

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA “XPERTA PROTEGIDA PLUS”

1. INTRODUCCIÓN

TASISTE S.A. brindará con el programa “**XPERTA PROTEGIDA PLUS**”, a los **AFILIADOS** de dicho programa, los servicios de Gastos médicos y de hospitalización ATM, Protección en Compras, POS Seguro, Servicio de precio mínimo Best Price y Seguro de Fraude ante cualquier eventualidad las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año. Con tan solo una llamada a **TASISTE**, esta última procederá inmediatamente a gestionar la provisión al **AFILIADO** de aquellos servicios necesarios para la inmediata atención a cualquier problema, con el alcance y las limitaciones determinadas en este Anexo.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Siempre que se utilicen letras mayúsculas en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

- A) ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un **AFILIADO**, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) que ocurra a un **AFILIADO** durante la vigencia del presente Anexo.
- B) AFILIADO:** Es la persona física inscrita al programa de asistencia “**ASISTENCIA XPERTA PROTEGIDA PLUS**”, en calidad de titular y/o adicional de la **TARJETA DE DÉBITO** de **BANCO PICHINCHA**.
- C) ASALTO:** Es el delito en el que una tercera persona mediante violencias, amenazas o intimidaciones contra el **ASEGURADO**, sustrajere fraudulentamente una cosa ajena, con ánimo de apropiarse de manera ilegítima; sea que la violencia tenga lugar antes del acto para facilitarlo, en el momento de cometerlo o después de cometido para procurar su impunidad. Esta agresión sufrida por algún **ASEGURADO**, debe ser dentro del **TERRITORIO NACIONAL**.
- D) ASEGURADO:** Es la persona física poseedora de una **TARJETA XPERTA**, en calidad de titular y/o adicional, emitida por **BANCO PICHINCHA**, y que se encuentre inscrita en el programa “**XPERTA PROTEGIDA PLUS**”, siempre y cuando la afiliación al programa esté vigente al momento de producirse una situación de asistencia o cobertura contratada para efecto de seguros.
- E) BANCO PICHINCHA:** BANCO PICHINCHA C.A.
- F) CAJERO AUTOMÁTICO (ATM):** Todo aquel equipo electrónico automatizado con capacidad para entrega de dinero con el consecuente descuento del retiro con cargo a la **TARJETA XPERTA DEL BANCO PICHINCHA**.
- G) COMPRA:** Acción del **ASEGURADO** al adquirir u obtener bienes o enseres a cambio de un precio establecido a través de las **TARJETAS XPERTA DEL BANCO PICHINCHA**.
- H) EMERGENCIA MEDICA:** Condiciones médicas en las que el paciente de forma imprevisible, violenta y/o súbita, tenga en peligro su vida o altere su estado de salud en forma grave y que requiera ser trasladado a un centro hospitalario.
- I) ENFERMEDADES PREEXISTENTES:** Son enfermedades, padecimientos, complicaciones, secuelas, consecuencias, conocidas o no por el **AFILIADO**, que hayan sido o no diagnosticadas por un médico, previamente a la contratación del programa **XPERTA PROTEGIDA PLUS**.
- J) EQUIPO MÉDICO:** Es el personal médico y demás equipo asistencial contratado por **TASISTE**, y que se haya calificado y autorizado por las autoridades de salud públicas y/o Colegios Profesionales correspondientes, para prestar servicios de asistencia médica a un **AFILIADO**.
- K) FAMILIAR:** Se refiere al padre, madre, cónyuge e hijos y/o dependientes económicos de un **AFILIADO**.
- L) LA ASEGURADORA:** Es la compañía de seguros legalmente establecida y con capacidad de operar en la República del Ecuador en el rubro de seguros generales, con la cual **TASISTE**, a su sola discreción, contratará una póliza de seguro que ampare a los **ASEGURADOS** que estén **AFILIADOS** a “**XPERTA PROTEGIDA PLUS**” en las coberturas mencionadas en el presente Anexo.
- M) LUC:** Límite Único Combinado
- N) MEDIASIST:** Asistencia Médica Especializada del Ecuador, empresa de **MEDICINA PREPAGADA**.
- O) MEDICINA PREPAGADA:** Es un sistema de Asistencia médica, autorizado legalmente para operar en la República del Ecuador.

- P) **PRESTADOR (RED DE PRESTADORES):** Es la persona natural o jurídica y demás equipo asistencial de **TASISTE**, o subcontratado por **TASISTE**, apropiado para prestar servicios de asistencia al **AFILIADO** para el programa “**XPERTA PROTEGIDA PLUS**”, de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en el presente Anexo.
- Q) **RESIDENCIA PERMANENTE:** Corresponde al domicilio habitual permanente en la República de Ecuador, que manifieste tener un **AFILIADO** del programa “**XPERTA PROTEGIDA PLUS**” o cualquier otro domicilio que el **AFILIADO** haya notificado con posterioridad a la suscripción del mismo en reemplazo del inicialmente reportado; domicilio que será considerado como el del **AFILIADO** para los efectos de los servicios de asistencia en materia del presente Anexo.
- R) **RETAIL:** Es la venta al por menor realizadas a través de hipermercados, casas comerciales o tiendas departamentales especializadas en la comercialización masiva de productos, autorizados por la entidad de control competente.
- S) **TARJETA DE DEBITO:** Todo aquel Anexo de acceso electrónico ligado a las cuentas de ahorro / corriente que tenga el **AFILIADO** contratada con **BANCO PICHINCHA C.A.** que le permitan la realización de transacciones relacionadas con dichas cuentas en cajeros automáticos ó **POS** autorizados por **BANCO PICHINCHA C.A.**
- T) **TARJETA XPERTA:** Son todas las Tarjetas de Débito emitidas por **BANCO PICHINCHA C.A.**
- U) **TASISTE:** TASISTE S.A.
- V) **TERRITORIO NACIONAL:** Para fines de este convenio y sus anexos, la República del Ecuador.

3. FECHA DE INICIO

Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece **TASISTE** estarán a disposición de los **AFILIADOS**, ésta será a partir de las 48 horas de la suscripción al programa “**XPERTA PROTEGIDA PLUS**”.

4. TARIFA

La tarifa mensual que el **AFILIADO** pagará a **TASISTE** por los servicios detallados en el presente Anexo es de US\$ 3,95 (TRES DOLARES Y NOVENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLARES AMERICANOS) más **IVA**, misma que correrá para todos los **AFILIADOS** a este programa de asistencia. Este valor será cobrado automáticamente por **BANCO PICHINCHA** del saldo que el **AFILIADO** mantenga en las cuenta de ahorro o corriente que **BANCO PICHINCHA** administra.

5. SEGMENTO DE CLIENTES

El programa “**XPERTA PROTEGIDA PLUS**” está diseñado para el segmento de cuentas de ahorro o corriente emitidas por el **BANCO PICHINCHA**.

6. SERVICIOS

Todos los servicios que se detallan en el presente Anexo, se prestarán en las principales ciudades y/o capitales de cada provincia. Por acuerdo previo y por escrito entre las partes se incluirán nuevas ciudades durante la vigencia del mismo. Se excluye la provincia de Galápagos.

Estos servicios se prestarán de acuerdo a lo establecido en el Cuadro de Beneficios Generales del presente Anexo. Si los servicios excedieren el límite del monto máximo o del número máximo de eventos por cada periodo de doce (12) meses, entonces **TASISTE** deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al **AFILIADO** e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y lo pague de sus propios recursos en forma inmediata y directa al **PRESTADOR** y éste debe entregar la factura respectiva por el excedente del servicio prestado.

La cobertura de los servicios descritos en el presente Anexo empieza una vez realizado el primer débito a la cuenta bancaria.

El **AFILIADO** en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios.

6.1. TARJETA PROTEGIDA

A) GASTOS MÉDICOS Y DE HOSPITALIZACIÓN ATM

En caso que un **AFILIADO** como consecuencia del **ASALTO** sufrido dentro de las seis (6) horas posteriores al restiro

de dinero en efectivo del **CAJERO AUTOMÁTICO (ATM)**, sufra una **EMERGENCIA MÉDICA** que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran atención médica y/o de hospitalización, y previa solicitud del **ASEGURADO, TASISTE** gestionará y cubrirá los costos de los servicios necesarios de la asistencia **GASTOS MÉDICOS Y DE HOSPITALIZACIÓN ATM**, de acuerdo a las coberturas establecidas en el presente Anexo.

Se considerarán terminados los beneficios de esta asistencia, una vez que se establezca y controle la condición de **EMERGENCIA MÉDICA** del **AFILIADO**, al expedirse el alta del consultorio o servicio de urgencias únicamente por la causa que da origen a la solicitud de atención.

Exclusiones de la asistencia gastos médicos y de hospitalización ATM: Quedan excluidos del presente servicio los siguientes: i) Costos de prótesis, lentes de contacto y/o anteojos, aparatos auditivos, dentaduras, cirugías plásticas, revisiones de salud periódicas "check up" o rutinarias; ii) Gastos médicos y de hospitalización cuando hayan sido prescritos con anterioridad al evento; iii) Servicios de enfermería fuera del hospital; iv) Tratamientos de rehabilitación de cualquier tipo; v) Estudios de laboratorio o gabinete programados a partir del alta del consultorio o servicio de urgencias en la primera y única visita cubierta; vi) Intervenciones quirúrgicas programadas; vii) Reembolsos de Gastos médicos y de hospitalización realizados por cuenta del **AFILIADO**.

B) PROTECCIÓN EN COMPRAS EN CASO DE ASALTO

En el caso de que los bienes comprados por el **ASEGURADO** en cualquier establecimiento de **RETAIL** dentro del **TERRITORIO NACIONAL**, con la **TARJETA XPERTA** del **BANCO PICHINCHA**, sean objeto de **ASALTO, TASISTE** gestionará con **LA ASEGURADORA** la restitución del monto o del bien comprado de acuerdo a las coberturas establecidas en el presente Anexo, siempre y cuando el **ASALTO** ocurra máximo dos horas después de realizada la compra, de acuerdo a las siguientes condiciones:

- i) Si el valor del bien es menor al valor máximo de cobertura, **TASISTE** realizará la compra en el mismo establecimiento de **RETAIL**, bajo las mismas características y precio, éste no debe exceder al valor de la factura.
- ii) En el caso de que el valor del bien supere el valor de máximo de cobertura, **TASISTE** acreditará el monto del perjuicio a la cuenta, hasta el límite del monto establecido en el presente Anexo.

Este servicio se ofrecerá siempre y cuando se haya reportado la situación de asistencia a nuestros centros de atención, en un tiempo máximo de 2 horas luego de haber ocurrido el suceso, así también el **ASEGURADO** deberá proporcionar la siguiente información:

- a. Nombre y número de **TARJETA XPERTA**
- b. Indicar el lugar donde ocurrió el siniestro
- c. Objeto del siniestro y costo
- d. Descripción de lo ocurrido.
- e. Indicar si es titular de la cuenta, o tarjeta adicional, o **FAMILIAR** del titular de la misma.
- f. Si es **FAMILIAR** del titular de la cuenta, indicar que parentesco.
- g. Nombrar como su abogado al designado por **TASISTE**.
- h. Proporcionar los elementos necesarios para la ubicación y localización del siniestro, así como cooperar con el debido seguimiento del asunto, acudiendo ante las autoridades respectivas.
- i. Proporcionar los elementos necesarios para la localización del asegurado en el momento del reporte.

Documentación que el ASEGURADO debe presentar:

Los requisitos de procedencia de la reclamación que exige **LA ASEGURADORA**, deben ser entregados en un plazo máximo de 30 días a partir de la fecha de ocurrencia del evento.

- a. Declaración juramentada de la denuncia, describiendo las características del evento que dan origen al reclamo.
- b. Copia certificada de la denuncia ante la autoridad competente, describiendo las características del evento que dan origen al reclamo.
- c. Entregar el documento que sustente la compra del bien sustraído, en este caso deberá ser la Factura Original de compra del bien.

- d. Comprobante emitido por **BANCO PICHINCHA** de la utilización de la **TARJETA XPERTA**, en el que se pueda verificar la **COMPRA**, monto, fecha y lugar de realizada la **COMPRA**.
- e. Copia de la cédula de ciudadanía. (Acta de matrimonio de ser necesaria).
- f. Cualquier otro documento solicitado por **LA ASEGURADORA**, que se solicite siempre y cuando sea necesaria en términos de ley.

Pago de siniestros por protección en compras en caso de asalto

LA ASEGURADORA restituirá el bien o acreditará el valor del bien en un plazo de 20 días hábiles, posteriores a la recepción de los documentos.

Exclusiones del servicio protección en compras en caso de asalto: Quedan excluidas de la presente cobertura: i) Se excluye la compra de alimentos, materiales de construcción y vestimenta. ii) Compras realizadas en el extranjero; iii) Siniestros por daño accidental; iv) Siniestros diferentes al robo o asalto; v) Compras que fueran realizadas con Tarjetas que estuvieran clonadas, duplicadas o extraviadas, y vi) Siniestros ocurridos por actos dolosos o colusorios, provocados por el titular de la tarjeta o los adicionales de la misma.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA PROTECCIÓN EN COMPRAS

- a. Por fraude o abuso de confianza cometidos por los funcionarios, socios o empleados del **ASEGURADO**, sea que actúen por sí solos o de acuerdo con otras personas.
- b. Por delitos de robo, fraude, abuso de confianza o peculado cometidos por empleados del **ASEGURADO** que desempeña labores administrativas
- c. Delitos que resulten como consecuencia de acciones intencionales.

C) SEGURO POS

Las garantías del seguro se prestarán en todo caso, de acuerdo con los términos y condiciones consignados en la póliza y por hechos derivados de los riesgos especificados en la misma, mientras se encuentre vigente la **TARJETA XPERTA**, **TASISTE** gestionará con **LA ASEGURADORA** indemnizar al asegurado con las cantidades (intereses incluidos) que este tenga que pagar por ser el responsable, ante los emisores de su tarjeta, por el uso fraudulento de la misma en compras en **POS**, hasta el monto máximo establecido en el presente Anexo durante las 24 horas anteriores a la notificación de su pérdida, robo o clonación a los emisores de la tarjeta.

Los límites de indemnización cubiertos en la póliza están condicionados a que el asegurador no es responsable del pago derivado de:

- i) Reclamos superiores al monto máximo establecido por evento, por pérdida, robo o clonación de tarjetas durante las 24 horas anteriores a la notificación a los emisores.
- ii) Reclamos superiores al monto máximo establecido por evento, por pérdida o robo de las tarjetas en el caso de que el PIN (Numero de identificación Personal) del asegurado haya sido utilizado por terceros.

Documentación que el AFILIADO debe presentar para este servicio es:

Los requisitos de procedencia de la reclamación que exige **LA ASEGURADORA**, deben ser entregados en un plazo máximo de 30 días a partir de la fecha de ocurrencia del evento.

- a. Copia certificada de la denuncia ante el agente fiscal de turno, describiendo las características del evento que dan origen al reclamo.
- b. Comprobante emitido por **BANCO PICHINCHA** de la utilización de la **TARJETA XPERTA**, en el que se pueda verificar su uso, monto, fecha y lugar de la disposición realizada, que genera el reclamo del siniestro.
- c. Copia de la cédula de ciudadanía del **AFILIADO**. (Acta matrimonio de ser necesaria)
- d. Cualquier otro documento solicitado por la Aseguradora, que se solicite siempre y cuando sea necesaria en términos de ley.

Pago de siniestros por seguro POS

La **ASEGURADORA** restituirá el valor de la transacción realizada en un plazo de 20 días hábiles, posteriores a la recepción de los documentos.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA SERVICIOS POS SEGURO

- a. Reclamos respecto de transacciones fraudulentas efectuadas con posterioridad al aviso de bloqueo.
- b. Por fraude o abuso de confianza cometidos por los funcionarios, socios o empleados del **ASEGURADO**, sea que actúen por sí solos o de acuerdo con otras personas.
- c. Por delitos de robo, fraude, abuso de confianza o peculado cometidos por empleados del **ASEGURADO** que desempeña labores administrativas
- d. Delitos que resulten como consecuencia de acciones intencionales.
- e. Eventos que ocurran en donde no pueda ser utilizado la **TARJETA XPERTA** adscrita al programa de asistencia.
- f. Compras realizadas en Internet o cargos electrónicos.

D) SERVICIO PRECIO MÍNIMO GARANTIZADO (BEST PRICE)

El presente servicio garantiza al **ASEGURADO** el pago de la diferencia entre el precio de un bien nuevo y el precio observado por el cliente de un bien idéntico (misma marca, modelo, características y demás referencias del fabricante, mismos servicios entrega, forma de pago, plazo de garantía, montaje, instalación) comercializado por otro comercio o local, durante un plazo máximo de 15 días a partir de la fecha de compra del bien, siempre y cuando haya sido pagado en su totalidad mediante la **TARJETA DE DÉBITO** emitida por el **BANCO PICHINCHA**. Este servicio se prestará siempre y cuando la diferencia antes mencionada supere los USD\$50.00 (CINCUENTA CON 00/100 DÓLARES DE ESTADOS UNIDOS DE AMERICA).

El presente servicio es subsidiario, es decir, interviene en exceso o defecto de algún otro beneficio similar que por diversas causas pueda tener el **ASEGURADO**. En ningún caso el espectro del programa alcanza a la diferencia de precio originada por diferencia en el régimen fiscal, es decir, no opera cuando existan gravámenes que afecte el precio del bien.

Así mismo, en ningún caso, dicha diferencia podrá superar el monto máximo establecido en el presente Anexo, en caso de exceder el monto establecido, el **ASEGURADO** no podrá hacer uso del servicio.

El servicio se extiende a bienes comprados y diferencia observadas exclusivamente dentro del **TERRITORIO NACIONAL** en donde la tarjeta ha sido emitida, y en establecimientos comerciales debidamente autorizados para operar.

La garantía es válida y regirá solamente en los siguientes casos:

- a. Mientras el **ASEGURADO** haya contratado el servicio y se encuentre al día en el pago del mismo.
- b. Hasta la cancelación del programa, cualquiera de los dos hechos que suceda antes.

Exclusiones del servicio Best Price (Precio Mínimo Garantizado).- Se excluye del presente servicio: i) Cualquier producto comprado en sitios de internet o en un local comercial cuyo negocio principal sea el de remate o subasta de productos; ii) Productos comprados para uso comercial, profesional o reventa; iii) Reclamos presentados posteriormente al plazo establecido; iv) Productos usados, reciclados, reconstruidos, remanufacturados y antigüedades; v) Productos exclusivos en su elaboración y diseño para el **ASEGURADO**; vi) Objetos de arte, joyería y elementos de colección; vii) Productos cuya publicidad con menores precios sea publicado luego de los 15 días de haber comprado el producto por parte del **ASEGURADO**; viii) Productos cuya publicidad de venta incluya los siguientes aspectos: "cantidad limitada" ó "sólo en efectivo"; ix) Todo tipo de servicios; x) Productos consumibles o perecibles; xi) Motocicletas, automóviles y botes; xii) Animales y plantas de cualquier tipo; xiii) Pasajes aéreos; xiv) Lotería o cualquier tipo de rifa; xv) Diferencias en precios debido al cargo de impuestos, almacenamiento, transporte y entrega; xvi) Diferencias en precios debido a las fluctuaciones o cambios de moneda.

Documentación que el ASEGURADO debe presentar para este servicio es:

Los requisitos de procedencia de la reclamación que exige **LA ASEGURADORA**, deben ser entregados en un plazo máximo de 15 días a partir de la fecha de realizada la compra.

- a. Entregar el documento que sustente la compra del bien, en este caso deberá ser la Factura Original.

- b. Comprobante de la utilización de la tarjeta, emitido por el **BANCO PICHINCHA**, en el que se pueda verificar la **COMPRA**, monto, fecha y lugar de compra.
- c. Proforma del bien observado.
- d. Copia de la cédula de ciudadanía.
- e. Cualquier otro documento solicitado por **LA ASEGURADORA**, que se solicite siempre y cuando sea necesaria en términos de ley.
- f.

Pago del precio mínimo garantizado

LA ASEGURADORA restituirá la diferencia del bien o acreditará el valor del bien en un plazo de 20 días hábiles, posteriores a la recepción de los documentos.

6.2 SEGURO DE FRAUDE

Además **TASISTE** gestionará con **LA ASEGURADORA** la prestación de los siguientes servicios:

A) ROBO DE DINERO EN EFECTIVO RETIRADO DE UN CAJERO AUTOMÁTICO MEDIANTE UTILIZACIÓN DE TARJETAS EMITIDAS POR EL SOLICITANTE.

Ampara el robo y/o asalto (excluye hurto) del dinero que, mediante el uso de una tarjeta débito, emitida a favor del asegurado por el solicitante de la presente póliza, sea efectuado por el asegurado en cualquier cajero automático habilitado para tal efecto, siempre y cuando dicho delito sea cometido dentro del transcurso de las seis (6) horas siguientes a la fecha y hora del retiro del dinero.

B) HURTO O EXTRAVÍO DE TARJETA XPERTA.

Ampara los débitos que se efectúen contra el asegurado, resultantes única y exclusivamente de la utilización de las tarjetas extraviadas o robadas, con el fin de:

- i) Obtener dinero circulante, cheques de viajero, giros, letras de cambio, o cualquier promesa similar escrita, ordenes o instrucciones de pago de dinero por parte del asegurado o de cualquier institución financiera que actué con autorización recibida del asegurado, o
- ii) Comprar y/o alquilar artículos o servicios.

DECLARACIÓN DEL SINIESTRO Y RECLAMACIÓN

El asegurado está obligado a notificar por escrito a la compañía de la ocurrencia de cualquier pérdida amparada por la póliza, dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha en que la haya conocido o debido conocer, está obligado el asegurado, igualmente, a evitar la extensión y propagación de la pérdida, a procurar el salvamento de los bienes asegurados y a declarar los seguros coexistentes.

Corresponde al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida. La compañía deberá demostrar los hechos o circunstancias excluyentes de su responsabilidad, el asegurado deberá acreditar su derecho ante la compañía, dentro de los términos de prescripción previstos en la ley, adjuntando la documentación y demás pruebas que, razonablemente, demuestren la ocurrencia y la cuantía de la pérdida reclamada.

Deberá el asegurado por último, facilitar a la compañía todos los documentos, bienes e información relacionados con la pérdida que reclame y colaborar con ésta en todas las tareas tendientes a aminorar los daños y a recuperar el salvamento.

Documentación que el ASEGURADO debe presentar para uso de los servicios de Robo de dinero en efectivo retirado de un cajero automático mediante utilización de tarjetas emitidas por el solicitante y Hurto o extravío de tarjetas de debito

En caso de siniestro, el asegurado para formalizar una reclamación presentara los siguientes documentos y procedimientos:

- a. Aviso del tarjetahabiente (carta de objeción de transacciones) al asegurado del extravío y/o robo, relacionando la hora, fecha y código de bloqueo.
- b. Denuncia penal instaurada ante una autoridad competente, por el tarjetahabiente o el asegurado.

c. Certificación del valor del fraude, expedida por la entidad, relacionando detalladamente los siguientes datos del tarjetahabiente:

- Nombre completo
- Número de identificación
- Número de tarjeta
- Fecha de ocurrencia del primer fraude.
- Tipo del delito (extravió, robo,).
- Cupo límite de la tarjeta y/o cupo de retiro máximo diario.
- Fecha, hora y código de bloqueo, confirmando los datos del tarjetahabiente, para los casos de extravió o hurto.

Después del bloqueo, únicamente se cubrirán transacciones efectuadas dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes. Las transacciones posteriores no tendrán amparo.

Adicionalmente se deben relacionar los comprobantes implicados en el hecho con la siguiente información:

- Fecha del comprobante
- Nombre del establecimiento
- Numero de comprobante.
- Valor del comprobante.
- Tipo de transacción.

Luego se procederá a sumar el valor de cada uno de los comprobantes de las transacciones que conforman el fraude, indicando el saldo total de la deuda (solamente saldo a capital sin incluir intereses de mora, intereses corrientes y cuota de manejo) y realizar, si es necesario, algunas aclaraciones en el caso de que no se anexen todos los comprobantes.

La certificación debe relacionar el valor total del fraude, independiente de si supera el límite por tarjeta o de si tiene o no todos los comprobantes.

Debe realizarse en papel membreteado, con sello y firma de la persona autorizada y debidamente fechada.

d. Fotocopia de los comprobantes utilizados para el delito.

Cuando los comprobantes son de transacciones internacionales y vienen en moneda extranjera, se debe efectuar el cambio y relacionar su valor en pesos.

e. Copia de los estados de cuenta (extractos) donde se registren las transacciones reclamadas.

f. Cuando las transacciones fraudulentas han sido realizadas en el exterior sin que el tarjetahabiente haya salido del país, se debe anexar copia completa del pasaporte, o una certificación de migración de permanencia en el país.

En el caso de no poseer pasaporte se requiere que el tarjetahabiente lo declare en la carta de reclamación, y la certificación de migración de permanencia en el país.

g. Cualquier otro documento o información adicional que se solicite como prueba o evidencia del siniestro.

EXCLUSIONES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DE ROBO DE DINERO EN EFECTIVO RETIRADO DE UN CAJERO AUTOMÁTICO MEDIANTE UTILIZACIÓN DE TARJETAS EMITIDAS POR EL SOLICITANTE Y, HURTO O EXTRAVIO DE TARJETAS DE DEBITO

La póliza no ampara en ningún caso:

a. Las pérdidas en las que el asegurado pueda legalmente cobrar u obtener reembolso de:

- El tenedor de la tarjeta (tarjetahabiente).
- Cualquier persona, firma o corporación que haya acordado aceptar tarjetas del asegurado.
- Cualquier otra institución financiera, asociación de tarjetas o cámara de compensación que represente al

asegurado.

- b. Las pérdidas resultantes de cualquier tarjeta emitida a una persona sin la previa presentación de la solicitud correspondiente por dicha persona al asegurado y la aprobación subsecuente de este, excepto cuando se trate del reemplazo de una tarjeta previamente emitida por el asegurado.
- c. La pérdida de intereses o pérdida financiera, correspondiente a un descuento otorgado por cualquier persona, firma, entidad o corporación que haya acordado aceptar tarjetas del asegurado.
- d. La pérdida que resulte de la emisión de un comprobante o pagare con cargo a una tarjeta que haya sido expedida con el fin de garantizar el pago de un cheque o letra.
- e. Las pérdidas que sean recuperables bajo otras pólizas o contratos.
- g. Las pérdidas totales o parciales a causa de un acto deshonesto o fraudulento de algún empleado o miembro del consejo o junta directiva del asegurado, sea o no el miembro del consejo o junta directiva empleados de este
- h. Las pérdidas resultantes del uso de tarjetas genuinas por una persona autorizada quien usa su firma genuina original con la intención de defraudar al asegurado.
- i. Cualquier pérdida consecencial, incluida pero no limitada a la interrupción del negocio, demora, lucro cesante, retrasos, pérdida de mercado o costos de remplazo y/o emisión de una nueva tarjeta.
- i. Cualquier pérdida resultante por el no pago, total o parcial de préstamos o transacciones de similar naturaleza, efectuadas u obtenidas por el asegurado, a excepción de los casos amparados bajo los numerales 1 y 2 de la condición primera de esta póliza.
- j. Responsabilidad legal de cualquier naturaleza
- k. Toda pérdida que no haya sido descubierta durante la vigencia de la póliza y cualquier pérdida sufrida con antelación a la fecha de retroactividad establecida las condiciones particulares de la presente póliza.
- l. Toda pérdida que, directa o indirectamente, provenga de o tenga conexión con actos de guerra interna o externa, invasiones, acciones de enemigos extranjeros, hostilidades, acciones de guerra (declaradas o no), guerra civil, rebelión, revolución, insurrección, conmoción interior, alzamiento, rebelión popular, militar o usurpación de poder, estado de emergencia, amotinamiento de las fuerzas del orden para desconocer la autoridad legalmente constituida.
- m. Toda pérdida que, directa o indirectamente, provenga de:
 - Radiaciones ionizantes o contaminación por radioactividad proveniente de combustible nuclear o desecho nuclear o por la combustión de material o combustible nuclear.
 - Propiedades radioactivas, tóxicas y explosivas de cualquier conjunto explosivo nuclear.
- n. Las pérdidas que, directa o indirectamente, resulten de actos delictivos o deshonestos o fraudulentos de cualquiera de los empleados del asegurado.
- o. Cualquier pérdida o robo de las tarjetas plásticas y la pérdida subsecuente que surja mientras la tarjeta plástica se encuentre en tránsito o con el emisor
- p. Las pérdidas derivadas de, basadas en, o atribuibles al hardware, software o instrucción del computador o error en el ingreso de datos
- q. Las pérdidas derivadas de, basadas en, o atribuibles a, alguna falla mecánica, falla eléctrica, falla de programas computacionales o falla de información; incluyendo, pero no limitado a, alguna interrupción de energía eléctrica, marejada, apagón o falla de sistemas de telecomunicaciones o satelitales
- r. Las pérdidas o reclamaciones que tengan origen en cualquier problema relacionado con el riesgo electrónico del año 2.000 y fallas informáticas y/o cibernéticas, así como errores en procesos a consecuencia de virus electrónicos. Cualquier problema con el riesgo electrónico del año 2.000" significa cualquier reclamación alegada por, proveniente de, basada en, atribuible a, o involucrando, directa o indirectamente, total o parcialmente, a: cualquier computadora, sistema de computo o de codificación electrónica (incluye pero no se limita a firmas de sistemas electrónicos, hardware, microprocesadores, software, sistemas operacionales, redes, sistemas periféricos enlazados a o usados conjuntamente con alguno de los anteriores, o cualquier otro equipo o componente electrónico, que formen parte de un sistema computacional), de cualquier organización sea del asegurado o de cualquier otra entidad, tales como proveedores o clientes, como consecuencia de:

Falla y/o imprecisión en la lectura, proceso, desarrollo de cálculos matemáticos, almacenamiento, clasificación, diferenciación, reconocimiento, con anterioridad, durante y después, del año 2.000, de cualquier dato o información que contenga fechas; falla y/o imprecisión en la lectura o proceso por el hecho de que el año 2.000 es bisiesto; falla y/o imprecisión en la lectura o proceso de las llamadas "fechas mágicas", tal como

"9/9/99" o cualquier otro campo de datos que contenga fechas usadas por alguna organización para suministrar u obtener información con clasificación diferente a la fecha; fallas en la compatibilidad con cualquier sistema computacional de otras entidades debido cualquier cálculo, auditoría, corrección, renovación, re escrituración, evaluación, inspección, instalación, mantenimiento, reparación, o sustitución de cualquier sistema computacional con respecto al actual o potencial problema con el riesgo electrónico del año 2.000, o cualquier falla por efectuar alguna de las actividades antes mencionadas, o por cualquier descubrimiento, aviso, consulta o supervisión de cualquiera de dichas actividades o por cualquier falla relacionada con ellas.

Cualquier error en las cajas de dinero de los cajeros automáticos, así como cualquier infidelidad del o los empleados del solicitante y/o del asegurado.

7. CUADRO DE BENEFICIOS GENERALES

SERVICIOS DE ASISTENCIA*	Monto	Copago	Cobertura	Eventos x año
A) Gastos Médicos y de Hospitalización ATM	US\$ 1000	-	100%	2
B) Protección en Compras en caso de Asalto	Mín. US\$ 50 HASTA US\$ 500	-	100%	2
C) Asistencia POS Seguro	US\$ 600	-	100%	2
D) Precio Mínimo Garantizado Best Price	DESDE US\$ 50 HASTA US\$ 150	-	100%	2
SEGURO DE FRAUDE:				
A) Robo de dinero en efectivo retirado de un cajero automático mediante utilización de tarjetas emitidas por el solicitante.	US\$ 600	-	100%	2
B) Hurto o extravío de tarjetas de débito	US\$ 600	-	100%	2

*Los servicios de asistencia del presente programa, se prestarán de acuerdo a los montos máximo establecidos en el cuadro del presente numeral y a los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente Anexo.

8) EXCLUSIONES GENERALES

No son objeto de los servicios las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- a. La mala fe, fraude o abuso de confianza del **AFILIADO**, comprobada por el personal de **TASISTE**.
- b. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- c. Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- d. Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- e. La energía nuclear radiactiva.
- f. La ingestión de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- g. Enfermedades mentales.
- h. La adquisición y uso de prótesis o anteojos.
- i. Deportes de alto riesgo
- j. El incumplimiento de las obligaciones procesales que imponga la autoridad judicial como medida preventiva para asegurar la asistencia del **AFILIADO** en el procedimiento.
- k. Cuando la persona no se identifique como **AFILIADO** del programa "**XPERTA PROTEGIDA PLUS**".
- l. Cualquier servicio de asistencia solicitado con más de 48 horas posteriores al momento de la emergencia o situación actual por la que solicite el servicio.
- m. Cuando el **AFILIADO** incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este Anexo.
- n. Cuando el **AFILIADO** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente.
- o. Procedimientos no autorizados por **TASISTE**.
- p. Cualquier cambio de los servicios que hayan sido solicitados directamente al **PRESTADOR** y que no esté dentro del alcance establecido en el servicio.

- q. La no utilización de alguno de los servicios estipulados anteriormente, no dará lugar a compensación de ningún tipo, perdiéndose el derecho sobre este beneficio.

9) OBLIGACIONES DEL AFILIADO

Con el fin de que el **AFILIADO** pueda disfrutar de los servicios contemplados en este Anexo, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a. Abstenerse de realizar gastos médicos o arreglos en relación con alguno de los servicios descritos en el presente Anexo, sin haber consultado previamente con **TASISTE**.
- b. Queda entendido que en caso de que el **AFILIADO** establezca su **RESIDENCIA PERMANENTE** en un lugar distinto al territorio de la República de ECUADOR, la relación entre **TASISTE** y el **AFILIADO** se tendrá por extinta, con lo cual **TASISTE** se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente Anexo y el **AFILIADO** se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
- c. Identificarse como **AFILIADO** ante los funcionarios de **TASISTE** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente Anexo.
- d. Pagar a **TASISTE** la tarifa mensual correspondiente prevista en este Anexo.
- e. Mantener en su cuenta de ahorro o corriente, saldo disponible para cubrir el costo mensual del programa de asistencia "**XPERTA PROTEGIDA PLUS**". En caso de que la cuenta no tenga el saldo suficiente para cubrir el costo de dicho programa el **AFILIADO** no podrá hacer uso de los beneficios del mismo.

En caso de que el **AFILIADO** no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, **TASISTE** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente Anexo, ni frente al **AFILIADO** ni frente a **BANCO PICHINCHA**.

10) PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso de que un **AFILIADO** requiera de los servicios contemplados, este tendrá derecho a las 48 horas de haber contratado el servicio, procediendo de la siguiente forma:

- a. El **AFILIADO** que requiera del servicio se comunicará con **TASISTE** al número telefónico especificado.
- b. El **AFILIADO** procederá a suministrarle al funcionario de **TASISTE** que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como **AFILIADO**, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del **AFILIADO**; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por **AFILIADO** del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- c. **TASISTE** confirmará si el solicitante de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.

Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, **TASISTE** le prestará al **AFILIADO** los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente Anexo.

11) DESAFILIACIÓN DEL PLAN DE ASISTENCIA

TASISTE podrá proceder a desafiliar a un **AFILIADO** del plan de asistencia, en caso de que, a juicio de **TASISTE** se presenten situaciones de uso indebido o de abuso en el uso por parte del **AFILIADO** de los servicios prestados por **TASISTE** bajo el programa "**XPERTA PROTEGIDA PLUS**". En el caso de producirse una desafiliación de conformidad con esta cláusula, se notificará de este particular al **AFILIADO**, dándole aviso de la fecha de terminación de los servicios.

12) SUBROGACIÓN

TASISTE quedará subrogada hasta el límite del costo de los servicios prestados al **AFILIADO** de las sumas pagadas por dicha compañía, en relación con los derechos que tenga el **AFILIADO** para el cobro de indemnizaciones al responsable del accidente o enfermedad que haya dado lugar a la prestación de los servicios contemplados en el presente Anexo.

13) PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los Servicios objeto del presente Anexo serán prestados directamente por **TASISTE** o a través de terceros, personas naturales o jurídicas, contratadas bajo responsabilidad de **TASISTE**. Para los Servicios cuya prestación requiera autorizaciones administrativas especiales, **TASISTE** celebrará contratos con las compañías que hayan obtenido tales autorizaciones, en cuyo caso, sin perjuicio de la responsabilidad directa de **TASISTE**, estas también se constituirán en responsables de la prestación de tales servicios. Para los Servicios de carácter médico, **TASISTE** contratará a **MEDIASIST**, ante quien incorporará al **AFILIADO** como beneficiario de tales servicios.

14) INCREMENTO DE PRECIO

Las partes acuerdan que los precios se revisarán anualmente, los mismos que variarán de acuerdo al índice de inflación publicado por el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC) o cualquier otra institución pública a la que se le asigne la responsabilidad de publicar los índices oficiales de inflación u otros indicadores equivalentes. Adicionalmente, las partes acuerdan que el programa de asistencia puede sufrir cambios en los precios por mejoras en dicho programa.

15) COMPROBANTES DE VENTA

TASISTE emitirá las correspondientes facturas de venta a los **AFILIADOS TITULAR** del programa de asistencia, materia del presente Anexo, en la periodicidad y forma establecida en la normatividad vigente en el país. Las partes acuerdan que **TASISTE** mantenga en custodia las facturas de venta durante un año. Cuando el **AFILIADO** requiera de dichas facturas, podrá solicitarlas a **TASISTE** para su entrega en las oficinas de **TASISTE**.

16) OTROS

Los servicios a que se refiere el presente Anexo, configuran la única obligación a cargo de **TASISTE** y/o su **RED DE PRESTADORES** y en ningún caso reembolsará al **AFILIADO** las sumas que éste hubiera erogado.