

Definición



Principales coberturas

Las principales coberturas de un seguro de protección pueden ser las siguientes:

- Mal uso de la tarjeta de débito o crédito por asalto, robo, hurto, pérdida y extravío de la tarjeta. Se incluye en la cobertura el daño patrimonial que sufra el asegurado por el retiro fraudulento o forzado de dinero de cajeros automáticos y cajas, como consecuencia de haber sufrido un asalto en el que haya sido obligado, usando la fuerza o amedrentamiento, a entregar su tarjeta y el PIN de la misma.
- Mal uso de la tarjeta por falsificación, adulteración, copia y clonación.
- Mal uso de la tarjeta por "secuestro express".
- Robo de dinero retirado de cajeros automáticos por asalto.
- Reembolso de gastos para el reemplazo de documentos robados.



El seguro de protección de tarjetas de crédito y de débito es también conocido como Seguro de Protección a Usuarios Financieros.



Su principal objetivo es indemnizar —en los casos que corresponda y que no estén excluidos en la póliza de seguros— por siniestros ocurridos a clientes de un banco como producto del mal uso de las tarjetas de crédito y débito.



Principales exclusiones

Las pólizas de seguros generalmente tienen exclusiones, las principales son las siguientes:

1. Uso fraudulento de la tarjeta por parte del tarjetahabiente.
2. Fraudes, estafas y/o cualquier delito que cuente con la participación de alguno de los ascendientes, descendientes y/o parientes por afinidad del asegurado, hasta el segundo grado.
3. Fraudes, estafas y/o cualquier delito que cuente con la participación directa de empleados y/o personal dependiente del asegurado.
4. Todo tipo de daños patrimoniales atribuibles a errores demostrados del emisor de las tarjetas o del procesador de las tarjetas.
5. Transacciones realizadas a través de ventas por catálogos, por Internet o por teléfono.
6. Pérdidas por transacciones en lugares afectados por guerra, revolución, actos de terrorismo y delitos contra la seguridad del Estado.



Cómo presentar un reclamo

En caso de siniestro, el asegurado debe presentar al banco o a la compañía de seguros lo siguiente:

1. La denuncia ante autoridad competente (para la cobertura de mal uso por robo de la tarjeta, secuestro express y/o robo del dinero retirado en cajeros).
2. Copia de la solicitud de anulación de la tarjeta.
3. Extracto de la cuenta donde se refleje el daño patrimonial.
4. Para el siniestro de reembolso de gastos por robo de documentos se precisa una declaración jurada con los antecedentes del evento y los documentos de respaldo de los gastos realizados.



Cómo contratar el seguro en un banco

Es muy sencillo:

1. El cliente debe acercarse a la plataforma de atención al cliente y solicitar la afiliación de su(s) tarjeta(s).
2. Cuando se emite una tarjeta de crédito o débito nueva, el ejecutivo le ofrecerá la afiliación al seguro de protección.
3. La afiliación y emisión del "Certificado de Cobertura" son casi automáticos y están a cargo del ejecutivo de plataforma de atención al cliente.
4. El cobro de prima es mensual y por adelantado.



Recomendaciones

Para evitar que se rechacen los reclamos:



El reclamo al banco debe realizarse dentro de los 30 días de acaecido el siniestro.



Presentar la denuncia a la policía dentro de las 48 horas de acaecido el siniestro.



Aprende mucho más ingresando a:
www.descubre.bo

Aprendiendo

con el BNB

Acerca del Programa

En el marco de la Responsabilidad Social Empresarial y en virtud al fuerte compromiso con sus clientes y la comunidad en general, el Banco Nacional de Bolivia S.A. ha estructurado el programa "Aprendiendo con el BNB", con el objetivo de mejorar la cultura financiera de los bolivianos, dotándoles de los conocimientos básicos y las herramientas necesarias para que administren sus finanzas de forma responsable e informada, promoviendo de esta manera el uso efectivo y provechoso de todos los productos bancarios que se ofrecen en el sistema financiero.

Datos de contacto

Para más información acerca del programa ingresa a www.bnb.com.bo o escribe a bnbrse@bnb.com.bo.

Derechos reservados ©

Esta entidad es supervisada por la ASFI.

BNB

Banco Nacional de Bolivia

14

Aprendiendo

con el BNB

Programa de Educación Financiera

Protección y
Prevención Financiera

**SEGURO DE PROTECCIÓN
DE TARJETAS DE DÉBITO
Y CRÉDITO**