

## PROCEDIMIENTO DE CASO DE SINIESTRO PROTECCIÓN DE TARJETA

### En caso de uso indebido por Robo, Asalto, Secuestro, Hurto o Extravío de Tarjeta:

Plazo máximo de aviso: 60 días de ocurridos o tomado conocimiento de la ocurrencia de los hechos.

- Bloquear la(s) Tarjeta(s) sustraída(s) o extraviada(s) dentro de un plazo no mayor a 4 horas de ocurrido el robo, asalto o secuestro o de conocido el hurto o extravío, mediante llamada telefónica al CALL CENTER de la CAJA HUANCAYO o en cualquiera de las agencias a nivel nacional; y obtener el (los) código(s) de bloqueo correspondientes o el Acta de Bloqueo.
- Presentar la denuncia policial en la delegación donde ocurrieron los hechos dentro de un plazo no mayor de 24 horas de ocurridos o conocidos tales hechos, según sea el caso.
- Presentar el reclamo por escrito a la COMPAÑÍA o a la CAJA HUANCAYO indicando la fecha, hora y circunstancias de los hechos, adjuntando los siguientes documentos (copia legalizada)
  - a) Código de Bloqueo (Call Center) o Acta de bloqueo (Bloque en ventanilla).
  - b) Denuncia policial
  - c) Documento de identidad del ASEGURADO
  - d) Pasaporte del ASEGURADO (solo para eventos ocurridos en el extranjero).
  - e) Estado de cuenta donde figuren los consumos indebidos, haciendo indicación de los mismos.

### En el caso de Muerte a consecuencia de Robo, Asalto o Secuestro:

Plazo máximo de aviso: 30 días de ocurridos o tomado conocimiento de la ocurrencia de los hechos.

- Presentar la denuncia policial en la delegación donde ocurrieron los hechos.
- Presentar el reclamo por cualquiera de los medios de comunicación pactados a la COMPAÑÍA, en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario de ocurrido el siniestro, adjuntando los siguientes documentos en original o certificación de reproducción notarial (antes copia legalizada).
  - a) Denuncia Policial
  - b) Documento de identidad del ASEGURADO
  - c) Partida o Acta de Defunción
  - d) Certificado Médico de Defunción completo
  - e) Documento de identidad de los Beneficiarios o Herederos Legales
  - f) Atestado Policial completo; en caso corresponda
  - g) Protocolo de Necropsia; en caso corresponda
  - h) Resultado de Dosaje Etilico (accidentes de tránsito) o exámenes médicos (otros accidentes), en caso corresponda y
  - i) Resultado de Análisis Toxicológico en caso corresponda.

### Renta Hospitalaria por Robo, Asalto o Secuestro

Plazo máximo de aviso: 30 días de ocurridos o tomado conocimiento de la ocurrencia de los hechos.

- Presentar el reclamo por cualquiera de los medios de comunicación pactados a la COMPAÑÍA, en un plazo no mayor de (30) días calendario de ocurrido el siniestro, adjuntando los siguientes documentos en original o certificación de reproducción notarial (antes copia legalizada).
  - a) Código de Bloqueo (Call Center) o Acta de bloqueo (Bloque en ventanilla).
  - b) Denuncia policial
  - c) Documento de identidad del ASEGURADO

- d) Certificados médicos con diagnósticos, en los cuales indique la hospitalización o atención ambulatoria.
- e) Facturas de los gastos médicos ambulatorios y/u hospitalarios incurridos por el ASEGURADO.
- f) Demás documentos que certifiquen los servicios de hospitalización suministrados al ASEGURADO.

**Para cobertura de Robo de Dinero luego del retiro en ventanilla o en Cajero Automático:**

- Bloquear la(s) Tarjeta(s) dentro de un plazo no mayor a 4 horas de ocurrido el robo, asalto o secuestro, mediante llamada telefónica al CALL CENTER de la CAJA HUANCAYO o en cualquiera de las agencias a nivel nacional; y obtener el (los) código(s) de bloqueo correspondientes o el Acta de Bloqueo.
- Presentar la denuncia policial en la delegación donde ocurrieron los hechos dentro de un plazo no mayor de 24 horas de ocurridos o conocidos tales hechos, según sea el caso.
- Presentar el reclamo por escrito a la COMPAÑÍA o a la CAJA HUANCAYO indicando la fecha, hora y circunstancias de los hechos, en un plazo no mayor a 10 días calendarios contados desde la ocurrencia de los hechos, adjuntando los siguientes documentos en original o certificación de reproducción notarial (antes copia legalizada)
  - a) Código de Bloqueo (Call Center) o Acta de bloqueo (Bloque en ventanilla).
  - b) Denuncia policial
  - c) Documento de identidad del ASEGURADO
  - d) Estado de cuenta donde figuren los retiros indebidos en cajeros automáticos o ventanillas de las Agencias de Caja Huancayo, haciendo indicación de los mismos.

**La COMPAÑÍA tendrá siempre el derecho de solicitar cualquier otro antecedente o documento que estime necesario, además y sin perjuicio de los mencionados, que sean necesarios para la evaluación del siniestro correspondiente y/o la determinación de su cuantía.**