

## CARÁTULA DE PÓLIZA DE COMERCIALIZACION MASIVA CONTRA FRAUDE PARA TARJETAHABIENTES

ASEGURADORA CONFIO, S.A., es responsable por los seguros vendidos por cuenta de esta, a través del comercializador

### I. INFORMACIÓN DEL ASEGURADO.

Nombres y apellidos del asegurado

Documento de identificación:

NIT:

Dirección domiciliar:

Actividad principal del asegurado:

Número de teléfono y/o celular:

Correo electrónico:

### II. INFORMACIÓN DEL EMISOR DE LA TARJETA.

Nombre del emisor:

### III. INFORMACIÓN DE LA PÓLIZA.

Número de póliza:

Inicio de vigencia:

Fin de vigencia:

Moneda:

Territorio:

### IV. INFORMACIÓN DE LA PRIMA.

Prima anual:

Forma de pago (anual, semestral, trimestral, mensual):

Monto de la prima según forma de pago:

Número de la tarjeta para cargo de prima:

### V. INFORMACIÓN DEL PLAN CONTRATADO.

Cobertura:	Suma Asegurada:

ASEGURADORA CONFÍO, S.A., con domicilio en la Ciudad de Guatemala, al recibir las pruebas fehacientes de la ocurrencia del siniestro cubierto por esta póliza, pagará el importe de la(s) cobertura(s) que proceda(n) de acuerdo con lo establecido en las condiciones generales de la póliza y/o anexos, según corresponda. La póliza entrará en vigor en la fecha de inicio arriba indicada. Las primas son pagaderas por el asegurado en la periodicidad y la forma en que haya convenido en la presente solicitud de seguro.

En testimonio de lo cual, ASEGURADORA CONFIO, S.A., firma la presente póliza, en la ciudad de Guatemala, a los siete días, del mes de mayo del año dos mil veinticinco.

---

Firma Autorizada  
ASEGURADORA CONFIO, S.A.

Este texto es responsabilidad de la aseguradora y fue registrado en la Superintendencia de Bancos según Resolución Número 417-2025 del diecinueve de marzo de dos mil veinticinco, registro que no prejuzga sobre el contenido del mismo.

## CONDICIONES GENERALES

### PÓLIZA DE SEGURO MASIVO CONTRA FRAUDE PARA TARJETAHABIENTES

#### SECCIÓN I. NORMAS RELATIVAS A LAS DEFINICIONES, COBERTURAS Y EXCLUSIONES.

##### PRIMERA. CONTRATO.

ASEGURADORA CONFÍO, S.A., que en adelante se denominará LA ASEGURADORA, otorga cobertura al asegurado durante el periodo de vigencia, contra los riesgos cubiertos por este seguro y hasta las sumas aseguradas contratadas.

Al presente contrato de seguro, le son aplicables las disposiciones del Código de Comercio de Guatemala, relacionadas con el mismo, las que prevalecerán sobre el contenido de este contrato de seguro.

##### SEGUNDA. DERECHO DE RECTIFICACIÓN DE PÓLIZA DEL ASEGURADO.

El asegurado, al recibir esta póliza deberá cerciorarse que los términos y condiciones de la misma concuerdan con la solicitud que presentó a la aseguradora, a través del comercializador masivo, para los efectos de lo establecido en el artículo 673 del Código de Comercio de Guatemala, el cual textualmente establece: "En los contratos cuyo medio de prueba consista en una póliza, factura, orden, pedido o cualquier otro documento similar suscrito por una de las partes, si la otra encuentra que dicho documento no concuerda con su solicitud, deberá pedir la rectificación correspondiente por escrito, dentro de los quince días que sigan a aquél en que lo recibió, y se considerarán aceptadas las estipulaciones de ésta, si no se solicita la mencionada rectificación. Si dentro de los quince días siguientes, el contratante que expide el documento no declara al que solicitó la rectificación, que no puede proceder a ésta, se entenderá aceptada en sus términos la solicitud de este último".

##### TERCERA. DEFINICIONES.

Ciertas palabras y/o frases usadas en la póliza se definen a continuación, otras palabras y/o frases son definidas cuando son usadas. En esta póliza, el uso del género masculino automáticamente implica el género femenino, a no ser que el texto indique lo contrario.

##### 1. ASEGURADO:

Persona que tiene derecho a recibir los beneficios otorgados en esta póliza, que, en el contrato con el emisor es conocido como el tarjetahabiente.

##### 2. ASEGURADORA:

ASEGURADORA CONFIO, S.A.

**3. EMISOR:**

Cualquier institución financiera o bancaria legalmente autorizada en la República de Guatemala, para prestar el servicio de emisión y administración de tarjetas de crédito o de débito.

**4. EXTRAVÍO:**

Hecho por el cual el asegurado de forma involuntaria pierde la posesión o custodia de la tarjeta, sin tener la certeza sobre el lugar o motivo por el que ocurrió la pérdida.

**5. CLONACIÓN:**

Copiado del contenido completo de la banda magnética de la tarjeta de emitida por el emisor, para ser replicada en una tarjeta fraudulenta utilizada para crear transacciones no autorizadas por el asegurado, siempre y cuando la tarjeta legítima se encuentre en poder del asegurado.

**6. HURTO:**

Acción de quien sin la debida autorización y sin que implique violencia, tomare o sustrajere una tarjeta ajena con el ánimo de lucro, sin la asistencia, consentimiento o colaboración por parte del asegurado.

**7. TARJETA DE DÉBITO:**

Es el instrumento material que cuenta con una banda magnética o un dispositivo de cualquier otra índole que le permite al tarjetahabiente utilizar los fondos que posee en una cuenta de ahorros o cuanta corriente, contratada con el emisor, para la adquisición de bienes, servicios o el retiro en efectivo, entre otros.

**8. TARJETA DE CRÉDITO:**

Es el instrumento material que cuenta con una banda magnética o un dispositivo de cualquier otra índole que le permite al tarjetahabiente utilizar una línea de crédito que le ha sido otorgada por un emisor, para la adquisición de bienes, servicios o el retiro en efectivo, entre otros.

**9. TARJETAHABIENTE:**

Persona a cuyo nombre ha sido emitida la tarjeta de dpebito o la tarjeta de crédito por el emisor, que, en este seguro, es el mismo asegurado.

**10. ROBO:**

Acción de quien sin la debida autorización y con violencia anterior, simultanea o posterior, tomare una tarjeta ajena, con el ánimo de lucro, sin la asistencia, consentimiento o colaboración por parte del asegurado.

**CUARTA. COBERTURA CONTRA FRAUDE PARA TARJETAHABIENTES.**

El seguro cubre el valor de los cargos facturados fraudulentamente al tarjetahabiente, causados por una tercera persona no autorizada por este y como consecuencia de:

1. Robo, hurto y/o extravío de su tarjeta emitida por el emisor de la tarjeta.
2. Clonación de la tarjeta, siempre y cuando la tarjeta legítima se encuentre en poder del asegurado.
3. La compra de bienes y servicios que se realicen vía comercio electrónico (compras en internet), siempre y cuando la tarjeta legítima se encuentre en poder del asegurado.

La cobertura surtirá efectos a partir de la primera transacción no reconocida por el asegurado. Estas transacciones serán evaluadas y validadas por el emisor y la aseguradora. En caso de robo, hurto y extravío de la tarjeta es obligación del asegurado solicitar al emisor inmediatamente y como máximo dentro de las veinticuatro horas (24) siguientes al hecho, el bloqueo de la tarjeta a través de los medios de comunicación que ésta disponga. Transcurrido dicho plazo ninguna pérdida será cubierta por este seguro. El asegurado tendrá un plazo de sesenta (60) días para notificar el siniestro, de conformidad al artículo 896 del Código de Comercio, contados a partir de la fecha del cargo.

#### **QUINTA. TERRITORIALIDAD.**

La cobertura tendrá efecto en cualquier parte del mundo, única y exclusivamente para tarjetas emitidas por el emisor en la República de Guatemala.

#### **SEXTA. EXCLUSIONES.**

La aseguradora no será responsable por las pérdidas derivadas u ocasionados por:

- a. Actos fraudulentos de familiares y dependientes del asegurado, vivan o no con él, dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad, sus empleados, contratistas, representantes o apoderados, tenga este conocimiento o no de ello;
- b. Actos que se suscitaren por la falta de cuidado por parte del asegurado en la protección de su información personal o contraseña;
- c. La pérdida en las que él asegurado pueda legalmente cobrar u obtener reembolso de cualquier persona, firma o corporación que haya acordado aceptar tarjetas del emisor, tales como los establecimientos afiliados.
- d. Pérdidas ocasionadas por actos deshonestos o fraudulentos cometidos por empleados del emisor, sean estos a tiempo completo o temporales, o de empresas de trabajo temporal, incluyendo el fraude electrónico ocasionado como consecuencia de las relaciones de trabajo con el emisor. En cualquiera de estos casos, el emisor será responsable por dichas pérdidas.
- e. Pérdidas ocasionadas directa o indirectamente por tarjetas o información extraviada o robada mientras estén bajo la custodia del fabricante o del emisor, Courier, mensajero o servicio postal o en tránsito entre los anteriores.
- f. Pérdidas o errores causados por daños en los sistemas electrónicos o de transferencia bancaria del emisor, por cualquier causa.
- g. Cualquier pérdida consecuencial o indirecta por el uso indebido de la tarjeta, incluida pero no limitada a interrupción de negocios, lucro cesante, demora en pagos o compras, retrasos, pérdida de mercado o similares, es decir, pérdida financiera pura del asegurado.
- h. Pérdidas ocasionadas directa o indirectamente por tarjetas o información extraviada o robada mientras estén bajo la custodia del fabricante o del emisor.
- i. Retiros o consumos locales e internacionales efectuados con el PIN del tarjetahabiente.

- j. Pérdidas o daños ocasionados directa o indirectamente por ataques cibernéticos o ataques masivos.

## **SECCIÓN II. NORMAS RELATIVAS AL SINIESTRO (RECLAMACIONES E INDEMNIZACIONES).**

### **SÉPTIMA. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO Y AVISO DE SINIESTRO.**

En caso de robo, hurto o extravío de la tarjeta, el asegurado tiene la obligación de ejecutar todos los actos que tiendan a evitar o disminuir la pérdida, por lo que es su obligación reportar y bloquear la tarjeta con el emisor, hasta en un máximo de veinticuatro (24) horas después de ocurrido el robo, hurto o extravío. De lo contrario, se entenderá, inclusive, como único responsable al asegurado, quedando la aseguradora libre de responsabilidad.

En caso de fraude, el asegurado tendrá un plazo máximo de sesenta (60) días para dar aviso del siniestro, de conformidad al artículo 896 del Código de Comercio, debiendo llenar los formularios y/o documentos proporcionados y la información en ellos requeridos para proceder con el mismo.

### **OCTAVA. PAGO DE RECLAMACIÓN.**

Si la reclamación es aceptada se procederá a la indemnización que corresponda en un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha en que se presente el reclamo y la documentación esté debidamente completa.

### **NOVENA. PAGO DE LAS PRIMAS.**

El asegurado debe la prima desde el momento de inicio de vigencia del seguro. En caso de que la prima de la póliza no sea pagada en la fecha que corresponda, la aseguradora tendrá derecho a dar por terminado el seguro, de conformidad a la cláusula décima tercera. El pago de la prima solamente mantiene vigente el seguro por el tiempo al cual corresponde dicho pago. La forma de pago se hace constar en la carpatula de la póliza.

### **DÉCIMA. PERIODO DE GRACIA PARA EL PAGO DE PRIMAS.**

La aseguradora concede un plazo de gracia para el pago de las primas de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de vencimiento del pago de la prima, de conformidad a la forma de pago escogida por el asegurado, en el entendido de que durante tal plazo la póliza continuará vigente y en caso de ocurrir alguna reclamación en ese período, la aseguradora tendrá la obligación de atenderla, previa cancelación de la prima pendiente de pago.

### **DÉCIMA PRIMERA. DEDUCIBLE.**

Si se estipulare un deducible en la carátula de esta póliza, se deberá comprender como la participación del asegurado en case de siniestro, por lo que dicha cantidad será deducida de la indemnización correspondiente.

### **DÉCIMA SEGUNDA. DECLARACIONES FALSAS O INEXACTAS.**

Toda declaración falsa o inexacta da derecho a la aseguradora para terminar el contrato de seguro en todos sus efectos, debiendo la aseguradora dar aviso al asegurado, por escrito, conforme lo dispuesto por el Artículo 908 del Código de Comercio.

**DÉCIMA TERCERA. CANCELACIÓN (TERMINACIÓN ANTICIPADA).**

Esta póliza podrá ser cancelada por las siguientes causas:

- a. Por falta de pago de la prima, luego de transcurrido el período de gracia establecido en la cláusula décima de estas condiciones generales.
- b. Por solicitud del asegurado, con quince (15) días de anticipación a la fecha en que se desea dar por terminado el seguro.
- c. Cuando la tarjeta haya sido cancelada o dada de baja temporalmente o definitivamente por el emisor.
- d. Por decisión de la aseguradora, para lo cual esta lo hará del conocimiento del asegurado, con quince días de aviso
- e. previo a la fecha en que se producirá la terminación del seguro, de conformidad a lo estipulado en el artículo 907 del Código de Comercio.

**DÉCIMA CUARTA. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.**

Todo desacuerdo entre el asegurado y la aseguradora a causa de un siniestro, o de la interpretación o cumplimiento de las cláusulas de la presente póliza, se resolverán, en primer lugar, por la vía conciliatoria, y, en segundo lugar, si no fuese posible la solución por el medio descrito anteriormente, quedará abierta la vía jurisdiccional ante los tribunales ordinarios competentes de la ciudad de Guatemala.

**DÉCIMA QUINTA. MONEDA.**

Todos los pagos realizados por el asegurado y la aseguradora deben ser realizados en la moneda estipulada en la carátula de la póliza.

**DÉCIMA SEXTA. NOTIFICACIONES.**

Toda declaración o comunicación que el asegurado deba hacer a la aseguradora, deberá hacerla por escrito y presentarla en su oficina principal detallada en la póliza, Asimismo, las comunicaciones que la aseguradora deba hacer al asegurado, las enviará por escrito a la última dirección física conocida por este, o bien, a cualquiera de los mediación electrónicos que este designare al momento de la contratación del seguro.

**DÉCIMA SÉPTIMA. RENOVACIÓN.**

El contrato de seguro se entenderá renovado automáticamente al finalizar el último día de la vigencia anterior y por un plazo igual, entendiéndose que la renovación no implica una nueva póliza, sino la prórroga de la anterior. La prórroga no procederá si una de las partes notifica a la otra su voluntad de no prorrogar, mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de por lo menos un (1) mes de anticipación al vencimiento del período de vigencia en curso.

**DÉCIMA OCTAVA. PRESCRIPCIÓN.**

Todos los derechos y acciones que deriven de esta póliza prescribirán en dos (2) años, contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen y si el beneficiario no tiene conocimiento de su derecho, la prescripción se consumará por el transcurso de cinco (5) años, contados a partir del momento en que fueron exigibles las obligaciones de la aseguradora.