

PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTROS

En adición a las cargas y obligaciones señaladas en las Cláusulas Generales de Contratación, en caso de siniestro, el ASEGURADO deberá cumplir con las siguientes cargas y obligaciones:

a. **En caso de uso indebido de las tarjetas de débito por pérdida o robo y/o hurto:**

- Bloquear de inmediato la tarjeta sustraída mediante la llamada a la Central de LA CAJA; y obtener el código de bloqueo correspondiente dentro de un plazo no mayor de cinco (05) horas de ocurrido el robo por asalto y/o secuestro (*).
- Presentar la denuncia policial de inmediato, en la delegación donde ocurrieron los hechos dentro de un plazo no mayor de cinco (05) horas de ocurrido el robo por asalto y/o secuestro (*).

(*). Para la exigencia de las cinco (05) horas para el reporte a la Central y la denuncia policial en el caso de secuestro se tomará como inicio el momento en el que el asegurado es liberado por sus captores.

- El ASEGURADO o la persona que está actuando en su representación, deberá presentar el reclamo por escrito al BANCO mediante carta simple que indique el monto de los consumos realizados indebidamente. A estos efectos deberá adjuntar lo siguiente:
 - Copia de la denuncia policial.
 - El código de bloqueo.
 - Estados de cuenta donde figuren los retiros del cajero automático.
 - Copia de DNI.
 - A la solicitud de LA COMPAÑÍA, el ASEGURADO debe someterse a una prueba poligráfica que tendrá por finalidad establecer la veracidad de los hechos relatados con ocasión del siniestro comunicado.

b. **En caso de Muerte a consecuencia del asalto por robo y/o secuestro:**

El(los) heredero(s) legal(es), o la persona que está actuando en su representación deberá presentar el reclamo por escrito a LA COMPAÑÍA mediante carta simple adjuntando lo siguiente:

- Copia de DNI.
- Copia de la denuncia policial.
- Certificado Médico de Defunción.
- Partida de Defunción.
- Atestado Policial completo, detallando fecha y circunstancias del accidente.
- Examen toxicológico emitido por la Morgue.
- Protocolo de Autopsia completo.

LA COMPAÑÍA se reserva el derecho de exigir que EL ASEGURADO se someta a un examen por parte de un médico seleccionado por ella las veces que razonablemente sean necesarias, mientras sigue pendiente una reclamación o mientras se esté pagando alguna indemnización.

c. **En caso de gastos médicos a consecuencia de asalto o secuestro:**

El ASEGURADO o la persona que está actuando en su representación deberán presentar el reclamo por escrito a LA COMPAÑÍA mediante carta simple adjuntando lo siguiente:

- Copia de DNI.
- Copia de la denuncia policial.
- Código de bloqueo
- Certificado Médico.
- Facturas de los gastos médicos incurridos a nombre del asegurado
- Sustentos médicos de los gastos que LA COMPAÑÍA requiera para poder evaluar la atención recibida.

- d. **En caso de gastos extraordinarios para la obtención de duplicado de documentos robados:** El ASEGURADO o la persona que está actuando en su representación deberán presentar el reclamo por escrito a LA COMPAÑÍA mediante carta simple adjuntando lo siguiente:
- Copia de la denuncia policial.
 - Documentos que sustenten los cobros efectuados por los entes emisores de los correspondientes
 - Documentos de identificación personal del ASEGURADO.
 - Comprobantes de gastos relacionados directamente con la reposición de estos documentos.
- e. **En caso de robo de compras realizadas mediante la tarjeta a nombre del titular:**

El ASEGURADO o la persona que está actuando en su representación deberán presentar el reclamo por escrito a LA COMPAÑÍA mediante carta simple siempre y cuando el siniestro haya ocurrido dentro de las cuatro (04) horas siguientes del momento efectivo de la compra, adjuntando lo siguiente:

- Copia de DNI.
- Copia de la denuncia policial.
- Estados de cuenta de la tarjeta de crédito y/o débito donde figuren las compras o retiros robados.
- Copia de la boleta de venta o factura de las compras realizadas.
- Documento de certificación de la fecha y hora del retiro de dinero y/o de la compra realizada.
- Estado de cuenta de los tres (03) últimos meses anteriores al siniestro de la cuenta bancaria o tarjeta de crédito en el que se carga la prima del seguro.

NOTA: En caso de ser necesario MAPFRE PERÚ solicitará la declaración del ASEGURADO/CONTRATANTE de la póliza, así como documentación que crea conveniente, estando obligado el ASEGURADO/CONTRATANTE a brindar su manifestación de manera personal acerca del siniestro y a remitir la documentación solicitada.

La evaluación y atención del siniestro se realizará según el plazo establecido por la Ley de Contrato de Seguros treinta (30) días calendario. En caso de que el ASEGURADO o LA CAJA presente toda la documentación solicitada por la empresa evaluadora el plazo podrá ser reducido a diez (10) días calendarios.