

CERTIFICADO DE SEGUROS DE LA PÓLIZA DE PROTECCION A CUENTAS/ TARJETAS DE CREDITO Y DEBITO POR RIESGOS DE ROBO, HURTO, PERDIDA, EXTRAVIO, FRAUDE O FALSIFICACION (SEGURO PRF)

Póliza No.: PRF 2351002400001

Objeto del seguro:

El objeto de la presente Póliza es amparar al Tarjetahabiente Asegurado, en adelante **"ASEGURADO"**, por los cargos o compras efectuadas contra su Cuenta de Crédito o Débito, como resultado única y exclusivamente de la utilización por pérdida, hurto, robo y falsificación de cualquier tarjeta de crédito o débito en uso, que haya sido emitida por el **BANCO DE AMERICA CENTRAL S.A.**, en adelante **"EL CONTRATANTE"**, en la República de Nicaragua e identificada debidamente en los registros del mismo, por cargos, compras o por la utilización de tarjetas de crédito o débito fraudulentas, alteradas o falsificadas, que se hayan presentado como emitidas por **"EL CONTRATANTE"**, y el uso posterior de dichas tarjetas por cualquier persona no autorizada, a partir del momento que se realice el cobro de la prima respectiva en la Cuenta de Crédito o Débito.

Se trata entonces de un Seguro de cobertura de cargos a una Cuenta de Crédito o Débito de Tarjetahabiente, ocasionados por los eventos mencionados, utilizando la tarjeta física, o falsificación del número de cuenta, en uso, hasta por los cargos o suma del valor de las transacciones de compra de bienes, disfrute de servicios que realice un tercero de manera fraudulenta y sin el consentimiento o autorización del **"ASEGURADO"**, cuya descripción y montos aparecerán expuestos y descritos en el Estado de Cuenta Mensual emitido por el Emisor **"EL CONTRATANTE"**; en donde, lo garantizado por **MAPFRE | SEGUROS NICARAGUA, S.A.**, en adelante **"LA COMPAÑÍA"**, es el indemnizar los cargos financieros efectuados contra la Cuenta de Crédito o Débito del **"ASEGURADO"**.

Definiciones:

Para efectos del presente Contrato se entenderá:

1.-TARJETA DE CREDITO Y/O DEBITO: Instrumento o medio de legitimación, que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología en el que se almacena la información necesaria y autorización requerida, para ser utilizada como instrumento financiero de acceso a una Cuenta de Crédito o débito.

2.-CUENTA DE CREDITO Y/O DEBITO: registro contable donde se acumulan cargos por financiamientos o prestaciones de servicios, a cargo del deudor, así como en donde se aplican los pagos o amortizaciones efectuadas a favor del Tarjetahabiente.

3.-CONTRATANTE: Persona natural o jurídica que, actuando por cuenta propia o de terceros, contrata la presente Póliza para Asegurar, con las Coberturas que ofrece esta Póliza, su Cuenta de Crédito (tarjeta) particular o cuenta de débito o, un número determinado de Cuentas de Crédito o débitos de Tarjeta habientes en caso el CONTRATANTE sea la Institución Emisora de Tarjetas de Crédito o débito.

Datos de contacto de atención reclamos:

T: (505) 22768890 e-mail: reclamosvidamapfre@mapfre.com.ni

Página 1 de 7

NOTA ACLARATORIA: ESTE FORMATO ESTÁ EN PROCESO DE APROBACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y DE OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS.

4.-ASEGURADO: Persona natural poseedor y usuario de una Cuenta de Crédito o débito, específica de Tarjetahabiente, a la cual accede a través de cualquiera de sus Tarjetas de Crédito o débito otorgada por una Institución Emisora de Tarjetas de Créditos o débitos.

5.-CONTRATO de APERTURA DE CREDITO o DEBITO en CUENTA CORRIENTE de EMISION y USO de TARJETA de CREDITO o DEBITO: Documento Legal que regula las condiciones y procedimientos, así como también estipula las responsabilidades de cada una de las partes, Emisor y Tarjetahabiente, en que se procederá en referencia a la Cuenta de Crédito o débito autorizada por el Emisor y aceptada por el Tarjetahabiente.

6.-ESTADO DE CUENTA: reporte Histórico, que el Emisor envía al Tarjetahabiente en forma sistemática y periódica, en donde se registran todos los movimientos deudores y acreedores de las transacciones realizadas durante el período de tiempo estipulado según fecha corte y modalidad de pago establecida para la Cuenta de Crédito en referencia.

7.-REPORTE de PERDIDA de ACONTECIDO el EVENTO en RIESGO: aviso por cualquier medio de comunicación actual o apersonamiento del Tarjetahabiente ante el Emisor de la Tarjeta de Crédito o Débito, con la finalidad de reportar el robo, hurto, pérdida o extravío de la tarjeta de crédito o débito perteneciente a la Cuenta de Crédito o Débito en riesgo, para que el Emisor proceda a deshabilitar el crédito o débito, a partir de ese momento, de la tarjeta reportada.

8.-RECLAMO de ACONTECIDO el EVENTO en RIESGO: notificación por escrito formulando y exponiendo los pormenores: fecha, hora, lugar, nombre del usuario, número y tipo de tarjeta; así como la razón del reclamo: robo, hurto, pérdida o extravío de la Tarjeta de Crédito o Débito perteneciente a la Cuenta de Crédito o Débito Asegurada, con la finalidad de que el Emisor verifique y analice las posibles transacciones realizadas fraudulentamente a la Cuenta de Crédito o Débito del Tarjetahabiente.

Cobertura: La Póliza de Seguro de Protección a Cuenta de Crédito o Débito, cubre los cargos efectuados a las Cuentas de Créditos o Débitos en uso y de cualquier tarjeta perteneciente a dicha cuenta, que haya sido emitida por “**EL CONTRATANTE**”; e identificadas debidamente en el registro del mismo, causados directa y únicamente por el uso de cualquier tarjeta de crédito o débito Robada, Hurtada, Pérdida, Extraviada o por Fraude o Falsificación de cualquiera de la(s) Tarjeta(s) de Crédito o Débito (o con la misma) perteneciente a dicha Cuenta de Crédito o Débito y el uso posterior de dichas tarjetas de crédito o débito por cualquier persona no autorizada, durante las 24 horas del día, en los límites territoriales de la República de Nicaragua o en cualquier parte del Mundo, y en tal caso, “**LA COMPAÑÍA**” repondrá (indemnizará) el monto de los cargos a dicha cuenta, en la moneda en que se hayan efectuado tales cargos o su equivalente en Dólares de los Estados Unidos de Norte América, siempre y cuando tales pérdidas hayan sido causadas por cualquiera de los riesgos descritos en la Cláusula de Riesgos Cubiertos.

Límite Máximo de Responsabilidad:

Siempre que sea procedente el pago de una Indemnización, la responsabilidad máxima de “**LA COMPAÑÍA**” bajo esta Cobertura, durante la vigencia de la Póliza, no excederá del monto

Datos de contacto de atención reclamos:

T: (505) 22768890 e-mail: reclamosvidamapfre@mapfre.com.ni

Página 2 de 7

NOTA ACLARATORIA: ESTE FORMATO ESTÁ EN PROCESO DE APROBACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y DE OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS.

establecido en las Condiciones Particulares como límite de responsabilidad; luego, el importe de la pérdida (indemnización) queda limitado a y será establecido conforme una suma igual al valor de las transacciones de compra de bienes, disfrute de servicios que se haya realizado con el uso físico o falsificación de una Tarjeta (o con la misma), o el número de cuenta perteneciente a la Cuenta de Crédito o Débito del “**ASEGURADO**”, expuesto y descrito en el reporte o Estado de Cuenta Mensual emitido por el Emisor de la Cuenta. En ninguna circunstancia se podrá efectuar ningún reembolso adicional o montos mayores de indemnizaciones a las que se encuentran establecidas.

Límite máximo de indemnización y Primas:

Primas y Montos máximos a indemnizar de Seguro contra Robo, Hurto Pérdida, Extravío, Fraude y Falsificación (PRF) para Cuentas/Tarjetas de Crédito		
Categorías de Cuentas/Tarjetas de Crédito	Límite Máximo de Cobertura	Prima mensual
Local /Regional /Clásica	US\$3,000.00	US\$1.15
Doradas	US\$5,000.00	US\$2.32
Platinum	US\$15,000.00	US\$ 2.90
Black	US\$25,000.00	US\$ 3.48
Business	US\$30,000.00	US\$ 5.80

Primas y Montos máximos a indemnizar de Seguro contra Robo, Hurto Pérdida, Extravío, Fraude y Falsificación (PRF) para Cuentas/Tarjetas de Débito		
Opciones de planes para Cuentas/Tarjetas de Débito	Límite Máximo de Cobertura	Prima mensual
Opción 1	US\$1,500.00	US\$1.15
Opción 2	US\$3,000.00	US\$2.30
Opción 3	US\$4,500.00	US\$3.45
Opción 4	US\$6,000.00	US\$4.60

Riesgos Cubiertos:

Los riesgos o transacciones cubiertas por la póliza serán y ejecutarán según las siguientes condiciones:

- (a) Cargos hechos tanto dentro como, fuera del País.
- (b) El 100% de la(s) transacción(es) realizada(s) por persona(s) no autorizada(s), con la tarjeta pérdida, robada, hurtada, extraviada, en caso tal(es) transacción(es) haya(n) sido posterior(es) a la recepción del Reporte de Acontecido el Evento en Riesgo, ante el Prestatario Emisor “**EL CONTRATANTE**”.

Datos de contacto de atención reclamos:

T: (505) 22768890 e-mail: reclamosvidamapfre@mapfre.com.ni

Página 3 de 7

NOTA ACLARATORIA: ESTE FORMATO ESTÁ EN PROCESO DE APROBACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y DE OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS.

- (c) El ochenta por ciento (80%) del valor de la (s) transacción (es) realizada (s) con la tarjeta perdida, robada, hurtada y/o extraviada. Queda entendido que las transacciones realizadas con la tarjeta perdida, robada, hurtada y/o extraviada que son cubiertas por dicho seguro son aquellas que se hayan realizados dentro de las 24 horas previas a la notificación del reporte de cualquiera de los mencionados hechos. El tarjetahabiente **ASEGURADO** reconoce y acepta que la (s) transacción (es) realizada (s) fuera de las mencionadas veinticuatro (24) horas quedan sin cobertura del seguro PRF, declarando al Banco en tal caso indemne de toda responsabilidad por lo que hace a la cobertura de dicho seguro.
- (d) En caso de falsificación o utilización del número de alguna de las tarjetas de la Cuenta de Crédito o Débito del **“ASEGURADO”**, el Tarjetahabiente quedará eximido en su totalidad del pago de las transacciones fraudulentas que con ella se hiciere; en tales casos, **“LA COMPAÑÍA”** asumirá el 100%, siempre que la tarjeta no haya salido de su poder y que las transacciones hayan sido realizadas mediante el empleo de un instrumento con un número de tarjeta correspondiente a una de las tarjetas de la Cuenta de Crédito o Débito del **“ASEGURADO”**, que haya sido embozado o impreso para simular una tarjeta de crédito o débito válida sin serlo, o que siéndola haya sido mutilada o modificada con el propósito de defraudar.
- (e) El 100% de los cargos correspondiente a la reposición de la tarjeta siempre y cuando los cargos a la tarjeta hayan sido por razones de fraude. Esto no aplica para el costo de envío de tarjetas fuera del país (en este caso el tarjetahabiente **“ASEGURADO”** debe asumir el costo de envío correspondiente). En el caso de pérdida, robo, hurto y/o extravío de tarjeta el tarjetahabiente **“ASEGURADO”** asume el costo de reposición de la tarjeta de acuerdo a lo especificado a la tabla de costos de **“EL CONTRATANTE”**.
- (f) Por ningún motivo, caso o circunstancia, se le entregará al Tarjetahabiente **“ASEGURADO”** el valor en efectivo.
- (g) **“LA COMPAÑÍA”** pagará la indemnización correspondiente en caso de que proceda, según los Riesgos y Límites Cubiertos a **“EL CONTRATANTE”** Prestatario Emisor de la tarjeta.

Exclusiones (Riesgos Excluidos):

Esta póliza no ampara en ninguna circunstancia, siniestros ocasionados directa o indirectamente, por o en caso de:

- a) Reclamos presentados por causa de robo, hurto, pérdida o extravío, después de noventa (90) días de haber recibido el Tarjetahabiente **“ASEGURADO”** el Estado de Cuenta de parte de **“EL CONTRATANTE”** Prestatario emisor de la tarjeta, en las que aparecen las transacciones reclamadas.
- b) Transacciones realizadas por el legítimo **“ASEGURADO”** o por una persona por él autorizada para hacer uso de su tarjeta, número de cuenta o número personal de identificación, utilizando su firma auténtica, con la intención de cometer fraude a **“EL CONTRATANTE”**.
- c) Transacciones realizadas en cajeros automáticos o en terminales de punto de venta que para su activación requieran de la digitación de un Número Personal de Identificación.
- d) Transacciones realizadas más de 24 horas previas a la recepción del Reporte de Acontecido el Evento en Riesgo ante el Prestatario Emisor **“EL CONTRATANTE”**.

Datos de contacto de atención reclamos:

T: (505) 22768890 e-mail: reclamosvidamapfre@mapfre.com.ni

Página 4 de 7

NOTA ACLARATORIA: ESTE FORMATO ESTÁ EN PROCESO DE APROBACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y DE OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS.

- e) Fraudes debidamente probados, por alteración, falsificación, utilización del número de tarjeta, cuenta o la tarjeta misma, causados por funcionarios directos o indirectos, o por negligencia misma de **“EL CONTRATANTE”** Prestatario emisor de la tarjeta;
- f) Hurto, Pérdida, Extravío, así como Falsificación o Fraude, debidamente probado, 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.
- g) En el caso que el cobro de la prima mensual o anual no se pueda realizar por falta de fondos o por cualquier otro motivo en la tarjeta donde se realiza el cargo no reconocido, el tarjetahabiente **“ASEGURADO”** libera de toda responsabilidad a **“EL CONTRATANTE”** por el uso indebido efectuado por terceras personas con la tarjeta perdida, robada, hurtada y/o extraviada, asumiendo el tarjetahabiente por su propia cuenta el valor de las transacciones realizadas bajo cualquiera de los referidos hechos.

Procedimiento en caso de Reclamo

En caso de robo, hurto, pérdida, extravío, fraude o falsificación de la tarjeta cubierta, el **“ASEGURADO”** usuario de la Cuenta de Crédito o Débito deberá para efectos de procesar su reclamo, ejecutar las siguientes acciones:

- a) Comunicar al Prestatario Emisor **“EL CONTRATANTE”**, el acontecimiento del evento en riesgo reportando la pérdida, robo, hurto, extravío, fraude o falsificación de su tarjeta inmediatamente o en un tiempo máximo no mayor de veinticuatro (24) horas de acontecido dicho evento, solicitando o realizando el bloqueo de la Tarjeta por medio de los siguientes canales de atención de **“EL CONTRATANTE”**:
 - Centro de Atención Telefónica a clientes al teléfono 22744505,
 - Banca en Línea www.baccredomatic.com
 - Sucursales físicas.
- b) Realizar el Reclamo de transacciones no reconocidas, (incidente de robo, hurto, pérdida, extravío, fraude o falsificación) dentro de un plazo no mayor a noventa (90) días de la fecha del Aviso de Acontecido el Evento en Riesgo que se refiere el punto (a) ante **“EL CONTRATANTE”** Prestatario Emisor por medio de los siguientes canales de atención: Centro de Atención Telefónica a clientes al teléfono 22744505, Banca en Línea www.baccredomatic.com o Banca Móvil en la sección de Realizar gestiones/Solicitudes o bien presentarse a una sucursal física para reportar reclamo.

“EL CONTRATANTE” Prestatario Emisor deberá notificar y presentar el reclamo a **“LA COMPAÑÍA”** con la siguiente documentación:

Requisitos:

- Aviso de Siniestro.
- Detalle donde se refleja la transacción Fraudulenta.
- Detalle donde se refleja el pago del seguro.

Datos de contacto de atención reclamos:

T: (505) 22768890 e-mail: reclamosvidamapfre@mapfre.com.ni

Página 5 de 7

NOTA ACLARATORIA: ESTE FORMATO ESTÁ EN PROCESO DE APROBACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y DE OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS.

- Estado de Cuenta digital donde se refleja la transacción por el monto reembolsado
- Realizar el reclamo del hecho, (incidente de robo, hurto, pérdida, extravío, fraude o falsificación), en un periodo de tiempo no mayor a noventa (90) días de acontecido el evento.

“EL CONTRATANTE” está 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) o cobertura del **“ASEGURADO”**.

Todo proceso de reclamo deberá ser encausado a través de **“EL CONTRATANTE”**; en ninguna circunstancia **“LA COMPAÑÍA”** está obligada a recibir u otorgar información directamente del **“ASEGURADO”**.

“LA COMPAÑÍA”, una vez reciba toda la documentación necesaria para el debido proceso de análisis y aceptación del reclamo, indemnizará el valor correspondiente a **“EL CONTRATANTE”**, en un periodo no mayor a 15 días hábiles luego de aprobado el reclamo.

Sin perjuicio de los requisitos estipulados en los incisos anteriores, en caso de que la documentación presentada tenga inconsistencias e impida conocer el fundamento de la reclamación, **“LA COMPAÑÍA”** podrá requerir la información que aclare dicha inconsistencia.

Cancelación Anticipada

La vigencia de la póliza inicia y termina en las fechas y horas indicadas en las Condiciones Particulares, no obstante, lo anterior, las partes convienen que éste podrá darse por terminado anticipadamente en cualquier tiempo mediante notificación por escrito por cualquiera de las partes, con treinta (30) días de anticipación, dirigida al domicilio registrado de **“EL CONTRATANTE”** y/o **“ASEGURADO”**, los que se contarán a partir de la fecha de recibido.

- (a) La cobertura de la póliza para **“EL CONTRATANTE”** y/o **“ASEGURADO”**, será cancelada en la fecha que por aviso expreso se solicite la cancelación, o que **“LA COMPAÑÍA”** cancele y no esté dispuesta a renovar la póliza.
- (b) **“EL CONTRATANTE”** y/o el **“ASEGURADO”**, podrá cancelar la póliza voluntariamente devolviendo la Póliza, acompañada de una nota por escrito señalando la fecha de cancelación requerida a **“LA COMPAÑÍA”** o al representante autorizado, con treinta (30) días de anticipación. En caso de Colectividad, **“EL CONTRATANTE”**, será responsable de comunicarle a los **ASEGURADOS** de la cancelación de su póliza.
- (c) El **“ASEGURADO”**, tendrá derecho a cancelar su cobertura individual previa comunicación por un medio comprobable a **“EL CONTRATANTE”**, con quince (15) días de anticipación, y su cancelación se hará efectiva en el cobro del mes o ciclo de facturación inmediato posterior; o en forma automática al momento de cancelar su Cuenta de Crédito o Débito.
- (d) **“LA COMPAÑÍA”** podrá cancelar la póliza o cualquier cobertura adicional por escrito y mandar una nota (adenda) dirigida a **“EL CONTRATANTE”** a la dirección declarada en la póliza, con treinta (30) días antes de que dicha cancelación sea efectiva. La cancelación será efectiva a partir de la fecha prescrita en la nota (endoso) de cancelación.

Datos de contacto de atención reclamos:

T: (505) 22768890 e-mail: reclamosvidamapfre@mapfre.com.ni

Página 6 de 7

NOTA ACLARATORIA: ESTE FORMATO ESTÁ EN PROCESO DE APROBACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y DE OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS.

- (e) Para todos los casos, la verificación de haber enviado la nota (adenda) de cancelación, será suficiente prueba de aviso.
- (f) Cuando se lleve a cabo una cancelación anticipada, la prima devengada se calculará: (a) bajo el procedimiento usual basado en la fecha corte de pago, si es el **“ASEGURADO”** quien paga la prima; (b) en caso sea **“EL CONTRATANTE”** Prestatario quien cancele las primas, entonces se calculará conforme metodología de prorrateo.

La renovación del seguro será de manera automática para su tarjeta de crédito o débito salvo los supuestos detallados en la cláusula de Cancelación Anticipada.

Me han aclarado que el incumplimiento de estas cláusulas será motivo suficiente para anular o cancelar el proceso de trámite del seguro.

“En caso de inconformidad con la gestión o la declinación de su reclamo ante la Aseguradora, según el artículo 49, de la Norma Sobre Transparencia en las Operaciones Financieras y sus reformas, a usted le asiste el derecho de presentar reclamo en un plazo de 30 días calendarios contados a partir del acuse de recibo de la respuesta emitida por la Aseguradora o cuando ésta última no respondiera, ante la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SIBOIF), ubicada en Managua, kilómetro 7 carretera sur, del paso a desnivel Nejapa, 200 metros al este, 20 metros al sur o puede hacerlo de manera electrónica en la siguiente dirección www.siboif.gob.ni o bien puede realizar su consulta a los siguientes números telefónicos: 2298-2100 o 7826-2900”.


FIRMA AUTORIZADA



Managua, 1 de enero del 2025
LUGAR Y FECHA

NOTA ACLARATORIA: ESTE FORMATO ESTÁ EN PROCESO DE APROBACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y DE OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS.