

# Beneficios seguro Tarjeta Más Segura

---

## 1. Robo, extravío o uso no autorizado de la tarjeta de crédito (fraude):

**1.1. Robo, hurto o extravío:** Ante el evento de tarjeta de crédito robada, hurtada o extraviada, el tarjetahabiente deberá dar aviso inmediatamente al emisor para deshabilitar el uso de la tarjeta. El aviso deberá ser comunicado conforme a los procedimientos establecidos para el efecto por el emisor; el seguro reembolsará el 100% de los consumos que pudieran haberse dado 24 horas antes de haber efectuado el aviso al emisor; y el 100% de los retiros no reconocidos en cajeros automáticos.

**1.2. Uso no autorizado de la tarjeta de crédito (fraude):** La Aseguradora reembolsará el 100% de los consumos no autorizados por el tarjetahabiente comprobados por el emisor, efectuados por cargos fraudulentos, que se ajusten en condiciones normales, a los términos y condiciones en que le fue extendida la tarjeta por el emisor y el Asegurado no haya dado lugar al fraude. El tarjetahabiente tendrá 5 días calendario contados a partir de la fecha de la transacción para presentar su reclamo por compra que no corresponde al uso no autorizado de la tarjeta de crédito (fraude).

### 1.3. Condiciones a evaluar para contar con las coberturas anteriores:

1.3.1 Tener al día los pagos de la tarjeta;

1.3.2 Contar con el servicio de alertas vía SMS o Correo electrónico

1.3.3 Haber sustituido su tarjeta de banda por una con CHIP antes del siniestro.

1.3.4 Tener el servicio de BAMNet

Todos los reclamos estarán sujetos a un proceso de análisis; sin embargo, para no dañar disponibilidad del tarjetahabiente se hará un crédito Temporal en 48 horas mientras se finaliza la investigación.

**2. Saldo de la tarjeta de crédito por fallecimiento:** En caso de fallecimiento del asegurado a consecuencia de cualquier causa se pagará al emisor el saldo de la tarjeta de crédito a la fecha de su fallecimiento.

**3. Muerte accidental:** En caso de fallecimiento del tarjetahabiente titular a consecuencia de un accidente se pagará la suma asegurada a los beneficiarios designados por el asegurado; si no los hubiera designado, se pagará la suma asegurada al cónyuge y a los hijos en partes iguales, y a falta de uno de los anteriores se pagará a los progenitores. En su defecto, se aplicará lo estipulado en el Capítulo II Orden de Sucesión hereditaria, Artículos 1078, 1079 y 1080 del Código Civil. Artículo 1078.

*Accidente:* toda lesión corporal sufrida por una persona independientemente de su voluntad, causada por la acción repentina de un agente externo y que pueda ser determinada de una manera cierta por un médico autorizado legalmente para ejercer su profesión.

#### **4. Invalidez total y permanente del asegurado por accidente:**

La suma asegurada de la Cobertura de Muerte Accidental se pagará al tarjetahabiente titular en caso de invalidez total y permanente a consecuencia de un accidente ocurrido durante la vigencia del seguro. El pago de esta cobertura anula la cobertura de muerte accidental.

#### **Definición de invalidez total y permanente:**

Por invalidez total y permanente se entenderá la incapacidad que sufra el Asegurado a causa de enfermedad o accidente que le impida el desempeño de su trabajo habitual o de cualquier otro compatible con sus conocimientos, aptitudes y posición social por un periodo continuo de seis meses.

Dentro de las varias causas de invalidez total y permanente, se consideran como tales: la pérdida total e irrecuperable de la vista de ambos ojos, o la amputación de ambas manos en o arriba de las muñecas, o la amputación de ambos pies en o arriba de los tobillos, o la amputación de una mano y un pie, en arriba de la muñeca y del tobillo, respectivamente, en estos casos no se aplicará el período de espera de seis meses.

#### **5. Servicio funerario:**

En caso de fallecimiento del tarjetahabiente titular se otorgará un servicio funerario a nivel nacional, mediante la llamada de un familiar que será atendida las 24 horas y los 365 días del año. Se coordinará el servicio a través de la red de funerarias afiliadas a la aseguradora. El servicio incluye:

- 5.1.** El trámite legal ante las autoridades competentes.
- 5.2.** Traslado del cuerpo a la sala de velación o al domicilio a nivel nacional, y al cementerio de la comunidad.
- 5.3.** Proveer un féretro de las características convenidas (cofre de madera de corte lineal y tamaño estándar, acolchado, tapizado en tela, con vidrio en la parte superior frontal y de acuerdo a las regulaciones vigentes).
- 5.4.** Brindar servicio de tanatopraxia (preparación del cuerpo para la velación).
- 5.5.** Proveer la utilización de salas de velación o servicio a domicilio en el lugar que indique el cliente y/o su familia.
- 5.6.** Decorar las salas de velación con sus respectivos arreglos florales (2 laterales y 1 cubre cofre).
- 5.7.** Celebración del servicio religioso a cargo de un Ministro del culto indicado por la familia.
- 5.8.** Es condición indispensable que en caso de fallecimiento del tarjetahabiente titular, cualquier familiar se comunique inmediatamente al número 2338-6565 extensión 40037 o al número directo 2338-6601 para solicitar la asistencia funeraria, la cual estará disponible durante las 24 horas del día, los 365 días del año.

Seguros Agromercantil, S.A. en ningún momento se responsabilizará del pago de los servicios funerarios que presten cualquier tipo de empresa y/o persona, legalmente autorizada o no, que no sean los coordinados directamente a través del centro de atención de llamadas de la red de funerarias aliadas número 2338-6565 extensión 40037 o al número directo 2338-6601.

**6. Servicio de alertas vía SMS o correo electrónico por los consumos realizados.**

**7. Las tarjetas adicionales no tienen cobro de seguro, sin embargo cuentan con la cobertura de robo, hurto, extravío y uso no autorizado de la tarjeta de crédito.**

**8. El costo del seguro se factura mensualmente por Seguros Agromercantil, S.A.**

**9. Sumas aseguradas:**

Responsabilidad máxima de esta compañía no excederá en ningún caso de los siguientes límites por evento:

Cobertura	Suma asegurada
Robo, extravío o uso no autorizado de la tarjeta de crédito (fraude)	Hasta Q100,000.00
Cobertura del saldo de la tarjeta de crédito por fallecimiento del titular	Hasta Q100,000.00
Muerte accidental del titular	Q24,000.00
Invalidez Total y permanente del Tarjetahabiente titular por accidente.	Q24,000.00
Servicio Funerario para el Tarjetahabiente titular.	Incluido para el titular

Tipo de tarjeta	Costo mensual
Empresarial	Q30.00
Clásica	Q40.00
Oro	Q56.00
Platinum	Q70.00
Infinite	Q76.00

## Requisitos para reclamos de Seguro de Robo, Extravío, uso de autorizado y cobertura de riesgos asociados de tarjeta de crédito

### 1. Robo, extravío o uso no autorizado de la tarjeta de crédito:

- a. El tarjetahabiente tendrá 60 días calendario, contados a partir de la fecha de la transacción para presentar su reclamo por compra que no corresponde por robo, extravío o uso no autorizado (fraude) de la tarjeta de crédito.
- b. Formulario de reclamo debidamente completado, carta o correo electrónico con la siguiente información:
  - i. Nombre completo del tarjetahabiente.
  - ii. Número de tarjeta con el que se realizó el fraude.
  - iii. Número de identificación tributaria.
  - iv. Número de celular y teléfono de casa u oficina.
  - v. Correo electrónico.
  - vi. Estado de cuenta donde refleje los consumos que el tarjetahabiente no reconoce.
  - vii. Fotocopia de DPI.
  - viii. Fotocopia de pasaporte de pasta a pasta si las transacciones se realizaron fuera del país, cuando el tarjetahabiente se encontraba en Guatemala.
  - ix. Tarjeta de crédito física (destruida) en caso de fraude por Internet o clonación.
  - x. Copia de la denuncia (casos de robo).

### 2. Saldo de la tarjeta de crédito por fallecimiento:

- a. Carta del personal autorizado del emisor de tarjeta de crédito que debe incluir:
  - i. Nombre completo del tarjetahabiente.
  - ii. Número de certificado, esta será el mismo número de cuenta de la tarjeta de crédito.
  - iii. Saldo de la tarjeta de crédito.
- b. Certificado original de defunción extendido por el RENAP.
- c. DPI original del fallecido o en su defecto copia legible y autenticada por notario.

### 3. Muerte accidental: (Suma asegurada de Q24,000.00 pagadero en su totalidad a los beneficiarios en partes iguales)

- a. Formulario de reclamación completado por los beneficiarios.
- b. Certificado original de defunción extendido por el RENAP.
- c. DPI original del fallecido o en su defecto copia legible y autenticada por notario.
- d. DPI original de cada uno de los beneficiarios o en su defecto copia legible y autenticada por notario.
- e. Informe médico forense extendido por el INACIF. En caso de no haber necropsia, deberán presentarse informe original del cuerpo de bomberos que atendió el accidente.

**Nota:** En caso que el asegurado no haya designado beneficiarios se pagará la suma asegurada al cónyuge y a los hijos en partes iguales, y a falta de uno de los anteriores se pagará a los progenitores. En su defecto, se pagará a los herederos legales de acuerdo a lo indicado en el Código Civil, a través de una Declaración Jurada ante el notario de la aseguradora.

**4. Invalidez total y permanente del asegurado por accidente:**

- a. Formulario de reclamo de invalidez total y permanente, con firma autenticada por notario.
- b. Certificación médica que incluya fecha del accidente, tratamiento, estado actual, causa y descripción de la incapacidad y fecha de inicio de la incapacidad.
- c. Copia de exámenes realizados para determinar la incapacidad.
- d. Copia de DPI legible y autenticada por notario.
- e. Información adicional que solicite la Aseguradora, si fuera necesario.

**5. Asistencia de servicio funerario:**

- a. Es condición indispensable que en caso de fallecimiento del tarjetahabiente titular, cualquier familiar se comunique inmediatamente a Seguros Agromercantil al número 2338-6565 extensión 40037 o al número directo 2338-6601 para solicitar la asistencia funeraria, la cual estará disponible durante las 24 horas del día, los 365 días del año.
- b. Para solicitar el servicio debe proporcionar la siguiente información:
  - i. Nombre completo del tarjetahabiente.
  - ii. Nombre completo y número del familiar que está realizando la llamada.
  - iii. Lugar exacto donde se encuentra la persona fallecida.
  - iv. Acta de defunción o certificado médico legal.

**Nota:** Verificada la información y la cobertura, se procederá con la coordinación de la asistencia. Seguros Agromercantil, S.A. en ningún momento se responsabilizan del pago de servicios funerarios que presten cualquier tipo de empresas y/o persona, autorizada o no, que no sean los coordinados directamente por la Aseguradora a través de su centro de atención de llamadas.

Los clientes pueden realizar la designación de beneficiarios en una agencia BAM, posteriormente se le entrega el Certificado Individual.