

## PREGUNTAS FRECUENTES

### ¿Qué es una póliza?

Es el conjunto de documentos que acreditan la formalización de su contrato de seguro e incluye lo siguiente: Sumario, aviso de cobranza, convenio de pago de primas y condicionados.

### ¿Qué es una prima?

Es el pago que el asegurado realiza a cambio de obtener la cobertura del seguro.

### ¿Por qué es importante tener un seguro?

Tener un seguro debe ser visto como una inversión que sirve para salvaguardar tu bienestar y el de los tuyos, así como un medio que te permita contar con un verdadero respaldo frente a situaciones inesperadas.

Un seguro es como un paraguas: si llueve, lo puede abrir y usar inmediatamente. Pero si no llueve, también estará siempre listo para protegerlo tan pronto lo necesite.

### ¿Qué pasa si no estoy de acuerdo con la respuesta que me dan?

Puedes presentar tu reclamo a la Defensoría del Asegurado a través de su página web [www.defaseg.com.pe](http://www.defaseg.com.pe), a la Superintendencia de Banca y Seguros ([www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe)), INDECOPI ([www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)) o al Centro de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud ([www.sunasa.gob.pe/ceconar](http://www.sunasa.gob.pe/ceconar)) (\*).

### ¿Dónde puedo adquirir el seguro?

Este seguro se comercializa a través del Banco de Crédito BCP y Banco Cencosud. Cada entidad financiera cuenta con un plan diferenciado del Seguro Protección de Tarjeta adaptado a las necesidades de sus clientes. Para poder adquirir este seguro debes contar con una tarjeta de crédito y/o débito de la entidad financiera elegida y acercarte a cualquiera de sus oficinas.

### Si contrato hoy el seguro, ¿desde cuándo tendría cobertura?

La cobertura se inicia a las 24 horas de firmada la solicitud de Seguro siempre y cuando la tarjeta este activa.

### ¿Quién es el asegurado?

El asegurado es el titular de la tarjeta de Crédito y/o Débito que figura en la solicitud de seguro.

### Si tomo el seguro, ¿puedo anularlo en cualquier momento?

Sí, en cualquier momento a pedido del asegurado, mediante carta dirigida Pacífico Seguros Generales entregada en la entidad financiera donde adquirió el seguro o en las oficinas de Pacífico Seguros.

### **¿En qué casos hay coberturas de OTRAS tarjetas distintas a la tarjeta del canal?**

Se cubren las tarjetas de crédito distintas a las del canal cuando sucede un uso indebido de éstas en establecimientos comerciales y/o cajeros automáticos por robo y/o asalto y/o secuestro.

### **¿Se cubren tarjetas adicionales de familiares?**

Se cubre únicamente al titular de la tarjeta. Si hay tarjetas adicionales del asegurado a nombre de otras personas, éstas no cuentan con la cobertura si no han adquirido el seguro previamente.

### **¿Cuánto tiempo tengo de cobertura desde que ha ocurrido el siniestro?**

Tengo 4 horas de cobertura o hasta el bloqueo de las tarjetas (lo que ocurra primero) desde el momento que ocurrió el robo y/o asalto. En caso de secuestro, el lapso se contabilizará desde la liberación del asegurado. En caso de hurto y/o extravío la cobertura se otorga hasta 48 horas previas al bloqueo de la tarjeta

### **¿Qué pasa si sufro un siniestro?**

Debes bloquear de inmediato las tarjetas de crédito y/o débito afectadas y realizar la denuncia policial en el distrito donde ocurrió el siniestro lo más pronto posible. Luego entregar copia de DNI, declaración jurada y denuncia policial en el canal donde adquiriste el seguro o en las oficinas de Pacifico Seguros.

- En caso de gastos para la obtención de duplicado de documentos personales: Documentos que sustenten los cobros efectuados por los entes emisores oficiales respectivos, y demás comprobantes de gastos relacionados directamente con la reposición de estos documentos.
- En caso de uso indebido de las tarjetas de crédito y/o débito: Bloqueo inmediato de las tarjetas de crédito y/o débito mediante una llamada a la central telefónica de la entidad financiera y obtener el código de bloqueo correspondiente. Documento(s) que sustente(n) el (los) reclamo(s), así como la hora y fecha de el (los) mismo(s), debidamente emitido(s) por la entidad financiera.
- En caso de robo de dinero sustraído en cajeros automáticos con una tarjeta de crédito y/o débito: Documentos que sustenten el reclamo así como la hora y fecha del mismo. Debidamente emitido por la entidad financiera.
- En caso de robo de compras realizadas con las tarjetas de crédito y/o débito: Documento que certifique la fecha y hora de la compra realizada.
- En caso de gastos por hospitalización: Informe médico donde se estipulen los días de hospitalización, recetas, solicitudes de exámenes y resultados de los mismos. La COMPAÑÍA podrá solicitar documentación adicional relacionada al siniestro, que le permita evaluar a la COMPAÑÍA la atención recibida por el ASEGURADO.

- En caso de muerte accidental: Certificado Médico de Defunción, Partida de Defunción, Atestado Policial completo, detallando fecha y circunstancias del accidente, Protocolo de necropsia completo, Acta de sucesión intestada inscrita en registros públicos y/o testamento.

Una vez presentada y aprobada toda la documentación la compañía pagará al asegurado y/o beneficiario las indemnizaciones correspondientes en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

#### **En caso de muerte accidental ¿a quienes se les indemnizará?**

Se indemnizará a las personas que figura en la Solicitud de Afiliación como beneficiario y en ausencia de estas serán los herederos legales.

#### **¿Si quedo gravemente herido en el asalto, Pacífico cubre mis gastos de hospitalización?**

Sí, aplica la cobertura de Hospitalización a reembolso, que tiene un límite de cobertura máximo por día, con un máximo de 30 días de hospitalización, pero el asegurado asume el primer día de hospitalización como deducible.

#### **¿Los duplicados de qué tipo de documentos me cubre el seguro en caso de robo, asalto o secuestro?**

El seguro cubre a reembolso los duplicados de documentos tales como DNI, Pasaporte, Carnet de extranjería, Brevete, reposición del plástico de la tarjeta de crédito y/o débito, entre otros.

#### **¿El seguro me cubre también el robo de efectivo?**

Sí, el seguro cubre el dinero extraído de un cajero automático de la red de cajeros afiliada hasta 1 hora después del retiro y en un radio de 200 metros. No cubre el robo de cualquier título valor y/o instrumento negociable, incluyendo cheques de viajero, como tampoco cualquier otro dinero en la posesión del asegurado en el momento de ocurrir el siniestro.