



Cobertura Principal

La Compañía Aseguradora se compromete a indemnizar al Asegurado los perjuicios económicos que sufra a consecuencia de alguna de las coberturas que se señalan a continuación y que sean contratada(s) expresamente por este, siendo individualizadas en las Condiciones Particulares que se emitan, sujeto a los términos, montos máximos asegurados, condiciones y exclusiones que se señalan en este documento.

Las coberturas que contemplan este seguro, que pueden ser contratadas de acuerdo a los planes descritos a continuación:

Cuadro de coberturas	Monto asegurado	Monto asegurado	Monto asegurado
Giro o compra por coacción física.**	UF 200 Total	UF 500 Total	UF 1.000 Total
Robo después de giro en cajero automático o ventanilla en sucursal Santander.	UF 20 por evento / 2 eventos por año	UF 20 por evento / 2 eventos por año	UF 20 por evento / 2 eventos por año
Robo, hurto, extravío de cheques.**	UF 200 Total	UF 500 Total	UF 1.000 Total
Reembolso de Honorarios de Abogado en caso de usurpación o suplantación de identidad.	Sin esta cobertura	UF 50 por evento / 2 eventos por año	UF 50 por evento / 2 eventos por año
Robo con violencia en las personas (Bolso protegido).	Sin esta cobertura	Sin esta cobertura	UF 15 total evento / UF 5 por objeto / 2 eventos por año
Asistencia al bloqueo de documentos.	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Asistencia de orientación legal telefónica.	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Asistencia de agendamiento de hora para obtener Cédula de Identidad y/o Pasaporte.	3 eventos por año	3 eventos por año	3 eventos por año
Asistencia de reintegro de gastos por renovación de Cédula de Identidad, Pasaporte y Licencia de Conducir en Chile.	80% del valor / 1 evento por documento año	80% del valor / 1 evento por documento año	80% del valor / 1 evento por documento año
Asistencia Psicológica por robo con violencia.	1 sesión / 1 evento por año	1 sesión / 1 evento por año	1 sesión / 1 evento por año
Asistencia de Atención en Sala de Urgencia por Accidente.	Sin esta asistencia	Sin esta asistencia	UF 9 por evento / eventos ilimitados
Prima bruta mensual	UF 0,12	UF 0,22	UF 0,32

* Las coberturas efectivamente contratadas por el asegurado, corresponderán a aquellas comprendidas en el plan seleccionado por el asegurado de acuerdo a lo señalado en el cuadro de coberturas y que se individualiza en esta propuesta y que serán señaladas en las Condiciones Particulares que se emita y que será enviada al contratante/asegurado.

** Los capitales indicados corresponden a topes acumulados anuales por año de vigencia de la póliza.



Requisitos de Asegurabilidad

Será requisito para ser asegurado de la presente póliza ser cliente de Banco Santander.

¿Qué cubre?

I. Giro o Compra por coacción física:

En el evento que el Asegurado sea obligado mediante coacción física (no aplica coacción psicológica) a retirar dinero de un cajero automático, haciendo uso de su tarjeta de débito, crédito o con provisión de fondos de Banco Santander y luego dicho dinero le sea robado por quien ejerció la coacción física, la Compañía Aseguradora indemnizará al Asegurado el monto objeto del robo, hasta el monto señalado en el cuadro de coberturas.

Adicionalmente, en el evento que el asegurado sea obligado a comprar un bien mueble mediante coacción, haciendo uso de su tarjeta de débito, crédito o con provisión de fondos de Banco Santander y luego dicho bien mueble le sea robado por quien ejerció la coacción física, la Compañía Aseguradora indemnizará al Asegurado el monto objeto del robo, hasta el monto señalado en el cuadro de coberturas.

El capital asegurado para la presente cobertura, señalado en el "cuadro de coberturas", es un monto único que comprende tanto giro como compra por coacción siendo el tope máximo a indemnizar en el año.

II. Robo después de Giro en Cajero Automático o Ventanilla en Sucursal Bancaria Santander:

En el evento que el Asegurado sea víctima de robo, en que le sustraen el dinero girado desde un cajero automático, mediante la utilización de su tarjeta de débito, crédito o con provisión de fondos de Banco Santander, o una vez realizado un retiro de dinero directamente en caja de la sucursal bancaria Santander, la Compañía Aseguradora indemnizará al Asegurado el monto robado, hasta un monto de UF 20 por evento con un tope de 2 eventos por año de vigencia de la póliza.

Esta cobertura será exigible siempre y cuando el robo haya sido cometido dentro de las 2 horas siguientes desde que el asegurado realizó el giro de dinero en el cajero automático o en la sucursal bancaria.

III. Cobertura en caso de pérdidas por cobro de Cheques Robados, Hurtados o Extraviados:

En el evento que el Asegurado reporte pérdidas en dinero como consecuencia del cobro de uno o más cheques (considera también los talonarios) que hubieran sido previamente robados o hurtados o extraviados por el asegurado, la Compañía Aseguradora le indemnizará el monto de los cheques pagados por el Banco emisor, hasta el monto señalado en el cuadro de coberturas. Quedarán cubiertas las transacciones hechas hasta 120 días anteriores a la fecha de bloqueo u orden de no pago, siempre que la póliza se encuentre vigente a la fecha del siniestro. Solo tendrán cobertura los cheques emitidos por Banco Santander.

IV. Cobertura de reembolso de honorarios de abogados en caso de usurpación o suplantación de identidad*:

En el evento de que el asegurado sea víctima del delito de usurpación o suplantación de identidad mediante el empleo, utilización, presentación y/o exhibición, por parte de un tercero, de su Cédula Nacional de Identidad extraviada, robada o hurtada, la Compañía indemnizará el monto de los honorarios de los abogados que el asegurado deba contratar para presentar acciones judiciales o para su defensa por los perjuicios ocasionados a él o a terceros por dicha acción.

Esta cobertura tendrá como límite de capital asegurado a reembolsar 50 UF por evento, con un máximo de 1 eventos por año de vigencia de la póliza.

*Exclusivo para Planes de UF 500 y UF 1.000

V. Cobertura de Robo con Violencia en las personas (Bolso Protegido):**

En el evento que el Asegurado haya sido víctima de robo con violencia de sus objetos personales, dentro de los límites del territorio de la República de Chile, la Compañía Aseguradora indemnizará al Asegurado, hasta un monto de UF 15 por evento, considerando máximo UF 5 por artículo y con un tope de 2 eventos por año de vigencia de la póliza.

Se entenderán como objetos personales los que se encuentren contenidos en la cartera o bolso de índole cotidiano tales como anteojos, billetera, etc.

**Exclusivo para Plan UF 1.000



Asistencias Adicionales

La contratación del seguro Protección Personal considera un servicio adicional de asistencia para el asegurado, proporcionado por una empresa externa de asistencia. Toda responsabilidad asociada a la entrega del servicio de asistencia es de exclusiva responsabilidad de la o las Empresas externas.

Se deja expresa constancia que la Compañía Aseguradora puede terminar o reemplazar estos servicios por otro similar o distinto, en cualquier momento de la vigencia de la póliza, sin que este cambio implique la terminación del seguro.

Ámbito territorial

Los servicios señalados a continuación se extienden a todo el territorio nacional, con inclusión de la Isla Grande de Chiloé. Se exceptúan los demás territorios insulares.

1. Bloqueo de Documentos

En caso de que al asegurado se le extravíe o sea objeto de hurto o robo de documentos, tales como: tarjetas de débito o crédito cheques y/o talonarios de cheques, la empresa de asistencia procederá a la notificación del hecho debidamente informado por el cliente, actuando en nombre del mismo ante las instituciones emisoras correspondientes, a efecto de que dicha institución realice los trámites internos relativos al bloqueo de los documentos.

La empresa de asistencia se compromete exclusivamente a notificar formalmente el hecho a los organismos financieros, comerciales, bancarios y estatales emisores de los objetos singularizados y a registrar los códigos de bloqueos comunicados por los emires luego de efectuado por éstos el bloqueo temporal o definitivo de dichos objetos, para efectos de suspender su uso y otorgar fecha y hora cierta al hecho. Serán, en todo caso, de cargo del cliente los eventuales costos extras directamente emanados de las entidades emisoras.

La empresa de asistencia contará con un plazo máximo de 48 horas para hacer efectivo el bloqueo de los documentos que se detallan a continuación:

1.1. Bloqueo de Cédula de Identidad y/o Pasaporte en Registro Civil.

El cliente deberá tomar contacto con la empresa de asistencia al número de teléfono asignado para el presente producto e informar el extravío, hurto o robo de este documento.

La empresa de asistencia realizará el bloqueo de estos documentos tomando contacto directo con Oficina de Registro Civil vía telefónica o web, por lo que requerirá para tal efecto el nombre completo y Rut del cliente.

1.2. Bloqueo de licencia de conducir en Registro Civil.

El cliente deberá tomar contacto con la empresa de asistencia al número de teléfono asignado para este producto e informar el extravío, hurto o robo del documento. La empresa de asistencia realizará el bloqueo tomando contacto directo con Oficina de Registro Civil vía telefónica o web, por lo que requerirá para tal efecto el nombre completo y Rut de cliente.

1.3. Bloqueo de tarjeta de débito en Banco o Institución financiera.

El cliente deberá tomar contacto con la empresa de asistencia al número de teléfono asignado para este producto e informar el extravío, hurto o robo de este documento.

1.4. Bloqueo de tarjetas de crédito de entidades bancarias, casas comerciales u otras instituciones en su respectiva entidad.

El cliente deberá tomar contacto con la empresa de asistencia al número de teléfono asignado para este producto e informar el extravío, hurto o robo del documento. La empresa de asistencia realizará el bloqueo tomando contacto con las entidades emisoras correspondientes, para ello, se requerirá el nombre completo y Rut del cliente.

1.5. Publicaciones legales exigidas por el DFL 707.

Para realizar estas publicaciones en caso de extravío, hurto o robo de un cheque, y en consideración a lo dispuesto por el artículo 29 N°2 del DFL 707, el cliente deberá tomar contacto con la empresa de asistencia, quienes tomarán los datos del cheque, esto es, número de serie y entidad bancaria a la cual pertenece. Asimismo, se solicitarán datos de cliente titular para publicar el aviso del hecho en un diario de la localidad durante 3 días.



1.6. Bloqueo ante la respectiva compañía de telefonía móvil del Celular y su o sus respectivos planes.

El cliente deberá tomar contacto con la empresa de asistencia al número de teléfono asignado para el servicio e informar del extravío, hurto o robo de su teléfono móvil. La empresa de asistencia realizará el bloqueo tomando contacto directo con la respectiva compañía de telefonía móvil vía telefónica o web, para lo que se requerirá nombre completo, Rut de cliente, número telefónico y nombre de la compañía correspondiente.

1.7. Redacción de mandatos o poderes cuando se requiera para efectuar alguno de los trámites precedentemente indicados.

El cliente deberá tomar contacto con la empresa de asistencia al número de teléfono asignado para este servicio e informar del extravío, hurto o robo. De ser necesario para la realización y conclusión de los servicios detallados previamente, el área legal de la empresa de asistencia redactará los mandatos o poderes a través de los cuales el cliente autoriza que la empresa de asistencia actúe a su nombre. Para ello, se requerirán los siguientes datos:

- Individualización del cliente titular: Nombre completo, nacionalidad, estado civil, profesión u oficio, Rut y domicilio.
- Individualización del mandatario, empresa de asistencia.

El servicio de redacción de mandatos o poderes aplica para los servicios de bloqueos de documentos y únicamente para el extravío, hurto o robo de documentos del titular de servicio. El área legal de la empresa de asistencia, contará con un plazo de 3 días hábiles para generar el mandato o poder y enviarlo directamente a correo electrónico de cliente que lo requiere.

Servicios ilimitados.

Funcionamiento:

Para asegurar su atención, debes seguir los siguientes pasos:

- Solicita la asistencia, a través de un llamado telefónico, al número de contacto 800 397 397.
- Identificar su Cédula de Identidad.
- Proporcionar información veraz y oportuna para poder atenderlo debidamente.

2. Orientación Legal Telefónica.

Servicio de orientación telefónica con el objeto de brindar apoyo y guía a cliente envuelto en asunto legal como consecuencia del extravío, hurto o robo de sus documentos, bajo condición de haber informado debidamente de este hecho a la empresa de asistencia.

Este servicio de la empresa de asistencia consistirá en contactar al cliente con abogado titulado para el ejercicio de su profesión, a fin de que lo oriente en consultas jurídicas relacionadas al hecho ocurrido. La empresa de asistencia se limitará a una orientación verbal basada únicamente en los datos que el mismo cliente proporcione, por lo que bajo ninguna circunstancia se le representará en su defensa.

Asimismo, la empresa de asistencia se reserva el derecho de prestar este servicio en caso de que las consultas atenten contra la ley, la ética, el orden público y/o las buenas costumbres.

Servicio ilimitado.

Funcionamiento:

Para asegurar su atención, debes seguir los siguientes pasos:

- Solicita la asistencia, a través de un llamado telefónico, al número de contacto 800 397 397.
- Identificar su Cédula de Identidad.
- Proporcionar información veraz y oportuna para poder atenderlo debidamente.

3. Agendamiento de hora para obtener de Cédula de Identidad y/o Pasaporte.

Para el caso de extravío, hurto o robo de cédula de identidad y/o Pasaporte, la empresa de asistencia gestionará la reserva de hora en Oficina de Registro Civil de zona de preferencia del cliente para que este acuda a la realización del trámite.

Límite: 3 eventos anuales.



Funcionamiento:

Para asegurar su atención, debes seguir los siguientes pasos:

- Solicita la asistencia, a través de un llamado telefónico, al número de contacto 800 397 397.
- Identificar su Cédula de Identidad.
- Proporcionar información veraz y oportuna para poder atenderlo debidamente.

4. Reintegro en los siguientes ítems.

4.1. Renovación de cédula de identidad por hurto o robo.

Para el caso que el cliente incurra en gasto por pago del precio de renovación de cédula de identidad como consecuencia del hecho de robo o hurto, la empresa de asistencia cubrirá el 80% del valor del trámite, presentando documentación que respalde la solicitud. El proceso de reintegro será de 10 días hábiles. Límite: 80% del valor, 1 evento anual.

4.2. Renovación de pasaporte por robo o hurto dentro de territorio nacional.

Para el caso en que el cliente incurra en gasto por pago del precio de la renovación de pasaporte a causa de robo o hurto dentro del territorio nacional, la empresa de asistencia cubrirá el 80% del valor del trámite, presentando documentación que respalde la solicitud. El proceso de reintegro será de 10 días hábiles. Límite: 80% del valor, 1 evento anual.

4.3. Renovación de licencia de conducir por robo o hurto.

Para el caso en que el cliente incurra en gasto por pago del precio de la renovación de su licencia de conducir a causa de robo o hurto, la empresa de asistencia cubrirá el 80% del valor del trámite, presentando documentación que respalde la solicitud, esto es, comprobante de renovación de licencia. El proceso de reintegro será de 10 días hábiles. Límite: 80% del valor, 1 evento anual.

Funcionamiento:

Para asegurar su atención, debes seguir los siguientes pasos:

- Comunicar el hecho dentro de las 48 horas siguientes a su ocurrencia.
- Solicitar la asistencia, a través de un llamado telefónico, al número de contacto **800 397 397**.
- Identificar su Cédula de Identidad.
- Proporcionar información veraz y oportuna para poder atenderlo debidamente. Cliente deberá declarar hurto o robo de documento ante las autoridades locales y haber obtenido constancia de dicha declaración (denuncio en comisaría), describiendo circunstancias de hurto o robo dentro del territorio nacional considerado en el apartado "Ámbito Territorial".
- Toda documentación que respalde el gasto incurrido por el cliente, deberá ser enviada como copia escaneada a la casilla de correo indicado por la asistencia, dentro de los 5 días siguientes de haberse incurrido en el gasto.

5. Asistencia Psicológica.

Ante un evento de robo, de características traumáticas, el cliente dispondrá de un psicólogo quien le otorgará una ayuda profesional inicial para superar la experiencia sufrida. La prestación es otorgada por los psicólogos de la empresa de asistencia. En la Región Metropolitana se indicará al cliente la oficina a la cual debe acudir. Para solicitudes desde regiones, la atención se realizará vía Skype, en caso de no contar con disponibilidad de un profesional en dicha zona. Límite: 1 sesión, 1 evento anual.

Para el caso de que la asistencia se encuentre imposibilitada de otorgar el servicio por falta de disponibilidad de psicólogos proveedores del mismo, se faculta al cliente titular, previa autorización de la empresa de asistencia, la contratación del servicio de asistencia psicológica, manteniendo los mismos límites indicados anteriormente, como, asimismo, un tope por sesión de 40.000 pesos. El reintegro del gasto incurrido por el cliente procederá en un plazo máximo de 10 días hábiles, posterior a su reembolso en su prestador de salud.

Funcionamiento:

Para asegurar su atención, debes seguir los siguientes pasos:

- Solicita la asistencia, a través de un llamado telefónico, al número de contacto **800 397 397**.
- Identificar su Cédula de Identidad.
- Proporcionar información veraz y oportuna para poder atenderlo debidamente.



La empresa de asistencia no prestará el servicio de “asistencia psicológica”, como tampoco reconocerá gastos o costos de servicios que el cliente haya concertado por su cuenta, sin dar aviso a central de asistencia para activación del servicio y posterior coordinación de su requerimiento.

Las recomendaciones emanadas de la empresa de asistencia en ningún caso constituyen la realización de diagnóstico ni indicación de tratamiento.

La asistencia queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor le sea imposible prestar las acciones de asistencia prescritas, sin perjuicio de los eventuales reembolsos a que hubiere lugar, previa evaluación, los que se pagarán contra presentación de los comprobantes de gastos respectivos que presente el cliente y hasta concurrencia de los límites que al efecto se estipulan en las prestaciones antes mencionadas.

¿Cómo obtener un reembolso de la asistencia en caso de fuerza mayor?*

Todo reembolso debe ser autorizado previamente por la empresa de asistencia. El procedimiento de evaluación de reembolso, para los casos previstos en los servicios descritos, es el siguiente:

- Haber contactado previamente a la Central de Asistencia para solicitar la evaluación de reembolso.
- Toda documentación que respalde el gasto incurrido por el cliente, deberá ser enviada como copia escaneada al correo asignado por la empresa de asistencia, dentro de los 5 días siguientes de haberse incurrido en el gasto.
- Toda solicitud de reembolso será revisada y autorizada por el departamento a cargo de la evaluación. Para el caso en que el cliente • El tiempo para el análisis y pago de reintegros será de 10 días hábiles como máximo, contados desde la fecha de recepción de la documentación en la casilla de correo indicada por la empresa de asistencia.
- En caso que un reembolso sea rechazado se enviará motivo de rechazo a cliente mediante carta o correo electrónico al cliente indicando por escrito los motivos por los cuales no procede el reembolso.
- Una vez autorizada una solicitud de reembolso se realizará transferencia electrónica a la cuenta bancaria del cliente, para lo cual siempre se deberá informar el Banco, n° de cuenta y datos del titular del servicio.

*Asistencia exclusiva para Plan B: UF 1.000

1. Urgencias Médicas por Accidente.

En caso que el asegurado sufra un accidente y requiera atención en un centro asistencial, la empresa de asistencia pondrá disposición del asegurado el servicio de atención en Sala de Urgencia, que cubrirá los gastos de una atención médica inicial causada por un accidente. Esta atención se dará dentro de la Sala de Urgencia cubriendo el copago del beneficiario hasta un monto máximo de UF 9 después de pasar por Isapre o Fonasa.

La cobertura aplicará de la siguiente forma:

- Para beneficiarios que posean sistema de salud (Isapre o Fonasa), a excepción de Fonasa A, se aplicará el monto del tope máximo de la asistencia sobre a los gastos que deba pagar el asegurado luego de activar el sistema IMED.
- Para los beneficiarios que no posean sistema de salud (Isapre o Fonasa), o sean Fonasa A, se aplicará el 50% del tope máximo de la asistencia a los gastos que deba pagar el asegurado luego de activar el sistema IMED.
- En caso que el beneficiario posea Fonasa, en sus tramos B, C y D, y ante urgencias médica no categorizadas como urgencias vitales, la empresa de asistencia derivará al beneficiario a su red de prestadores médicos a nivel nacional en convenio con Fonasa. Para los casos de urgencias de riesgo vital, se derivará al centro médico más cercano, de acuerdo a la Ley de Urgencia N° 19.65.
- Este servicio se entenderá por finalizado, una vez que el beneficiario se hubiese estabilizado, es decir, cuando el beneficiario habiendo estado o estando en una situación de urgencia, se encuentra en un estado de equilibrio de sus funciones vitales, esté en condiciones de ser trasladado dentro del centro médico, a otro centro médico o a su domicilio, sin poner en riesgo su vida o la evolución de su accidente.
- En caso que el beneficiario cuente con seguro complementario, para que opere el presente seguro debe indicar al centro asistencial que cuenta con el seguro de urgencias médicas de Zurich Santander y que desea utilizarlo previo a su seguro complementario.

Las personas beneficiarias de este servicio adicional corresponderán únicamente al asegurado titular de la póliza.



Funcionamiento:

- Previo a dirigirse al centro médico de urgencia, el asegurado debe solicitar la asistencia a través de un llamado telefónico al número 800 397 397, al número indicado, identificando al asegurado titular que contrató el producto, y proporcionar información veraz y oportuna para poder atenderlo debidamente.
- Luego, debe coordinar los servicios con la central de coordinación y asistir al prestador indicado por la asistencia. La asistencia "Urgencias Médicas" corresponde a la atención médica inicial causada por una Urgencia Médica ante un accidente o enfermedad, en una Sala de Urgencia, cubriendo todas las prestaciones que estén codificadas y cubiertas por su sistema previsional de Salud, ya sea Fonasa o Isapre, tales como:

- 1) Los gastos médicos relacionados a la urgencia propiamente tal, como derecho de urgencia, atención de urgencia, valoración clínica: atención de médico de urgencia, así como también la atención de otros médicos de especialidades como: médico internista, médico traumatólogo, cirujano general, entre otros. Además, se incluye la atención del médico especialista plástico o con fines estéticos a consecuencia de accidente.
- 2) Todos los medicamentos de los cuales se hubiese hecho uso exclusivamente durante la atención de urgencia como, por ejemplo: anti-inflamatorios, analgésicos, antipiréticos, entre otros.
- 3) Todos los exámenes que sean necesarios realizar, que estén directamente relacionados a la atención de urgencia como, por ejemplo: grupo sanguíneo, glucosa, hemograma completo, reacción de widall, elemental y microscopio de orina, entre otros. Además, también se encontrarán cubiertos los exámenes de imagenología siempre y cuando sean realmente necesarios para la atención de urgencia.
- 4) Todo el material del cual requiera hacer uso el médico que lo está atendiendo de urgencia como, por ejemplo: vendas, yeso, entre otros. Todos los gastos mencionados anteriormente tendrán cobertura siempre y cuando se encuentren considerados dentro del estado de cuenta de la atención médica de urgencia. Los servicios de asistencia "Urgencias Médicas" contemplan que la empresa de asistencia cubrirá los gastos de urgencia, después de pasar por Isapre o Fonasa.

2. Traslado en Caso de Urgencia (solo Accidentes).

En caso que el beneficiario sufra un accidente que le impida trasladarse por sus propios medios al centro médico informado por la empresa de asistencia, se coordinará y garantizará el costo del traslado en ambulancia terrestre o el medio más idóneo que considere la empresa de asistencia al centro médico, siempre y cuando exista disponibilidad de prestadores en la zona donde ocurrió el accidente. En caso de no existir red privada, la empresa de asistencia deberá coordinar el traslado con el servicio público existente en la zona.

Funcionamiento:

El asegurado debe solicitar la asistencia a través de un llamado telefónico al número 800 397 397, al número indicado, identificando al asegurado titular que contrató el producto, y proporcionar información veraz y oportuna para poder atenderlo debidamente de pasar por Isapre o Fonasa.

3. Orientación Médica Telefónica.

El asegurado tendrá derecho a solicitar, todas las veces que así lo requiera, Orientación Médica Telefónica durante las 24 horas del día, obteniendo respuesta telefónica exclusivamente en las siguientes materias de salud:

- Pauta de actuación ante urgencias médicas concretas, indicación del tipo de tratamiento que debiera requerir dicha urgencia y el establecimiento más cercano al cual acudir para recibir atención médica.
- Información sobre pruebas diagnósticas o tratamientos prescritos.
- Información sobre efectos secundarios y contraindicaciones de determinados fármacos, orientación al Beneficiario en la obtención de un tratamiento médico en un centro asistencial.
- Información de proveedores y centros asistenciales públicos y privados, información de dirección y teléfono de contacto a los cuales podría dirigirse el Beneficiario.
- Información sobre sustancias tóxicas, limitándose a indicar las características de toxicidad de la sustancia por la cual se consulta.
- Orientación sobre materias Ginecológicas y Pediátricas.
- Orientación a la tercera edad, resolución de consultas básicas y naturales a estos estados.

Funcionamiento:

El asegurado debe solicitar la asistencia a través de un llamado telefónico al número 800 397 397, al número indicado, identificando al asegurado titular que contrató el producto, y proporcionar información veraz y oportuna para poder atenderlo debidamente.



Exclusiones Asistencia:

Estarán excluidos de los servicios de asistencia mencionados anteriormente, las enfermedades o accidentes sufridos por el beneficiario a consecuencia o en el contexto de:

- 1) Toda atención por un accidente que sea fuera del contexto de la atención médica primaria de urgencia.
- 2) Accidentes a causa de hostilidades u operaciones bélicas, internas o internacionales, exista o no declaración de guerra.
- 3) Comisión de actos calificados como delito, así como la participación activa en rebelión, revolución, sublevación, asonadas, motín, conmoción civil, subversión y terrorismo.
- 4) Heridas causadas a sí mismo, ya sea estando en su pleno juicio o enajenado mentalmente.
- 5) Encontrarse en estado de ebriedad o bajo los efectos de cualquier narcótico a menos que hubiese sido administrado por prescripción médica. Estos estados deberán ser calificados por la autoridad competente.
- 6) Accidentes a causa de movimientos sísmicos superior a grado 8 en escala MM, determinado por el Servicio Sismológico autorizado y oficial de Chile al momento de la ocurrencia.
- 7) Accidentes a causa del desempeño o participación en actividades o desafíos remunerados.
- 8) Toda intervención quirúrgica derivada de un accidente que requiera la implantación y/o reparación de prótesis, órtesis y/o síntesis o elementos afines a las mismas ya sean de uso interno o externo, incluyendo pero no limitando a: artículos ortopédicos, prótesis dentales, audífonos, anteojos, lentes de contacto, férulas, muletas, sillas de rueda, nebulizadores, respiradores, etc.
- 9) La asistencia por servicios que el asegurado haya contratado sin previa autorización de la central de telefónica de la empresa de asistencia, salvo se acredite a satisfacción de la empresa de asistencia que por causa de fuerza mayor ha sido imposible requerida la autorización previa.

Gestión de Reembolsos:

Para los casos en los cuales al momento de la atención del beneficiario no esté habilitado el sistema IMED, o no se encuentre vigente en el Centro Médico respectivo, o el beneficiario se hubiese atendido de urgencia por un accidente y no hubiese llamado previamente a la central de asistencia por caso fortuito o fuerza mayor, se evaluará el pago realizado por el beneficiario de forma particular. Cabe señalar que en caso que el beneficiario cuente con seguro complementario, para que opere el presente seguro debe indicar al centro asistencial que cuenta con el seguro de urgencias médicas de Zurich Santander y que desea utilizarlo previo a su seguro complementario.

Para lo anterior, el beneficiario deberá realizar las siguientes gestiones:

- a) Realizar el pago de la cuenta de urgencia médica en el Centro Médico.
- b) Presentar el comprobante original de pago de la Urgencia Médica en su respectiva Isapre o Fonasa, para que ésta proceda al respectivo reembolso.

Luego, deberá presentar a la empresa de asistencia lo siguiente:

- a) Todos los comprobantes originales de la liquidación de pago que entrega la Isapre, Fonasa y/o Seguro Complementario, así como también fotocopia de los comprobantes de la atención recibida.
- b) En el caso que el beneficiario no haya llamado previamente a la central de asistencias, enviar una carta informando la razón que le impidió realizar el llamado oportunamente.
- c) Informar el número de cuenta y nombre del Banco en donde posee cuenta el beneficiario que fue atendido en el Centro Médico. En caso de tratarse de un menor de edad, se podrán informar los datos bancarios del asegurado titular de la póliza.



Ámbito Territorial

Ámbito territorial: Los servicios señalados a continuación se extienden a todo el territorio nacional, con inclusión de la Isla Grande de Chiloé. Se exceptúan los demás territorios insulares.

I. Exclusiones Generales aplicables a todas las coberturas

El presente seguro no cubre las pérdidas de ningún tipo que sufra cualquier persona o entidad distinta del asegurado. Asimismo, el presente seguro no cubre las pérdidas causadas al asegurado que directa o indirectamente provengan o sean una consecuencia de:

- a) Fraudes, estafas y/o cualquier otro delito o simple falta penal que cuente con la participación directa o indirecta del asegurado, alguno de sus ascendientes o descendientes hasta el segundo grado y/o parientes por afinidad hasta el segundo grado. Asimismo, se encuentra expresamente excluido cualquier caso en el que una tercera persona, autorizada por el Asegurado para el uso de la(s) tarjeta(s) bancaria(s), haya tenido participación y/o beneficio directo o indirecto en el hecho constitutivo de siniestro.
- b) Pérdidas suscitadas de la falla operacional o de procedimiento de parte de la institución bancaria, emisora de el o los instrumento(s) financiero(s) cubierto(s) por la presente póliza e individualizado(s) en las condiciones particulares de esta misma.
- c) Pérdidas o daños ocurridos como consecuencia de operaciones realizadas en lugares en situación de o afectados directamente por guerra, sea o no declarada, operaciones o actividades bélicas, actos de enemigo extranjero, guerra civil, revolución, sublevación, motín, actos de terrorismo y delitos contra la seguridad interior del estado, conmoción civil, desorden popular, insurrección, revolución o rebelión, ni cuando ocurran temblores o terremotos o erupciones volcánicas, huracanes, o cualquier otro fenómeno meteorológico.
- d) Responsabilidad civil de cualquier tipo que afecte al asegurado o al contratante.
- e) Pago de costos, comisiones u otros gastos incurridos en reportar un evento o en demostrar la cuantía reclamada para pago en conformidad con la presente póliza. Así también, los gastos provenientes de la eventual falta de fondos provocada a raíz de la defraudación de cualquiera de los instrumentos (documentos) protegidos.

II. Exclusiones Particulares para la Cobertura de pérdidas por cobro de cheques robados, hurtados o extraviados:

Quedan expresamente excluidos de cobertura los perjuicios derivados de las siguientes hipótesis:

- i. Gastos y expensas incurridas por el Asegurado derivados del protesto y/u orden de no pago de alguno de los cheques robados, hurtados o extraviados.
- ii. Cheques pagados por error evidente y/o malicioso de parte de uno o más funcionarios del Banco Librado y/o que puedan caer dentro de una hipótesis de infidelidad de parte del funcionario que pagó o autorizó el pago del cheque en cuestión.

III. Exclusiones Particulares de la cobertura de reembolso de honorarios de abogados en caso de usurpación o suplantación de identidad las siguientes circunstancias, materias y eventos:

1. Todo uso malicioso de la Cédula Nacional de Identidad del asegurado en el que participe directa o indirectamente, en calidad de autor, cómplice o encubridor:

- a) El propio asegurado; y/o,
- b) Cualquier pariente del asegurado, por consanguinidad o afinidad, hasta el cuarto grado en toda la línea recta y colateral inclusive; y/o,
- c) El o la cónyuge del asegurado, conviviente civil.

2. Todo gasto, estipendio, indemnización, honorario, emolumento o desembolso de cualquier tipo, que no esté incluido ni corresponda a los gastos e indemnizaciones establecidos como materia asegurada en la presente póliza;

3. La infracción por el asegurado de cualquiera de las obligaciones que le impone la Ley o el presente contrato, particularmente las contenidas y descritas en este documento.



4. Todo uso malicioso de la Cédula Nacional de Identidad del Asegurado cometido fuera de los límites de la República de Chile, independientemente del lugar en el que se hubiere producido el extravío, robo o hurto;

5. Todo extravío, robo o hurto de cheques o de formularios de cheques en los que conste la firma auténtica del asegurado, así demostrado y declarado judicialmente.

IV. Exclusiones Particulares para la Cobertura de Robo con Violencia en las Personas:

No se cubrirán las siguientes situaciones:

- i. Pérdidas que no sean constitutivas de delito de robo con violencia en las personas, tales como hurtos, extravíos, robo con fuerza en las cosas, apropiación indebida, estafas y otros engaños.
- ii. Pérdidas o daños que se deriven de la comisión de un delito frustrado.

Derecho de retractación: en el caso que este seguro haya sido contratado por un canal remoto o a distancia, por ejemplo en forma telefónica o por internet, el asegurado tendrá la facultad de retractarse dentro del plazo de 35 días, contado desde que reciba la póliza en la dirección electrónica o el domicilio designado para tal efecto, sin expresión de causa ni cargo alguno, teniendo derecho a la devolución de la prima que hubiere pagado.

Infórmese sobre la diversificación de la producción de Santander Corredora de Seguros Ltda. en la web del Banco Santander. Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A. se encuentra adherida al Código de Autorregulación de las Compañías de Seguros y está sujeta al Compendio de Buenas Prácticas Corporativas, que contiene un conjunto de normas destinadas a promover una adecuada relación de las compañías de seguros con sus clientes. Copia de este Compendio se encuentra en la página web aach.cl. Asimismo, ha aceptado la intervención del Defensor del Asegurado cuando los clientes le presenten reclamos en relación a los contratos celebrados con ella. Los clientes pueden presentar sus reclamos ante el Defensor del Asegurado utilizando los formularios disponibles en las oficinas de Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A o a través de la página web ddachile.cl. La Compañía que asume el riesgo es Zurich Santander Seguros de Generales Chile S.A. Intermedia Santander Corredora de Seguros Ltda. El detalle de las características, exclusiones, carencia y deducibles se encuentran señaladas en las condiciones generales depositadas en el registro de pólizas de la CMF bajo el código POL 1 2020 0041 Seguro de Protección Personal.