

RESUMEN: SEGURO MÉDICO FAMILIAR VIVA SALUD

| | | | |
|---|--|--------|----------------|
| CAPITAL SOCIAL | | | |
| MAPFRE PERÚ COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A. | | | |
| RUC | 20202380621 | TELEF. | (511) 213-7373 |
| DIRECCIÓN | AV. 28 DE JULIO 873, MIRAFLORES. Lima, Perú. | | |

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. MONTO DE LA PRIMA

Prima comercial:

2. VIGENCIA DEL SEGURO

Desde

Hasta

3. LUGAR Y FORMA DE PAGO

- > Ingresando a la página web de los siguientes bancos: Banco de Crédito, Banco Continental, Interbank y Scotiabank.
- > Acercándose a cualquiera de los siguientes bancos: Banco de Crédito, Banco Continental, Scotiabank, Interbank, Banco de la Nación, BanBif, 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, y los bancos autorizados: Scotiabank, Banco de Crédito, Interbank y Banco Continental.
- > En cualquiera de nuestras oficinas ubicadas en Lima en la Av. 28 de Julio 873 Miraflores, teléf. 213-7373 y provincias al teléf. 0801-1-1133 detalladas en nuestra página web: <http://www.mapfre.com.pe/nuestras-oficinas>

4. MEDIO Y PLAZO ESTABLECIDOS PARA EL AVISO DE SINIESTRO

El asegurado cuenta con atenciones vía crédito para solicitar la cobertura, en la red de proveedores de la compañía. En el artículo 8º de las Condiciones Generales se detallan los tipos de atención.

5. CANALES DE ORIENTACIÓN PARA LA SOLICITUD DE COBERTURA DEL SEGURO

Ponemos a disposición del asegurado y/o contratante los siguientes canales de orientación:

- > Las oficinas de la compañía ubicadas en Lima y provincias, detalladas en nuestra página web: <https://seguros.mapfre.com.pe/nuestras-oficinas>
- > Línea telefónica: 213-3333
- > WhatsApp MAPFRE: 999-919-133

6. LUGARES AUTORIZADOS POR LA EMPRESA PARA SOLICITAR LA COBERTURA DE SEGURO

En caso de atenciones vía crédito:

A través de la red de clínicas afiliadas: <http://www.mapfre.com.pe/clinicas-afiliadas>

7. MEDIOS HABILITADOS POR LA EMPRESA PARA PRESENTAR RECLAMOS

Los usuarios y/o consumidores, entendiéndose estos 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 PERÚ (en papel membretado en caso de ser persona jurídica), indicando: tipo de solicitante, nombre completo, documento de identidad, domicilio, teléfono, correo electrónico, nombre del producto/servicio afectado, así como una breve explicación, clara y precisa, de la consulta.
- > A través de la página web de MAPFRE PERÚ (<http://www.mapfre.com.pe>) enlazándose al link de "Atención de Requerimientos (Consultas y Solicitudes)".

Reclamos y/o quejas

- > Comunicación 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, 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 PERÚ (<http://www.mapfre.com.pe>) enlazándose al link de "Libro de Reclamaciones" (Reclamos y/o Quejas).

7. MEDIOS HABILITADOS POR LA EMPRESA PARA PRESENTAR RECLAMOS

- > La respuesta al reclamo, será remitida al usuario en un plazo máximo de 30 días calendario de presentada la comunicación 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 este en su carta, se le tendrá por atendido y archivado.

8. INSTANCIAS HABILITADAS PARA PRESENTAR RECLAMOS Y/O DENUNCIAS

1. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

Av. Dos de Mayo N° 1475, San Isidro, Lima
Teléfonos: 0800-10840 | (511) 200-1930
www.sbs.gob.pe

2. INDECOPI

Calle de la Prosa N° 104, San Borja
Teléfonos: 224-7777 (Lima) o 0800-4-4040 (provincias)
www.indecopi.gob.pe

3. Defensoría del Asegurado

Calle Amador Merino Reyna N° 307, piso 9
San Isidro, Lima, Perú
Telefax: 421-0614
www.defaseg.com.pe

4. Centro de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia Nacional de Salud (CECONAR)

Av. Alejandro Velasco Astete N° 1398, Surco
Teléfono: 372-6150
<http://portal.susalud.gob.pe/blog/que-es-el-ceconar/>

El presente producto presenta obligaciones a cargo del usuario cuyo incumplimiento podría afectar el pago de la indemnización o prestaciones a las que se tendría derecho.

Dentro de la vigencia del contrato de seguro el asegurado o el contratante se encuentran obligados a informar a la empresa los hechos o circunstancias que agraven el riesgo asegurado.

9. PRINCIPALES RIESGOS CUBIERTOS

Gastos cubiertos por hospitalización
Gastos ambulatorios cubiertos
Emergencia accidental
Maternidad control del niño sano
Enfermedades congénitas del recién nacido

Además de los indicados en el artículo 4º de las Condiciones Generales.

10. PRINCIPALES EXCLUSIONES

- a.** Enfermedades y/o defectos congénitos y/o físicos adquiridos al nacer y gastos derivados por causas relacionadas de acuerdo al CIE-10, el cual se podrá ubicar en la página web www.mapfre.com.pe, así como en la página web de la Organización Mundial de la Salud <http://www.who.int/es/> salvo las enfermedades congénitas de aquellos dependientes cuyo nacimiento haya sido amparado por la póliza hasta el límite señalado en la Tabla de Beneficios. Tampoco se encuentran cubiertas las enfermedades, lesiones, defectos y complicaciones congénitas o no congénitas que deriven de una inseminación artificial y/o tratamiento para fertilidad. No se cubren estudios o pruebas genéticas.
- b.** Enfermedades pre-existentes, tal como se definen en el numeral 1 de las Cláusulas Generales de contratación.
- c.** Curas de reposo, surmenaje, enfermedades emocionales (ansiedad, depresión, stress, etc), trastornos funcionales de órganos, distonías neurovegetativas, desórdenes de la mente (psicosis, neurosis, fobias, etc), tratamientos psiquiátricos y/o psicológicos, enuresis nocturna, retardo mental o del desarrollo psicomotor, déficit de atención, bajo rendimiento escolar, disfunciones cerebrales, síndrome orgánico cerebral.
- d.** Gastos cuyo objeto sea el chequeo médico y despistaje de enfermedades de una persona sana, así como el tratamiento, análisis o procedimientos no relacionados directamente a una enfermedad determinada, a excepción de lo señalado en la Tabla de Beneficios.
- e.** Cirugía estética para fines de embellecimiento. Ginecomastia, mastoplastia, gigantomastia y cirugía del septum nasal; a excepción de los casos necesarios como consecuencia de un accidente cuyos gastos fueron cubiertos por esta póliza.
- f.** Sustancias exfoliativas, preparados, jabones, cremas neutras y bloqueadores solares, salvo justificación médica aceptada por la compañía.
- g.** Aparatos ortopédicos, ortésicos, prótesis (salvo las prótesis internas hasta el máximo señalado en la Tabla de Beneficios), equipos mecánicos y electrónicos, medias para várices, nebulizadores.
- h.** Los procedimientos, medicamentos, equipos, insumos o tratamientos que carezcan de un beneficio clínico relevante frente a alternativas vigentes o sustentados en Medicina Basada en Evidencia con nivel de evidencia IIA. No se cubren productos, servicios, procedimientos, insumos, medicamentos o tratamientos experimentales, o en fase de periodo de prueba o investigación.

Además de las indicadas en el artículo 7° de las Condiciones Generales.

11. CONDICIONES DE ACCESO Y LÍMITES DE PERMANENCIA EN LOS SEGUROS PERSONALES

Las indicadas en el artículo 2° de las Condiciones Generales.

12. 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 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 el presente contrato de seguro sin expresión de causa dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de recepción de la póliza o la nota de cobertura provisional, debiendo la compañía devolver el monto de la prima recibida.

13. DERECHO DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO SIN EXPRESIÓN DE CAUSA

Contemplado en el numeral 9° de las Cláusulas Generales de contratación de seguros de asistencia médica.

14. DERECHO DE ACEPTAR O NO LAS MODIFICACIONES DE LAS CONDICIONES CONTRACTUALES PROPUESTAS POR LAS EMPRESAS, DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO

Contemplado en el numeral 7° de las Cláusulas Generales de contratación de seguros de asistencia médica.

15. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE COBERTURA DEL SEGURO

El indicado en el artículo 10° de las Condiciones Generales.

NOTA IMPORTANTE: Las Condiciones Especiales del contrato prevalecen sobre las Condiciones Generales y Particulares.

