

## CERTIFICADO DE SEGURO MULTIRIESGO PARA CRÉDITOS MICROFINANZAS Y PYME - BANCO PICHINCHA

**1. DATOS DEL CONTRATANTE / COMERCIALIZADOR**

Contratante: <b>BANCO PICHINCHA</b>	RUC: 20100105862
Dirección: Av. Ricardo Palma N° 278 Res. Miraflores (óvalo Central de Miraflores) Lima, Miraflores	
Página web: www.pichincha.pe	Teléfono: 612-2222

**2. DATOS DEL ASEGURADO: Persona Natural  Persona Jurídica** 

Razón Social (solo para personas jurídicas)

Apellido Paterno:	Apellido Materno	Nombres:
-------------------	------------------	----------

Relación con el contratante: PRESTATARIO

 Tipo de documento: DNI  CE  RUC  Otro  | Número de documento:

 Género: M  F  | Fecha de Nacimiento: / /

Teléfono Fijo: | Celular:

 Tipo de Vía: Av.  Ca.  Jr.  Psj.  Edif.  Otro  | Nombre de Vía:

N°: Km: Mz: Dpto: Int: Lt:

Urbanización: | Distrito:

Provincia: | Departamento:

Giro de Negocio:

Correo Electrónico autorizado para envío de comunicaciones:

**3. BENEFICIARIO Y ENDOSATARIO**

Los derechos de indemnización corresponden a "El Contratante" hasta donde sus intereses aparezcan al momento del siniestro, y la diferencia a favor del Asegurado si la hubiera.

**4. TIPOS DE BIENES ASEGURADOS**

Son los bienes descritos en el punto 6 del presente documento que consisten en Mercaderías, Equipos y/o bienes en general que han sido declarados y que están contenidos dentro de una casa-habitación, un local comercial o industrial, depósitos y/o almacén (no como giro de negocio) indicado en el punto 7. En caso de siniestro cubierto por este seguro, el límite máximo de responsabilidad de MAPFRE será el valor de los bienes asegurados, hasta el importe del crédito como monto total máximo.

**5. VIGENCIA**

Inicio: El inicio de la cobertura de la presente póliza será a partir desde de la Fecha de Desembolso del Préstamo.

Hasta: El cumplimiento de las obligaciones del Asegurado contraídas con el Contratante o destrucción del bien asegurado, lo que ocurra primero.

**6. DESCRIPCIÓN DE BIENES ASEGURADOS (No aplica inmuebles, vehículos o bienes excluidos)**
**7. UBICACIÓN DE LOS BIENES ASEGURADOS (Se pueden declarar como máximo hasta 2 lugares de ubicación de los bienes asegurados)**
**Predio 1**
**Ubicación del Riesgo:**

Dirección del predio declarado:

Distrito:	Provincia:	Departamento:	Teléfono:
-----------	------------	---------------	-----------

Año de Construcción:	N° Pisos:	N° de Sótanos:
----------------------	-----------	----------------

 Tipo de Estructura: Madera  Adobe  Cemento  Ladrillo  Otros 

 Uso/Descripción: Casa / Departamento en Edificio  Local Industrial  Local Comercial  Deposito/Almacén 
**Predio 2**
**Ubicación del Riesgo:**

Dirección del predio declarado:

Distrito:	Provincia:	Departamento:	Teléfono:
-----------	------------	---------------	-----------

Año de Construcción:	N° Pisos:	N° de Sótanos:
----------------------	-----------	----------------

 Tipo de Estructura: Madera  Adobe  Cemento  Ladrillo  Otros 

 Uso/Descripción: Casa / Departamento en Edificio  Local Industrial  Local Comercial  Deposito/Almacén 
**8. DECLARACIONES DEL ASEGURADO**

El **Asegurado** reconoce que cualquier omisión o falsedad vertida en el presente documento anula el contrato de seguro, de acuerdo con lo establecido en el artículo 8° de La Ley del Contrato de Seguro, quedando **La Aseguradora** liberada de cualquier responsabilidad. En atención a la Ley N° 297733 - Ley de Protección de Datos Personales - y su Reglamento, el Asegurado declara expresamente que ha sido previamente informado y conoce la política sobre protección de datos personales establecida en las condiciones generales de la póliza. En tal sentido, da su consentimiento voluntario, previo, expreso, inequívoco e informado, para el tratamiento y transferencia de sus datos personales y sensibles al banco de datos de titularidad de la Aseguradora a nivel nacional. Asimismo, autorizo a MAPFRE para que todas las comunicaciones relacionadas con la ejecución, prestaciones y cualquier modificación de las condiciones de la póliza sean remitidas a mi domicilio o a mi correo electrónico, consignados precedentemente.

**El Asegurado declara haber leído y aceptado las condiciones generales, particulares y cláusulas adicionales de la presente póliza, entregada por el Contratante, la cual que consta de cinco (5) páginas.**

Fecha de Solicitud

Firma del Asegurado

Director de Riesgos Generales

Cód. de Registro SBS N° RG0740100034 - Póliza adecuada a la Ley N° 29946 y sus normas reglamentarias.

MAPFRE PERU, Compañía de Seguros y Reaseguros  
Oficina Principal: Av. 28 de Julio 873, Miraflores, Lima, Perú RUC: 20418896915 t (511) 213 3333, www.mapfre.com.pe

## 9. SUMA ASEGURADA (PARA SER LLENADO POR EL BANCO)

\_\_\_\_\_ S/ \_\_\_\_\_ (la suma asegurada debe representar el 100% del importe otorgado en el crédito, sin exceder los S/500,000.)

## 10. COBERTURAS Y SUMAS ASEGURADAS DE LA PÓLIZA

### COBERTURAS PRINCIPALES

Todo Riesgo a Valor Total incluyendo sin limitarse a:  
Incendio, Explosión,  
Impacto de vehículos,  
Riesgos de la Naturaleza (siendo los mismos: terremoto, temblor o erupción volcánica,  
Maremoto (Tsunami), salida de mar, marejada, oleaje,  
Lluvia y/o Inundación).  
Terrorismo y Riesgos Políticos.

### SUMAS ASEGURADAS

Hasta el 100% del valor de los bienes asegurados equivalente al valor desembolsado del préstamo, sin exceder los S/ 500,000\*

(\*)No incluye intereses, gastos, moras u otros gastos adicionales.

## 11. LUGAR Y FORMA DE PAGO

La prima será cancelada según cronograma de pago del crédito otorgado de forma mensual.

En caso de incumplimiento en el pago de primas, MAPFRE comunicará al Contratante y Asegurado, dentro de los 30 días calendarios siguientes a la fecha pactada para el pago de la prima, que en caso no regularice el pago de la prima adeudada, la cobertura de seguro quedará suspendida automáticamente a partir del día siguiente al vencimiento de la fecha que se le indique como plazo para cancelar dicha prima. El mencionado plazo no podrá ser menor a los treinta (30) días antes indicados. MAPFRE no será responsable por los siniestros ocurridos durante la suspensión de la cobertura.

En caso la cobertura se encuentre en suspenso por el incumplimiento en el pago de prima, La Aseguradora podrá optar por resolver la póliza de seguro o certificado, según corresponda. Para tal efecto, comunicará por escrito al Contratante con treinta (30) días calendario de anticipación su decisión de resolver el contrato de seguro por falta de pago de prima.

Sin embargo, en caso que la Aseguradora no haya comunicado su decisión de resolver la póliza de seguro o certificado, según corresponda, la cobertura podrá ser rehabilitada hacia el futuro, siempre que el Contratante cumpla con pagar la totalidad de las cuotas o primas vencidas. La cobertura volverá a tener efecto a partir de las cero (0:00) horas del día siguiente a aquel que se cancela la obligación pendiente de pago.

## 12. INTERÉS ASEGURABLE

Es el interés que tiene el Asegurado de que los bienes asegurables no se pierdan o destruyan ante la materialización de los riesgos cubiertos bajo la presente póliza.

## 13. PRIMA COMERCIAL MENSUAL

La prima comercial mensual se obtiene aplicando la tasa comercial mensual que se indica en la Tabla N.1 sobre la Suma Asegurada en forma mensual hasta el fin de vigencia del seguro.

**PRIMA COMERCIAL MENSUAL + IGV:** La prima comercial mensual + IGV se obtiene aplicado la tasa comercial mensual + IGV que se indica en la Tabla N° 1 sobre la Suma Asegurada en forma mensual hasta el fin de vigencia del seguro.

TABLA N° 1

Tipo de Bien Asegurado	Bien Asegurado	Tasa Comercial Mensual % (por mil)(*)	Tasa Comercial Mensual + IGV% (por mil)(*)
1	Mercaderías, Equipos, Contenido en general	0.5932	0.7000

(\*) Porcentajes aplicados sobre el Valor Declarado de la materia del seguro en forma mensual hasta el fin de vigencia del seguro.

El monto de la prima incluye:

- Cargos por la intermediación de corredores "Nova América Brokers Seguros": de acuerdo a lo indicado en la Tabla N° 2 en la columna Cargo Corredor.
- Cargos por la contratación de comercializadores "BANCO PICHINCHA": de acuerdo a lo indicado en la Tabla N° 2 en la columna Cargo Comercializador.

TABLA N° 2

Tipo de Bien Asegurado	Bien Asegurado	Cargo Corredor % (**)	Cargo Comercializador % (**)
1	Mercaderías, Equipos, Contenido en general	Doce por ciento	cincuenta y nueve por ciento

(\*\*) Porcentajes aplicado a la prima comercial mensual.

## 14. DEFINICIONES

### 14.1. Asegurado

Es la persona que está expuesta al riesgo asegurado y a cuyo favor se extiende el seguro. La persona del Asegurado puede o no coincidir con la del titular de los derechos indemnizatorios.

### 14.2. Beneficiario

Persona designada en la póliza por el Asegurado como titular de los derechos indemnizatorios que en dicho documento se establece.

### 14.3. Contratante

Es la persona natural o persona jurídica que contrata la presente póliza y cuyo nombre figure en las condiciones particulares.

### 14.4. Deducible

Es el monto o porcentaje del daño indemnizable que invariablemente se deduce de éste y que por tanto queda a cargo del Asegurado.

Se encuentra estipulado en las Condiciones Particulares de la presente póliza.

Las coberturas que otorga esta póliza están sujetas a los Deducibles que se indican en las Condiciones Particulares de esta póliza.

Para los efectos de aplicación de los Deducibles, se hace constar que si ocurren dos o más siniestros sucesivos ocasionados por cualquiera de los riesgos que se mencionan a continuación, dentro de cualquier período de un número de horas consecutivas que se especifica para cada cual, los daños causados por ellos serán considerados como una sola reclamación:

Cód. de Registro SBS N° RG0740100034 - Póliza adecuada a la Ley N° 29946 y sus normas reglamentarias.

MAPFRE PERU, Compañía de Seguros y Reaseguros  
Oficina Principal: Av. 28 de Julio 873, Miraflores, Lima, Perú RUC: 20418896915 t (511) 213 3333, www.mapfre.com.pe

• Terremoto, Temblor, Erupción Volcánica y/o Fuego Subterráneo:	72 horas
• Maremoto, Salida de Mar y Marejada:	72 horas
• Lluvia e Inundación:	72 horas
• Huracán, Ventarrón, Tempestad y Granizo:	72 horas
• Huelgas, Motines y Conmociones Civiles:	72 horas

#### 14.5. Todo Riesgo

Esta cobertura se extiende a amparar la propiedad del asegurado, contra la pérdida o daño físico causado directamente a los bienes asegurados, siempre que ocurra en forma súbita, repentina, violenta, imprevista, y accidental durante la vigencia de la póliza y siempre que no hayan sido causados por alguno de los riesgos específicamente nombrados en las exclusiones.

#### 14.6. Incendio

La combustión y el abrasamiento con llama, capaz de propagarse, de un objeto u objetos que no estaban destinados a ser quemados en el lugar y en el momento en que se produce.

#### 14.7. Explosión

Se entenderá por explosión la acción súbita y violenta de la presión o de la depresión de gas o de vapores que ocurre dentro o fuera del predio descrito en las Condiciones Particulares de la póliza.

#### 14.8. Terremoto, temblor o erupción volcánica

Cubre las pérdidas y daños que sufran los bienes asegurados causados directamente por terremoto, temblor o erupción volcánica o por incendio originado por tales fenómenos.

Las pérdidas y daños cubiertos por la presente cobertura darán origen a una reclamación separada por cada uno de estos fenómenos, sin exceder el total de la suma asegurada, pero si varios de ellos ocurren dentro de cualquier período de setenta y dos (72) horas consecutivas durante la vigencia, se considerará como un solo siniestro y las pérdidas y daños que causen deberán estar comprendidos en una sola reclamación sin exceder el total de la suma asegurada.

Para efectos de esta cobertura se entenderá por el valor asegurable el 100 % del valor de reconstrucción a nuevo de la vivienda más el valor de reposición a nuevo de los contenidos, en caso se hayan asegurado éstos contra terremoto, temblor o erupción volcánica.

#### 14.9. Maremoto (Tsunami), salida de mar, marejada, oleaje

Cubre la destrucción o daños a los bienes asegurados hasta por las sumas aseguradas establecidas en la póliza, que sean ocasionados directamente por maremoto (Tsunami), salida de mar, marejada u oleaje.

#### 14.10. Lluvia y/o Inundación

Este seguro cubre hasta por los valores asegurados establecidos en la misma, las pérdidas o daños que sufran los bienes asegurados como consecuencia de:

- Entrada del agua en los edificios provenientes de lluvia, sea o no consecuencia de la obstrucción o insuficiencia de colectores, de desagüeros y similares
- Inundación causada por crecida de ríos, desbordes de acequias, lagos y lagunas, deslizamientos de tierras producidos por lluvia (huaicos).

#### 14.11. Terrorismo y Riesgos Políticos

Queda entendido y convenido que la póliza cubre hasta el límite del valor asegurado de la cobertura de Terrorismo y Riesgos Políticos, en los términos y condiciones y con las limitaciones aquí previstas, los bienes asegurados por daños materiales causados por la acción de daño malicioso, vandalismo, huelga, conmoción civil y terrorismo, incluida la explosión originada en tales hechos.

- **Daño Malicioso, Vandalismo.** El acto malicioso o mal intencionado de cualquier persona(s) (sea que tal acto se haga durante una alteración de orden público o no).
- **Huelga y conmoción civil.** Para efectos del seguro se entiende lo siguiente:
  1. El acto de cualquier persona que intervenga junto con otras personas en cualquier alteración del orden público (sea o no con relación a una huelga o "lock out").
  2. La acción de toda autoridad legalmente constituida que tenga como fin la represión de tal alteración del orden público o la tentativa de llevar a efecto tal represión, o la aminoración de las consecuencias de tales alteraciones.
  3. El acto premeditado realizado por cualquier huelguista u obrero impedido de trabajar debido a un "lock out" con el fin de activar una huelga o para contrarrestar un "lock out".
  4. La acción de toda autoridad legalmente constituida con el fin de evitar, o de intentar cualquier acto de la naturaleza susodicha, o con el fin de aminorar las consecuencias del mismo.
- **Terrorismo.** Para el propósito de esta póliza un acto de terrorismo significará un acto, incluyendo pero no limitado al uso de la fuerza o violencia y/o la amenaza de éste, de cualquier persona o grupo(s) de personas, ya sea actuando solas o por cuenta de o en conexión con cualquier organización(es) o gobierno(s); cometidos con propósitos políticos, religiosos, ideológicos o similares, incluyendo la intención de influenciar en cualquier gobierno y/o infundir temor al público.
  1. La suma asegurada para esta cláusula no podrá ser restituida.

#### 14.12. Valor de Reemplazo

Valor de reconstrucción o reposición a nuevo, determinado según los criterios estipulados en las Bases para el Cálculo de la Indemnización.

### 15. CLAUSULAS CONDICIONES ADICIONALES

#### APLICABLES A TODAS LAS COBERTURAS

- Cláusulas Generales de Contratación
- Cláusula de Daños por Impacto de vehículos
- Cláusula de nombramiento de liquidadores o ajustadores de siniestros (Osberck, FGR y Crawford)
- Condiciones Generales del Seguro Incendio y/o Rayo
- Huelga, Motín, Conmoción Civil, Daño Malicioso, Vandalismo y Terrorismo
- Cláusula de exclusión de garantías para empresas del sistema financiero
- Cláusula de Errores y Omisiones.

#### PRINCIPALES EXCLUSIONES

Adicionalmente a las exclusiones indicadas en el condicionado de Incendio y/o rayo, este seguro no cubre los daños ocurridos como consecuencia directa o indirecta de:

- Guerra civil o internacional, declarada o no, invasión, acto de enemigo extranjero, hostilidades u operaciones de guerra, rebelión o sedición.
- La emisión de radiaciones ionizantes, contaminación por la radioactividad de cualquier combustible nuclear o de cualquier desperdicio proveniente de la combustión de dichos elementos.
- Para los efectos de este literal, solamente se entiende por combustión cualquier proceso de fisión nuclear que se sostenga por sí mismo.
- Reacciones o explosiones nucleares, radiación nuclear o contaminación radioactiva ya sean controladas o no.
- Material para armas o artefactos nucleares o la explosión de dicho material, arma o artefacto.
- Vicio propio, fermentación o combustión espontánea y sometimiento a procesos de calefacción o desecación.

Cód. de Registro SBS N° RG0740100034 - Póliza adecuada a la Ley N° 29946 y sus normas reglamentarias.

MAPFRE PERU, Compañía de Seguros y Reaseguros  
 Oficina Principal: Av. 28 de Julio 873, Miraflores, Lima, Perú RUC: 20418896915 t (511) 213 3333, www.mapfre.com.pe

- Pérdidas o daños indirectos o consecuenciales de cualquier tipo.
- Robo de bienes asegurados durante el siniestro o después del mismo.
- Lucro cesante ni los gastos adicionales en que incurra el ASEGURADO para aminorarlo o evitarlo.
- Robo, rotura de maquinaria, daños internos equipos electrónicos, así como las pérdidas indirectas o consecuenciales derivadas de dichos eventos.

#### BIENES EXCLUIDOS

- Algodón en pacas.
- Vehículos y todo tipo de inmuebles.
- Las mercancías que el asegurado conserve bajo contrato de depósito o en comisión o en consignación.
- Alhajas, pieles, cuadros, pinturas, estatuas, frescos, dibujos, las colecciones y en general los muebles y/u objetos que tengan especial valor artístico, científico o histórico.
- Explosivos, fuegos artificiales o bienes que los contengan.
- Animales vivos, desmotadoras, combustibles derivados del petróleo.
- Automóviles y maquinarias que se transporten por sus propios medios.
- Plantaciones y cultivos en pie.
- Maquinarias y equipos médicos que superen los S/ 50,000.
- Equipos móviles, equipos de contratista.
- Embarcaciones de cualquier tipo.
- Almacenes o depósitos de pacas o de algodón en rama.
- Colchones, cojines, almohadas y similares, fábrica y/o depósitos.
- Espuma sintética (poliuretano). Fábrica, depósito, venta de espuma sintética.
- Sustancias peligrosas, inflamables, explosivas y/o fulminante, combustibles o comburentes, tales como: Pinturas, Lacas, Barnices, Nitratos, Ácidos, Alcoholes, Mercurio, Cianuro, Thinner, Carbón, Negro de Humo, Asbesto y similares. En el caso de asbesto, solo se excluyen riesgos relacionados a su producción y/o comercialización.

#### GIROS EXCLUIDOS

- Minas.
- Desmontadoras de algodón.
- Fábricas de velas.
- Ladrilleras y fábricas de cerámica.
- Casinos, tragamonedas y salas de juego.
- Minas de socovación.
- Supermercados.
- Ferias y exposiciones temporales.
- Talleres de hilanderías, depósitos y similares.
- Fábricas y/o distribuidoras de artículos plásticos, bolsas, envases de plástico y/o papel, polietileno, poliestileno, polipropileno y otras resinas plásticas.
- Fábricas y/o procesadoras y/o distribuidoras de papel y/o cartón.
- Plantas envasadoras de gas y/o empresas distribuidoras de gas y/o establecimientos de venta de combustibles líquidos.
- Laboratorios e industrias farmacéuticas.
- Plantas de procesamientos de minerales.
- Pirotecnia, luces de bengala, depósitos de fulminantes, detonantes y municiones.
- Industrias de petróleo, Petroquímicos, Gaseoductos y Oleoductos.
- Fábricas, depósitos o tiendas de explosivos, pólvora y mechas.
- Edificios de más de 25 Pisos.
- Langostineras y piscifactorías (piscigranjas, Criaderos de Peces).
- Carpinterías, aserraderos, fábricas de muebles, ebanisterías, tiendas y depósitos de madera y/o aglomerados y/o similares.
- Fabricación de pinturas y/o tintes.

Y aquellas indicadas en el Condicionado General de la Póliza, la misma que puede ser solicitada por el prestatario a MAPFRE PERÚ.

#### 16. PROCEDIMIENTO PARA DAR AVISO Y SOLICITAR LA COBERTURA EN CASO DE SINIESTRO

1. Cuando ocurra un siniestro que afecte los bienes amparados por la presente póliza, el ASEGURADO tiene la obligación de **emplear los medios que disponga para impedir su progreso y salvar y conservar la materia asegurada**, siendo de cargo de la compañía los gastos debidamente acreditados que haya requerido el salvamento. Se deberá presentar toda la información al BANCO PICHINCHA (Boleta, recibo por honorarios, facturas, etc.) El ASEGURADO no podrá remover u ordenar la remoción de escombros que haya dejado el siniestro sin la autorización escrita de la compañía o de sus representantes.
2. EL ASEGURADO denunciará ante la autoridad competente, a EL CONTRATANTE y a MAPFRE PERÚ el siniestro en el más breve plazo posible después de su ocurrencia al (511) 213-3333.
3. El ASEGURADO deberá presentar la siguiente documentación básica al **BANCO PICHINCHA**:
  1. Denuncia policial (copia certificada), la cual debe ser efectuada de manera inmediata en la comisaría de la jurisdicción de ocurrencia del siniestro.
  2. Original o copia del certificado de seguro.
  3. Foto de la materia asegurada y/o lugar del siniestro para sustentar el siniestro (Aplica a siniestros por debajo de los S/10,000.)
  4. Facturas de la compra de los bienes dañados o perdidos

#### 17. DEDUCIBLES A CARGO DEL ASEGURADO (SIN INCLUIR IGV)

Todo riesgo Incendio, Terrorismo y Riesgos Políticos:

Suma Asegurada Hasta	Deducible
Hasta S/ 3,000	S/ 150
De S/ 3,001 a S/ 6,000	S/ 225
De S/ 6,001 a S/ 18,000	S/ 300
De S/ 18,001 a S/ 30,000	S/ 600
De S/ 30,001 a S/ 36,000	S/ 900
De S/ 36,001 a S/ 90,000	S/ 1,500
De S/ 90,001 a S/ 150,000	S/ 3,000
De S/ 150,001 a S/180,000	S/ 4,500
De S/ 180,001 a más	10% del monto indemnizable, mínimo S/ 7,500

Terremoto y demás Riesgos de la Naturaleza

1% de la suma asegurada del bien.

Cód. de Registro SBS N° RG0740100034 - Póliza adecuada a la Ley N° 29946 y sus normas reglamentarias.

MAPFRE PERU, Compañía de Seguros y Reaseguros  
 Oficina Principal: Av. 28 de Julio 873, Miraflores, Lima, Perú RUC: 20418896915 t (511) 213 3333, www.mapfre.com.pe

## 18. MEDIOS Y PLAZO PARA EL AVISO DEL SINIESTRO

Comunicarse de inmediato con nuestro servicio de Atención al Cliente Si24 Horas al teléfono 213-3333 (Lima) y 0801-1-1133 (Provincia) y a través de los canales de atención del Banco Pichincha al 01612-2222 (Lima) o 0-801-00222 (Provincias). El asegurado o contratante deberán regularizar dicho aviso dentro de los (3) días naturales siguientes mediante declaración escrita y veraz, debiendo presentar copia certificada de la denuncia policial correspondiente.

## 19. MEDIOS PARA REALIZAR EL SEGUIMIENTO DE LA SOLICITUD DE COBERTURA DEL SEGURO

EL ASEGURADO podrá realizar seguimiento a su solicitud de cobertura bajo los siguientes medios:

- Atención al Cliente Si24 Horas al teléfono 213-3333 (Lima) y 0801-1-1133 (Provincia) o vía Whatssapp 999 919133.
- Oficinas de LA COMPAÑÍA ubicadas en Lima y Provincias, detalladas en nuestra página web:  
<http://www.mapfreperu.com/contactanos>

## 20. ÁREAS ENCARGADAS DE ATENDER RECLAMOS

### MEDIOS HABILITADOS PARA PRESENTAR 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 el Grupo MAPFRE Perú; así como, los no asegurados, podrán presentar consultas, reclamos y/o quejas a la Compañías precitadas en los siguientes canales:

#### Consultas

- A través de la página Web de MAPFRE PERÚ ([www.mapfre.com.pe](http://www.mapfre.com.pe)), enlazándose al link de "Contáctenos" (Central de 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, N° siniestro de ser el caso, nombre del producto/servicio afectado, una breve explicación clara y precisa de la Consulta.
- Al correo electrónico [atencionmasivos@mapfre.com.pe](mailto:atencionmasivos@mapfre.com.pe)

#### Reclamos y/o Queja

- A través de la página Web de MAPFRE PERÚ, enlazándose al link de "Libro de Reclamaciones" (Reclamos y/o Quejas).
- "Libro de Reclamaciones Virtual", que estará al alcance del consumidor o usuario, siendo asesorado por una Ejecutiva de Atención al Cliente en las oficinas a nivel nacional de las compañías precitadas. Podrá adjuntar de ser el caso documentos que sustenten su reclamo 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, N° siniestro de ser el caso, nombre del producto/servicio afectado, una breve explicación clara y precisa del hecho reclamado y documentos que adjunta.
- Al correo electrónico [atencionmasivos@mapfre.com.pe](mailto:atencionmasivos@mapfre.com.pe)

### INSTANCIAS HABILITADAS PARA PRESENTAR RECLAMOS Y/O DENUNCIAS

#### 1. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

Av. Dos de Mayo Nro. 1475, San Isidro  
Teléfonos: 0800-10840 | (511) 630-9000

#### 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

Calle Amador Merino Reyna 339, San Isidro, Lima Perú  
Teléfono: 421 0614 / [www.defaseg.com.pe](http://www.defaseg.com.pe)

## 21. IMPORTANTE

- \* EI ASEGURADO tiene derecho a solicitar, copia de la póliza de seguro a BANCO PICHINCHA la cual deberá ser entregada en un plazo máximo de quince (15) días calendario desde la recepción de la solicitud presentada por el ASEGURADO.
- \* EL CONTRATANTE cuenta con el derecho de arrepentimiento que lo faculta a resolver el contrato de seguro, sin expresión de causa, dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha en que el tomador recibe la póliza o una nota de cobertura provisional. Si el CONTRATANTE resuelve el contrato LA COMPAÑÍA le deberá devolver la prima recibida.
- \* Antes del vencimiento del plazo estipulado en la Póliza, el CONTRATANTE y LA COMPAÑÍA podrán resolverla, sin expresión de causa. Si LA COMPAÑÍA ejerce la facultad de resolver el contrato, debe por medio fehaciente dar un preaviso no menor de treinta (30) días y reembolsar la prima por el plazo no corrido. Si el CONTRATANTE optara por la resolución, LA COMPAÑÍA tiene derecho a la prima devengada por el tiempo transcurrido.
- \* Durante la vigencia del contrato el asegurador 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 treinta (30) días desde que la misma le 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.
- \* 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.
- \* EL ASEGURADO declara conocer los alcances de las coberturas, exclusiones y limitaciones de este seguro, especificados en las Condiciones Generales y Particulares de la Póliza. Es de conocimiento del Asegurado que cualquier ocultamiento, omisión o falsedad en esta solicitud de seguro o declaración hacen nulo el contrato de seguro, no teniendo LA COMPAÑÍA ninguna responsabilidad.
- \* En caso el contratante resuelva el contrato de seguro por aplicación del derecho de arrepentimiento, Mapfre devolverá la prima pagada en el plazo de treinta (30) días, dicho plazo se contará a partir de recepción de la solicitud de aplicación de este derecho.
- \* El contratante podrá resolver el contrato de seguro por ejercicio de su derecho de arrepentimiento, siempre y cuando no se haya hecho uso de las coberturas y/o beneficios de la póliza de seguro contratada.

NOTA: Los términos y condiciones antes indicados, son un resumen de las Condiciones Generales de la Póliza Grupo N°28037 en soles que obra en poder de BANCO PICHINCHA.

## 22. DECLARACIONES DE LA ASEGURADORA

Las comunicaciones cursadas por el Asegurado al Contratante, por aspectos relacionados con el contrato de seguros, tienen el mismo efecto que si se hubiere dirigido a la Aseguradora. Asimismo, los pagos efectuados por el Asegurado al Contratante, se consideran abonados a la Aseguradora.

La Aseguradora es responsable frente al Asegurado y/o Contratante por las coberturas contratadas. Asimismo la Aseguradora es responsable por los errores u omisiones en que incurra el Comercializador, sin perjuicio de las responsabilidades y obligaciones que le corresponden a éste último. En caso de Bancaseguros se aplicará lo previsto en el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado, aprobado por Res. SBS N° 3274-2017 y normas modificatorias.

## 23. DATOS DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS

Razón Social: **Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.**

RUC: 20202380621

Correo Electrónico: [SI24@MAPFREPERU.COM](mailto:SI24@MAPFREPERU.COM)

Domicilio: Av. 28 de Julio 873 - Miraflores

Teléfono: 213-3333

Cód. de Registro SBS N° RG0740100034 - Póliza adecuada a la Ley N° 29946 y sus normas reglamentarias.

**MAPFRE PERU, Compañía de Seguros y Reaseguros**  
Oficina Principal: Av. 28 de Julio 873, Miraflores, Lima, Perú RUC: 20418896915 t (511) 213 3333, [www.mapfre.com.pe](http://www.mapfre.com.pe)