

Procedimiento en caso de Reclamación o Siniestro – Cobertura Básica

Para la presentación de reclamos de la Cobertura Básica, el Asegurado deberá dirigirse a cualquiera de las sucursales del Banco.

El Contratante, o el Asegurado, al tener conocimiento de la ocurrencia de una pérdida o daño debe denunciarlo tan pronto tenga conocimiento de ello a la Compañía por cualquier medio, Confirmándolo por escrito tan pronto como sea practicable. El plazo para dar el aviso de siniestro no deberá exceder de treinta (30) días hábiles desde la fecha en que ocurrió el siniestro o desde que el Asegurado tuvo conocimiento del mismo.

El Contratante debe enviar a la Compañía la reclamación formal por escrito detallando la siguiente información:

- a. Certificado de Seguro de Tarjeta Crédito.
- b. Carta donde se exprese la solicitud de indemnización, indicando el monto de la pérdida, la fecha de ocurrencia del evento, y una impresión del registro de bloqueo de la tarjeta, así como la documentación que permita certificar las transacciones indicadas.
- c. En caso de robo, hurto, pérdida o extravío de la tarjeta o fraude sobre la misma, la Compañía le podrá requerir al Contratante el aporte de la copia de la denuncia efectuada por el Asegurado ante la autoridad correspondiente.
- d. Carta firmada por el Asegurado explicando los hechos ocurridos para determinar la causa, forma, lugar, tiempo, magnitud de los daños y cualquier otra característica relevante del siniestro o en su defecto, llenar el formulario de reclamación brindado a través del Contratante.
- e. Fotocopia de la cédula de identidad del asegurado.
- f. Estado de Cuenta detallando las transacciones reclamadas
- g. Cualquier otro documento que la aseguradora requiera para la evaluación del reclamo.

Procedimiento en caso de Reclamación o Siniestro – Coberturas Adicionales

Para la presentación de reclamos de las siguientes coberturas, el asegurado deberá dirigirse a cualquiera de las sucursales de ASSA Compañía de Seguros:

Compra Protegida:

El Asegurado deberá suministrar a la Compañía dentro de los siguientes ciento veinte (120) días corridos a la fecha de compra, los siguientes documentos:

- a. Certificado de Seguro de Tarjeta Crédito.

- b. Carta firmada por el asegurado explicando los hechos ocurridos para determinar la causa, forma, lugar, tiempo, magnitud de los daños y cualquier otra característica relevante del siniestro.
- c. Denuncia ante la autoridad competente (en caso de robo y asalto).
- d. Voucher de la tarjeta o estado de cuenta con la transacción realizada.
- e. Aplica la información solicitada para la cobertura de fraude.
- f. Cualquier otro documento que la aseguradora requiera para la evaluación del reclamo.

Extensión de Garantía:

- a. Certificado de Seguro de Tarjeta Crédito.
- b. Original del certificado de la garantía extendida por el fabricante.
- c. Factura de compra del producto.
- d. Presupuesto de reparación de un taller autorizado por el fabricante.
- e. Voucher de tarjeta o estado de cuenta con la transacción realizada.
- f. Cualquier otro documento que la aseguradora requiera para la evaluación del reclamo.

Mejor Precio:

El Asegurado deberá de suministrar a la Compañía dentro del plazo de sesenta (60) días naturales desde la compra del artículo original, los siguientes documentos:

- a. Certificado de Seguro de Tarjeta Crédito.
- b. Recibo o factura de compra del producto, presupuesto de otro almacén, anuncios publicitarios sobre el producto o prueba de reducción de precio en relación al artículo original.
- c. Copia del voucher de compra con la Tarjeta de Crédito o el estado de cuenta del Asegurado en el cual se muestre la transacción original y precio pagados por el artículo original.
- d. Cualquier otro documento que la aseguradora requiera para la evaluación del reclamo.

Regulado y Supervisado por la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá