



## SEGURO CONTRA DESHONESTIDAD FRENTE A LA EMPRESA

En virtud de las declaraciones contenidas en la solicitud del Seguro presentada por el **ASEGURADO** cuya veracidad constituye causa determinante de la celebración del presente contrato, y de acuerdo a lo estipulado en las Cláusulas Generales de Contratación en estas **CONDICIONES GENERALES DEL SEGURO CONTRA DESHONESTIDAD FRENTE A LA EMPRESA**, así como en las Condiciones Particulares, Especiales, Endosos y anexos adjuntos, **MAPFRE PERÚ COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS**, en adelante denominada **LA COMPAÑÍA**, conviene en amparar al **ASEGURADO** contra toda pérdida que pudiera sufrir por robo, fraude o cualquier acto de deshonestidad, directamente imputables a delitos dolosos de la(s) persona(s) designada(s) en las Condiciones Particulares que presta(n) servicios al **ASEGURADO**.

### CONDICIONES GENERALES

#### ARTÍCULO 1º- COBERTURA

- 1.1. La presente Póliza cubre la pérdida directamente sufrida por **EL ASEGURADO** en dinero en efectivo y/u objetos susceptibles de valorización por robo, fraude o cualquier acto doloso de deshonestidad, imputables a la(s) persona(s) que se nombra(n) en las Condiciones Particulares de este contrato (en adelante el(los) **TRABAJADOR(ES)**) que presta(n) servicios al **ASEGURADO**, hasta el importe máximo de la Suma Asegurada.
- 1.2. Este seguro está limitado a amparar al **ASEGURADO** contra lo actos dolosos cometidos por un **TRABAJADOR**, dentro del plazo de vigencia de la Póliza y durante su permanencia ininterrumpida al servicio del **ASEGURADO**, plenamente identificado y previamente denunciado y sometido al procedimiento judicial correspondiente.
- 1.3. Las pérdidas amparadas por esta Póliza son únicamente aquellas que hubieren sido descubiertas por **EL ASEGURADO** dentro de un plazo máximo de un año de haber ocurrido, pero no después de los tres meses siguientes a la renuncia, despido, retiro o deceso del **TRABAJADOR** o de la suspensión de la marcha regular de los negocios del **ASEGURADO** o de la fecha de vencimiento de esta Póliza.

## **ARTÍCULO 2º.- EXCLUSIONES**

**2.1. Este seguro no cubre la pérdida o daño atribuible o agravada por:**

- 2.1.1 Error, equivocación, incompetencia, negligencia o falta de discreción o acto u omisión no dolosa del TRABAJADOR.**
- 2.1.2 Actos inherentes a la marcha ordinaria de los negocios del ASEGURADO o cometidos en cumplimiento de cualquier reglamento interno o de cualquier orden, mandato, instrucción o autorización dada por EL ASEGURADO o por cualquier superior jerárquico del TRABAJADOR.**
- 2.1.3 Errores o faltantes resultantes de inventarios o estados financieros.**
- 2.1.4 Actos cometidos por un TRABAJADOR con antecedentes policiales y/o judiciales o que, con anterioridad, hubiere cometido un acto de deshonestidad contra EL ASEGURADO.**
- 2.1.5 Actos cometidos por el propio ASEGURADO o dueño, socio o accionista del negocio asegurado.**

**2.2. Este seguro tampoco cubre el lucro cesante ni pérdidas indirectas o consecuenciales de cualquier tipo.**

## **ARTÍCULO 3º.- AGRAVACIÓN DEL RIESGO**

**En adición a lo estipulado en las Cláusulas Generales de Contratación, EL ASEGURADO deberá comunicar por escrito a LA COMPAÑÍA, bajo pena de perder los derechos derivados de esta Póliza, cualquier cambio en las funciones o en el cargo del TRABAJADOR dentro de los 7 días de ocurrido.**

## **ARTÍCULO 4º.- OBLIGACION DEL ASEGURADO EN CASO DE SINIESTRO**

En adición a las obligaciones estipuladas en las Cláusulas Generales de Contratación, en caso de siniestro, EL ASEGURADO se obliga a:

- 4.1. Comunicarse tan pronto como se tenga conocimiento de la ocurrencia y dentro de un plazo no mayor de tres (3) días con nuestro servicio de Atención al Cliente SI24 Horas al teléfono 213-3333 (Lima) y 0801-1-1133 (Provincia).**
- 4.2. Denunciar los hechos dentro de las 24 horas siguientes a su descubrimiento a las autoridades policiales y judiciales y justificar documentalmente la pérdida sufrida acreditando la preexistencia de los objetos sustraídos.**
- 4.3. Informar y denunciar, de la manera indicada en este artículo, ante LA COMPAÑÍA y ante las autoridades competentes la ocurrencia de todo siniestro, aunque no pretenda indemnización alguna bajo esta Póliza.**

- 4.4. Presentar, en el menor tiempo posible y como máximo dentro de los 30 días siguientes al descubrimiento de la pérdida, su reclamación definitiva, escrita y firmada.

Dicha reclamación contendrá una relación detallada del dinero y/u objetos susceptibles de valorización en dinero materia del reclamo, con descripción y especificación de los mismos, así como los correspondientes documentos y datos comprobatorios, incluyéndose las copias de las denuncias policiales y judiciales que se hayan formulado con arreglo a lo dispuesto en el art. 4.2. precedente.

#### **ARTÍCULO 5º.- DETERMINACIÓN DE LAS PÉRDIDAS INDEMNIZABLES**

- 5.1. LA COMPAÑÍA no será responsable por ningún arreglo o transacción que, sin su consentimiento, celebre EL ASEGURADO con EL TRABAJADOR.
- 5.2. Si la deshonestidad versara sobre títulos mobiliarios el valor de estos se calculará sobre el precio promedio del mercado, vigente al día anterior de aquel en que la deshonestidad fuese descubierta y si no fuesen cotizables en Bolsa, con el que figure en los libros del ASEGURADO.
- 5.3. Si los actos del TRABAJADOR que originaron las pérdidas no se encontraran previstos en la ley penal como infracción dolosa punible, EL ASEGURADO no tendrá derecho a indemnización.
- 5.4. Para determinar el monto indemnizable se descontará del importe total de las pérdidas sufridas por EL ASEGURADO, las cantidades devengadas a favor del TRABAJADOR por concepto de remuneraciones, comisiones, gratificaciones, participaciones, derechos y beneficios sociales, así como el valor de todas las prendas, cauciones o garantías depositadas por EL TRABAJADOR o, por cuenta de éste, por terceras personas y cualquier otro recurso del TRABAJADOR que se encuentre legalmente al alcance del ASEGURADO para disminuir el importe de las pérdidas, cuyos importes serán estimados en su pleno valor.
- 5.5. Del importe de las pérdidas, se deducirá, así mismo, las cantidades que EL ASEGURADO haya otorgado al TRABAJADOR, en calidad de préstamo o adelanto con cargo a sus remuneraciones o beneficios sociales.
- 5.6. LA COMPAÑÍA pagará al ASEGURADO el monto total de la pérdida determinada con arreglo a esta Póliza, hasta el límite de la suma asegurada y sin considerar intereses, ganancias u otro costo financiero.
- 5.7. Si el importe total de las pérdidas sufridas por EL ASEGURADO fuese superior a la suma asegurada por la Póliza y se lograra que EL TRABAJADOR reintegre todo o parte de la pérdida ocasionada o si dicho importe pudiera ser recuperado en todo o en parte aplicando para ello las garantías, cauciones, compensaciones por tiempo de servicios y demás

depósitos citados en el artículo anterior; estos reintegros serán destinados en primer término a cubrir la pérdida no indemnizada al ASEGURADO, quedando el exceso a favor de LA COMPAÑÍA.

- 5.8. Toda indemnización que LA COMPAÑÍA pague al ASEGURADO con arreglo a esta Póliza, reducirá en el mismo importe la suma asegurada; pudiendo ser rehabilitada, a solicitud del ASEGURADO mediante el pago de la prima que corresponda, a prorrata. Si la Póliza comprendiera varios incisos, la reducción y la rehabilitación se aplicarán a los incisos afectados.
- 5.9. Prescindiendo del número de años en que esta Póliza continúe en vigor y del monto de primas pagadas o por pagar, el límite de la responsabilidad de LA COMPAÑÍA no tendrá carácter acumulativo de año en año o de periodo en periodo; debiendo indemnizarse el siniestro según la suma asegurada correspondiente al periodo en que se inició el acto de deshonestidad.

#### **ARTÍCULO 6º.- GARANTÍA**

**EL ASEGURADO garantiza a LA COMPAÑÍA que realizará inventarios TRIMESTRALES y exigirá al TRABAJADOR rendición de cuentas MENSUALES; así como que cumplirá en todo momento con las normas de Control y Auditoría que deberán ser observadas con arreglo a la naturaleza de su negocio. El incumplimiento de esta condición determinará la pérdida de todo derecho a favor del ASEGURADO derivado de esta Póliza.**

#### **ARTÍCULO 7º.- INSPECCIÓN Y SEGURIDAD DE LIBROS DE CONTABILIDAD Y LICENCIAS**

- 7.1. EL ASEGURADO debe llevar la contabilidad de sus negocios de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos por la ley, así como contar con las autorizaciones y licencias exigibles de acuerdo con el giro de su negocio o actividad.
- 7.2. LA COMPAÑÍA se encuentra facultada para examinar la contabilidad, autorizaciones y licencias referidas en cuanto tengan relación con esta Póliza, durante las horas hábiles de trabajo.

#### **ARTÍCULO 8º.- DEFINICIONES**

**Las partes convienen que los términos utilizados en esta Póliza, serán entendidos con la acepción que se indica a continuación:**

##### **EMPLEADO o TRABAJADOR**

Significa cualquier miembro del personal al servicio del ASEGURADO durante el curso ordinario del negocio que esté remunerado a sueldo, jornal y/o comisión y al que el ASEGURADO tenga el derecho de dirigir permanentemente mientras desempeñe sus labores. No se consideran empleados a los Corredores, Agentes

comisionistas, comerciantes a comisión, consignatarios, contratistas, subcontratistas u otros que actúen con el mismo carácter general, ni a sus dependientes.

### **CONTRATISTAS**

Personas naturales o jurídicas vinculadas al ASEGURADO en virtud de cualquier contrato.

### **SUBCONTRATISTAS**

Personas naturales o jurídicas vinculadas a un contratista en virtud de cualquier contrato.

## CLÁUSULAS ADICIONALES

LAS ÚNICAS CLÁUSULAS QUE FORMAN PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATO DE SEGURO SON LAS EXPRESAMENTE ESPECIFICADAS EN LAS CONDICIONES PARTICULARES DE CADA PÓLIZA.

### CLÁUSULA 001 COMPRESIVO CONTRA DESHONESTIDAD FRENTE A LA EMPRESA

#### 1. COBERTURA

- 1.1. Queda entendido y convenido que la presente Póliza cubre al ASEGURADO contra las pérdidas pecuniarias que pueda sufrir en dinero efectivo, valores, documentos y/u objetos, susceptibles de valorización en dinero, por robo, fraude o cualquier acto de deshonestidad, siempre que no excedan del límite convenido, imputables a hechos realizados por cualquier TRABAJADOR, que actúe por sí solo o en colusión con otros.
- 1.2. Para los efectos de esta Póliza, la palabra TRABAJADOR significará cualquier miembro del personal al servicio del ASEGURADO durante el curso ordinario del negocio, que está remunerado a sueldo, jornal y/o comisión y que tenga una relación continua de dependencia con EL ASEGURADO mientras desempeñe sus labores. No se considerarán TRABAJADORES a los corredores, agentes comisionistas, comerciantes a comisión, consignatarios, contratistas u otros que actúan en forma similar.
- 1.3. Se deja constancia que EL ASEGURADO ha declarado e incluido en la cobertura otorgada por la presente Póliza a la totalidad de sus Trabajadores, agrupados en las siguientes categorías.

##### 1.3.1. CATEGORÍA A.-

Trabajadores que durante el curso de sus funciones habituales en la empresa tienen acceso a los bienes y/o mercaderías de la misma, cuyo personal maneja o custodia dinero efectivo, valores, documentos y/u objetos susceptibles de valorización en dinero y/o títulos-valores.

Los capataces y otros responsables del pago de salarios y/o jornales y del transporte del dinero efectivo, valores, documentos y/u objetos susceptibles de valorización en dinero y/o títulos-valores, están comprendidos en esta Categoría.

### 1.3.2. CATEGORÍA B.-

Trabajadores que durante el curso de sus funciones habituales en la empresa no tienen acceso a dinero efectivo, valores, documentos y/u objetos susceptibles de valorización en dinero y/o títulos-valores, por cuanto habitualmente no manejan ni custodian dichos bienes.

### 1.3.3. CATEGORÍA C.-

Trabajadores manuales (obreros), capataces, mecánicos, operarios y similares, con excepción de aquellos trabajadores a que se refiere el segundo párrafo de la Categoría A.

- 1.4. Al vencimiento de esta Póliza y de sus renovaciones EL ASEGURADO quedará obligado a declarar a LA COMPAÑÍA en un formulario suministrado por ésta, la totalidad de sus TRABAJADORES e indicar, de acuerdo a la función desempeñada, la categoría a la que pertenecen. En base a dicha declaración se calculará la prima de renovación aplicable al nuevo periodo de seguro

## 2. INDEMNIZACIÓN

- 2.1 Al ocurrir una pérdida que pudiera dar lugar a un reclamo de acuerdo con los términos y condiciones de esta Póliza, **EL ASEGURADO** deberá identificar al TRABAJADOR o TRABAJADORES responsables. En caso que **resulte imposible la identificación del trabajador responsable, EL ASEGURADO** deberá acreditar en forma indubitable que el acto delictivo se encuentra amparado bajo esta Póliza y que ha sido cometido necesariamente con la participación de un TRABAJADOR a su servicio.
- 2.2 La responsabilidad máxima de LA COMPAÑÍA por cada pérdida o varias pérdidas provenientes u originadas en un mismo hecho, nunca excederá de la Suma Asegurada indicada en la Póliza, no obstante estar implicados o involucrados varios de los TRABAJADORES del ASEGURADO en un mismo evento.
- 2.3 El pago de cualquier importe indemnizatorio por concepto de alguna pérdida amparada por esta Póliza, no reducirá el monto de la Suma Asegurada, quedando en consecuencia dicha suma inalterable durante la vigencia del contrato.

## 3. INFRASEGURO

En caso de siniestro, LA COMPAÑÍA no será responsable por una proporción mayor de la pérdida que aquella que exista entre el número de TRABAJADORES declarados por EL ASEGURADO para cada categoría y el número real de TRABAJADORES que ocupen dichas categorías al momento de producirse la pérdida.

#### 4. GARANTÍA

LA COMPAÑÍA no será responsable por ninguna pérdida bajo los términos y condiciones de esta Póliza, si EL ASEGURADO no cumple en forma obligatoria con los siguientes procedimientos:

- a) Arqueos sorpresivos de Caja (dinero y/o valores) con intervalos no mayores a 30 días calendarios.
- b) Arqueo diario a cobradores, debiendo llevarse un registro de tales operaciones.
- c) Separación de operaciones de ingresos y egresos de Caja.
- d) Obligatoriedad de segunda firma en los cheques, salvo convenio expreso en contrario con LA COMPAÑÍA.
- e) Utilización de sistemas de control permanente de existencias.
- f) Realización de inventarios físicos periódicos de las existencias en almacenes o en consignación, con intervalos no mayores de 30 días calendarios.
- g) Confirmación periódica de saldos con distribuidores, clientes y otros con quienes mantienen relaciones comerciales.

#### 5. APLICACIÓN

5.1. Son de aplicación a esta cobertura las Cláusulas Generales de Contratación, las Condiciones Generales del Seguro contra Deshonestidad Frente a la Empresa y las Condiciones Particulares de esta Póliza, en cuanto no se hallen modificadas expresamente por esta cláusula.

5.2. Las Condiciones Especiales prevalecen sobre esta cláusula.

## CLÁUSULA 002 DESHONESTIDAD FRENTE A LA EMPRESA PARA CARGOS Y/O PUESTOS

#### 1. COBERTURA

1.1 **Queda entendido y convenido que la presente Póliza cubre al (a los) ASEGURADO(S) contra las pérdidas pecuniarias que pueda(n) sufrir en dinero, valores, documentos y/u objetos susceptibles de valorización en dinero, por robo, fraude o cualquier acto de deshonestidad, siempre que no excedan de los límites convenidos, imputables a hechos realizados por cualquier TRABAJADOR, que desempeñe uno de los cargos especificados en las Condiciones Particulares, actuando por sí solo o en colusión con otros.**

- 1.2 Para los efectos de esta Póliza, la palabra TRABAJADOR significará cualquier miembro del personal al servicio del ASEGURADO durante el curso ordinario del negocio, que esté remunerado a sueldo, jornal y/o comisión y que tenga una relación continua de dependencia con EL ASEGURADO mientras desempeñe sus labores.**

**No se considerarán TRABAJADORES a los corredores, agentes comisionistas, comerciantes a comisión, consignatarios, contratistas u otros que actúan en forma similar.**

- 1.3 EL ASEGURADO manifiesta que ha declarado e incluido en la cobertura otorgada por la presente Póliza, a la totalidad de los Trabajadores que ocupan los cargos señalados en las Condiciones Particulares.**

**Al vencimiento de esta Póliza y de sus renovaciones EL ASEGURADO quedará obligado a declarar a LA COMPAÑÍA en un formulario suministrado por ésta, la totalidad de sus TRABAJADORES que ocupan los cargos señalados en las Condiciones Particulares.**

**En base a dicha declaración, se calculará la prima de renovación aplicable al nuevo periodo de seguro.**

## **2. INDEMNIZACIÓN**

- 2.1 Para formular reclamación por pérdidas amparables bajo esta Póliza, EL ASEGURADO deberá identificar al TRABAJADOR o TRABAJADORES responsables.**
- 2.2 La responsabilidad máxima de LA COMPAÑÍA por cada pérdida o varias pérdidas provenientes u originadas en un mismo hecho, nunca excederá de la Suma Asegurada más alta correspondiente a uno de los cargos involucrados en el evento, aunque se encuentren implicados varios TRABAJADORES.**
- 2.3 La indemnización de un siniestro no reduce la Suma Asegurada, la que se mantendrá inalterable hasta el vencimiento de la Póliza.**

## **3. INFRASEGURO**

**Si se constara que el número de TRABAJADORES que desempeñan cada uno de los cargos asegurados según las Condiciones Particulares, es superior al número de TRABAJADORES declarados por EL ASEGURADO; LA COMPAÑÍA indemnizará la pérdida en forma proporcional a la diferencia.**

## **4. GARANTÍA**

**LA COMPAÑÍA no será responsable por ninguna pérdida bajo los términos y condiciones de esta Póliza, si EL ASEGURADO no cumple en forma obligatoria con los siguientes procedimientos:**

- a) Arqueos sorpresivos de Caja (dinero y/o valores) con intervalos no mayores a 30 días calendarios.
- b) Arqueo diario a cobradores, debiendo llevarse un registro de tales operaciones.
- c) Separación de operaciones de ingresos y egresos de Caja.
- d) Obligatoriedad de segunda firma en los cheques, salvo convenio expreso en contrario con LA COMPAÑÍA.
- e) Utilización de sistemas de control permanente de existencias.
- f) Realización de inventarios físicos periódicos de las existencias en almacenes o en consignación, con intervalos no mayores de 30 días calendarios.
- g) Confirmación periódica de saldos con distribuidores, clientes y otros con quienes mantienen relaciones comerciales.

## **5. APLICACIÓN**

- 5.1 Son de aplicación a esta cobertura las Cláusulas Generales de Contratación, las Condiciones Generales del Seguro contra Deshonestidad Frente a la Empresa y las Condiciones Particulares de esta Póliza, en cuanto no se hallen modificadas expresamente por esta cláusula.
- 5.2 Las Condiciones Especiales prevalecen sobre esta cláusula.

## **CLÁUSULA 003 EMPRESAS DE VIGILANTES**

**Se deja expresa constancia que, en adición a lo dispuesto en las Condiciones Generales de esta Póliza, se excluye lo siguiente:**

- a) **Apropiación ilícita cometida por el personal de las Empresas de Vigilancia, en colusión con los trabajadores de las empresas usuarias del servicio de vigilancia.**
- b) **Apropiación ilícita cometida por el personal de las Empresas de Vigilancia fuera del horario de servicios o desempeñando funciones distintas a las de servicios de vigilancia.**

## ÍNDICE

Artículo 1º.	Cobertura .....	1
Artículo 2º.	Exclusiones.....	2
Artículo 3º.	Agravación de Riesgo .....	2
Artículo 4º.	Obligación del Asegurado en caso de siniestros .....	2
Artículo 5º.	Determinación de las pérdidas indemnizables .....	3
Artículo 6º.	Garantía.....	4
Artículo 7º.	Inspección y Seguridad de Libros de Contabilidad y Licencias..	4
Artículo 8º.	Definiciones .....	4

### CLAUSULAS ADICIONALES

CLAUSULA001.	Comprensivo contra Deshonestidad frente a la Empresa .....	5
CLAUSULA002.	Deshonestidad frente a la Empresa para Cargos y/o Puestos..	7
CLAUSULA003.	Empresa de Vigilantes .....	9



## **RESUMEN**

### **Seguro contra Deshonestidad Frente a la Empresa**

El siguiente texto es un resumen informativo de las Condiciones Generales del riesgo contratado. Las condiciones aplicables a cada póliza serán las detalladas en las Condiciones Particulares correspondientes.

#### **1.- RIESGOS CUBIERTOS**

**Las coberturas y sus alcances están descritas en el artículo 1° del *Condicionado Del Seguro Contra Deshonestidad Frente a la Empresa*.**

#### **2.- EXCLUSIONES**

**Las exclusiones están descritas en el artículo 2° del *Condicionado Del Seguro Contra Deshonestidad Frente a la Empresa*.**

#### **3.- LUGAR Y FORMA DE PAGO DE LA PRIMA**

- Ingresando a la página web de los siguientes Bancos: Banco de Crédito, Banco Continental, Scotiabank, Interbank, Banco Falabella y Banco Interamericano de Finanzas.
- Acercándose a cualquiera de los siguientes Bancos: Banco de Crédito, Banco Continental, Scotiabank, Interbank, Banco de la Nación, Banco Falabella y Banco Interamericano de Finanzas, indicando el número de DNI, RUC o Carnet de Extranjería del contratante de la póliza
- Afiliándose al cargo en cuenta y/o tarjeta de crédito Mastercard, Visa, Diners, y American Express.
- En cualquiera de nuestras oficinas ubicadas en Lima y Provincias, detalladas en nuestra página web <http://www.mapfreperu.com/contactanos>

#### **4.- CAUSALES DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

Según lo establecido en el numeral 8.1 del Artículo N° 8, y 9.1, 9.2 y 9.3 del Art. N° 9° de las Cláusulas Generales de Contratación.

#### **5.- DERECHO DE ARREPENTIMIENTO**

Según lo establecido en el numeral 9.3 del artículo 9° de las Cláusulas Generales de Contratación.

#### **6.- PROCEDIMIENTO Y PLAZO PARA PRESENTAR LA SOLICITUD DE COBERTURA**

Según lo establecido en el Art. N° 4°, de las Condiciones Generales del Seguro contra Deshonestidad Frente a la Empresa. Además de lo detallado

en el Art. N° 10° de las Cláusulas Generales de Contratación.

#### **7.- MEDIO Y PLAZO PARA EL AVISO DEL SINIESTRO**

Comunicarse de inmediato con nuestro servicio de Atención al Cliente SI24 Horas al teléfono 213-3333 (Lima) y 0801-1-1133 (Provincia). El asegurado o contratante deberán regularizar dicho aviso dentro de los 3 (tres) días naturales siguientes, mediante declaración escrita y veraz, debiendo presentar copia certificada de la denuncia policial correspondiente.

#### **8.- LUGARES PARA SOLICITAR LA COBERTURA DEL SEGURO**

1. Unidad de Riesgos Generales  
Área de Siniestros  
Av. 28 de Julio 873 Miraflores
2. Oficinas de LA COMPAÑÍA ubicadas en Lima y Provincias, detalladas en nuestra página web: <http://www.mapfreperu.com/contactanos>

#### **9.- MEDIOS HABILITADOS POR LA EMPRESA PARA PRESENTAR RECLAMOS**

Los usuarios y/o consumidores, entendiéndose éstos como la persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta de los productos o servicios ofrecidos por LA COMPAÑÍA; podrán presentar consultas, reclamos y/o quejas a través de las plataformas establecidas por LA COMPAÑÍA y/o cualquier otro medio que establezca la Superintendencia de Banca Seguros y AFP.

##### **Consultas**

- Carta dirigida al Presidente del Grupo MAPFRE PERÚ (en papel membretado en caso de ser persona jurídica), indicando: tipo de solicitante, nombre completo, documento de identidad, domicilio, teléfono, correo electrónico, número de póliza, número de siniestro, de ser el caso, nombre del producto/servicio afectado, así como una breve explicación, clara y precisa, de la consulta.
- A través de la página Web de MAPFRE PERU <http://www.mapfreperu.com> enlazándose al link de “Atención de Consultas”

##### **Reclamos y/o Queja**

- Carta dirigida al Presidente del Grupo MAPFRE PERÚ (en papel membretado en caso de ser persona jurídica), indicando: tipo de solicitante, nombre completo, documento de identidad, domicilio, teléfono, correo electrónico, número de póliza, número de siniestro, de ser el caso, nombre del producto/servicio afectado, así como una breve explicación, clara y precisa, del hecho reclamado y documentos que

adjunta.

- “Libro de Reclamaciones Virtual”, que estará al alcance del consumidor o usuario, siendo asesorado por un Ejecutivo de Atención al Cliente en las oficinas de LA COMPAÑÍA a nivel nacional. Podrá adjuntar, de ser el caso documentos que sustenten su reclamo y/o queja.
- A través de la página Web de MAPFRE PERU <http://www.mapfreperu.com> enlazándose al link de “Libro de Reclamaciones” (Reclamos y/o Quejas).

La respuesta al reclamo, será remitida al usuario en un plazo máximo de 30 días calendario de presentada la carta a LA COMPAÑÍA. Los plazos de respuesta podrán ser ampliados cuando la complejidad y naturaleza del reclamo lo justifique.

Si no fuese posible ubicar al reclamante en el domicilio indicado por éste en su carta, se le tendrá por desistido.

#### **11.- MECANISMO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Todo litigio, controversia, desavenencia o reclamación resultante, relacionada o derivada de este acto jurídico o que guarde relación con él, incluidas las relativas a su validez, eficacia o terminación, incluso las del convenio arbitral, serán resueltas mediante arbitraje de derecho, cuando los daños o pérdidas reclamadas a LA COMPAÑÍA sean iguales o superiores a 20 UIT, o a los límites económicos vigentes que hubiere fijado la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. El tribunal arbitral estará conformado por tres árbitros los cuales deberán ser abogados con no menos de cinco años de reconocida experiencia en materia de seguros. El laudo será definitivo e inapelable, de conformidad con los reglamentos arbitrales del Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima a cuyas normas, administración y decisión se someten las partes en forma incondicional, declarando conocerlas y aceptarlas en su integridad. Los costos y gastos de arbitraje serán de cargo de la parte vencida.

El laudo arbitral podrá ser revisado por el Poder Judicial, con arreglo a lo dispuesto en la legislación vigente.

En caso el monto reclamado por EL ASEGURADO no excediera los límites económicos fijados por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, éste podrá acudir a la vía judicial.











 **MAPFRE** | PERÚ

Avenida 28 de Julio 873 Miraflores **Lima**, Perú **T** +511.213.73.73 **F** +511.243.31.31 **Web** [www.mapfreperu.com](http://www.mapfreperu.com)