

Seguro Contra Robo

Resumen Informativo

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
Teléfono: (51-1) 417-5000 Fax (51-1) 422-7174
atencion.seguros@chubb.com www.chubb.com/pe
- 2. Denominación del producto.**
Seguro contra Robo
- 3. Lugar y forma de pago de la prima.**
La COMPAÑÍA.
- 4. Medio y plazo establecidos para el aviso del siniestro.**
El aviso del siniestro debe comunicarse dentro de los tres (03) días de ocurrido y denunciarse a las autoridades policiales lo más pronto posible, a más tardar dentro de los dos (02) días hábiles de ocurrido, de conformidad con lo establecido en el Artículo 7 de las Condiciones Generales de este seguro de robo.
- 5. Lugares autorizados para solicitar la cobertura del seguro.**
La COMPAÑÍA.
- 6. Medios habilitados por la empresa para presentar reclamos conforme lo dispone la Circular de Servicio de Atención a los Usuarios.**
 - a. En forma verbal o por escrito (carta simple) en la oficina principal de la COMPAÑÍA ubicada en Calle Amador Merino Reyna N° 267 Of. 402 – San Isidro. Telf. (51-1) 417-5000 Fax (51-1) 422-7174 (*).
 - b. Escribiendo a: 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 opción “Contáctenos” – “Solicitud Electrónica”.
 - c. Llamando a las Ejecutivas de Atención al Cliente al teléfono 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 (solo para clientes).
 - Detalle del reclamo.
- 7. Instancias habilitadas para presentar reclamos y/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 puede recurrir a la Defensoría del Asegurado. Web: 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, Teléfonos: 0-800-10840, (511) 200-1930, Dirección: Av. Dos de Mayo N°1475, San Isidro - Lima, Web: www.sbs.gob.pe

- **INDECOPI:** Dirección: Calle de la Prosa 104, San Borja - Lima, Teléfono: (511) 224 7777, Web: 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 CONTRATANTE y/o ASEGURADO se encuentra obligado a informar a la COMPAÑÍA los hechos o circunstancias que agraven el riesgo asegurado.**

Información de la Póliza de Seguro

1. Riesgos cubiertos.

Sujeta a todos los términos y condiciones que forman parte de la presente Póliza, la COMPAÑÍA cubre los bienes descritos como Materia Asegurada en las Condiciones Particulares, contra las pérdidas físicas y/o daños materiales que le ocurran en el interior del Lugar del Seguro, siempre y cuando esas pérdidas físicas y/o daños materiales ocurran durante la vigencia de la Póliza, a consecuencia directa de Robo o Intento de Robo.

Asimismo, dentro de los límites de Sumas Aseguradas que, para la Materia Asegurada y Lugar del Seguro, figuran en las Condiciones Particulares, la Póliza se extiende a cubrir los daños materiales que ocurran durante la vigencia de la Póliza, en los inmuebles en los cuales estén contenidos bienes que formen parte de la Materia Asegurada y que sean Lugar del Seguro, siempre que esos daños materiales sean causados directamente por los delincuentes con la finalidad de cometer el Robo o Intento de Robo, y solo si el ASEGURADO es el propietario de ese inmueble o el responsable por esos daños materiales.

2. Exclusiones.

Todas las exclusiones generales y específicas están descritas en el artículo 2° de las Condiciones Generales del Seguro Contra Robo.

3. Derecho de arrepentimiento

Si el seguro es ofertado por comercializadores, el ASEGURADO tiene derecho de arrepentimiento para resolver la Solicitud-Certificado sin expresión de causa ni penalidad alguna.

El plazo para ejercer el derecho de arrepentimiento aplicable a seguros grupales que no sean condición para contratar operaciones crediticias no podrá ser inferior a quince (15) días contado desde que el asegurado recibe la Solicitud-Certificado correspondiente.

Para ejercer este derecho, el ASEGURADO cuenta con los mismos mecanismos de forma, lugar y medios utilizados para la celebración del contrato.

En caso el ASEGURADO ejerza su derecho de arrepentimiento luego de pagada la prima o por parte de la misma, la COMPAÑÍA procederá a la correspondiente devolución.

El artículo 23° de las Cláusulas Generales de Contratación Comunes a los Seguros de Riesgos Generales, establece este derecho.

4. Derecho de resolver el contrato sin expresión de causa.

Tanto CONTRATANTE y/o ASEGURADO como la COMPAÑÍA, según corresponda, pueden resolver el Contrato y/o la Solicitud-Certificado de manera unilateral y sin expresión de causa pudiendo utilizar los mismos mecanismos de forma, lugar y medios empleados para su celebración, con no menos treinta (30) días calendario de anticipación.

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

5. Derecho de los usuarios de aceptar o no las modificaciones de las condiciones contractuales propuestas por la COMPAÑÍA, durante la vigencia del contrato.

El CONTRATANTE y/o ASEGURADO tiene derecho a ser informado sobre las modificaciones a las condiciones contractuales que proponga la COMPAÑÍA, durante la vigencia del contrato. La COMPAÑÍA está obligada a comunicar por escrito al CONTRATANTE sobre la modificación que quisiera realizar, quien tiene derecho a analizar la propuesta y tomar una decisión dentro de los (30) días calendarios siguientes contados desde que recibió la comunicación.

El CONTRATANTE podrá aceptar o no la modificación propuesta. Si está de acuerdo con la modificación deberá informarlo a la COMPAÑÍA dentro del plazo antes señalado por escrito. La COMPAÑÍA deberá emitir un endoso a la Póliza dejando constancia de la modificación efectuada. La COMPAÑÍA proporcionará la documentación suficiente al CONTRATANTE para que él ponga en conocimiento de los ASEGURADOS las modificaciones que se hayan incorporado en el contrato. En el caso que el CONTRATANTE no esté de acuerdo con la modificación propuesta por la COMPAÑÍA, el contrato se mantiene vigente en los términos originales, hasta su vencimiento, luego de lo cual no procederá la renovación automática del contrato.

El artículo 21° de las Cláusulas Generales de Contratación Comunes a los Seguros de Riesgos Generales, establece este derecho.

6. Referencia al procedimiento para la solicitud de cobertura del seguro.

Recomendamos revisar los procedimientos y obligaciones en caso de siniestro, los cuales están señalados en el **numeral 10.2** del **artículo 10°** de las **Condiciones Generales de Contratación**, así como en el **artículo 7°** de las **Condiciones Generales del Seguro Contra Robo**. El resumen de las principales obligaciones es el siguiente:

6.1 Con la debida diligencia y disposición, hacer y consentir en hacer, así como permitir que se hagan y se adopten, todas las medidas que sean necesarias y razonablemente practicables para minimizar la gravedad e intensidad de las posibles consecuencias del Siniestro, impedir su progreso, así como para salvar y conservar los bienes que conforman la Materia Asegurada.

6.2 Cooperar con la COMPAÑÍA para la investigación de las causas reales del Siniestro.

6.3 Dentro de los dos (2) días hábiles de ocurrido el **Robo o intento de Robo**, notificar a la COMPAÑÍA y denunciar los hechos ante las autoridades.

6.4 Contribuir al salvamento del bien o bienes asegurados afectados y a la recuperación de las pérdidas ocasionadas por el Siniestro.

6.5 Informar y/o remitir a la COMPAÑÍA, dentro del día hábil siguiente de haber tomado conocimiento de la existencia de, y/o de haber recibido, cualquier aviso o comunicación, notificación o cualquier otro documento relacionado al Siniestro, así como las contestaciones a los mismos. A menos que exista autorización por escrito de la COMPAÑÍA, en ningún caso dichas contestaciones podrán suponer allanamientos, reconocimientos, transacciones o cualquier otra medida que perjudique o limite los intereses del ASEGURADO y/o de la COMPAÑÍA.

6.6 Conservar el inmueble, el contenido y las huellas de ingreso o salida de los delincuentes, en las mismas condiciones en que quedaron al momento de ocurrir el **Robo o intento de Robo**; por tanto, no realizar cambios en las partes dañadas o afectadas, ni ordenar o permitir la remoción de los escombros o huellas dejadas por el Siniestro sin previa autorización escrita de la COMPAÑÍA.

6.7 Presentar dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes de ocurrido el Siniestro, una declaración detallada de todos los demás seguros vigentes que amparen al ASEGURADO contra los daños y/o pérdidas cubiertas por la presente Póliza.

6.8 Presentar la reclamación formal dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a la fecha del Siniestro, o en cualquier otro plazo que la COMPAÑÍA le hubiere concedido por escrito. Dicha reclamación formal deberá constar de:

6.8.1 una relación detallada y desagregada, con la descripción y valorización de cada bien objeto del reclamo,

6.8.2 así como de todos los documentos que sustenten tanto la preexistencia como valor de cada bien objeto del reclamo.

6.9 Entregar todos los detalles, planos, proyectos, libros, registros, recibos, facturas, copias de facturas, documentos justificativos, actas, copias de documentos, presupuestos; copia de denuncias policiales y/o fiscales y/o judiciales, así como partes policiales y/o atestados policiales; y, en general, cualquier tipo de documento o informe que la COMPAÑÍA le solicite.

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; salvo que solicite

una prórroga al ASEGURADO para realizar nuevas investigaciones y obtener evidencias relacionadas con el siniestro. En caso 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.

En caso que la COMPAÑÍA requiera aclaraciones o precisiones adicionales, respecto a la documentación e información presentada, la COMPAÑÍA podrá realizar tal requerimiento dentro de los primeros veinte (20) días de recibida la documentación completa presentada para la solicitud de cobertura, lo que suspenderá el plazo de aprobación o rechazo hasta la presentación de la documentación e información correspondiente.

El plazo de veinte (20) días antes indicado se encuentra dentro de los treinta (30) días con el que cuenta La Aseguradora para pronunciarse sobre la aprobación o rechazo de la solicitud de cobertura.

Si la solicitud de cobertura fuese aprobada por La COMPAÑÍA o hubiese transcurrido el plazo de treinta (30) días sin pronunciamiento por parte de la COMPAÑÍA o, de ser el caso, la correspondiente prórroga, se pagará el beneficio dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes. En casos en los que legalmente deba practicarse una necropsia y/o dosaje etílico, y los mismos no se lleven a cabo por negativa de los familiares, según corresponda, la COMPAÑÍA quedará liberada de pagar la indemnización o beneficio pactado.