

## Seguro Protección Total Plus

### Resumen Informativo

---

#### A. Información General

1. **Ubicación, teléfono y correo electrónico, o medio de contacto vía web de la COMPAÑÍA:** Calle Amador Merino Reyna No. 267 Oficina 402 - San Isidro, Lima  
Teléfono: (51-1) 417-5000 (para Lima y Provincias)  
[atencion.seguros@chubb.com](mailto:atencion.seguros@chubb.com), web: <http://www.chubb.com/pe>
2. **Denominación del producto.**  
Seguro Protección Total Plus
3. **Lugar y forma de pago de la prima.**  
Según lo indicado en las Condiciones Particulares
4. **Medio y plazo establecidos para el aviso del siniestro.**  
Se deberá comunicar a la COMPAÑÍA o el Comercializador, en un plazo no mayor a tres (03) días calendario luego de ocurrido el suceso, o después de dicho plazo, tan pronto como sea posible, siempre y cuando el retraso obedezca a motivos de fuerza mayor, caso fortuito o imposibilidad de hecho, a cuyo efecto le será de aplicación lo previsto en el artículo 14° de las Cláusulas Generales de Contratación Comunes a los Seguros de Riesgos Generales.
5. **Lugares autorizados por la empresa para solicitar la cobertura del seguro.**  
La COMPAÑÍA (ver todos los datos en el numeral 1 precedente)  
El COMERCIALIZADOR:  
Nombre: XXX  
Dirección: XXX  
Teléfono: XXX  
Página Web. XXX
6. **Medios habilitados por la COMPAÑÍA para presentar consultas y/o reclamos conforme lo dispone la Circular de Servicio de Atención a los Usuarios.**
  - a) El CONTRATANTE, ASEGURADO Y/O BENEFICIARIO puede hacer consultas o presentar reclamos por los servicios prestados de forma verbal o escrita, a través de los mecanismos que a continuación se detallan:
  - b) En forma verbal o por escrito (carta simple) en nuestra oficina principal ubicada en Calle Amador Merino Reyna N° 267 Of. 402 - San Isidro. Telf (51-1) 417-5000 (\*)
  - c) Escribiéndonos a: [atencion.seguros@chubb.com](mailto:atencion.seguros@chubb.com) o ingresando a nuestro formulario web de Atención de Consultas y Reclamos que se encuentra en la siguiente dirección [www.chubb.com/pe](http://www.chubb.com/pe) opción "Contáctenos" - "Solicitud Electrónica".  
c. Llamando a las Ejecutivas de Atención al Cliente al teléfono 417-5000 o 399-1212 (\*)

En los tres mecanismos señalados, como requisito previo para atender el reclamo, se deberá presentar la siguiente información:

- Nombre completo del usuario reclamante. Fecha de reclamo.
- Motivo de reclamo.

- Tipo de Seguro, número de Póliza y/o Certificado de Seguro contratado con Chubb Seguros Perú (aplicable sólo para clientes).
- Detalle del reclamo.

Una vez presentado el reclamo se le asigna un número de caso para el control y seguimiento, el cual se encontrará a disposición del reclamante en caso de solicitarlo.

El reclamo será atendido en un plazo que no debe exceder los treinta (30) días contados a partir de la fecha de recepción del mismo.

(\*) Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm.

## 7. Instancias habilitadas para presentar reclamos o denuncias según corresponda.

### Defensoría del Asegurado:

En tanto el monto del siniestro no supere los US\$50,000.00 el CONTRATANTE y/o ASEGURADO y/o BENEFICIARIO pueden recurrir a la Defensoría del Asegurado. Web: [www.defaseg.com.pe](http://www.defaseg.com.pe) Telefax: 01 421-0614, Dirección: Calle Amador Merino Reyna 307 Piso 9 San Isidro - Edificio Nacional.

### Superintendencia de Banca, Seguros y AFP:

Departamento de Servicios al Ciudadano, Teléfono: (01) 200-1930 en Lima o 0-800-10840 (llamada gratuita a nivel nacional), Dirección: Av. Dos de Mayo N° 1475, San Isidro - Lima, Web: [www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe)

### INDECOPI:

Dirección: Calle de la Prosa 104, San Borja - Lima, Teléfono: (511) 224 7777, Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)

## 8. Cargas.

- 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 COMPAÑÍA los hechos o circunstancias que agraven el riesgo asegurado.

## B. Información de la Póliza de Seguro

### 1. Riesgos Cubiertos

[Según Ítem Elegido]

Ver Condiciones Particulares.

### 2. Principales Exclusiones

- 2.1 Actos de naturaleza fraudulenta o dolosa, o acto intencional, o culpa inexcusable o negligencia grave, del ASEGURADO o Contratante o Beneficiario o Endosatario, o de los familiares de cualquiera de ellos hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, o de los accionistas o directores del ASEGURADO.
- 2.2 Guerra, conflictos armados, invasión, acto de enemigo extranjero, hostilidades u operaciones de guerra, sea que la guerra haya sido declarada o no; guerra civil, asonada, sublevación, insurgencia, insubordinación, levantamiento popular, levantamiento militar, insurrección, rebelión, sedición, revolución, conspiración, golpe de Estado, poder militar o usurpación del poder o cualquier evento o causa que determine la proclamación o el mantenimiento de estado de sitio; destrucción de bienes por orden de cualquier autoridad, excepto cuando

dicha orden se haya dado con la finalidad de evitar la propagación de un incendio u otro riesgo cubierto por la Póliza; confiscación, requisa, expropiación, nacionalización o incautación.

- 2.3 Material para armas nucleares o material nuclear; reacción nuclear o radiación nuclear o contaminación radioactiva o la emisión de radiaciones ionizantes o contaminación por la radioactividad de cualquier combustible nuclear o de cualquier residuo o desperdicio proveniente de la combustión de dicho combustible nuclear.
- 2.4 Pérdidas o daños o destrucción de la materia asegurada causados por polilla, lombriz, termita, o cualesquiera otros insectos; alimañas, bichos o roedores; hongos, moho, combustión espontánea, fermentación, vicio, propio, defecto latente; desgaste o deterioro paulatino o fatiga de material, causado por, o resultante de, el uso y funcionamiento del bien; deterioro gradual, humedad, corrosión, erosión, cavitación, incrustaciones, herrumbre u oxidación; polución, contaminación; deficiencias de rendimiento o capacidad; humedad o sequedad o cambios de temperatura, causados por condiciones climáticas o meteorológicas o de estado del tiempo; asentamiento normal, o contracción, o expansión de edificios o cimientos; la calefacción o la desecación a que hubieran sido sometidos los objetos que forman parte de la materia asegurada.
- 2.5 Pérdidas o daños o destrucción de la materia asegurada durante el proceso de fabricación, elaboración, renovación, reparación, manufactura, o por mano de obra defectuosa.
- 2.6 Pérdidas o daños o destrucción de la materia asegurada debido a la paralización de cámaras o aparatos de refrigeración; cualquiera fuera la causa de la paralización.
- 2.7 Pérdidas o daños o destrucción de la materia asegurada debido a la suspensión de suministro eléctrico, de gas, combustibles, o agua, o del servicio de telefonía o telecomunicaciones, cualquiera fuera la causa de la suspensión.
- 2.8 Pérdidas o daños o destrucción de la materia asegurada debido a cálculo o diseño erróneo o defectuoso; o como consecuencia de planos o especificaciones erróneas o defectuosas, o de fundición o fabricación defectuosa o incorrecta; o por uso de materiales defectuosos o mano de obra defectuosa.
- 2.9 Mermas, encogimiento, evaporación, contaminación, disminución de peso, derrame, rotura de cristales u otros artículos frágiles, rasgadura, exposición a la luz o cambio de color, de textura, acabado o sabor, a menos que sean consecuencia directa de un riesgo efectivamente cubierto, y que no esté de otro modo excluido en la Póliza.
- 2.10 Tampoco se cubren las pérdidas por: falta de alquiler o uso; por suspensión o cesación del negocio; por incumplimiento o resolución de contratos; por demora, multas, penalidades; por pérdida de mercado; y por cualquier daño o pérdida indirecta o consequential.
- 2.11 Pérdidas o destrucción o daños en bienes que se encuentran a la intemperie, causados directamente por las condiciones climáticas o meteorológicas o del estado del tiempo o por perturbaciones atmosféricas.
- 2.12 Pérdidas o destrucción o daño por cualquier causa, ocurrido mientras el edificio ASEGURADO, o que contiene la materia asegurada, se encuentra desocupado o deshabitado por más de 30 días consecutivos.
- 2.13 El gasto o costo de reparación del desperfecto que originó la pérdida o daño o destrucción cubierta por esta Póliza.
- 2.14 El valor atribuido a los bienes por razones sentimentales o simbólicas, o por afición o antigüedad o exclusividad.
- 2.15 Los gastos o costos de cualquier reparación provisional, a menos que constituyan, a la vez, parte de los gastos de reparación definitiva amparada por la Póliza.
- 2.16 Todo gasto o costo incurrido para implementar modificaciones o mejoras, o por mantenimiento, o para hacer otras reparaciones o arreglos, en los bienes dañados o afectados.
- 2.17 Apoderamiento ilícito de la materia asegurada, o pérdidas por actos de Deshonestidad, o Robo, cometido por, o en complicidad o en colusión de:
  - Personas que sean de la administración, gerencia, o directiva, del ASEGURADO, y/o
  - Personas que sean trabajadores del ASEGURADO, sea que estén en planilla o contratados o que, de hecho o de derecho, tengan alguna relación de dependencia con el ASEGURADO.
- 2.18 Desaparición misteriosa o hurto o diferencias de inventario.

- 2.19 Bienes de cualquier tipo cuya propiedad no sea del ASEGURADO; relojes de uso personal, perlas, piedras preciosas (sueltas o engastadas), metales preciosos (en forma de joyas, monedas, lingotes, medallas u otros objetos de comercialización), platería, pieles, cuadros, pinturas, esculturas, frescos, murales, vitrales, dibujos y, en general obras de arte, muebles u objetos que tengan especial valor artístico, científico o histórico. Colecciones numismáticas o de sellos o de cualquier otra naturaleza, bibliotecas, y colecciones. Explosivos y material para explosivos de cualquier tipo, incluyendo material pirotécnico, mechas, fulminantes, detonadores y otros accesorios de voladura. Bienes que estén fuera de los emplazamientos o locales designados en Póliza como lugar del Seguro. Libros y/o registros contables y/o estadísticos y/o de cualquier otra naturaleza; manuscritos, planos, dibujos, croquis, modelos, moldes, patrones, sellos y otros objetos similares, software y licencias, fórmulas de cualquier tipo; chips, y en general cualquier medio físico, magnético o digital que contenga o almacene o administre información, así como la información contenida en esos medios.
- 2.20 Bienes situados o instalados u operando o trabajando o siendo usados:
- En el, o a las orillas del mar, río, lago o laguna,
  - En subterráneos, o debajo del nivel de la superficie terrestre,
  - Carreteras, aceras, canales, diques, malecones, puentes, viaductos, túneles, alcantarillas, tendidos y/o líneas de transmisión y/o distribución de energía eléctrica, o de telecomunicaciones,
- 2.21 Los siguientes bienes están excluidos de la cobertura otorgada por la presente Póliza:
- Cultivos, plantaciones o cosechas; madera en pie, árboles, arbustos, plantas y prados,
  - Animales vivos de cualquier tipo,
  - Terrenos y/o tierras,
  - Embarcaciones, equipos flotantes o submarinos, aeronaves de cualquier tipo.
- 2.22 Pérdidas, o daños, o destrucción, o desperfectos causados por rotura o avería o falla o colapso o desacoplamiento de cualquier máquina, sea esta mecánica o eléctrica o electrónica, o de cualquier equipo, por una causa inherente a su funcionamiento, o por variación en la provisión de energía, aunque provoquen incendio; pero si quedarán cubiertas las pérdidas o daños causados a los demás bienes asegurados a los que se hubiere propagado el incendio proveniente de dichos aparatos o máquinas.
- 2.23 Pérdidas o deterioros que resulten del desposeimiento permanente o temporal, por la confiscación, requisa o incautación, ejecutada por cualquier autoridad legalmente constituida.
- 2.24 Pérdidas o deterioros que resulten del desposeimiento permanente o temporal de cualquier edificio, como consecuencia de la ocupación ilegal de dicho edificio por parte de cualquier persona o personas.
- 2.25 Pérdidas o daños o destrucción que, en su origen o extensión, sean causados directa o indirectamente por, o surjan o resulten de vibraciones, movimientos de tierra, hundimientos, subsidencia, desplazamientos, deslizamientos, o asentamientos; cualquiera fuera su causa.
- 2.26 Cualquier Acto de Terrorismo.
- 2.27 Gastos para la aceleración de la reposición, remedio, reparación, o restauración.
- 2.28 Los bienes que se encuentren en patios, jardines, terrazas, azoteas, así como, en general, en lugares que no tengan más defensa que los muros perimétricos del Bien Asegurado, salvo aquellos bienes que por su naturaleza, están instalados a la intemperie o en los sitios mencionados en el párrafo precedente dentro del Bien Asegurado, pero siempre y cuando dicho Bien Asegurado esté cercado perimetralmente con un muro construido de ladrillo y cemento, y cuente con puertas debidamente protegidas con cerraduras.

El detalle de las exclusiones se podrá verificar en el artículo 2° de las Condiciones Generales.

### 3. Condiciones de acceso y límites de permanencia

Se podrá asegurar bajo esta Póliza a cualquier Persona Natural que cumpla con los siguientes límites de asegurabilidad: edad mínima de ingreso, edad máxima de ingreso y edad máxima

de permanencia; indicados en las Condiciones Particulares, Certificado de Seguro y/o Solicitud de Seguro.

**4. Derecho de arrepentimiento.**

Si la póliza o el certificado de seguro ha sido ofertada a través del uso de sistemas a distancia por parte de la COMPAÑÍA o a través de comercializadores, incluyendo la bancaseguros, el CONTRATANTE o ASEGURADO, según corresponda, tiene derecho de arrepentimiento para resolver el contrato, sin expresión de causa ni penalidad alguna.

Este derecho se podrá ejercer dentro de los quince (15) días calendarios siguientes a la fecha de recepción de la Póliza o de una nota de cobertura provisional, en el caso de seguros individuales, o del certificado de seguro en el caso de pólizas grupales que no sean condición para contratar operaciones crediticias, debiendo la COMPAÑÍA en ambos casos devolver el monto de la prima recibida.

Para tal fin, el CONTRATANTE o ASEGURADO, que quiera hacer valer su derecho de resolver la póliza o certificado de seguro, podrá emplear los mismos mecanismos de forma, lugar y medios que usó para la contratación del seguro.

En caso el CONTRATANTE o ASEGURADO ejerza su derecho de arrepentimiento luego de haber pagado el total, o parte de la prima, la COMPAÑÍA procederá a la devolución de la prima pagada, en un plazo máximo de treinta (30) días a partir del ejercicio de su derecho de arrepentimiento.

Véase el artículo 23° de las Cláusulas Generales de Contratación Comunes a los Seguros de Riesgos Generales.

**5. Derecho de resolver el contrato sin expresión de causa.**

LA Compañía y El CONTRATANTE puede resolver el contrato de manera unilateral y sin expresión de causa mediante comunicación escrita cursada con no menos treinta (30) días calendario de anticipación.

Para tal efecto, podrá utilizar los mismos mecanismos de forma, lugar y medios utilizados para su celebración.

El artículo 8° de las Cláusulas Generales de Contratación Comunes a los Seguros de Riesgos Generales establece este derecho.

**6. Derecho del CONTRATANTE de aceptar o no las modificaciones de las condiciones contractuales propuestas por la COMPAÑÍA, durante la vigencia del contrato.**

El CONTRATANTE tiene derecho de aceptar o no las modificaciones contractuales propuestas por la COMPAÑÍA durante la vigencia del contrato de seguro. Ver especificaciones en el artículo 21° de las Cláusulas Generales de Contratación Comunes a los Seguros de Riesgos Generales.

**7. Aviso del Siniestro y Procedimiento para la solicitud de cobertura del seguro.**

Si ocurriera un evento que diera lugar a una solicitud de cobertura bajo esta Póliza, el CONTRATANTE y/o ASEGURADO, según corresponda, deberá cumplir con lo siguiente:

- a. Dar aviso por escrito a la oficina principal de la COMPAÑÍA y/o COMERCIALIZADOR de la ocurrencia del siniestro, en un plazo no mayor a tres (03) días calendario luego de ocurrido o conocido el suceso, o después de dicho plazo, tan pronto como sea posible, siempre y cuando el retraso obedezca a motivos de fuerza mayor, caso fortuito o imposibilidad de hecho, a cuyo efecto

le será de aplicación lo previsto en el artículo 14° de las Cláusulas Generales de Contratación Comunes a los Seguros de Riesgos Generales.

- b. Presentar la denuncia policial, en la delegación donde ocurrieron los hechos dentro de un plazo no mayor a 24 horas de ocurrido el evento asegurado o desde que se tome conocimiento del mismo.
- c. Excepto cuando se cuente con autorización escrita de la COMPAÑÍA para hacer algo distinto:
  - Conservar los bienes dañados en las condiciones en que quedaron al momento de ocurrir el daño; por tanto, no realizar cambios en las partes dañadas.
  - No remover, ni ordenar o permitir la remoción de los escombros dejados por el Siniestro.

Si la COMPAÑÍA no realiza la inspección dentro de los cinco (5) días útiles siguientes de haber recibido la notificación del Siniestro, el ASEGURADO queda facultado a iniciar la reparación, pero obligado a conservar las partes dañadas a disposición de la COMPAÑÍA.

Asimismo, no se considerará un incumplimiento de esta obligación si el ASEGURADO realiza los cambios o remoción con el objetivo de mitigar los daños cubiertos, o en cumplimiento, sea de órdenes de las autoridades, o de normas específicas e imperativas.

El incumplimiento de las obligaciones señaladas en el literal b) y c) pueden generar la pérdida de los derechos indemnizatorios en tanto afecten la extensión del siniestro o su verificación.

- d. Entregar los siguientes documentos en las oficinas de la COMPAÑÍA o del Comercializador, según corresponda, en original o certificación de reproducción notarial (antes copia legalizada):
  - Una solicitud de cobertura por escrito,
  - Los siguientes documentos que evidencien la preexistencia de los bienes: asientos contables, estados financieros, contratos, estadísticas de ventas, compras y producción, presupuestos, cotizaciones, recibos, facturas, boletas, fotografías. Esta información podrá ser proporcionada directamente al ajustador, cuando la COMPAÑÍA así se lo indique al ASEGURADO. En caso el ASEGURADO no cuente con los documentos antes señalados, podrá solicitar a la COMPAÑÍA la evaluación de cualquier otro documento que pueda demostrar la pre-existencia de bienes a fin de solicitar la cobertura. La COMPAÑÍA le informará si los mismos son suficientes para generar certeza de la preexistencia de bienes o si es necesaria mayor información, la misma que será solicitada dentro de los primeros veinte (20) días del plazo de treinta (30) días con los que cuenta la COMPAÑÍA, para evaluar la solicitud de cobertura.
  - Declaración Jurada firmada por el ASEGURADO informando los detalles del siniestro (Lugar de ocurrencia, Fecha de ocurrencia, Causa o Descripción de los hechos, importe aproximado de las pérdidas, según corresponda).
  - Documento de identidad del ASEGURADO.
  - Copia Certificada de la Denuncia policial donde se detalle el desarrollo del evento asegurado.
  - Declaración Jurada de no haber contratado o solicitado o tramitado cobertura de alguna Póliza de Seguro que cuente con coberturas de la misma naturaleza, con otras Compañías de Seguros o de haber recibido indemnización por parte de otras compañías de seguros. En caso de haber presentado solicitud de cobertura a otra compañía de Seguros por el mismo siniestro reportado a LA COMPAÑIA, deberá presentar copia simple de dicha solicitud.

La COMPAÑÍA tendrá un plazo máximo de treinta (30) días contados desde la recepción completa de los documentos antes indicados, para aprobar o rechazar la solicitud de cobertura, caso contrario se producirá el consentimiento del siniestro; salvo que la COMPAÑÍA solicite una prórroga al ASEGURADO para realizar nuevas investigaciones y obtener evidencias relacionadas con el siniestro. En caso de que el ASEGURADO no apruebe la solicitud de prórroga presentada por la COMPAÑÍA, ésta

se sujetará al procedimiento establecido para tal efecto en el TUPA de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's.

Cuando La Compañía lo considere conveniente, podrá requerir una entrevista personal con el ASEGURADO o documentación adicional, con el fin de obtener las aclaraciones y/o precisiones necesarias acerca de la información y documentación presentada, la mismas que serán solicitadas dentro de los primeros veinte (20) días del plazo de treinta (30) días con los que cuenta la Compañía, para aprobar o rechazar el siniestro; conforme a lo establecido en el artículo 11° de la Resolución SBS N° 3202-2013, Reglamento de Gestión y Pago de Siniestros.