

CONDICIONES GENERALES

“PLAN DE PROTECCION CONTRA FRAUDE, ROBO Y EXTRAVIO- FRE”

1. Las Presentes Condiciones Generales regulan el PLAN DE PROTECCIÓN CONTRA FRAUDE, ROBO Y Extravío, que en adelante se conocerá como FRE o solamente "El plan".
2. El plan podrá ser promovido por Bancos con licencia de operación dentro de la República de PANAMÁ.
3. El FRE es un programa creado para todos los tarjetahabientes del Banco o Institución Financiera, que consiste en un sistema de alertas personales o correo electrónico brindados por el cliente, al detectarse el uso irregular de su tarjeta de crédito, incluyendo adicionales. Por este sistema, las transacciones resultantes de Fraudes por Robo (incluye Hurto) o Extravío, o bien las resultantes de Fraudes por Duplicación de Tarjeta cuando la misma está aún en posesión del tarjetahabiente, serán cubiertas y protegidas hasta por los montos y porcentajes que se indican más adelante, siempre y cuando se cumplan todas las condiciones que se especifiquen en este reglamento y sujeto a cada contrato individual de tarjeta de crédito o débito.
4. El plan es totalmente voluntario, ello implica que el tarjetahabiente deberá suscribirse mediante la respectiva solicitud, para poder ser acreedor de los beneficios señalados en este documento. Sin embargo, será obligatorio para aquellas cuentas en que la suscripción del contrato respectivo incluya el PLAN DE PROTECCIÓN CONTRA FRAUDE, ROBO Y EXTRAVIO como parte de las condiciones.
5. Participan todas y todos los tarjetahabientes de una tarjeta de crédito individual o empresarial, nacional o internacional del Banco o Institución Financiera.
6. Las tarjetas del Banco o Institución Financiera se regulan en primer término por la legislación vigente y en segundo lugar por el respectivo contrato - póliza individual que cada tarjetahabiente haya suscrito y sus respectivas reformas, en virtud del contrato de adhesión con el Banco o Institución Financiera.
7. El presente contrato-póliza una vez tramitado, aceptado y suscrito, formará parte del contrato individual de adhesión de tarjeta de crédito del Banco o Institución con el cliente.
8. Toda persona que se suscriba al FRE reconoce que ha leído y aceptado las condiciones y limitaciones del plan, quedando dicha participación también condicionada al contrato de tarjeta de crédito con el Banco o Institución Financiera.
9. Toda pérdida o extravío de una tarjeta, o utilización no autorizada de la misma, debe ser reportada por el cliente ante el Banco o Institución Financiera, en los términos de cada contrato individual de tarjeta. De igual forma El Banco o Institución Financiera deberá presentar la documentación adjunto al reclamo en donde estipule que se hicieron todos los trámites necesarios para investigar y ganar el caso, como es copia del Boucher o Slip de compra o pago y de la ficha de seguimiento entre el Banco o Institución Financiera Emisora y Adquirente obteniendo la información y el resultado de la misma. También a su vez la Aseguradora podrá pedir documentación adicional como copia de la carta o grabación en donde el cliente llama para informar de la pérdida, extravío o utilización no autorizada de la misma o copia de la solicitud de crédito o grabación en donde aparezca la fecha y aceptación del seguro por parte del cliente principal de la tarjeta de Crédito o Débito.
10. En general, en caso de pérdida o sustracción (hurto) o robo de una tarjeta de crédito, le acarrea al tarjetahabiente, la responsabilidad de asumir y cubrir las transacciones efectuadas con dicha tarjeta con o sin autorización, hasta el momento del aviso y cancelación (o bloqueo) de la tarjeta por parte del Banco o Institución Financiera. Con el presente plan, si se cumplen las condiciones estipuladas en el inciso 9 anterior y las condiciones más adelante señaladas, la Aseguradora asumirá la totalidad o el porcentaje que se indica más adelante, del monto correspondiente a dichas transacciones, desde el momento de la sustracción, robo o pérdida
11. El FRE tendrá una vigencia mensual renovable automáticamente previo al pago, hecho el Banco o Institución financiera a la aseguradora, por adelantado de la prima que corresponda a la cobertura contratada para su cliente, y se registrará por este contrato-póliza, sin perjuicio de que el programa pueda ser mejorado y el contrato-póliza pueda ser reformado a tales fines, sea total o parcialmente.
12. En caso de reformas al plan, o en caso de uno nuevo que le sustituya, el inicio para la vigencia del nuevo contrato reformado se dará a conocer al Banco o Institución Financiera y éste lo hará conocer a sus clientes a través de los medios de comunicación que considere pertinentes de acuerdo a su relación con éste.
13. El programa podrá ser finalizado en cualquier momento con efectividad de al menos dos meses de vigencia a partir de la comunicación formal por parte de la Aseguradora de dicho evento al Banco o Institución Financiera, quien a su vez informará a todos los tarjetahabientes, lo cual hará también con al menos dos meses de anticipación.

14. El costo mensual de suscripción del FRE se registrará de acuerdo a la siguiente tabla: (Ver arriba)

Deducible : Según detalle del cuadro de límite aplicado por ocurrencia/reclamo.

Si la Protección es al 100%, según lo estipulado más adelante se deberá agregar \$1.00 al monto descrito anteriormente en la tabla.

Estos montos podrán ser variados en cualquier momento, pero la Aseguradora lo dará a conocer al Banco o Institución Financiera con al menos dos meses de anticipación y éste a su vez lo dará a conocer a sus clientes inmediatamente por los medios de comunicación que considere pertinentes

15. Los cargos serán fijos y mensuales en dólares (moneda de los Estados Unidos de América US\$), sin embargo serán cargados en moneda nacional al tipo de cambio vigente al momento del cobro.

16. En caso de robo, fraude o utilización no autorizada, la Aseguradora por medio de este plan, reconocerá:

- a. Hasta un 100% del valor de las transacciones efectuadas con la tarjeta robada o pérdida o uso no autorizado, POSTERIORES a la comunicación y tramitación del aviso respectivo;
- b. Hasta un 80% del valor de las transacciones efectuadas con la tarjeta robada o perdida (o uso no autorizado), ANTERIORES a la comunicación y tramitación de del aviso respectivo. En este caso, el tarjetahabiente deberá cubrir el 20% de dichas transacciones;
- c. Hasta el 100% del valor de las transacciones efectuadas con la tarjeta robada o perdida, si el cliente cuenta adicionalmente con el Servicio de Protección at 100% para cubrir las transacciones previas al reporte de pérdida o robo, ocurridas en las 24 horas siguientes contadas a partir de la primera transacción no reconocida. Después de que transcurran esas primeras 24 horas sin el aviso correspondiente por parte del cliente, la protección se registrará por lo dicho en el punto anterior;
- d. El 100% de transacciones fraudulentas realizadas mediante la duplicación de la tarjeta, siempre que ésta no haya salido del poder del tarjetahabiente;
- e. Los cargos por reposición de tarjetas establecidas en el contrato del emisor o dueño de la franquicia de la tarjeta.

17. El límite máximo de cobertura por tarjeta que en un año reconocerá La Aseguradora para cada tarjetahabiente será de acuerdo a lo establecido en el cuadro de límites.

18. Para efectos del Tarjetahabiente en ningún caso el plan consiste en la entrega de dinero en efectivo al cliente, sino que en la forma antes señalada, se deducirá el monto correspondiente at total de las transacciones realizadas como robo o fraude o uso indebido, de tal suerte que la obligación del Banco o Institución Financiera, será únicamente la de deducir los montos que no procedan al cliente de su estado de cuenta de Tarjeta de Crédito o bien la de devolver a su Tarjeta de débito los montos sustraídos que no procedían. Para efectos del Banco o Institución Financiera, la Aseguradora compensará el reclamo en efectivo de acuerdo al procedimiento descrito en este Contrato-Póliza.

19. La protección no aplicará en los siguientes casos:

- a. Cuando el cargo automático no haya sido cobrado por primera vez, o si no ha transcurrido un mes desde que fue incluida la gestión, lo que primero ocurra.
- b. Cuando el reclamo no se haya realizado dentro del plazo indicado en el respectivo contrato de tarjeta de crédito de acuerdo a plazo indicado por la franquicia de la marca de la tarjeta.
- c. Cuando el fraude se haya producido en un cajero automático en toda transacción en la que esté de por medio el uso del PIN respectivo.
- d. Cuando la utilización de la tarjeta la haya realizado un familiar, empleado o persona de confianza con acceso a la tarjeta, ya sea en horas del día o de la noche y que por el grado de confianza dentro de la oficina y/o la casa, no haya ameritado tomar consideraciones especiales para la custodia de la respectiva tarjeta.
- e. Cuando los Bouchers sean firmados por terceras personas autorizadas de cualquier forma por el tarjetahabiente.
- f. Cuando en el pasado, el tarjetahabiente haya consentido que terceras personas firmaran en su nombre los Bouchers del caso.
- g. Cuando la pérdida o sustracción (hurto) o robo de la tarjeta de crédito haya ocurrido cuando la misma se encontraba en manos de terceras personas, aunque fuesen familiares o personas de confianza.
- h. Cuando en caso de fraude informático, las transacciones se hayan realizado por Internet desde la propia casa del tarjetahabiente, o en lugares en donde el tarjetahabiente haya realizado compras por Internet, sin la debida diligencia de no borrar los datos.
- i. Cuando por cualquier otro medio, pueda recibir la misma indemnización.
- j. Si se trata de falsificación de tarjeta, cuando la persona ha autorizado a que terceras personas la utilicen.
- k. Cuando la pérdida o sustracción (hurto) o robo de una tarjeta de crédito se haya producido con ocasión de desastres naturales, o provocados por el hombre, tales como motines, guerras, etc.
- l. Cuando no se haya cumplido el procedimiento establecido en el numeral 9. de estas condiciones.

20. El Tarjetahabiente reclamante de la cobertura deberá seguir el siguiente proceso: llamar a la sucursal telefónica establecida por el Banco o Institución Financiera para la gestión de FRE y gestionar una solicitud de reclamación por cargos que no corresponden. En los casos en que el Banco o Institución Financiera lo requiera, se deberá presentar prueba o al

menos la denuncia respectiva ante la o las autoridades que correspondan.

21. El plan FRE se rige por las condiciones y restricciones que se indican en este contrato y en forma supletoria y complementaria se tiene por incorporada la legislación nacional, la jurisprudencia judicial y administrativa, así como las resoluciones de la comisión del consumidor, en cuanto sean aplicables.

22. La Aseguradora se reserva el derecho de determinar de acuerdo a los intereses de la actividad y de los derechos de los tarjetahabientes, los casos en que se incumpla con los artículos anteriores.

23. Las pruebas que sustenten actos como los descritos en los puntos anteriores, serán las que de acuerdo a los principios y leyes judiciales, sean las más comunes y/o permitidas por los Tribunales de Justicia.

24. El simple hecho de reclamar ante el Banco o Institución Financiera, tal y como se describe en este contrato, dará por hecho que los y las participantes tarjetahabientes, conocen de la existencia de las condiciones y limitaciones del plan.

25. Cualquier asunto que se presente con el programa y que no esté previsto en el presente contrato, será resuelto por La Aseguradora, en estricto apego a las leyes de la República.

26. La Aseguradora y/o el Banco o Institución Financiera podrán llevar a cabo todo tipo de investigaciones a fin de determinar la autenticidad de los hechos denunciados por los tarjetahabientes. En los casos de obtención del PIN, por medio de coerción, se deberán presentar todos los documentos de denuncia correspondientes, entre ellos todas las gestiones ante todas las entidades con las cuáles haya resultado perjudicado.

27. La Aseguradora podrá negarse a reconocer los beneficios en casos de duda o aquellos que se pretendan realizar por los tarjetahabientes en contra de los intereses de la empresa, sin perjuicio de que se establezcan las denuncias o demandas contra los tarjetahabientes que en virtud de este reglamento, pretendan un aprovechamiento injusto e ilegítimo del programa.

28. La Aseguradora se abroga de acuerdo a sus intereses, el reconocimiento final de los beneficios aquí concedidos.

29. La Aseguradora se subroga los derechos de actuar contra terceros que utilicen la tarjeta en los términos indicados de este reglamento, y que provoquen una indemnización. En este caso, los tarjetahabientes brindarán toda su colaboración interponiendo las denuncias del caso y participando en los procesos.

30. Toda persona que pretenda realizar un reclamo ilegal se expondrá a una acusación formal de tipo penal, debiendo además responder por todos los daños y perjuicios ocasionados.

31. La responsabilidad de la Aseguradora en este programa o plan, será la de aplicar el beneficio, pero no formará parte de proceso alguno en caso de que el tarjetahabiente decida entablar por su cuenta, denuncias contra las personas que le sustrajeren o utilizaren su tarjeta, salvo que le beneficie a La Aseguradora y ésta así lo haya autorizado.

32. Este Contrato no limita, ni excluye ni modifica el contrato de una tarjeta de crédito con su Banco o Institución Financiera (dependiendo del tipo de tarjeta que se solicite) obviamente, al cual queda sujeto no solo el tarjetahabiente, sino este contrato, y se considera parte integral de éste.

33. El FRE cubre en caso de cuentas personales únicamente al titular de la cuenta y las adicionales a la misma, siempre y cuando estén amparadas a un mismo contrato.

34. El FRE no alcanza a cuentas o tarjetas que no tengan incluido un FRE, aunque pertenezcan a una misma persona. Cada contrato se considera individual a estos efectos, excepto para cuentas empresariales que ser regirán por la cláusula tras siguiente.

35. Si el Tarjetahabiente tiene más de una cuenta deberá incluir el cargo en cada una de ellas para poder hacer uso del plan FRE, en cada una de ellas.

36. En el caso de las cuentas que estén a nombre de una empresa, cada tarjeta se considera individual y por lo tanto cada una deberá tener su propio FRE.

MAPFRE PANAMA, S.A.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Luis Caraballo', is written over a horizontal line.

Firma Autorizada