

Seguro de Tarjeta de Crédito – Fraude – Protección de Compra- Extensión de Garantía y Mejor Precio

Condiciones Particulares

Esta póliza cubre el valor de las pérdidas sufridas por el Asegurado debido a cargos que le sean facturados fraudulentamente por parte de un tercero no autorizado a consecuencia de robo, hurto, pérdida y/o extravío de la tarjeta de crédito.

Riesgos o transacciones cubiertas:

- a. Cargos dentro y fuera del país: Cargos hechos tanto dentro como fuera del país, siempre que la tarjeta de crédito corporativa haya sido emitida por el Contratante dentro de los límites geográficos de la República de Panamá.
- b. Robo y Extravío: El 100% de la(s) transacción(es) realizada(s) por persona(s) no autorizada(s), con la tarjeta perdida, robada, hurtada o extraviada, siempre que tal(es) transacción(es) haya(n) sido en un periodo de tiempo no mayor de setenta y dos (72) horas antes de la recepción del reporte de pérdida, ante el Contratante.
- c. Falsificación de Tarjeta: En caso de falsificación o utilización del número de alguna de las tarjetas corporativas de la cuenta de crédito del asegurado, éste quedará eximido en su totalidad del pago de las transacciones fraudulentas que con ella se hiciera, siempre que la tarjeta no haya salido de la posesión del tarjetahabiente y que las transacciones hayan sido realizadas mediante el empleo de un instrumento con un número de tarjeta correspondiente a una de las tarjetas corporativas de la cuenta de crédito del asegurado, que haya sido impresa para simular una tarjeta de crédito corporativa válida sin serlo o que siéndolo haya sido mutilada o modificada con el propósito de defraudar. Bajo esta definición quedarían cubiertos los cargos efectuados fraudulentamente por tercero no autorizado que le sean facturados al asegurado por la compra de bienes y servicios que se realicen vía comercio electrónico (compras en internet), y siempre y cuando la tarjeta de crédito corporativa se encuentre en poder del asegurado o tarjetahabiente.

Límite Máximo de responsabilidad: hasta tarjeta de Crédito con Stop Loss de B/.50,000.00;
Deducible: B/.50.00 por evento.

Exclusión Principal: Pérdida ocasionadas por clonación, entendiéndose “clonación” como el copiado del contenido completo de la banda magnética de la tarjeta de

crédito para ser replicada en una tarjeta fraudulenta utilizada para crear transacciones no autorizadas por el Tarjetahabiente.

Asalto en Cajero: Asalto en cajeros automáticos, entendiéndose como tal el robo de los retiros en efectivo dentro, fuera o en un radio de 15 metros del cajero automático, por personas que usen agresión física o mediante intimidación contra la vida o integridad física del Asegurado o Tarjetahabiente.

Límite máximo de responsabilidad: B/. 750.00 primera pérdida y B/. 250.00 segunda pérdida. Deducible: B/. 50.00 por evento.

Coberturas Adicionales

Protección de Compra

La aseguradora se obliga a reemplazar, reparar o reintegrar por un valor original los artículos adquiridos con la tarjeta de crédito asegurada, dentro de los siguientes 120 días corridos a la fecha de compra. Aplica cuando los daños sean a consecuencia de incendio y líneas aliadas, así como robo.

Límite máximo de B/.500.00 por evento y máximo 5 eventos al año (2 eventos por robo). Valor mínimo del artículo: B/.50.00 (incluyendo cobertura de incendio y líneas aliadas, así como robo). Deducible: B/.50.00 por evento para todos los casos.

Extensión de Garantía

Permite duplicar la garantía de los artículos adquiridos con la tarjeta de crédito asegurada hasta máximo por un año, siempre que los artículos posean una garantía de fabricante.

Límite máximo por artículo: B/.5,000.00. Valor mínimo por artículo: B/.150.00. Deducible: no aplica

Mejor Precio

Consiste en pagarle al asegurado la diferencia entre el precio del artículo adquirido con la tarjeta de crédito y el precio más bajo encontrado del mismo artículo en cualquier otra tienda o almacén en el país, aplicable dentro de los 60 días de realizada la transacción original.

Máximo por artículo B/. 600.00. La diferencia en precio debe ser mayor de B/.20.00. Deducible: B/.50.00 por evento para todos los casos.

Elegibilidad

Serán elegibles para este seguro las personas mayores de 18 años, que sean clientes de Banco Davivienda (Panamá), S.A.

Primas

Tarjeta Crédito \$10.00 por cada tarjeta (Incluye impuesto).

Tarjeta Crédito Clásica Oro Platinum \$4.50 por cada tarjeta (Incluye impuesto).

Tarjeta Crédito Signature, Infinite y Black \$5.00 por cada tarjeta (incluye impuesto).

Forma de Pago

Pagos mensuales recurrentes.

Periodo de Gracia

Este seguro se mantendrá vigente mientras la prima del seguro se encuentre pagada, en caso contrario, a los 90 días de no registrar pago se cancelará la póliza por falta de pago.

Exclusiones Especiales

Reclamos presentados después de treinta (30) días de haber recibido el Tarjetahabiente ASEGURADO el Estado de Cuenta por apartado por el CONTRATANTE o la primera notificación de la transacción fraudulenta realizada.

- a. **Transacciones realizadas por el ASEGURADO o Tarjetahabiente o por una persona autorizada por él para hacer uso de su tarjeta, número de cuenta o número de identificación (PIN).**
- b. **Transacciones realizadas en cajeros automáticos o en terminales de punto de venta que para su activación se requiera de la digitación de un Número Personal de Identificación (PIN).**
- c. **Por utilización del número de tarjeta, cuenta o la tarjeta misma, cometidos por funcionarios directos o indirectos del CONTRATANTE de la tarjeta, o por negligencia o falta de controles del mismo.**
- d. **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 (PIN).**
- e. **Robo de la identidad del tarjetahabiente para riesgos no contemplados en las coberturas de la presente póliza, dentro de los que pueden ser mencionados el phishing, pharming y el vishing. Definidos cada una como sigue:**
 - **Phising: Consiste en enviar un correo electrónico al asegurado, el cual proviene de un ente oficial, pero en realidad es falso, y en cuyo contenido se hace una solicitud expresa para actualizar la información confidencial perteneciente al asegurado, como el nombre, contraseña, número de tarjeta y PIN entre otros, los cuales terminan en los computadores de los estafadores.**
 - **Pharming: Es cuando mediante la alteración del servidor de DNS de un proveedor de servicios de internet y del DNS del sistema operativo de la computadora de un usuario para lograr de alguna manera modificar**

el archivo host de la computadora del usuario, sin su consentimiento, quien finalmente luego de digitar las direcciones de internet en su navegador será redireccionado a una página de internet fraudulenta.

- **Vishing:** Es una práctica fraudulenta que consiste en el uso del Protocolo Voz sobre IP (VoIP) y de la ingeniería social para engañar personas y obtener información delicada como puede ser información financiera o información útil para el robo de identidad.

Exclusiones Generales

- Las de la póliza original de Riesgos Diversos Tarjetas Crédito/Débito.**
- Infidelidad de Funcionarios y titular al momento de recibir el plástico.**
- Se excluyen pérdidas derivadas del no seguimiento del manual de operaciones – instrucciones de CLAVE / VISA / MASTERCARD a nivel local y mundial, respectivamente.**
- Pérdidas derivadas de actos fraudulentos de familiares y dependientes del ASEGURADO, vivan o no con él.**
- Pérdidas que provengan de dolo o mala fe del ASEGURADO, familiares, dependientes o sus representantes, tenga o no éste conocimiento de ello.**
- Pérdidas ocasionadas por empleados del Contratante, ya sean a tiempo completo o temporales o de empresas de trabajo temporal, incluyendo fraude electrónico ocasionado por o como consecuencia de las relaciones de trabajo con el Contratante, o por el propio ASEGURADO.**
- Pérdidas o errores causados por daños en los sistemas por cualquier causa.**
- Pérdidas o daños causados por acontecimientos en los cuales intervenga la energía nuclear o atómica.**
- Guerra internacional declarada o no, acto de enemigo extranjero, guerra civil, revolución, insurrección, rebelión, invasión, manifestaciones y actividades políticas, actos destinados a influir mediante el terrorismo o la violencia, desórdenes obrero patronales, alborotos populares, desórdenes públicos y/o alteraciones del orden público, o cualesquiera otras situaciones semejantes a las anteriormente antes descritas y las acciones dirigidas a evitarlas o contenerlas.**
- Confiscación, requisición o nacionalización.**
- Se excluye pérdida ocasionada directa o indirectamente por tarjetas o información extraviada o robada / perdidas, mientras están bajo la custodia del fabricante, Courier, mensajero o servicio postal o en tránsito entre los anteriores.**
- Pérdidas derivadas del robo conjunto de la tarjetas y código de acceso o número de identificación personal (PIN) del asegurado ya sea porque el número del código de acceso se encuentre anotado en la tarjeta, en papel aparte o identificando en lugar visible, dentro de la cartera o residencia del asegurado, provocando esto el uso fraudulento de la tarjeta para retiros de efectivo en cajeros automáticos.**

- **Pérdidas a consecuencia de actos de la naturaleza**
- **No se ampara las pérdidas en las que el asegurado pueda legalmente cobrar u obtener reembolso de:**
 - **Cualquier persona, firma o corporación que haya acordado aceptar tarjeta del tomador.**
 - **Cualquier otra institución financiera, asociación de tarjetas o cámaras de compensación que representa al asegurado.**
 - **La pérdida de intereses o pérdida financiera correspondiente a un descuento otorgado por cualquier persona, firma, entidad o corporación que haya acordado aceptar tarjetas del Asegurado.**
- m. **Cuando en caso de fraude informático, las transacciones se hayan realizado por Internet desde la propia casa del tarjetahabiente, o en lugares en donde el tarjetahabiente haya realizado compras por Internet, sin la debida diligencia de no borrar los datos.**
- n. **Cuando por cualquier otro medio, pueda recibir la misma indemnización.**

Aviso de Siniestro

- a. El Contratante, o el Asegurado, al tener conocimiento de la ocurrencia de una pérdida o daño debe denunciarlo tan pronto tenga conocimiento de ello a la Compañía por cualquier medio, confirmándolo por escrito tan pronto como sea practicable. El plazo para dar el aviso de siniestro no deberá exceder de treinta (30) días desde la fecha en que ocurrió el siniestro o desde que el Asegurado que tuvo conocimiento del mismo.
- b. El Contratante, o el Asegurado, debe denunciar los hechos ocurridos a la autoridad competente que corresponda.
- c. Si el aviso de siniestro no es presentado dentro del plazo indicado, de forma dolosa para evitar o desvirtuar la valoración de los hechos y circunstancias, la Compañía estará facultada para dejar sin efecto el reclamo.

El Contratante, o el Asegurado, están 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) y el Asegurado esté incluido en el registro de asegurados.

Procedimiento de Reclamación – Cobertura Básica

Para la presentación de reclamos de la Cobertura Básica, el Asegurado deberá dirigirse a cualquiera de las sucursales del Banco.

El Asegurado, al tener conocimiento de la ocurrencia de una pérdida o daño debe denunciarlo tan pronto tenga conocimiento de ello a la Compañía por cualquier medio,

Confirmándolo por escrito tan pronto como sea practicable. El plazo para dar el aviso de siniestro no deberá exceder de treinta (30) días hábiles desde la fecha en que ocurrió el siniestro o desde que el Asegurado tuvo conocimiento del mismo.

El Contratante debe enviar a la Compañía la reclamación formal por escrito detallando la siguiente información:

- a. Certificado de Seguro de Tarjeta Crédito.
- b. Carta donde se exprese la solicitud de indemnización, indicando el monto de la pérdida, la fecha de ocurrencia del evento, y una impresión del registro de bloqueo de la tarjeta, así como la documentación que permita certificar las transacciones indicadas.
- c. En caso de robo, hurto, pérdida o extravío de la tarjeta o fraude sobre la misma, la Compañía le podrá requerir al Contratante el aporte de la copia de la denuncia efectuada por el Asegurado ante la autoridad correspondiente.
- d. Carta firmada por el Asegurado explicando los hechos ocurridos para determinar la causa, forma, lugar, tiempo, magnitud de los daños y cualquier otra característica relevante del siniestro o en su defecto, llenar el formulario de reclamación brindado a través del Contratante.
- e. Fotocopia de la cédula de identidad del asegurado.
- f. Estado de Cuenta detallando las transacciones reclamadas.
- g. Cualquier otro documento que la aseguradora requiera para la evaluación del reclamo.

Procedimiento de Reclamación – Coberturas Adicionales

Para la presentación de reclamos de las siguientes coberturas, el asegurado deberá dirigirse a cualquiera de las sucursales de ASSA Compañía de Seguros:

Protección de Compra

El Asegurado deberá suministrar a la Compañía dentro de los siguientes ciento veinte (120) días corridos a la fecha de compra, los siguientes documentos:

- a. Certificado de Seguro de Tarjeta Crédito.
- b. Carta firmada por el asegurado explicando los hechos ocurridos para determinar la causa, forma, lugar, tiempo, magnitud de los daños y cualquier otra característica relevante del siniestro.
- c. Denuncia ante la autoridad competente (en caso de robo y asalto).
- d. Voucher de la tarjeta o estado de cuenta con la transacción realizada.
- e. Aplica la información solicitada para la Cobertura de Fraude
- f. Cualquier otro documento que la aseguradora requiera para la evaluación del reclamo.

Extensión de Garantía

- a. Certificado de Seguro de Tarjeta Crédito.
- b. Original del certificado de la garantía extendida por el fabricante.
- c. Factura de compra del producto.
- d. Presupuesto de reparación de un taller autorizado por el fabricante.
- e. Voucher de tarjeta o estado de cuenta con la transacción realizada.
- f. Cualquier otro documento que la asegurada requiera para la evaluación del reclamo.

Mejor Precio:

El Asegurado deberán de suministrar a la Compañía dentro del plazo de sesenta (60) días naturales desde la compra del artículo original, los siguientes documentos:

- a. Certificado de Seguro de Tarjeta Crédito.
- b. Recibo o factura de compra del producto, presupuesto de otro almacén, anuncios publicitarios sobre el producto o prueba de reducción de precio en relación al artículo original.
- c. Copia del voucher de compra con la Tarjeta de Crédito o el estado de cuenta del Asegurado en el cual se muestre la transacción original y precio pagados por el artículo original.
- d. Cualquier otro documento que la aseguradora requiera para la evaluación del reclamo.

Causales de Terminación

La cobertura para cada uno de los miembros del grupo asegurados de esta póliza, finaliza por las siguientes razones:

- a. **Falta de pago de la prima correspondiente.**
- b. **Cancelación voluntaria.**
- c. **Cuando el Asegurado deje de ser cliente de Banco Davivienda (Panamá), S.A.**
- d. **Sea cancelada por cualquier otra causa según se estipula en las Condiciones Generales de esta póliza.**

Legislación y Jurisdicción aplicables

Queda entendido y convenido que cualquier disputa derivada de los términos, condiciones, limitaciones y/o exclusiones contenidas en la póliza (por ejemplo, existencia, interpretación, terminación o cumplimiento) será resuelta de acuerdo con y sujeta a la legislación panameña. Igualmente, queda entendido y convenido que todas y cualesquiera disputas serán sometidas a jurisdicción y tribunales de la República de Panamá. Todos los asuntos serán resueltos de conformidad con las leyes y prácticas de tales cortes.

Medios y Formalidades de Comunicación

ASSA COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A. podrá ser notificada de cualquier comunicación en Edificio ASSA, Avenida Nicanor de Obarrio (Calle 50) entre Calles 56 y 57. o por mail a la siguiente dirección servicioalcliente@assanet.com

Envío de comunicación: Cualquier notificación o aviso que ASSA deba hacer al Contratante del Seguro o al Asegurado, se hará por cualquier medio escrito o electrónico, tales como: correo electrónico, entrega personal, estos dirigidos a la dirección definida en la póliza. Cualquier cambio de dirección del Tomador o del Asegurado le deberá ser notificado por escrito a ASSA, ya que, de lo contrario, toda notificación realizada en cualquiera de las direcciones consignadas en la Solicitud de Inclusión / Certificado del Seguro se tendrá como válida.

Forma de Acceder a la Documentación Contractual

ASSA COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A. se obliga a notificar al Asegurado, cualquier decisión que tenga por objeto rescindir o anular el contrato de seguro, a fin de que esté en posibilidad de hacer valer las acciones conducentes a la salvaguarda de sus intereses. Los términos y condiciones de las pólizas pueden ser consultados por medio de la página Web del Banco, Apartado Seguros, sección Productos, producto Seguro Fraude Crédito o también puede llamar a la central telefónica de ASSA Compañía de Seguros al (507) 300-2772, 800-2772, o contactarse al correo electrónico: servicioalcliente@assanet.com.

Declaración de Aceptación y Divulgaciones

Este Seguro es opcional: Se entiende que es opcional adquirir esta Póliza. No es necesario adquirir esta protección para poder abrir una cuenta corriente o cuenta de ahorros o adquirir un producto crediticio con Banco Davivienda (Panamá), S.A.

Información Importante

1. La compañía aseguradora que respalda este producto es ASSA Compañía de Seguros, S.A.
2. Banco Davivienda (Panamá), S.A. actúa como distribuidor de la póliza, sus empleados no están en capacidad de cambiar las condiciones de la misma.
3. ASSA COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A. certifica que este seguro opera bajo inclusión automática, motivo por el cual usted queda asegurado a partir de la fecha de inclusión aquí consignada, y según el ámbito de cobertura indicado y detallado en las Condiciones Generales del Seguro.
4. En caso de siniestro, será la compañía aseguradora y no Banco Davivienda (Panamá), S.A. quien pague la indemnización.
5. Esta póliza será cancelada al completarse 90 días sin pago de la prima.

Regulado y Supervisado por la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá