

# **PÓLIZA DE SEGURO FRAUDE FULL BANEFE**

**N° 5000000035**

**PÓLIZA DE PROTECCIÓN A CUENTAS BANCARIAS CONTRA ROBO, ASALTO  
HURTO, GIROS EN CAJEROS AUTOMÁTICOS Y MAL USO TARJETAS DE  
CREDITO**

## **BANCO SANTANDER BANEFE**

CONDICIONES GENERALES INSCRITAS EN EL DEPÓSITO DE PÓLIZAS  
DE LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS BAJO EL CÓDIGO  
POL 1 06 053

### **CONDICIONES PARTICULARES**

- 1. ASEGURADOR : SANTANDER SEGUROS GENERALES S.A.**  
**DOMICILIO** : Bombero Adolfo Ossa 1068, Piso 4, Santiago  
**RUT** : 76.590.840-K
  
- 2. CONTRATANTE : BANCO SANTANDER CHILE S.A.**  
**DOMICILIO** : Bandera 140, Santiago  
**RUT** : 97.036.000-K

### **3. ASEGURADOS**

Podrán ser asegurados las personas naturales clientes del Banco Santander Banefe que sean Tarjeta habientes Titulares y/o el producto Chequera Electrónica, que reúnan las condiciones de asegurabilidad establecidas en la presente póliza, siendo informadas por el Contratante según lo establecido en Artículo N° 9.

### **4. BENEFICIARIO**

Para efectos de todas las coberturas será el Asegurado de la póliza.

## 5. CAPITAL ASEGURADO

### Condiciones y Límites

COBERTURAS	TOPE ASEGURADO
Cobertura Cuentas Bancarias (Giros en Cajeros Automáticos / Mal uso de Tarjetas de Crédito, Transferencias Remotas Cuentas Bancarias)	UF 55 Límite y combinado anual
Cobertura Mal uso de Tarjetas de Crédito, Transferencias Remotas Tarjetas de Crédito.	
Cobertura de Asistencia y Orientación Legal	
Nº de eventos al año	Sin Límite
Tarjetas de Crédito Cubiertas	Sin Límite
Deducible	Sin Deducible

## 6. VIGENCIA DE LA PÓLIZA

La póliza tendrá vigencia de un año desde el 01 de Julio de 2007 y hasta el 31 de diciembre de 2007. A partir del 1 de enero de 2008, se entenderá renovada automáticamente por periodos anuales. Sin embargo cualquiera de las partes podrá poner término anticipado con aviso previo de 90 (noventa) días.

No obstante lo anterior, cualquier hecho que pudiere influir en la apreciación del riesgo, o cualquiera circunstancia que, conocida por la Compañía aseguradora, hubiere producido alguna modificación sustancial en las condiciones de las coberturas, faculta a la Compañía aseguradora para poner término anticipado a la póliza con aviso de 60 (sesenta) días o modificar las condiciones de las coberturas, según prefiera el Contratante.

En caso de cancelación de la póliza, la Compañía seguirá otorgando cobertura para los siniestros acontecidos durante la vigencia de la póliza, antes de la cancelación de la misma.

## 7. VIGENCIA DE LAS COBERTURAS DE CADA ASEGURADO

Para aquellos Asegurados que cumplan con las Condiciones de Asegurabilidad señaladas en el artículo 9 y una vez revisada la conformidad de los antecedentes enviados, la cobertura entrará en vigencia en forma inmediata desde que el Asegurado firma la propuesta de Seguro.

## **8. COBERTURAS**

### **a) COBERTURA CUENTAS BANCARIAS.**

Otorga protección a los titulares de cuenta corriente, emitidas por el Banco Santander Banefe, incluyendo las líneas de crédito asociadas, si fuera el caso. Se cubren los siguientes eventos o elementos:

#### **a.1) Giros en Cajeros Automáticos / Mal uso de tarjetas de débito**

En el evento que el Asegurado o una tercera persona autorizada por él, sea víctima de un robo, asalto o secuestro en el cual sea obligado a retirar dinero o develar su clave secreta para hacer mal uso de su tarjeta de débito o cualquier medio proporcionado por Banco Santander Banefe para estos fines, la Compañía indemnizará al Asegurado el monto objeto del robo, hasta el límite de UF 55. En caso de robo o asalto del dinero retirado a través del cajero automático estarán cubiertos los siniestros ocurridos en un plazo máximo de hasta 2 horas desde retirados los fondos.

#### **a.2) Transferencias Remotas Cuentas Bancarias**

La Compañía asumirá los daños patrimoniales, equivalente a los montos transferidos hasta el límite de UF 55, que el asegurado sufra y que provengan del uso indebido o fraudulento, por parte de terceros no autorizados, de las identificaciones con las cuales el asegurado está autorizado por el Banco Santander Banefe para realizar transferencias remotas de fondos desde la cuenta bancaria asegurada o línea de crédito asociada a ésta. Quedarán cubiertas las transacciones fraudulentas hechas en los 120 días anteriores al bloqueo de las claves.

### **b) COBERTURA TARJETAS DE CRÉDITO**

Otorga protección a la(s) tarjeta(s) de crédito emitidas el Banco Santander Banefe; perteneciente(s) al titular asegurado y/o sus adicionales. (Nacional e Internacional)

#### **b.1) Mal Uso Tarjeta de Crédito**

Si como consecuencia del robo, asalto, hurto, pérdida, extravío, uso malicioso, falsificación y/o adulteración de la tarjeta de crédito, su banda magnética, sus números de identificación, códigos y/o claves de seguridad, el asegurado titular sufre un daño patrimonial con motivo del uso indebido o fraudulento, por parte de un tercero no autorizado, respecto de la(s) referida(s) tarjeta(s); su banda magnética, sus números de identificación, códigos y/o claves de seguridad; la Compañía indemnizará al Asegurado, bajo los requisitos y obligaciones contemplados en la presente póliza, el monto objeto del fraude, hasta el límite de UF 55. Quedarán

cubiertas las transacciones fraudulentas hechas en los 120 días anteriores al bloqueo de la o las tarjetas.

## **b.2) Transferencias Remotas Tarjetas de Crédito**

La Compañía asumirá los daños patrimoniales, equivalente a los montos transferidos o a UF 55, que el asegurado sufra y que provengan del uso indebido o fraudulento, por parte de terceros no autorizados, de las identificaciones con las cuales el asegurado está autorizado por el Banco Santander Banefe para realizar transferencias remotas de fondos desde el cupo autorizado por el Banco; entendiéndose como cupo el monto en dinero, equivalente al crédito otorgado por el Banco. Quedarán cubiertas las transacciones fraudulentas hechas en los 120 días anteriores al bloqueo de las claves.

## **EXCLUSIONES**

- 1.- La empresa prestadora del servicio no podrá efectuar las notificaciones de pérdida de objetos registrados cuando el emisor de los mismos no lo permite por razones de horario u otro motivo. En ese caso la empresa se compromete a notificar al emisor desde el mismo momento en que sea posible.
- 2.- La empresa no podrá efectuar las notificaciones de pérdida de objetos de valor, cuando el emisor exige la comparecencia personal del cliente. En ese caso la empresa se compromete con informar al cliente acerca de la forma más expedita de acceder a las dependencias de dicho emisor.
- 3.- La empresa no podrá efectuar las notificaciones de pérdida de objetos emitidos en país extranjero.
- 4.- La empresa prestadora del servicio no garantiza que los teléfonos celulares o llaves registradas se puedan recuperar, ya que este hecho depende que el tercero que encuentre el objeto se lo haga llegar a la Empresa identificada en el llavero o calcomanías.

## **9. REQUISITOS DE ASEGURABILIDAD**

- El Asegurado deberá tener vigente una Cuenta del Banco Santander Banefe.
- El Asegurado deberá tener vigente una Tarjeta de Crédito del Banco Santander Banefe.
- Las tarjetas sujetas a las coberturas de esta póliza son exclusivamente las emitidas por Banco Santander Banefe.
- La edad de ingreso del Asegurado deberá ser igual o superior a 18 años.
- No existirá edad tope de permanencia.

## 10. MONEDA O UNIDAD DEL CONTRATO

Tanto el monto Asegurado como las primas serán expresadas en Unidad de Fomento (UF) de acuerdo al equivalente en pesos que tenga dicha unidad.

## 11. TARIFAS Y PRIMAS DEL SEGURO

La prima por asegurado es mensual, según el siguiente cuadro:

### Plan A

<b>COBERTURAS</b>	<b>Prima Neta (UF)</b>	<b>IVA (UF)</b>	<b>Prima Bruta (UF)</b>
Cobertura Cuentas Bancarias	0.045	0.009	0.054
<b>Prima Total</b>	<b>0.045</b>	<b>0.009</b>	<b>0.054</b>

### Plan B

<b>COBERTURAS</b>	<b>Prima Neta (UF)</b>	<b>IVA (UF)</b>	<b>Prima Bruta (UF)</b>
Cobertura Tarjetas de Crédito	0.045	0.009	0.054
<b>Prima Total</b>	<b>0.045</b>	<b>0.009</b>	<b>0.054</b>

### Plan C

<b>COBERTURAS</b>	<b>Prima Neta (UF)</b>	<b>IVA (UF)</b>	<b>Prima Bruta (UF)</b>
Cobertura Cuentas Bancarias/ Tarjetas Crédito	0.055	0.010	0.065
<b>Prima Total</b>	<b>0.055</b>	<b>0.010</b>	<b>0.065</b>

### Notas Generales:

- Las coberturas de cada Plan no podrán ser vendidas en forma separada.
- El presente seguro tiene un límite de eventos y montos, que se aplican por asegurado, por lo que no son adicionales de ninguna forma los límites cuando existan dos o más seguros vigentes, para el mismo asegurado.
- La Distribución de Primas esta en cumplimiento de Circular N° 1457 (en el punto 1, N° 1 y N° 2). de la Superintendencia de Valores y Seguros.

## 12. PAGO DE PRIMA

El valor de las primas del seguro se cargará mensual o anual según prefiera el Asegurado a la Chequera Electrónica o Tarjeta de Crédito, del Asegurado según mandato firmado por el cliente.

El pago de la prima se efectuará según corresponda mediante la modalidad PAC o Cuota Comercio por lo que las condiciones del mandato que autoriza alguna de estas modalidades de pago forma parte integrante de las condiciones particulares

de la póliza, en conformidad a lo dispuesto en la Circular N° 1499 de la Superintendencia de Valores y Seguros.

### **Primas impagas**

La Compañía podrá en el evento de mora o simple retardo en el pago de todo o parte de la prima, reajustes o intereses, declarar resuelto el contrato mediante carta dirigida al domicilio que el Asegurado haya señalado en la póliza.

La resolución del contrato operará al vencimiento del plazo de quince días corridos, contados desde la fecha de envío de la carta, a menos que antes de producirse el vencimiento de ese plazo, sea pagada toda la parte de la prima, reajustes e intereses que estén atrasados, incluidos los correspondientes para el caso de mora o simple retardo. Si el vencimiento del plazo de quince días recién señalado recayera en día sábado, domingo o festivo, se entenderá para el primer día hábil inmediatamente siguiente que no sea sábado.

Mientras la resolución no haya operado, la Compañía Aseguradora podrá desistirse de ella mediante una nueva carta que así lo comunique a la persona que contrató el seguro y dirigida al domicilio antes aludido en esta cláusula.

La circunstancia de haber recibido pago de todo o parte de la prima atrasada y de sus reajustes e intereses, o de haber desistido de la resolución, no significará que la Compañía Aseguradora renuncia a su derecho de poner nuevamente en práctica el mecanismo de la resolución pactado en esta cláusula, cada vez que se produzca un nuevo atraso en el pago de todo o parte de la prima.

### **13. LIQUIDACIÓN DE LA COBERTURA DE UN ASEGURADO**

Los clientes podrán entregar los antecedentes para la tramitación de su siniestro a través de la red de sucursales del Banco Santander Banefe a lo largo del país, desde donde se enviarán a la Unidad de Seguros.

#### **Plazo de presentación de denuncia de siniestro.**

El plazo para hacer la denuncia del siniestro, es de 90 (noventa) días corridos desde la ocurrencia del evento. Todos los documentos solicitados deberán ser originales o fotocopias legalizadas.

#### **Documentación a presentar en caso de Siniestro**

Para el trámite de pago de siniestros, el Asegurado o beneficiario deberá enviar los siguientes antecedentes, por cada evento, independiente de la cobertura afectada:

- a) Formulario de denuncia de siniestro firmada por el cliente.
- b) Copia de la denuncia en caso de robo o constancia en caso de extravío ante carabineros, que se debe realizar dentro del plazo máximo de 48 hrs. Desde que el asegurado tuvo conocimiento del hecho, salvo casos debidamente justificados y de

fuerza mayor que la Compañía aseguradora deberá calificar.

Esta constancia deberá efectuarse por escrito y el Asegurado debe solicitar una copia de la misma para ser presentada ante la Compañía y así solicitar la indemnización. En caso de no ser posible la obtención de una copia de la constancia, bastará con la presentación del folio y número de la constancia, ambos otorgados por la unidad policial respectiva.

c) Fotocopia de Cédula de Identidad del Asegurado.

Nota: La Compañía Aseguradora, se reserva el derecho de solicitar al asegurado, para efectos del pago de la indemnización, cualquier otro antecedente que estime necesario.

#### **14. PAGO DEL CAPITAL ASEGURADO**

La Compañía aseguradora dispondrá de un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles para pagar la indemnización al cliente, una vez recibido y aceptado el Informe de Liquidación que genere el Ajustador Oficial designado para la atención del siniestro, En caso de rechazo de un siniestro, la Compañía deberá informar al cliente por carta certificada de la resolución, indicando la causa del rechazo, en un plazo no superior a los 15 (quince) días hábiles desde la recepción del Informe de Liquidación que genere el Ajustador Oficial de Seguros.

Nota: Se incluye Anexo relativo al Procedimiento de Liquidación de Siniestros.

#### **15. OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE**

Se deja expresa constancia que en conformidad a lo establecido en la Circular N° 1.457 de fecha 09 de Noviembre de 1999 de la Superintendencia de Valores y Seguros, y a las instrucciones impartidas por dicho Servicio, que:

“El contratante asume las responsabilidades que emanen de su actuación como contratante del seguro colectivo.”

#### **16. NTERMEDIACIÓN**

Corredor de Seguros :	Santander Santiago Corredora de Seguros Ltda.
Comisión del Corredor :	11 % de la prima neta pagada, neta de devoluciones y anulaciones, IVA incluido.

#### **17. INFORMACIÓN REQUERIDA POR LA COMPAÑÍA DE SEGUROS**

La Corredora de Seguros entregará a la Compañía Aseguradora en forma diaria por medio de una interfaz las propuestas de seguro.

## 18. DOMICILIO

Para todos los efectos legales de la presente póliza, las partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago.

## 19. BENEFICIO

Adicionalmente, el asegurado tendrá el beneficio de Servicio de Orientación y Bloqueo, el cual se detalla en el Anexo 3. Este beneficio tiene cobertura nacional, 24 horas y 365 días del año, y cuenta con:



---

SANTANDER SEGUROS GENERALES S.A.

Fecha de emisión: Santiago, 01 de julio de 2007

LAG/SOM/MMR

c.c.

- Santander Santiago Corredora de Seguros
- Unidad de Seguros, Banco Santander
- Subgerencia de Operaciones, Santander Seguros Generales
- Departamento Beneficios, Santander Seguros Generales
- Faraggi Global Risk

## **ANEXO 1**

### **INFORMACIÓN SOBRE PRESENTACIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS**

En virtud de la Circular No 1.487 de Julio de 2000, las Compañías de seguros deberán recibir, registrar y responder todas las presentaciones, consultas o reclamos que se les presenten directamente por el contratante, asegurado o beneficiario, u otros legítimos interesados, como aquellos que la Superintendencia de Valores y Seguros les derive.

Las presentaciones pueden ser efectuadas en la casa matriz y en todas las agencias, oficinas o sucursales de la Compañía en que se atienda público, personalmente, por correo o fax, sin formalidades, en el horario normal de atención y sin restricción de días u horarios especiales.

El interesado, en caso de disconformidad respecto de lo informado por la Compañía de seguros, o bien cuando exista demora injustificada en su respuesta, podrá recurrir a la Superintendencia de Valores y Seguros, División de Atención y Educación al Asegurado, cuyas oficinas se encuentran ubicadas en Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1449, piso 1.

## ANEXO 2

### PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIÓN DE SINIESTROS

(Circular Nº 1.116 Superintendencia de Valores y Seguros)

#### **1) OBJETO DE LA LIQUIDACIÓN**

El proceso de liquidación tiene por objeto básicamente determinar la ocurrencia del siniestro, si éste se encuentra amparado por la cobertura de seguro contratada y, en caso afirmativo, la determinación de la indemnización a pagar.

#### **2) FORMA DE EFECTUAR LA LIQUIDACIÓN**

La liquidación puede efectuarla directamente la Compañía o encomendarla a un Liquidador de Seguros. La decisión debe comunicarse al Asegurado dentro del plazo de tres días hábiles contados desde la fecha de la denuncia del siniestro.

#### **3) DERECHO DE OPOSICIÓN A LA LIQUIDACIÓN DIRECTA**

En caso de la liquidación directa por la Compañía, el Asegurado o beneficiario puede oponerse a ella, solicitándole por escrito que designe un Liquidador de Seguros, dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde la comunicación de la Compañía. La Compañía deberá designar al Liquidador en el plazo de tres días hábiles contados desde dicha oposición.

#### **4) INFORMACIÓN AL ASEGURADO DE GESTIONES A REALIZAR Y PETICIÓN DE ANTECEDENTES**

El Liquidador o la Compañía, dentro del plazo de tres días hábiles de iniciada la liquidación, deberá informar por escrito al Asegurado de las gestiones que le competen realizar y de todos los antecedentes que requiere para liquidar el siniestro.

#### **5) PRE-INFORME DE LIQUIDACIÓN**

En aquellos siniestros en que surgieran problemas y diferencias de criterios sobre sus causas, evaluación del riesgo o extensión de la cobertura, podrá el Liquidador, actuando de oficio o a petición del Asegurado, emitir un pre-informe de la liquidación sobre la cobertura del siniestro y el monto de los daños producidos, el que deberá ponerse en conocimiento de los interesados. El Asegurado o la Compañía podrán hacer las observaciones por escrito al pre-informe dentro del plazo de cinco días hábiles desde su conocimiento.

#### **6) PLAZO DE LIQUIDACIÓN**

Dentro del más breve plazo, no pudiendo exceder de:

- a) Seguros en general: 90 días corridos desde fecha denuncia;
- b) Seguros Vehículos Motorizados: 60 días corridos desde fecha denuncia;
- c) Seguros Marítimos Cascos o Avería Gruesa: 180 días corridos desde fecha denuncia.

#### **7) PRORROGA DE PLAZO DE LIQUIDACIÓN**

Los plazos antes señalados podrán prorrogarse en casos fundados, sucesivamente por iguales períodos, lo que deberá comunicarse al Asegurado y a la Superintendencia, pudiendo esta última dejar sin efecto la ampliación, en casos calificados, y fijar un plazo para entrega del Informe de Liquidación.

#### **8) INFORME FINAL DE LIQUIDACIÓN**

El Informe Final de Liquidación deberá remitirse al Asegurado y simultáneamente al Asegurador, cuando corresponda, y deberá contener necesariamente la transcripción íntegra de los artículos 24 al 27 del Reglamento de Auxiliares del Comercio de Seguros (D.S. de Hacienda No 863, de 1989, Diario Oficial de 5 de Abril de 1990), relativos a la resolución de las impugnaciones formuladas y al derecho del Asegurado a recurrir al procedimiento arbitral contemplado en la Póliza.

#### **9) IMPUGNACIÓN INFORME DE LIQUIDACIÓN**

Recibido el Informe de Liquidación, la Compañía y el Asegurado dispondrán de un plazo de diez días hábiles para impugnarla. En caso de liquidación directa por la Compañía, este derecho sólo lo tendrá el Asegurado. Impugnado el Informe, el Liquidador dispondrá de un plazo de cinco días hábiles para responder la impugnación.

## ANEXO 3

### SERVICIO BLOQUEO TOTAL

#### **A) Consultas Contra Fraude:**

Servicio de Orientación Legal, las 24 horas los 365 días del año, atendido directamente por Abogados de LegalChile, en un número ilimitado de consultas telefónicas en todas las materias legales relativas al robo, hurto y/o extravío de documentos, tales como:

- Orientación legal telefónica derivada por uso malicioso, robo, hurto o extravío de la Cédula Nacional de Identidad, Tarjetas de Crédito y Débito Bancarias y de Casas Comerciales, Cheques y/o Talonarios de Cheques, Pasaporte, Licencia de Conducir, Celular y su respectivo Plan y cualquier otro documento que conlleve un riesgo de pérdida patrimonial. Fraudes por giro doloso de cheques, apertura de cuentas corrientes, compras con tarjetas de crédito y obtención de ellas, clonación de tarjetas, robo en cajero automático, etc.
- Orientación en las acciones de bloqueo, notificaciones, publicaciones y aclaración de documentos que se originen por el robo, hurto y/o extravío de los mismos.
- Orientación en los trámites a realizar para la obtención de una nueva cédula nacional de identidad.
- Orientación en los pasos y gestiones que debe realizar el propio asegurado en Banco, Casas Comerciales, Registro Civil, etc.

#### **B) Asesorías Contra Fraude**

Cubre los gastos de prevención en los que deba incurrir el asegurado, la Compañía y/o quien ésta designe, destinados exclusivamente a realizar las siguientes gestiones para proteger al asegurado que hubiere sido afectado por el robo, hurto y/o extravío de su Cédula Nacional de Identidad, Tarjetas de Crédito y Débito Bancarias y de Casas Comerciales, Cheques y/o Talonarios de Cheques, Pasaporte, Licencia de Conducir, Celular y su respectivo Plan y cualquier otro documento que conlleve un riesgo de pérdida patrimonial.

A continuación se detalla las acciones que realizan los abogados de LegalChile para realizar los respectivos bloqueos, esto corresponde a la notificación formal del siniestro a los organismos financieros, comerciales, bancarios y estatales pertinentes, del robo, hurto o extravío de documentos para los efectos de suspender su uso, otorgando fecha y hora cierta a dicho siniestro.

1. Bloqueo en Dicom de cédula de identidad.
2. Bloqueo en Registro Civil de cédula de identidad y/o Pasaporte.

3. Bloqueo en Dicom cuenta corriente y/o chequera.
4. Bloqueo de 48 hrs. de Cuenta Corriente, Chequera y/o cheques individuales en los respectivos bancos o instituciones financieras.
5. Bloqueo de tarjeta de débito en su respectivo banco o institución financiera.
6. Bloqueo de tarjetas de crédito bancarias, casas comerciales u otras instituciones en su respectiva entidad emisora.
7. Bloqueo de licencia de conducir en Registro Civil.
8. Publicaciones legales exigidas por el DFL 707.
9. Bloqueo ante la respectiva compañía de telefonía móvil del Celular y su o sus respectivos planes.
10. Comunicación del siniestro a través de empresas y organismos de información comercial y datos personales (DICOM) para ser consultadas por bancos, instituciones financieras, casas comerciales o cualquier otro de sus clientes.
11. Representación simple en caso de cobranzas extrajudiciales de documentos extraviados, hurtados o robados.
12. Redacción de mandatos o poderes cuando se requiera para efectuar alguno de los tramites precedentemente indicados.
13. Aclaración de protestos en el Boletín de Informaciones Comerciales cuando corresponda.

## **II.- Exclusiones**

- Asuntos ocurridos antes de la entrada en vigencia del contrato.
- Acciones legales en contra de Bancos, Aseguradoras e Instituciones Financieras.
- Todo uso malicioso en el que participe directa o indirectamente el propio asegurado, su cónyuge o parientes por consanguinidad o afinidad.
- Los honorarios y gastos de abogados distintos de aquellos que la compañía haya designado, salvo que ésta última haya dado su aprobación escrita.
- Todo uso malicioso realizado fuera de Chile.
- Todo robo, hurto y/o extravío en los que conste la firma auténtica del propio asegurado.