

**OFICINA PRINCIPAL**

Av. 28 de Julio 873, Miraflores, Lima, Perú

T (511) 213 3333, F (511) 243 3131 / www.mapfre.com.pe



<b>Central de Emergencia</b> <b>213-3333</b>
---

## Hoja Resumen Seguro Vehicular Scotiabank N° Préstamos Vehiculares - Banca Personal

MAPFRE PERU Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. en adelante denominada MAPFRE PERU en virtud de la solicitud de seguro presentada por Scotiabank Perú S.A.A, en adelante denominada El Banco, conviene en asegurar el riesgo conforme se describe en esta constancia, en los términos y condiciones de la Póliza Matriz N° 30116907.

### Datos del contratante y asegurado

Contratante/Asegurado:	DNI:
Dirección:	Teléfono/Celular:
E-mail:	

### Descripción del Vehículo Asegurado

Marca:	Modelo:
Año de Fabricación:	Beneficiario: Scotiabank Perú S.A.A.

### Vehículos obligados a instalar dispositivo de rastreo

**Para poder gozar de la cobertura de robo total, los siguientes vehículos deberán tener instalado de forma obligatoria un dispositivo de rastreo de GPS, AVL o Radiofrecuencia.**

#### BAJO RIESGO con GPS

1. TOYOTA: RAV 4, LAND CRUSIER, LAND CRUSIER PRADO, 4 RUNNER, FJ CRUSIER, FORTUNER
2. NISSAN: ALMERA
3. HYUNDAI: TUCSON, ELANTRA, SANTA FE, ACCENT, H-1
4. KIA: CERATO, RIO
5. CHEVROLET: AVEO, SAIL
6. VOLKSWAGEN: GOL
7. HONDA: CRV
8. SUZUKI: GRAND NOMADE

#### MEDIANO RIESGO con GPS

1. TOYOTA: YARIS, COROLLA
2. MAZDA: 3
3. NISSAN: SENTRA, TIIDA
4. VOLKSWAGEN: BORA
5. SEAT: LEON
6. SUBARU: IMPREZA todas las versiones

#### ALTO RIESGO con GPS

1. MITSUBISHI L-200 Y DAKAR
2. NISSAN FRONTIER, FIERA, NAVARA
3. TOYOTA HILUX, TUNDRA Y TACOMA

La clasificación de vehículos considerados mediano y alto riesgo podrá sufrir variaciones, las cuales serán comunicadas por la compañía en un plazo no menor a 15 días.

❖ **Vehículos Livianos (Autos, Camionetas Station Wagon, Panel, Rural y Pick Up) con valor mayor o igual a US\$ 50,000.**

**Estos vehículos están obligados a la contratación del Dispositivo de Rastreo hasta 3 años de antigüedad; cuya instalación será asumida por MAPFRE. El costo del servicio será asumido por MAPFRE. Este será cargado dentro del seguro que incluye la cuota del préstamo. En caso uno de los vehículos indicados líneas arriba no cuente con el equipo, no gozará de la cobertura de Robo Total.**

**Todos los vehículos de Uso Taxi indistintamente de la antigüedad deberán contar de forma obligatoria con un Dispositivo De Rastreo instalado y con el servicio de monitoreo activo al momento del siniestro, caso contrario, no contará con la cobertura de robo total. El asegurado deberá llamar a la central de Mapfre 213-3333 Lima y Provincia 0801-1-11-33 para coordinar la instalación. La instalación de dicho equipo es de total responsabilidad del cliente.**

**La cobertura de robo total se activará siempre y cuando se cumplan con las siguientes condiciones:**  
- La unidad cuente con el sistema de dispositivo de rastreo instalado y el servicio activo.

**Tipo de Cambio (S/ 4.00 soles), en caso de tener un préstamo en soles se aplicará el tipo de cambio referencial.**

N°

- Se comunique inmediatamente el robo de la unidad al proveedor del servicio del dispositivo de rastreo y/o a Mapfre, dentro de un plazo que no podrá exceder de dos (2) horas de ocurrido el siniestro.
- Que el Asegurado cumpla con efectuar las revisiones técnicas del dispositivo exigidas por el proveedor del servicio y con todas las obligaciones que se encuentren establecidas en el contrato que el Asegurado haya celebrado con el proveedor al momento de la contratación del servicio.

En caso de robo, el cliente deberá presentar la denuncia policial a la compañía.

La relación de vehículos que requieren el Dispositivo de Rastreo podrá sufrir variaciones, las mismas que serán comunicadas oportunamente por la compañía.

### EN CASO DE SINIESTRO

El asegurado deberá comunicarse inmediatamente con nuestra Central de Asistencia SI24 al número 213-3333 opción 1 (disponible las 24 horas del día, los 365 días del año) a fin de denunciar el hecho.

En el caso que el cliente desee hacer una consulta, podrá comunicarse a nuestra central de asistencia al 213-3333 opción 0 (de lunes a viernes de 8:45 a.m. a 5:30 p.m.).

### PROTECCIÓN DE DATOS

De conformidad con lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, quien suscribe la presente solicitud autoriza de forma expresa a Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros, en adelante LA COMPAÑIA, el tratamiento y transferencia nacional e internacional, de sus datos personales y datos sensibles para los efectos de lo dispuesto por la normativa aplicable para la ejecución del contrato de seguros, ejecución de los contratos de Coaseguros y/o reaseguros que pudiera celebrar LA COMPAÑIA, así como para fines comerciales tales como el envío de publicidad y promociones de diferentes productos o servicios de LA COMPAÑIA.

Asimismo autoriza en forma expresa a que LA COMPAÑIA encargue el tratamiento de los datos personales a un tercero y que realice un procesamiento automatizado o no con dichos terceros. Los datos proporcionados podrán ser incorporados, con las mismas finalidades a las bases de datos de empresas que forman parte del Grupo Económico al cual pertenece LA COMPAÑIA.

El Archivo de la información se encuentra bajo la supervisión y control de LA COMPAÑIA, quien asume la adopción de las medidas de seguridad de índole técnica y organizativa para proteger la confidencialidad e integridad de la misma, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento y demás legislación aplicable y ante quien el titular de los datos puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación mediante comunicación escrita.

### VIGENCIA DEL SEGURO

La cobertura inicia desde la fecha de desembolso del crédito. El seguro tendrá validez siempre y cuando el crédito se encuentre vigente y al día en sus pagos; **cuando el crédito se precancela la póliza queda sin efecto automáticamente.**

Firma del Asegurado

Director Unidad de Automóviles

/ /  
Fecha

**Tipo de Cambio (S/ 4.00 soles), en caso de tener un préstamo en soles se aplicará el tipo de cambio referencial.**

## COBERTURAS:

- Daño Propio por Accidente, incendio, robo o hurto, rotura de lunas, fenómenos naturales, huelga, conmoción civil, daño malicioso, vandalismo y terrorismo, vías no aptas para la Circulación, hasta la suma asegurada
- Pérdida Total por Accidente, incendio, robo o hurto, rotura de lunas, fenómenos naturales, huelga, conmoción civil, daño malicioso, vandalismo y terrorismo, vías no aptas para la Circulación, hasta la suma asegurada
- Responsabilidad Civil Frente a Terceros: Hasta US\$ 150,000.
- Responsabilidad Civil de Ocupantes: Hasta US\$ 30,000. por vehículo, excepto conductor, chóferes y/o familiares.
- Accidentes Personales: (Limitado a 5 ocupantes):
  - Muerte e Invalidez permanente, hasta US\$ 20,000. c/u.
  - Gastos de Curación, hasta US\$ 4,000. c/u.
  - Gastos de Sepelio, hasta US\$ 1,000. c/u (Servicio Finisterre y/o Merino)
- Responsabilidad Civil por Ausencia de Control hasta US\$ 50,000.
- Ausencia de control, hasta la suma asegurada.

**Equipos Audiovisuales:** Incluido dentro del valor del vehículo, pero limitado a US\$ 1,000. sin costo. Las pantallas LCD

no originales, no son asegurables. Las pantallas LCD Originales estarán consideradas dentro de la cobertura de daño propio.

En caso de contar con exceso de accesorios serán asegurados hasta US\$ 500. adicionales con una tasa de 20%, en la medida que los accesorios en conjunto no excedan el 15% de la suma asegurada del vehículo.

**Vehículo de Reemplazo:** En caso de accidente o Robo total, se pondrá a disposición del asegurado un vehículo de reemplazo hasta por 15 días acumulables al año. El vehículo a reponer será a elección de la Compañía. Cobertura limitada a vehículos livianos de uso particular con una antigüedad máxima de 10 años. No es aplicable en casos de Pérdida Total por daños ni robos parciales, no aplicables a camionetas pick Up.

**Chofer de reemplazo:** En caso de indisposición, ponderemos a su servicio un chofer de reemplazo hasta 3 veces al año solicitándolo a través de SI24 (213-3333) bajo las siguientes condiciones:

1. Se incluye un copago de S/. 20.00 para el uso del servicio durante las 2 primeras atenciones.
2. Se limita el radio de acción al radio urbano de Lima o a un máximo de 30 kilómetros. El exceso del servicio deberá ser asumido por el cliente.
3. De la tercera atención en adelante se aplica un copago de S/. 60.00, manteniendo las limitaciones de radio de acción mencionadas en el numeral 2.
4. El servicio solo se brinda por emergencia, previa llamada a la central con una anticipación no mayor a una hora.
5. El servicio se brinda exclusivamente en la ciudad de Lima.
6. El servicio está sujeto a disponibilidad.

## DEDUCIBLES

1. **Autos y Camionetas Rurales no clasificados como mediano riesgo de uso Privado**
2. **Autos y Camionetas Rurales no clasificados como mediano riesgo y vehículos con valor superior a US\$ 50,000 con GPS\***
3. **Autos de Mediano Riesgo de uso Privado y Comercial con GPS y Mantenimiento incluido en la tasa**
4. **Toyota Yaris, incluido GPS y mantenimiento incluido en la tasa**
  - **Daño Propio y Responsabilidad civil:**  
Taller Preferente 10% del monto indemnizable, mínimo US\$ 150.  
Afiliado Concesionario 15% del monto indemnizable, mínimo US\$ 150.  
No Afiliado 20% del monto indemnizable, mínimo US\$ 300.
  - **Vehículo de reemplazo:**  
US\$ 70. + IGV
  - **Deducible para menor de 25 años:**  
15% del monto indemnizable, mínimo US\$ 300.  
❖ Deducible aplicable cuando la edad del conductor al momento del siniestro sea menor o igual a 25 años.
  - **Deducible por Alcoholemia (Superior a 0.5 gr./lt. pero inferior a 1.0 gr./lt):**  
20% del monto indemnizable, mínimo US\$ 300.

- Deducible por Ausencia de control y Uso de vías no autorizadas:  
20% del monto indemnizable, mínimo US\$ 300.
- 5. Camionetas Pick Up de uso privado sin GPS**
- 6. Camioneta Pick Up de uso privado con GPS**
- Daño Propio y Responsabilidad Civil:  
20% del monto indemnizable, mínimo US\$ 250. en talleres afiliados.  
Recargo de US\$ 100. en el deducible a aplicar por uso de talleres no afiliados.
  - Robo Total: 30% del monto indemnizable.  
Aplicable solo a camionetas de alto riesgo de hasta 5 años de antigüedad para camionetas que no requieran GPS
  - Pérdida Total por Daños: 20% del monto indemnizable.  
Aplicable a todas las pick up
  - Deducible por ausencia de control y uso de vías no autorizadas: 20% del monto indemnizable, mínimo US\$ 300.
- 7. Vehículos chinos e Indios (Autos y Rurales)**
- Autos y Camionetas Rurales:**
- Daños Propio y Responsabilidad Civil:  
10% del monto indemnizable, mínimo US\$ 300. en talleres afiliados.
  - Robo Total: 20% del monto indemnizable.  
Accesorios musicales: 10% del monto indemnizable, mínimo US\$ 150.
  - Vehículo de Reemplazo: US\$ 100. fijos
  - Deducible para menor de 25 años:  
Recargo en el deducible de US\$ 150. adicionales.
- 8. Vehículos chinos e Indios (Pick up)**
- Camionetas Pick up:**
- Deducible por Daño Propio y Responsabilidad Civil:  
Uso Privado: 20% del monto indemnizable, mínimo US\$ 500. en talleres afiliados.  
Uso Comercial/Alquiler: 20% del monto indemnizable, mínimo US\$ 500. en talleres afiliados.
  - Deducible por Robo Total:  
20% del monto indemnizable.
  - Deducible por Pérdida Total por Daños:  
20% del monto indemnizable.
  - Uso Comercial/Alquiler en caso de Volcaduras, despistes, uso de vías no aptas para la circulación:  
20% del monto indemnizable, mínimo US\$ 750. en talleres afiliados.
  - Deducible por Reposición de Lunas:  
10% del monto indemnizable, mínimo US\$ 200.
  - Deducible para menor de 25 años  
Recargo en el deducible de US\$ 150. adicionales.
- 9. Taxi con GPS**
- Daño Propio: Accidente, incendio, robo o hurto, rotura de lunas, fenómenos naturales, huelga, conmoción civil, daño malicioso, vandalismo y terrorismo, vías no aptas para la Circulación (Se excluye Robo Parcial), hasta la suma asegurada.
  - Pérdida Total por Accidente, incendio, robo o hurto, rotura de lunas, fenómenos naturales, huelga, conmoción civil, daño malicioso, vandalismo y terrorismo, vías no aptas para la Circulación, hasta la suma asegurada.
  - Equipo GNV hasta la suma asegurada.
  - Responsabilidad Civil frente a Terceros Hasta S/. 90,000.
  - Accidentes Personales de Ocupantes (Limitado al chofer) Hasta S/. 15,000.
  - Ausencia de Control especial para Bancos.
  - Responsabilidad Civil por Ausencia de Control hasta S/. 90,000.

## **SERVICIOS**

**Central de Asistencia SI24 213-3333:** Comuníquese con nosotros para reportar siniestros; también le ofrecemos auxilio mecánico, grúa, ambulancia. El servicio se extiende a la República del Perú para vehículos livianos.

**Peritación y Pago Rápido - PAR o PPR (Lima):** Agiliza la atención en caso de que su vehículo sufra rotura de lunas, robo parcial o choque estacionado; donde el daño del siniestro pueda ser evaluado rápidamente por nuestros peritos y el vehículo se movilice por sus propios medios. Asimismo, se procederá a emitir de manera inmediata la orden de reparación.

**Centro de Diagnóstico (Lima):** Efectuaremos la revisión técnica de su vehículo y le entregaremos un reporte con las deficiencias encontradas a fin de que puedan ser corregidas en su taller habitual. También se verifica elementos de seguridad: dirección, frenos, estado de llantas, puntos de carrocería y el grado de gases contaminantes; como protección el medio ambiente.

**Servicio de Grabado de Lunas (Lima):** Grabaremos el número de placa de su vehículo en las lunas, faros y micas a manera de evitar posibles robos.

## EXTENSIÓN DE COBERTURAS

- Libre elección de talleres (cartilla de talleres afiliados).
- Restitución Automática de la Suma Asegurada, a excepción de accesorios musicales, la cual si tiene costo.
- Indemnización o reposición a valor de nuevo (sólo para autos nuevos).

## CONDICIONES ESPECIALES

- En caso de Pérdida Total, para vehículos nuevos y hasta el segundo año (0 KM), la indemnización se realizará al 100% de la Suma Asegurada, otros años a Valor Comercial.
- Para reposición de lunas importadas se aplicará el deducible normal.
- La reposición de lunas con lunas nacionales no tiene deducible.
- La cobertura de Responsabilidad Civil se extiende a remolques, semi-remolques o carretas, arrastrados por el vehículo asegurado.
- Accesorios Especiales (no musicales) que no formen parte del equipamiento original del vehículo estarán sujetos a la aprobación del Área Técnica de Mapfre, tendrán un costo adicional del 20% del valor y se limitan al 10% del valor del vehículo.
- Restitución automática de suma asegurada a excepción de accesorios musicales y/o especiales, los cuales deberán ser solicitados expresamente por el corredor.
- El deducible para menor de 25 Años se aplica cuando la edad del conductor al momento del siniestro sea menor o igual a 25 años, independientemente de la edad del contratante de la póliza.
- Talleres Afiliados: la relación de talleres afiliados puede ser consultada en nuestra pagina Web:  
<https://seguros.mapfre.com.pe/talleres-afiliados>

## COBERTURA INTERNACIONAL

El Asegurado tendrá Cobertura Internacional para su unidad, cuando se desplace a y en Chile, Ecuador, Brasil, Bolivia y Argentina, manteniendo sus mismos amparos y condiciones, salvo en Argentina, donde se limita la Responsabilidad Civil a US\$ 50,000. Esta Cobertura se brinda a través de la Organización Internacional de Mapfre. Hasta por 30 días acumulables al año. Se requiere aviso previo por parte del asegurado, para activar la misma. En caso de activarse la cobertura comunicarse con el SI24: 213-3333

## BENEFICIOS EXCLUSIVOS

- \* **VALOR NUEVO POR 2 AÑOS:** aplicable a la renovación de la póliza, sólo para vehículos contratados desde 0km. a través de MAPFRE.
- \* **PROTECCIÓN AL AUTOMOVILISTA:** en caso de robo o asalto dentro del vehículo, con solo presentar la denuncia policial, lo reembolsamos hasta con US\$ 100. por gastos de duplicados de llaves, Licencia de conducir y DNI.

## PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL ASEGURADO

De acuerdo al Artículo 6.- COBERTURA DE DAÑO PROPIO AL AUTOMÓVIL ASEGURADO del Condicionado general de automóviles el asegurado debe:

- Denunciar en forma veraz y de inmediato el hecho a la Autoridad Policial de la jurisdicción, debiendo presentar una copia certificada de la denuncia a LA COMPAÑÍA.
- Solicitar a la Autoridad correspondiente la constatación de daños mediante el Peritaje Técnico respectivo, debiendo presentar una copia a LA COMPAÑÍA.
- Someterse al dosaje etílico pertinente, el cual deberá ser practicado dentro de un plazo que no exceda las cuatro horas desde la ocurrencia del siniestro, debiendo presentar a LA COMPAÑÍA una copia Autenticada o Certificado expedida por la Autoridad competente.
- De ser requerido por la autoridad policial o por LA COMPAÑÍA, el conductor deberá, asimismo; someterse a un examen toxicológico en las dependencias públicas o privadas que la autoridad o LA COMPAÑÍA dispongan.
- Comunicar en el más breve plazo posible a LA COMPAÑÍA la ocurrencia del siniestro.
- Tomar todas las precauciones necesarias para cuidar el vehículo asegurado y evitar que sobrevengan pérdidas o daños mayores.

Los demás puntos lo podrán ver en el condicionado de autos.

## ATENCIÓN DE SINIESTROS DE VEHÍCULOS CHINOS E INDIOS

En ningún caso MAPFRE reparará estas unidades. En caso de siniestro amparado por la póliza, MAPFRE indemnizará por las pérdidas generadas, previa aprobación y ajuste del presupuesto por parte de nuestros peritos y descontando el deducible correspondiente. Asimismo, MAPFRE queda exenta de cualquier responsabilidad por el desabastecimiento de repuestos.

## PRINCIPALES EXCLUSIONES / EXCLUSIONES GENERALES

Este seguro no cubre siniestros debidos a:

- a) Deficiencias en el mantenimiento y/o en el uso del vehículo.
- b) Desgaste y/o deterioro u otro motivo vinculado al uso del vehículo, o por factores climáticos.
- c) Actos intencionales o negligentes del ASEGURADO y/o del conductor del vehículo; entendiéndose como actos negligentes a:
  1. Conducir el vehículo en estado de somnolencia.
  2. Distraer la atención en la conducción por el uso de teléfonos móviles, radios u otros dispositivos, salvo que se utilice el sistema "manos libres".
  3. Conducir el vehículo en exceso de las jornadas máximas de conducción establecidas en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte o la norma que la sustituya, independientemente que el asegurado se encuentre regulado por el señalado reglamento.
  4. Conducir el vehículo sin utilizar las dos manos en el volante.
  5. Continuar conduciendo el vehículo luego de un impacto, agravando el daño causado. En este caso únicamente se excluye el daño producto de la agravación.
  6. Circular por lugares en los que la unidad infrinja los límites de altura y/o peso.
  7. Dejar el vehículo estacionado sin activar los seguros de las puertas y/o los dispositivos de alarma de los que esté provisto el vehículo.
  8. Dejar el vehículo estacionado en terrenos fangosos, pantanosos o movedizos.
  9. Dejar el vehículo estacionado sin activar el freno de mano o no tomar medidas a fin de evitar que terceros lo desactiven
- d) La participación del ASEGURADO o conductor del vehículo en riñas, grescas, alteración del orden público u otros hechos que pudieran provocar agresiones de terceros.
- e) Cortocircuito originado en el vehículo, así como los daños que este pueda ocasionar a terceros.
- f) Otras expresamente nombradas en el numeral 5.1 Exclusiones Generales y 5.2 Exclusiones Específicas, Artículo N°5 de las Condiciones Generales de la póliza.

## CAUSALES DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Según lo establecido en los numerales N° 9.1 Resolución del Contrato sin Expresión de Causa, N° 9.2 Resolución del Contrato por Incumplimiento del Asegurado, N° 9.3 Derecho de Arrepentimiento, N° 9.4 Incumplimiento en el Pago de Primas, N° 9.5 Agravación del Riesgo y N° 9.6 Reticencia y/o Declaración Inexacta del Art. N° 9° de las Cláusulas Generales de Contratación.

## DERECHO DE ARREPENTIMIENTO

Según lo establecido en el numeral 9.3 del artículo 9° de las Cláusulas Generales de Contratación.

## SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Toda controversia, desavenencia o reclamación relacionada o derivada del contrato de seguro, incluidas las relativas a su validez, eficacia o terminación, será resuelta por los jueces y tribunales de la ciudad de Lima o del lugar donde domicilia el CONTRATANTE, ASEGURADO O BENEFICIARIO, según corresponda de acuerdo a Ley. Adicionalmente las partes, una vez producido el siniestro, cuando se trate de controversias referidas al monto reclamado, podrán convenir el sometimiento a la jurisdicción arbitral siempre y cuando las diferencias superen los límites económicos por tramos fijados por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

Sin perjuicio de lo antes indicado, el CONTRATANTE y/o ASEGURADO y/o BENEFICIARIO podrán presentar su reclamo ante la Defensoría del Asegurado; su denuncia o reclamo según corresponda, ante la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual-INDECOPI, entre otros según corresponda.

## PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CONSULTAS Y RECLAMOS

Los usuarios y/o consumidores, entendiéndose éstos como la persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta de los productos o servicios ofrecidos por LA COMPAÑÍA; podrán presentar consultas, reclamos y/o quejas a través de las plataformas establecidas por LA COMPAÑÍA y/o cualquier otro medio que establezca la Superintendencia de Banca Seguros y AFP.

### Consultas

- Carta dirigida al Presidente del Grupo MAPFRE PERÚ (en papel membretado en caso de ser persona jurídica), indicando: tipo de solicitante, nombre completo, documento de identidad, domicilio, teléfono, correo electrónico, número de póliza, número de siniestro, de ser el caso, nombre del producto/servicio afectado, así como una breve explicación, clara y precisa, de la consulta.
- A través de la página Web de MAPFRE PERU <http://www.mapfre.com.pe> enlazándose al link de “Atención de Consultas”

### Reclamos y/o Queja

- Carta dirigida al Presidente del Grupo MAPFRE PERÚ (en papel membretado en caso de ser persona jurídica), indicando: tipo de solicitante, nombre completo, documento de identidad, domicilio, teléfono, correo electrónico, número de póliza, número de siniestro, de ser el caso, nombre del producto/servicio afectado, así como una breve explicación, clara y precisa, del hecho reclamado y documentos que adjunta.

“Libro de Reclamaciones Virtual”, que estará al alcance del consumidor o usuario, siendo asesorado por

- un Ejecutivo de Atención al Cliente en las oficinas de LA COMPAÑÍA a nivel nacional. Podrá adjuntar, de ser el caso documentos que sustenten su reclamo y/o queja.

A través de la página Web de MAPFRE PERU <http://www.mapfre.com.pe> enlazándose al link de “Libro

- de Reclamaciones” (Reclamos y/o Quejas).

La respuesta al reclamo, será remitida al usuario en un plazo máximo de 30 días calendario de presentada la carta a LA COMPAÑÍA. Los plazos de respuesta podrán ser ampliados cuando la complejidad y naturaleza del reclamo lo justifique.

Si no fuese posible ubicar al reclamante en el domicilio indicado por éste en su carta, se le tendrá por desistido.

## INSTANCIAS HABILITADAS PARA PRESENTAR RECLAMOS Y/O DENUNCIAS

### 1. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Solo denuncias)

Jr. Junín N° 270, Lima 01.

Teléfonos: 0800-10840 | (511) 200-1930

[www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe)

### 2. INDECOPI

Calle de la Prosa 104, San Borja

Teléfonos: 224 7777 (Lima) o 0800-4-4040 (provincias)

[www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)

### 3. Defensoría del Asegurado

Av. Amador Merino Reina 307, Piso 9

San Isidro, Lima Perú

Telefax: 421 06 14

[www.defaseg.com.pe](http://www.defaseg.com.pe)

**El presente producto presenta obligaciones a cargo del usuario cuyo incumplimiento podría afectar el pago de la indemnización o prestaciones a las que se tendría derecho.**

**Dentro de la vigencia del contrato de seguro, el asegurado se encuentra obligado a informar a la empresa los hechos o circunstancias que agraven el riesgo asegurado.**

**Durante la vigencia del contrato LA COMPAÑÍA no puede modificar los términos contractuales pactados sin la aprobación previa y por escrito del contratante, quien tiene derecho a analizar la propuesta y tomar una decisión en el plazo de 30 días desde que la misma fue comunicada. La falta de aceptación de los nuevos términos, no genera la resolución del contrato, en cuyo caso se deberán respetar los términos en los que el contrato fue acordado.**

**NOTA IMPORTANTE: Las Condiciones Especiales del contrato prevalecen sobre las Condiciones Generales y Particulares.**