

Procedimiento de Reclamación – 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 Débito.
- 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 en el extranjero, la Compañía le podrá requerir al Contratante el aporte de la copia de la denuncia efectuada por el Asegurado ante la autoridad correspondiente y fotocopia completa del documento de identidad del Asegurado.
- 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. Manifestar si existen otros seguros que cubran el siniestro ocurrido; en caso afirmativo, deberá brindarse detalle.
- f. Copia del documento que identifique al Asegurado como son el documento de identidad de la persona física o de la persona jurídica, así como las calidades del mismo.
- g. Estado de cuenta detallando las transacciones reclamadas.
- h. Cualquier otro documento que la aseguradora requiera para la evaluación del reclamo.

Procedimiento de Reclamación – 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:

Protección de Compra

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 Débito.
- 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 Débito.
- 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 Débito.
- b. El formulario de reclamación suministrado por la Compañía completo.
- c. 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.
- d. Copia del voucher de compra con la Tarjeta o el estado de cuenta del Asegurado en el cual se muestre la transacción original y precio pagados por el artículo original.
- e. Cualquier otro documento que la aseguradora requiera para la evaluación del reclamo.

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