



## PÓLIZA DE SEGURO DE VIDA PLAN PRIVADO DE JUBILACIÓN PRIMA PERIODICA

### CONDICIONES GENERALES DEL PRODUCTO

Conste por el presente documento las Condiciones Generales del Producto **PLAN PRIVADO DE JUBILACIÓN** ofrecido por LA COMPAÑÍA, según los términos y condiciones siguientes.

#### **ARTÍCULO 1º DEFINICIONES:**

A efectos del presente Seguro se entenderá por:

- 1. CAPITAL GARANTIZADO DE VIDA:** Capital que LA COMPAÑÍA pagará al CONTRATANTE si el ASEGURADO sobrevive al vencimiento del contrato.
- 2. CAPITAL GARANTIZADO DE FALLECIMIENTO:** Capital que LA COMPAÑÍA pagará a LOS BENEFICIARIOS si EL ASEGURADO fallece con anterioridad a la fecha de vencimiento del contrato.
- 3. CERTIFICADO DE REVALORIZACIÓN:** Documento emitido por LA COMPAÑÍA que refleja el monto obtenido por la Póliza por concepto de bono anual por Participación de Utilidades.
- 4. CONDICIONES DE ASEGURABILIDAD:** Requisitos establecidos por LA COMPAÑÍA para considerar que el solicitante del seguro puede ser cubierto por la Póliza atendiendo al riesgo que representa.
- 5. IMPORTE MEDIO PONDERADO:** El importe medio ponderado del préstamo es el resultado de aplicar a cada movimiento del préstamo (préstamos y amortizaciones) un factor de rentabilidad, calculado como la cantidad de meses que faltan por rentabilizar desde el mes de cada movimiento hasta el cierre del año entre la cantidad total de meses rentables del año (doce meses). este factor se aplicará como negativo a los préstamos y como un positivo a las amortizaciones.
- 6. INTERÉS TÉCNICO:** Es la rentabilidad utilizada en el cálculo de la prima pura de riesgo de las coberturas principales. Se encuentra establecido en las Condiciones Particulares.

- 7. PARTICIPACIÓN DE UTILIDADES:** Beneficio de la Póliza, mediante el cual EL CONTRATANTE participa de parte del rendimiento obtenido por LA COMPAÑÍA por el diferencial de la tasa de interés técnica y la tasa de rentabilidad obtenida descontando todos los gastos asociados sobre la reserva matemática.
- 8. PRÉSTAMO:** Disposición sobre la Suma Asegurada a que tiene derecho EL CONTRATANTE conforme las disposiciones que se detallan en el presente documento y en las Condiciones Particulares de la Póliza, en las Condiciones Especiales y/o Endosos de la Póliza.
- 9. PRIMA COMERCIAL:** Es el precio determinado por LA COMPAÑÍA como contraprestación por las coberturas de seguro contratadas. La prima debe ser pagada con la periodicidad pactada. La prima de seguro y la periodicidad de pago que se pacte se establece en las Condiciones Particulares de la póliza. Esta incluye la prima pura de riesgo, los cargos de evaluación, administración, emisión, producción y redistribución del riesgo, cargos de agenciamiento por la intermediación de corredores de seguros, promotores de seguros y el beneficio comercial de la Compañía. No incluye impuestos.
- 10. REDUCCION DEL SEGURO:** Disminución de la suma asegurada a que tiene derecho EL CONTRATANTE, conforme las disposiciones que se detallan en el presente documento y en las Condiciones Particulares de la Póliza, en las Condiciones Especiales y/o Endosos de la Póliza.
- Efectuada la Reducción del Seguro, la Póliza mantiene la misma modalidad, condiciones y fecha de vencimiento que el Seguro originalmente contratado.
- 11. RESCATE:** Disposición sobre la Suma Asegurada a que tiene derecho EL CONTRATANTE, conforme las disposiciones que se detallan en el presente documento y en las Condiciones Particulares de la Póliza, en las Condiciones Especiales y/o Endosos de la Póliza. **El ejercicio del Rescate resuelve de forma automática la Póliza.**
- 12. RESERVAS MATEMATICAS:** Importe de ahorro acumulado en una Póliza. Refleja los derechos económicos consolidados que EL CONTRATANTE posee como consecuencia de las primas pagadas.

## **ARTÍCULO 2° OBJETO DEL SEGURO:**

Por el presente Contrato, LA COMPAÑÍA se obliga a pagar al(los) Beneficiario(s) designado(s) la Suma Asegurada que se estipula en las Condiciones Particulares y/o las Condiciones Especiales y endosos derivados de la siguiente cobertura:

- a) **Cobertura de Supervivencia:** Si el ASEGURADO sobrevive a la fecha de vencimiento de la póliza, LA COMPAÑÍA pagará al CONTRATANTE un capital obtenido como resultado de la suma de:
- i. El Capital Garantizado de Vida al vencimiento, que se indica en las Condiciones Particulares de la póliza.
  - ii. La Participación de Utilidades asignada hasta el vencimiento de la Póliza, según el artículo 7° de las presentes Condiciones Generales.

Para efectos de las prestaciones de Supervivencia y de los Valores Garantizados ofrecidos por el presente producto, se considera como Beneficiario al CONTRATANTE, salvo indicación expresa en contrario

- b) **Cobertura de Muerte:** Si el ASEGURADO fallece durante la vigencia de la cobertura de la Póliza, LA COMPAÑÍA pagará al(los) BENEFICIARIO(S) de la póliza, un capital obtenido como resultado de suma de:
- i. El Capital Garantizado de Fallecimiento, que equivale a las primas comerciales del seguro pagadas por las coberturas principales.
  - ii. Las provisiones matemáticas de la participación de utilidades asignada en caso de vida hasta el fallecimiento del ASEGURADO, según el artículo 7° de las presentes Condiciones Generales.

Para efectos de la cobertura de Supervivencia y de los Valores Garantizados ofrecidos por el presente producto, se considera como Beneficiario al CONTRATANTE, salvo indicación expresa en contrario.

## **ARTÍCULO 3° CONDICIONES DE ASEGURABILIDAD:**

**Edad:** podrá ser ASEGURADO, la persona natural con Edad Actuarial, conforme a la definición contenida en las Cláusulas Generales de Contratación, mayor o igual a dieciocho (18) años y menor o igual a setenta (70) años a la fecha de suscripción de la Solicitud de Seguro.

El límite de permanencia por edad en calidad de ASEGURADO se especifica en las Condiciones Particulares del Seguro.

**Riesgo:** Para la contratación de la póliza, EL ASEGURADO, deberá completar el cuestionario que forma parte de la Solicitud de Seguro y adicionalmente el

ASEGURADO deberá realizarse los exámenes médicos que determine LA COMPAÑÍA, en función a su edad, las condiciones de riesgo declaradas en la Solicitud de Seguro, y a la Suma Asegurada del producto.

#### **ARTÍCULO 4° PLAZO DEL SEGURO:**

El inicio de vigencia de la Póliza, el plazo de duración y el periodo para el pago de primas se establecen en las Condiciones Particulares.

#### **ARTÍCULO 5° PAGO DE LA PRIMA:**

La prima correspondiente al presente producto de seguro es exigible por anualidades anticipadas hasta el vencimiento del plazo correspondiente y se mantendrá sin variaciones durante dicho periodo.

La prima y el período de pago contratado se especifican en las Condiciones Particulares de la Póliza. El pago de la prima puede realizarse:

- 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 las oficinas de LA COMPAÑÍA. La relación de las oficinas de LA COMPAÑÍA ubicadas en Lima y Provincias se encuentra detallada en la página web <https://seguros.mapfre.com.pe/nuestras-oficinas>

#### **ARTÍCULO 6° VALORES GARANTIZADOS:**

El CONTRATANTE tiene derecho a los valores de Rescate, Reducción y Préstamo que se establezcan en las Condiciones Particulares de La Póliza, en las Condiciones Especiales y/o Endosos de la Póliza, una vez transcurridos dos (02) años contados desde la fecha de inicio de vigencia del contrato, siempre que las primas de dichas anualidades hubiesen sido pagadas.

Queda convenido que estas prestaciones se otorgarán siempre y cuando viva el ASEGURADO.

## 6.1 RESCATE:

EL CONTRATANTE podrá solicitar a LA COMPAÑÍA el Rescate de su Póliza, siempre que hubiesen transcurrido al menos dos años desde la fecha de inicio de vigencia del contrato y que las primas correspondientes a las anualidades transcurridas hubiesen sido pagadas.

LA COMPAÑÍA pagará al CONTRATANTE la suma que se indica en el cuadro de Valores Garantizados de las Condiciones Particulares, correspondiente al número de anualidades completas transcurridas y con prima de seguro pagadas. Adicionalmente LA COMPAÑÍA pagará la participación de utilidades según corresponda de acuerdo a lo establecido en el artículo 7° y artículo 8° de las presentes Condiciones Generales.

El ejercicio del Rescate da lugar a la Resolución del contrato, quedando LA COMPAÑÍA liberada de cualquier obligación con respecto a todas las Coberturas contratadas (Principales y Adicionales) y liberando al Contratante del pago de las primas subsiguientes. El rescate no da lugar a devolución de la prima pagada por periodos anteriores en los que la Póliza estuvo vigente.

Para efectos del ejercicio del Rescate, EL CONTRATANTE deberá presentar una solicitud por escrito, dirigida a LA COMPAÑÍA, acompañada de copia de su documento de identidad. LA COMPAÑÍA se pronunciará, y de ser el caso pagará el rescate en un plazo máximo de treinta (30) días contados desde la recepción de la solicitud del CONTRATANTE. De ser aprobada la solicitud, LA COMPAÑÍA procederá a realizar el pago del Rescate dentro del mismo plazo de evaluación de la solicitud.

## 6.2 REDUCCION DEL SEGURO:

EL CONTRATANTE podrá solicitar a LA COMPAÑÍA la Reducción de la Suma Asegurada de su Póliza, siempre que hubiesen transcurrido al menos dos (02) años desde la fecha de inicio de vigencia del Contrato y que las primas correspondientes a las anualidades transcurridas hubiesen sido pagadas.

Asimismo, la falta de pago de primas pasados ciento ochenta (180) días contados desde el vencimiento del último recibo pagado por EL CONTRATANTE, dará lugar automáticamente a la Reducción del Seguro, siempre que hubieran transcurrido al menos dos anualidades completas y que la prima correspondiente a las mismas hubiese sido pagada.

En cualquier caso, el monto del capital reducido será el indicado en el cuadro de Valores Garantizados incluido en las Condiciones Particulares para el número de anualidades transcurridas y con prima de seguro pagadas anteriores a la fecha de la solicitud o de la Reducción del Seguro.

La Reducción da lugar a nuevos valores de Rescate, quedando sin efecto el cuadro de Valores Garantizados original incluido en las Condiciones Particulares de la Póliza. El valor de Rescate de un seguro reducido será equivalente a las Reservas Matemáticas constituidas.

La Póliza de un seguro reducido mantiene su vigencia y vencimiento originales, y genera revalorizaciones de capital.

No procede la solicitud de Reducción del Seguro sobre una Póliza con Préstamo otorgado, salvo cancelación previa de la totalidad del préstamo más los intereses correspondientes.

Para efectos del ejercicio de la Reducción, EL CONTRATANTE deberá presentar una solicitud por escrito, dirigida a LA COMPAÑÍA, acompañada de copia de su documento de identidad. LA COMPAÑÍA se pronunciará, y de ser el caso reducirá la póliza en un plazo máximo de treinta (30) días contados desde la recepción de la solicitud.

LA COMPAÑÍA pondrá a disposición de EL CONTRATANTE, a solicitud de este, la información relacionada a los Valores Garantizados luego de realizada la Reducción.

El envío o puesta a disposición periódica se realizará por medios electrónicos, salvo que EL CONTRATANTE y/o ASEGURADO solicite su envío por medio físico dentro de un plazo máximo de quince (15) días posteriores al cierre del mes en que la información es requerida.

### **6.3 PRÉSTAMO:**

EL CONTRATANTE podrá solicitar a LA COMPAÑÍA préstamos con garantía de la Suma Asegurada de su Póliza, siempre que hubiesen transcurrido al menos dos años desde la fecha de inicio de vigencia del contrato y se encuentre al día el pago de primas de las anualidades transcurridas.

Para efectos del ejercicio del Préstamo, EL CONTRATANTE deberá presentar una solicitud por escrito, dirigida a LA COMPAÑÍA, acompañada de copia de su documento de identidad. LA COMPAÑÍA se pronunciará en un plazo máximo de treinta (30) días contados desde la recepción de la solicitud del CONTRATANTE. De ser aprobada la solicitud, LA COMPAÑÍA procederá a otorgar el Préstamo dentro del mismo plazo de evaluación de la solicitud.

Los Préstamos tienen como límite el valor de Rescate, que se indica en el cuadro de Valores Garantizados de las Condiciones Particulares, correspondiente a las anualidades completas transcurridas.

Los Préstamos están sujetos al pago de un interés anual equivalente al interés técnico que se especifica en las Condiciones Particulares, más tres puntos porcentuales.

EL CONTRATANTE se obliga a devolver el préstamo más los intereses que se generen hasta la fecha de su cancelación total. LA COMPAÑÍA deducirá del préstamo a pagar los intereses correspondientes a los meses que faltan para el término de la anualidad en curso. En caso de falta de pago del préstamo al fallecimiento del ASEGURADO o a la fecha de la solicitud de Rescate, LA COMPAÑÍA deducirá de la Suma Asegurada de la Póliza el préstamo pendiente de pago más los intereses correspondientes.

En caso se haya otorgado un Préstamo, se mantiene vigente la Póliza, salvo que ésta mantenga prima pendiente de pago por ciento ochenta (180) días, contados desde el vencimiento del último recibo pagado por EL CONTRATANTE, en cuyo caso se producirá la extinción del contrato de seguro. Seguidamente, LA COMPAÑÍA procederá al Rescate del valor que corresponda al CONTRATANTE de acuerdo a las anualidades transcurridas y con prima de seguro pagadas, según el cuadro de Valores Garantizados incluido en las Condiciones Particulares de la Póliza. LA COMPAÑÍA descontará del valor de Rescate a pagar, el monto del Préstamo pendiente de pago más los intereses correspondientes devengados hasta el vencimiento del plazo de ciento ochenta (180) días.

LA COMPAÑÍA pagará al CONTRATANTE el saldo a favor, mediante la emisión de un cheque en el plazo de treinta (30) días posteriores.

No procede la solicitud de Préstamo sobre un seguro reducido.

LA COMPAÑÍA pondrá a disposición de EL CONTRATANTE, a solicitud de este, la información sobre el detalle de los préstamos tomados por EL CONTRATANTE, así como la información sobre los pagos efectuados y aquellos que se encuentran pendientes, así como el monto por concepto de cargos aplicables, detallados de manera desagregada.

El envío o puesta a disposición periódica se realizará por medios electrónicos, salvo que EL CONTRATANTE y/o ASEGURADO solicite su envío por medio físico dentro de un plazo máximo de quince (15) días posteriores al cierre del mes en que la información es requerida

#### **ARTÍCULO 7° PARTICIPACIÓN DE UTILIDADES:**

Esta Póliza participará cada año, en el porcentaje definido en las condiciones particulares del resultado obtenido por LA COMPAÑÍA que produzca el diferencial de la tasa de interés técnico y la tasa de rentabilidad obtenida descontando todos los gastos asociados sobre la reserva matemáticas de todos los contratos de Seguro de Vida Individual con derecho a dicha participación, vigentes al 31 de diciembre de cada ejercicio.

## **ARTÍCULO 8° MODO DE OTORGAR LAS UTILIDADES:**

La Participación de Utilidades se calcula anualmente sobre el ejercicio vencido anterior y se materializa a través de un Bono que incrementa la Suma Asegurada de la Póliza y se pagará al vencimiento de la póliza o al ejercer el rescate de la misma.

LA COMPAÑÍA hará llegar al CONTRATANTE, una vez al año, un Certificado de Revalorización mediante el cual se cuantifica el importe del Bono Anual por Participación de Utilidades asignado a la Póliza, correspondiente al ejercicio anterior cerrado al 31 de diciembre de cada año.

### **8.1 RESCATE:**

En caso de Rescate, El CONTRATANTE tendrá derecho al ochenta y cinco por ciento (85%) de la Reserva Matemática constituidas sobre las revalorizaciones de capital asignadas a la póliza hasta la fecha de la solicitud de Rescate.

### **8.2 REDUCCION DEL SEGURO:**

EL CONTRATANTE no perderá el bono acumulado por Participación de Utilidades que tuviese asignado a la fecha en que se convirtió la Póliza en un seguro reducido y continuará teniendo derecho a las sucesivas revalorizaciones de capital hasta el vencimiento del contrato.

### **8.3 PRÉSTAMO:**

En los casos en que se solicite Préstamo, a los efectos de la asignación y cálculo de las posteriores utilidades de la póliza, se descontará de la Reserva Matemática el importe medio ponderado del Préstamo concedido.

## **ARTÍCULO 9° EXCLUSIONES:**

Se deja constancia que, contrariamente a lo establecido en el Artículo 5° de las Cláusulas Generales de Contratación comunes a los Seguros de Vida Individuales, a la presente Póliza le son de aplicación únicamente las siguientes causales de exclusión:

- a) A consecuencia de suicidio consciente o inconsciente, salvo que el contrato haya estado en vigencia ininterrumpidamente por dos (02) años.
- b) Los producidos como consecuencia directa o indirecta de la reacción nuclear o contaminación radioactiva.

- c) Los ocasionados como consecuencia de conflictos armados.
- d) El resultante de homicidio por un Beneficiario de ésta póliza.
- e) A consecuencia de participación del ASEGURADO como conductor o acompañante en carreras o ensayos de velocidad o resistencia de automóviles, motocicletas, lanchas a motor, avionetas, incluyendo carreras de entretenimiento.
- f) El riesgo de aviación, salvo que el Asegurado esté viajando de manera autorizada y en calidad de pasajero en aeronaves con capacidad mayor a diez plazas de pasajeros y de empresas de transporte público comercial, con itinerarios, escalas y horarios predeterminados, con intervención del organismo nacional o internacional competente.

**ARTÍCULO 10° PROCEDIMIENTO Y PLAZO PARA OTORGAR LA COBERTURA DE SUPERVIVENCIA:**

En un plazo máximo de treinta (30) días a partir del vencimiento del plazo del seguro contratado, La COMPAÑÍA genera una orden de pago a favor del CONTRATANTE y le comunicará, mediante los datos de contacto registrados en las condiciones particulares, los pasos a seguir para el cobro correspondiente.

**ARTÍCULO 11° APLICACIÓN DE LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN:**

En todo lo no precisado en las presentes Condiciones Generales del Producto, rige lo indicado en las Cláusulas Generales de Contratación comunes a los Seguros de Vida Individuales.

**ARTICULO 12° SEGUROS COMPLEMENTARIOS**

Esta póliza no cuenta con coberturas adicionales.

-----\*\*\*\*-----

## CONTENIDO CONDICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1º DEFINICIONES:.....	1
ARTÍCULO 2º OBJETO DEL SEGURO: .....	3
ARTÍCULO 3º CONDICIONES DE ASEGURABILIDAD:.....	3
ARTÍCULO 4º PLAZO DEL SEGURO: .....	4
ARTÍCULO 5º PAGO DE LA PRIMA: .....	4
ARTÍCULO 6º VALORES GARANTIZADOS: .....	4
ARTÍCULO 7º PARTICIPACIÓN DE UTILIDADES:.....	7
ARTÍCULO 8º MODO DE OTORGAR LAS UTILIDADES: .....	8
ARTÍCULO 9º EXCLUSIONES:.....	8
ARTÍCULO 10º PROCEDIMIENTO Y PLAZO PARA OTORGAR LA COBERTURA DE SUPERVIVENCIA: .....	9
ARTÍCULO 11º APLICACIÓN DE LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN: .....	9
ARTICULO 12º SEGUROS COMPLEMENTARIOS.....	9

MAPFRE PERU COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS.

RUC: 20418896915

DIRECCIÓN: AV. 28 DE JULIO 873 MIRAFLORES

TELEFONO 213-3333

PÁGINA WEB: <http://www.mapfre.com.pe>

**PÓLIZA DE SEGURO DE VIDA  
PLAN PRIVADO DE JUBILACIÓN PRIMA PERIÓDICA**

**RESUMEN**

El siguiente texto es un resumen informativo de las Cláusulas Generales de Contratación Comunes a los Seguros de Vida Individuales y de las Condiciones Generales del producto contratado. Las condiciones aplicables a cada póliza se detallan en las Condiciones Particulares, Especiales y Endosos correspondientes.

**1- VIGENCIA:**

Conforme a las Condiciones Particulares de la Póliza y/o los endosos que se suscriban posteriormente.

**2- MONTO DE LA PRIMA**

El monto de la prima se encuentra en las Condiciones Particulares de la Póliza y/o los endosos que se suscriban posteriormente.

**3- LUGAR Y FORMA DE PAGO DE LA PRIMA:**

El pago de la prima comercial se realiza a través de las siguientes modalidades:

- 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 las oficinas de LA COMPAÑÍA. La relación de las oficinas de LA COMPAÑÍA ubicadas en Lima y Provincias se encuentra detallada en la página web <https://seguros.mapfre.com.pe/nuestras-oficinas>

De acuerdo a lo establecido en el artículo 5° de las Condiciones Generales del Producto.

**4- MEDIO Y PLAZO ESTABLECIDOS PARA EL AVISO DEL SINIESTRO:**

En los Seguros de Vida Individual que LA COMPAÑÍA ofrece, no se requiere el aviso de siniestro establecido en el artículo 68° de la Ley del Contrato de Seguro N° 29946, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 12° de las Cláusulas Generales de Contratación Comunes a los Seguros de Vida Individuales.

**5- PROCEDIMIENTO Y LUGARES AUTORIZADOS POR LA EMPRESA PARA SOLICITAR LA COBERTURA DE SEGURO:**

Para atender la solicitud de cobertura por ocurrencia de un siniestro, se deberá presentar ante cualquiera de las oficinas de LA COMPAÑÍA los documentos detallados en el artículo 12° de las Cláusulas Generales de Contratación Comunes a los Seguros de Vida Individuales, además de indicar nombres completos, dirección y números de teléfono de la persona que está realizando el trámite.

**6- PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y/O 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:**

- Comunicación dirigida al Presidente del Grupo Mapfre, indicando: tipo de solicitante (\*), nombre completo, número de documento de identidad, domicilio, teléfono, correo electrónico, nombre del producto/servicio afectado, una breve explicación clara y precisa de la consulta y/o hecho reclamado y documentos que adjunta.

(\*) Tipo de solicitante (CONTRATANTE, ASEGURADO, BENEFICIARIO, Corredor u otro: Especificar).

- A través de la página Web de MAPFRE PERÚ <http://www.mapfre.com.pe/>, enlazándose al link “Atención de Consultas”: <https://www.mapfre.com.pe/atencion-de-consultas-solicitudes/>.
- Oficina Principal de LA COMPAÑÍA: Av. 28 de Julio 873, Miraflores, Lima 18, Perú, teléfono 213-3333 (En Lima) y 0801-1-1133 (en Provincia) Página Web: [www.mapfre.com.pe](http://www.mapfre.com.pe).

### **Reclamos y/o Quejas:**

- Comunicación dirigida al Presidente del Grupo Mapfre, indicando: tipo de solicitante (\*), nombre completo, número de documento de identidad, domicilio, teléfono, correo electrónico, nombre del producto/servicio afectado, 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 sustentan su reclamo y/o queja.
- A través de la página Web de MAPFRE Perú [www.mapfre.com.pe](http://www.mapfre.com.pe) enlazándose al link de “Libro de Reclamaciones” (Reclamos y/o Queja).

A falta de elección por parte del usuario para la remisión de la respuesta de la consulta y/o reclamo (sea la dirección domiciliaria o electrónica), LA COMPAÑÍA optará por el envío a su dirección domiciliaria, según último dato registrado en LA COMPAÑÍA.

La respuesta al reclamo o consulta será remitida al usuario en un plazo máximo de treinta (30) días calendario de presentada la comunicación y/o formulario a LA COMPAÑÍA. Los plazos de respuesta podrán ser ampliados cuando la complejidad y naturaleza del reclamo lo justifique.

En este caso se informará al usuario, dentro del periodo indicado, las razones de la demora precisando el plazo estimado de respuesta.

Si no fuese posible ubicar al reclamante en el domicilio indicado por éste en su comunicación y/o formulario y la respuesta sea a favor del usuario se realizará un segundo envío, dejando la carta respuesta por debajo de la puerta, anotándose las características del domicilio. Si se tratase de una respuesta a favor de LA COMPAÑÍA y no se logrará ubicar al reclamante se procederá a la remisión por conducto notarial, dando por concluido en

ambos casos el proceso del reclamo.

Los reclamos deben efectuarse dentro de los plazos de prescripción establecidos por Ley.

En caso el usuario no se encuentre conforme con los fundamentos de la respuesta, puede acudir a las instancias habilitadas que se detallan en el artículo 24 de las presentes Cláusulas.

Para cualquier consulta respecto a su reclamo, puede comunicarse con la Central de Atención al Cliente al teléfono 213-3333 (en Lima) y 0801-1-1133 (en Provincia) o dirigirse a las plataformas de Atención al Cliente de las oficinas de La COMPAÑÍA ubicadas en Lima y Provincias. La relación completa de oficinas de la COMPAÑÍA se encuentra disponible en la Página Web [www.mapfre.com.pe](http://www.mapfre.com.pe) o a través de la Central de Atención al cliente.

Para mayor detalle EL CONTRATANTE y/o ASEGURADO podrán remitirse a lo establecido en el artículo 14° de las Cláusulas Generales de Contratación Comunes a los Seguros de Vida Individuales.

**7- INSTANCIAS HABILITADAS PARA PRESENTAR RECLAMOS Y/O DENUNCIAS:**

De acuerdo a lo establecido en el artículo 24° de las Cláusulas Generales de Contratación Comunes a los Seguros de Vida Individuales, EL CONTRATANTE y/o EL ASEGURADO y/o EL BENEFICIARIO podrá presentar su reclamo en las siguientes instancias:

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

Plataforma de Atención al Usuario (PAU)

Lima: Av. Dos de Mayo N° 1475 - San Isidro, Lima

Otras oficinas a nivel nacional en la página web de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

y otras PAU ubicadas en provincias, o a los

Teléfonos: 0800-10840 | (511) 200-1930

[www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe)

INDECOPI

Calle de la Prosa 104, San Borja, Lima

Otras oficinas a nivel nacional en la página web de INDECOPI

Teléfonos: 224 7777 (Lima) o 0800-4-4040 (provincias)

/ [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)

Defensoría del ASEGURADO

Calle Amador Merino Reyna, Piso 9 San Isidro, Lima

Teléfono: 201 1600 Anexo 425 Telefax: 421 06 14

/ [www.defaseg.com.pe](http://www.defaseg.com.pe)

**8- RIESGOS CUBIERTOS:**

LA COMPAÑÍA se obliga a pagar a Los Beneficiarios las Coberturas de Supervivencia o la Cobertura de Muerte, conforme al artículo 2° de las Condiciones Generales del Producto y a las Condiciones Particulares.

**9- EXCLUSIONES:**

La presente Póliza no cubre los siniestros ocurridos a consecuencia de cualquiera de las siguientes causas o situaciones:

- a) A consecuencia de suicidio consciente o inconsciente, salvo que el contrato haya estado en vigencia ininterrumpidamente por dos (02) años.
- b) Los ocasionados como consecuencia de conflictos armados.
- c) El resultante de homicidio por un Beneficiario de esta póliza.
- d) A consecuencia de participación del ASEGURADO como conductor o acompañante en carreras o ensayos de velocidad o resistencia de automóviles, motocicletas, lanchas a motor, avionetas, incluyendo carreras de entretenimiento.

Además de las indicadas en el artículo 9° de las Condiciones Generales del Producto.

**10- PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR EL VALOR DE RESCATE O PRÉSTAMO.**

EL CONTRATANTE podrá solicitar a LA COMPAÑÍA el Rescate o Préstamo de su Póliza, conforme a lo estipulado en las condiciones Generales del Producto.

Para efectos del ejercicio del Rescate, EL CONTRATANTE deberá presentar una solicitud por escrito, dirigida a LA COMPAÑÍA, acompañada de copia de su documento de identidad. LA COMPAÑÍA se pronunciará, en un plazo máximo de treinta (30) días contados desde la recepción de la solicitud del CONTRATANTE. De ser aprobada la solicitud, LA COMPAÑÍA procederá a realizar el pago del Rescate dentro del mismo plazo de evaluación de la solicitud.

Para efectos del ejercicio del Préstamo, EL CONTRATANTE deberá

presentar una solicitud por escrito, dirigida a LA COMPAÑÍA, acompañada de copia de su documento de identidad. LA COMPAÑÍA se pronunciará en un plazo máximo de treinta (30) días contados desde la recepción de la solicitud del CONTRATANTE. De ser aprobada la solicitud, LA COMPAÑÍA procederá a otorgar el Préstamo dentro del mismo plazo de evaluación de la solicitud.

**11- CARACTERÍSTICA DEL DERECHO DE REDUCCIÓN.**

EL CONTRATANTE podrá solicitar a LA COMPAÑÍA la Reducción de la Suma Asegurada de su Póliza, siempre que hubiesen transcurrido al menos dos (02) años desde la fecha de inicio de vigencia del Contrato y que las primas correspondientes a las anualidades transcurridas hubiesen sido pagadas.

Asimismo, la falta de pago de primas pasados ciento ochenta (180) días contados desde el vencimiento del último recibo pagado por EL CONTRATANTE, dará lugar a la Reducción del Seguro, siempre que hubieran transcurrido al menos dos (02) anualidades completas y que la prima correspondiente a las mismas hubiese sido pagada.

La Reducción da lugar a nuevos valores de Rescate, quedando sin efecto el cuadro de Valores Garantizados original incluido en las Condiciones Particulares de la Póliza. El valor de Rescate de un seguro reducido será equivalente a las Reservas Matemáticas constituidas.

No procede la solicitud de Reducción del seguro sobre una Póliza con Préstamo otorgado, salvo cancelación previa de la totalidad del préstamo más los intereses correspondientes.

**12- CONDICIONES DE ACCESO Y LIMITES DE PERMANENCIA:**

De acuerdo a lo establecido en el artículo 3º de las Condiciones Generales del Producto.

**13- DERECHO DE RESOLUCION DEL CONTRATO SIN EXPRESIÓN DE CAUSA:**

Por decisión unilateral y sin expresión de causa de parte del CONTRATANTE, sin más requisito que una comunicación a LA COMPAÑÍA, pudiendo emplear los mismos mecanismos de forma, lugar y medio que usó para la contratación del seguro, con una anticipación no

menor de treinta (30) días, fecha que será considerada para el fin de la vigencia del contrato de seguro, de acuerdo a lo establecido en el artículo 9.1 de las Cláusulas Generales de Contratación Comunes a los Seguros de Vida Individuales.

La resolución del contrato por esta causa libera a LA COMPAÑÍA de cualquier obligación con respecto a la Póliza y no da lugar a devolución de la prima pagada por periodos anteriores en los que la Póliza estuvo vigente.

No resultarán aplicables penalidades o cobros de naturaleza o efecto similar por resolución sin expresión de causa de la Póliza.

En caso se hubiese pagado prima por periodos posteriores o adelantados, ésta será devuelta al CONTRATANTE a prorrata por el periodo no cubierto, para lo cual, LA COMPAÑÍA procederá a emitir un cheque en el plazo de treinta (30) días contados desde la recepción de la comunicación del CONTRATANTE en la cual expresa su deseo de resolver el contrato. Las demás causales de resolución, nulidad y terminación del contrato de seguros, se encuentran detalladas en el artículo 9º de las Cláusulas Generales de Contratación Comunes a los Seguros de Vida Individuales.

**14- MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES CONTRACTUALES:**

De acuerdo a lo establecido en el artículo 21º de las Cláusulas Generales de Contratación Comunes a los Seguros de Vida Individuales.

**15- CANALES DE ORIENTACIÓN PARA SOLICITAR LA COBERTURA DEL SEGURO:**

- a) Oficinas de LA COMPAÑÍA ubicadas en Lima y Provincias, detalladas en nuestra página web: <https://seguros.mapfre.com.pe/nuestras-oficinas>
- b) Página Web de MAPFRE PERU <http://www.mapfre.com.pe/>, enlazándose al link “Atención de Consultas” <https://www.mapfre.com.pe/atencion-de-consultas-solicitudes/>

**16- DERECHO DE ARREPENTIMIENTO**

En la oferta de seguros efectuada fuera del local de LA COMPAÑÍA o sin que medie la intermediación de un corredor de seguros o de un promotor de seguros, cuando el marco regulatorio permita la contratación de este producto a través de dichos mecanismos, EL CONTRATANTE tiene derecho de arrepentimiento, el cual no está sujeto a penalidad alguna,

empleando los mismos mecanismos de forma, lugar y medios que usó para la contratación del seguro ,en cuyo caso podrá resolver la póliza de seguro sin expresión de causa dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de recepción de la mencionada póliza de seguro o la nota de cobertura provisional, debiendo LA COMPAÑÍA devolver el monto de la prima recibida.

En caso EL CONTRATANTE ejerza su derecho de arrepentimiento luego de haber pagado el total o parte de la prima, LA COMPAÑÍA procederá a la devolución de la misma, dentro de los treinta (30) días siguientes al ejercicio del derecho de arrepentimiento.

EL CONTRATANTE, podrá hacer uso del derecho de arrepentimiento en tanto no haya utilizado ninguna de las coberturas y/o beneficios de la póliza contratada.

**NOTAS IMPORTANTES:**

- El presente contrato forma parte del Registro Nacional de Información de Contratos de Seguros de Vida y de Accidentes Personales con cobertura de Fallecimiento o de Muerte Accidental, creado mediante Ley N° 29355
- El presente seguro presenta obligaciones a cargo del usuario, cuyo incumplimiento podría afectar el pago de la indemnización o prestaciones a las que tendría derecho.
- Dentro de la vigencia del contrato de seguro, el asegurado encuentra obligado a informar a la empresa los hechos o circunstancias que agraven el riesgo asegurado.
- Las Condiciones Especiales del contrato prevalecen sobre las Condiciones Generales y Particulares.

-----\*\*\*\*-----



 **MAPFRE** | PERÚ

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