

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PROGRAMA CON PROMERICA COBERTURA MUNDIAL DE HURTO, ROBO Y EXTRAVÍO Y SEGURO DE TARJETA SEGURA

Costo Anual

Categoría del producto							
Local	Clásico	Dorado	Platinum	Signature	Black	Infinite	Business
\$ 30.00	\$ 30.00	\$ 45.00	\$ 55.00	\$ 65.00	\$ 75.00	\$ 75.00	\$ 50.00

## Beneficios

### Hurto, Robo y Extravío

- Cobertura máxima anual de hasta diez mil dólares (US\$10,000.00) o su equivalente en lempiras.
- Cobertura aplica al cien por ciento (100%) del monto resultante en caso de Hurto, Robo y Extravío.
- Cobertura aplica a las transacciones no autorizadas por el tarjetahabiente titular o adicional, de al menos cuarenta y ocho (48) horas antes que el tarjetahabiente reporta la tarjeta como Hurtada, Robada o Extraviada.
- Cobertura aplica a nivel mundial.
- Plazo de cobertura doce (12) meses.
- Reposiciones gratis en caso de Hurto, Robo o Extravío, sin límites de eventos en el año.

### Tarjeta Segura

#### 1. Atraco o robo en cajero automático:

En caso de que el asegurado sea víctima de un robo o atraco, en el cual, le sea sustraído el dinero que hubiere retirado de un cajero automático, la compañía amparará, hasta la suma asegurada contratada, la cantidad de dinero robada, siempre que:

- El robo o atraco se dé dentro de las dos (2) horas siguientes a la fecha y hora del retiro del dinero del cajero automático.
- Que el robo sea cometido mediante el uso de fuerza o violencia contra el asegurado o sus acompañantes, en estado de indefensión, o retenido bajo suministro de drogas tóxicas o alucinógenos.
- Este amparo también se extiende a cubrir, sí el dinero es retirado del cajero automático por terceros que hayan obligado al asegurado a entregar la tarjeta de crédito o débito y su correspondiente clave, bajo amenazas iguales a las descritas anteriormente.

#### 2. Bolso protegido:

Bajo esta cobertura la compañía amparará, hasta cubrir la suma asegurada del plan contratado, la pérdida económica que sufra el asegurado en caso de que sea víctima de un robo, en el cual le sea sustraída su cartera, bolso, billetera, mochila y/o mariconera.

#### 3. Extravío de documentos personales:

En caso de que el asegurado, a consecuencia del robo o atraco cubierto por la presente póliza, sufra la sustracción o extravío de su tarjeta de identidad, pasaporte o licencia, la compañía amparará, los costos de todos los gastos incurridos por la reposición de los mismos hasta cubrir la suma asegurada del plan contratado.

## Exclusiones

### Hurto, Robo y Extravío

- No aplican transacciones realizadas en cajeros automáticos (ATM) o aquellas donde se requiera número de identificación personal.
- No aplican transacciones generadas por el no cumplimiento de las instrucciones operativas y de seguridad de las tarjetas de crédito, como incluir información de su tarjeta en sitios web no seguros, proporcionar información de seguridad de su tarjeta a personas no autorizadas.
- No aplican transacciones cuando no hubo reporte de Hurto, Robo o Extravío de la tarjeta de crédito dentro de las 48 horas establecidas en la Ley.
- Por el uso y pérdidas derivadas de actos fraudulentos de familiares y dependientes. Por el uso y pérdidas imputadas a dolo o mala fe del tarjetahabiente.
- Por el uso y pérdidas imputadas a dolo o mala fe del tarjetahabiente.

### Seguro Tarjeta Segura

La Compañía no será responsable respecto las reclamaciones causadas, directa o indirectamente, por:

- Dolo y/o culpa grave del asegurado.
- Las pérdidas originadas en intereses, pérdidas financieras o incumplimiento en el pago de cuotas u obligaciones que el Asegurado tenga con la entidad financiera.
- Daño moral, lucro cesante, pérdida de beneficios, interrupción de negocio o cualquier otra pérdida consequential que sufra el asegurado.
- Cuando el cónyuge o cualquier familiar del asegurado, dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, o cualquier empleado o amigo del asegurado haya realizado el retiro del dinero bajo autorización o no del asegurado.
- Cuando las personas nombradas en la exclusión anterior sean el autores o cómplices del hecho.
- Dinero que no haya sido obtenido en un cajero automático y que no corresponda a la transacción de retiro que corresponda al siniestro.
- Hurto o simple desaparición.

- Pérdidas originadas por el robo de identidad o de información relacionada a los documentos personales del asegurado.  
Cuando el hecho que da origen a la cobertura sea ejecutado al amparo de situaciones creadas por:
- Incendio, explosión, terremoto, temblor, erupción volcánica, tifón huracán, tornado, ciclón, fuego subterráneo, inundación, rayo u otra convulsión de la naturaleza.
- Guerra internacional, civil, terrorismo o actos perpetrados por fuerzas extranjeras, hostilidades u operaciones bélicas, rebelión, sedición, usurpación y retención ilegal de mando, asonada, motín o conmoción civil o popular, huelga, conflictos colectivos de trabajo o suspensión de labores y movimientos subversivos.
- Actos fraudulentos de las entidades emisoras de tarjetas de crédito y débito amparadas, sus empleados o dependientes.
- Eventos de pérdida de dinero derivados de operaciones erróneas; mal funcionamiento, descompostura, falla de sistema, carencia, interrupción de energía eléctrica, así como cualquier otro desperfecto del cajero automático o del recinto en el que se encuentre localizado.
- Daño patrimonial originado por encontrarse el asegurado, bajo su propia voluntad, en estado de ebriedad o bajo los efectos de cualquier narcótico, a menos de que éste hubiere sido administrado por prescripción médica.
- Cualquier tipo de gasto relacionado con la cura de lesiones personales o corporales, o daños materiales que el asegurado o sus acompañantes sufran a consecuencia del robo.

## Procedimiento de reclamación

### Hurto, Robo y Extravío

- El tarjetahabiente debe solicitar el bloqueo inmediato de su tarjeta de crédito por Hurto, Robo o Extravío, a través de una agencia o del call center de Banco Promerica al 2280-8080/2580-8080.
- El tarjetahabiente debe realizar la denuncia sobre el Hurto, Robo o Extravío de su tarjeta de crédito en la Dirección General de Investigación Criminal (DGIC).
- El tarjetahabiente debe realizar el reclamo en cualquier agencia de Banco Promerica a nivel nacional, presentando original o copia de su denuncia ante la DGIC y su tarjeta de identidad, contraseña o cualquier otra identificación con fotografía.
- El tarjetahabiente debe llenar y firmar el formulario de reclamación, donde debe detallar lo ocurrido durante el Hurto, Robo o Extravío de su tarjeta de crédito.
- El tarjetahabiente debe llenar y firmar una hoja de descargo por la no entrega de su tarjeta de crédito.
- Banco Promerica a través de su departamento de Intercambio, inicia un caso de reclamo ante la franquicia de las transacciones no reconocidas por el tarjetahabiente.
- El tiempo de atención a estos reclamos es de hasta sesenta (60) días calendario.
- Cuando el caso es resuelto se procede a la reversión de los créditos temporales y la aplicación de los créditos permanentes.
- Banco Promerica le informa al tarjetahabiente la resolución de su gestión.

### Tarjeta Segura

- El tarjetahabiente debe solicitar el bloqueo inmediato de su tarjeta de crédito a través de una agencia o del call center de Banco Promerica al 2280-8080/2580-8080.
- El tarjetahabiente debe realizar la denuncia en la Dirección General de Investigación Criminal (DGIC).
- El tarjetahabiente debe realizar el reclamo en cualquier agencia de Banco Promerica a nivel nacional, presentando original o copia de su denuncia ante la DGIC y su tarjeta de identidad, contraseña o cualquier otra identificación con fotografía.
- En caso de atraco o robo en cajero automático: Comprobante del retiro de efectivo en el cajero automático, que le haya sido robado, o en su defecto, copia del estado de cuenta en el que aparezca tanto el importe del retiro como el cargo para el pago de la prima del seguro, certificado por la entidad financiera.
- En caso de extravío de documentos personales agregar: Comprobante del recibo de pago de reposición del documento: tarjeta de identidad o pasaporte, licencia del Asegurado
- El tarjetahabiente debe llenar y firmar el formulario de reclamación, donde debe detallar lo ocurrido.
- El tiempo de atención a estos reclamos es de hasta dos semanas calendario.
- Banco Promerica le informa al tarjetahabiente la resolución de su gestión.
- La Compañía tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles, a partir de la fecha de recepción de la documentación, para notificar al Asegurado sobre el faltante de algún documento requerido.