima asegurada por cada una de sus tarjetas como titular y/o adicional, y tendrá cobertura en cada una de ellas.

EL CLIENTE podrá solicitar la asociación de varias cuentas a una misma Tarjeta de Débito (tarjeta multicuentas), sean estas de ahorro o corriente, en moneda nacional o extranjera, sin embargo, EL CLIENTE deberá designar una cuenta principal o primaria y las demás se considerarán como cuentas secundarias. El PRF cubrirá los fondos de las cuentas relacionadas a la Tarjeta hasta por la suma máxima asegurada contratada.

EL CLIENTE tendrá a su disposición diferentes planes de cobertura de seguro y para su contratación deberá brindar los últimos 4 dígitos de la tarjeta que desea cubrir y las cuentas relacionadas a dicha tarjeta, así como la autorización por los siguientes medios:

- Sucursal: firmar el formato proporcionado por EL BANCO, en el que se detalla el monto de cobertura del seguro.
- Solicitudes en Línea (página web de Avanz), a través de las credenciales de e-banking.

- Sucursal Telefónica, a través de la grabación de llamada.

C. Coberturas y Tarifas

Las coberturas que ofrece el servicio son aplicables a tarjetas de débito en uso tanto nacional como en el extranjero. Las coberturas y tarifas del seguro PRF se detallan a continuación:

Límite Máximo Asegurado Anual	Prima Mensual
Hasta un monto de USD 1,500.00	USD 1.00
Hasta un monto de USD 3,000.00	USD 1.28
Hasta un monto de USD 4,500.00	USD 1.93
Hasta un monto de USD 6,000.00	USD 2.57

El monto máximo asegurado en la tabla anterior será el límite máximo a cubrir por contrato por año, independientemente de la cantidad de Tarjetas de Débito, titulares y/o adicionales, que estén registradas bajo la misma cuenta.

El cargo mensual a pagar para obtener este servicio será por cada Tarjeta de Débito titular y/o adicional que haya sido suscrita, previa autorización del titular. La forma de cobro será bajo la modalidad de cargo automático mediante la aceptación del servicio, por los medios indicados en el literal B.

El monto de la prima se debitará con periodicidad mensual los días 13 de cada mes en la moneda de la cuenta; si la cuenta es en córdobas se debitará al tipo de cambio de ventanilla del día.

Cuando la cuenta principal asociada a la tarjeta no posea los fondos suficientes al momento que EL BANCO realice el débito, EL BANCO queda expresamente autorizado a realizar nuevamente el débito los días 18 de cada mes y en caso de que a la fecha no cuente con los fondos necesarios, el monto de la prima mensual no se acumulará. Bajo este escenario el servicio permanecerá activo, sin embargo, EL CLIENTE quedará fuera de cobertura ese mes.

En caso de que EL CLIENTE realice bloqueos por pérdida, extravíos el cobro del seguro permanecerá activo, asimismo en caso de reposiciones o renovaciones de su tarjeta de débito, la cobertura y el cobro de la prima mensual serán migrados a la nueva tarjeta.

D. Cargos Cubiertos por el Servicio

- Los cargos efectuados a las cuentas relacionadas a tarjeta de créditos/débitos en uso y de cualquier tarjeta perteneciente a dicha cuenta, que haya sido emitida e identificada debidamente en los registros del banco.
- Los cargos causados directa y únicamente por el uso de cualquier tarjeta de crédito/débito, fraudulenta, alterada o falsificada, perteneciente a la cuenta de crédito/débito, asegurada.

-
- El uso posterior de las tarjetas por cualquier persona no autorizada, a partir del momento de la adquisición del seguro.
 - Las transacciones cubiertas por el seguro PRF se darán bajo las siguientes condiciones: Cargos hechos dentro y fuera del país.
 - El 100% de la(s) transacción(es) realizada(s) por persona(s) no autorizada(s), con la tarjeta perdida, robada, hurtada, extraviada, en caso tal(es) transacción(es) haya(n) sido posterior(es) a la recepción del Reporte de Acontecido el Evento en Riesgo, ante el banco.
 - En caso de que la(s) transacción(es) realizada(s) por personas no autorizadas, con la tarjeta perdida, robada, hurtada, extraviada, se dé previa a la recepción del Reporte de Acontecido el Evento en Riesgo ante el banco, 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. Esto estará sujeto a los resultados del proceso de investigación.
 - El 100% de los cargos de reposición de la tarjeta en cuestión,
 - La compañía de seguros repondrá (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.

E. Exclusiones (Riesgos Excluidos)

No se ampara en ninguna circunstancia, eventos ocasionados directa o indirectamente, por o en caso de:

- Reclamos presentados por causa de robo, hurto, pérdida o extravío, después de noventa (90) días de haber recibido el tarjetahabiente el estado de cuenta de parte del banco (según aplique TC o TD), en la que aparecen las transacciones reclamadas.
- Transacciones realizadas por el legítimo cliente 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.
- Transacciones realizadas en cajeros automáticos o en terminales de puntos de venta que para su activación requieran de la digitación de un número personal de identificación.
- Fraudes debidamente comprobados, 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.
- Hurto, pérdida, extravío, así como falsificación o fraude, debidamente comprobado, 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.

F. Procedimiento para Efectos de Procesar el Reclamo

Para la atención de reclamos el cliente asegurado deberá:

1. Reportar, al BANCO, la pérdida, extravío, robo o hurto, así como fraude y falsificación de su tarjeta inmediatamente o en un tiempo límite máximo no mayor de veinticuatro (24) horas de acontecido el evento. Tendrá a su disposición los siguientes canales en horario hábil o de oficina:

- Sucursal Telefónica, a través del número 2223-7676, opción 4
- En la unidad de negocio de su preferencia

En casos de pérdida de la tarjeta de débito durante fines de semana o en días feriados, el cliente deberá bloquear a lo inmediato su tarjeta llamando al 2223-7676 opción 1-1 o bien por medio de e-banking y Avanz App.

2. Reclamos por Fraude y Falsificación, se establece que el periodo máximo de descubrimiento es de 30 días.
3. Estar al día con los pagos de la prima mensual.
4. Formalizar el reclamo, en las próximas 72 horas hábiles (contadas a partir de la fecha de aviso de pérdida), a través del formato de reclamo establecido por EL BANCO.
5. Entregar toda la documentación pertinente tales como, pero no limitados a: estados de cuentas (últimos 3 meses), soportes o comprobantes, etc.

G. Plazo y Vigencia del Seguro

El Seguro PRF está destinado a ser brindado por tiempo ilimitado, su protección entrará en vigor a partir de la fecha en que el Tarjetahabiente haya contratado el servicio.

H. Modificaciones al Reglamento y Reserva de Derechos del Emisor

EL BANCO se reserva el derecho de variar este Reglamento en cualquier momento y sin previo aviso, para introducir todas aquellas modificaciones necesarias para la buena marcha del servicio. EL CLIENTE se compromete a verificar en la página Web de EL BANCO todas aquellas modificaciones publicadas por ese medio.

Las variaciones en el Reglamento pueden consistir en la modificación del Límite Máximo Asegurado y/o los Cargos Mensuales del Seguro PRF, así como establecer nuevas tarifas.

AVANZ se reserva el derecho de cancelar la contratación del servicio en el momento que estime conveniente, si considera que EL CLIENTE ha incumplido alguna de las condiciones de este Reglamento o el Contrato de Apertura de Tarjeta de Crédito o Débito suscrito. Asimismo, si se comprueba que éste ha cometido fraude o abuso bajo el presente Reglamento.

I. Consultas sobre el Servicio

Para mayor información y consultas sobre el Seguro PRF, puede comunicarse a nuestra Sucursal Telefónica 2223-7676 opción 4 o visitarnos directamente en nuestras Sucursales en horas y días hábiles.