

Guatemala, Guatemala

Señor(a)
Asegurado(a)
Presente

Estimado(a) Cliente:

Le damos la más cordial bienvenida a nuestro selecto grupo de Asegurados. Por ser usted un cliente preferente de Credomatic de Guatemala, S.A., de forma exclusiva adquirió un producto de **VIDA TOTAL**, el cual le da ventajas que otros productos no ofrecen.



Estamos para apoyarle en el momento que más lo necesite, brindándole las coberturas necesarias para su satisfacción y seguridad. Sabemos que los momentos difíciles llegan, pero puede estar tranquilo que cuenta con la mejor asesoría profesional. Por lo cual le adjuntamos:

- Resumen de Coberturas y Planes
- Requisitos para presentar un Reclamo

Cualquier consulta adicional, comuníquese con Servicio al Cliente del Banco PBX: 2361-0909 opción No. 3, que un Ejecutivo gustosamente le atenderá.

Atentamente,

 **MAPFRE** | GUATEMALA

SEGURO COLECTIVO DE VIDA TOTAL
Póliza No. VC-1490 (MONEDA QUETZALES)
Credomatic De Guatemala, S.A. y/o Clientes

Estimado Asegurado:

Le damos la más cordial bienvenida al programa de Seguro de Vida Total. Nos complace que sea poseedor de este producto con nosotros, el cual le ofrece la mejor cobertura para su persona, como se describe a continuación:

Planes y Beneficios



Cobertura	Plan 1	Plan 2	Plan 3	Plan 4
Vida Muerte por cualquier causa	40,000.00	55,000.00	75,000.00	100,000.00
Suicidio cubierto a partir de	2do. Año	2do. Año	2do. Año	2do. Año
Asistencia plan salud (Ver cuadro)	Incluida	Incluida	Incluida	Incluida

Cobertura de Vida, muerte por cualquier causa

Cobertura de Vida, muerte por cualquier causa, en caso de fallecimiento del cliente a la fecha del deceso. La suma asegurada a pagar de acuerdo con el plan contratado.

Edad de ingreso a la cobertura de Vida desde 18 a 80 años, con cobertura hasta 90 años

Cualquier suma pagadera por la compañía bajo esta póliza, de un tarjetahabiente asegurado, será pagada a los beneficiarios designados en el consentimiento certificado o en caso de que no se hayan nombrado se pagará a los herederos legales.

En ningún momento la indemnización en caso de fallecimiento será superior a lo indicado como suma asegurada máxima individual, de acuerdo con el plan contratado.

La vigencia del seguro inicia: **A partir de la fecha de la venta y se renovará automáticamente sin previo aviso, cada año.**

Exclusiones por Fallecimiento (cobertura de vida):

A continuación, se presentan las principales exclusiones de acuerdo con cada cobertura. La totalidad de las exclusiones se encuentran amparadas en los Condicionados Generales de la Póliza **VC-1490**

- Participación del asegurado de manera activa o pasiva en actos de guerra, guerra civil o extranjera.
- Revolución, sedición o rebelión, operación militar, huelga, desordenes obrero patronales, actividades políticas, actos terroristas, secuestro y todos los actos delictivos que estén al margen de la ley.
- Transformación nuclear, contaminación química o bacteriológica.
- Suicidio a partir del segundo año de vigencia del seguro.
- Si la causa del fallecimiento resultara directa o indirectamente relacionada al Síndrome del Inmunodeficiencia (SIDA).
- Enfermedades Pre-Existentes no están cubiertas.

- Fallecimiento por participación del asegurado en actos delictivos (hechos al margen de la ley).
- Suicidio durante los primeros 2 años de haber ingresado a la póliza.
- Accidentes que ocurran mientras el asegurado se encuentre realizando actividades de paracaidismo, buceo, alpinismo y esquí.
- Padecimientos preexistentes a la fecha de inicio de cobertura.

REQUISITOS PARA RECLAMO

Presentarse Avenida Reforma 9-55 zona 10 Edificio Reforma 10, primer nivel, a completar el formulario de reclamación (puede solicitarlo al correo siniestroscredomatic@mapfre.com.gt) y adjuntar la documentación requerida.

En caso de fallecimiento: Presentar la siguiente documentación.

- Certificación de la Partida de Nacimiento en original del Asegurado
- Certificación de la Partida de Defunción en original del Asegurado
- Fotocopia del Documento Personal de Identificación (DPI) del Asegurado
- Declaración del Médico que atendió al Asegurado con la firma legalizada del Notario Público.
- Declaración de la Funeraria que prestó los servicios para la inhumación del cadáver con la firma del representante, legalizado por Notario Público.
- Documento Personal de Identificación (DPI) o Partida de Nacimiento del (de los) Beneficiario (s).
- En caso de fallecimiento accidental: Informe Policial y/o de Bomberos y/o Reporte de Periódico en el cual aparezcan las causas que originaron el accidente.
- Formulario de declaración del Reclamante, con sello y firma del Notario Público. (El Formulario es proporcionado por la Aseguradora).

Nota: De acuerdo con lo establecido en la ley, todas las liquidaciones de reclamos tendrán un descuento del 3% de timbres fiscales. El presente documento es un resumen de condiciones y coberturas sujetas a condiciones generales de la póliza **VC-1490**

ASISTENCIA

ASISTENCIA PLAN SALUD PLAN FAMILIAR		
ASISTENCIA MÉDICA	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS POR AÑO
Telemedicina	Telefónica/virtual	Sin límite
Ambulancia terrestre por emergencia de accidente o coordinación (Red IGS)	Hasta Q450.00 por evento	2 eventos
Consultas médicas (urólogo o ginecólogo depende del sexo del titular, médico general, pediatra) Red IGS una cita por mes	Hasta Q300.00 por evento	12 consultas
Recordatorio de citas, análisis e ingesta de medicamentos.	Telefónica	sin límite
Enfermera en sitio en caso de incapacidad o accidente	Hasta Q300.00 por evento	1 evento

Recepción y envío de pruebas de laboratorio a domicilio	Hasta Q100.00 por evento	Seguros MAPFRE GUATEMALA 3 eventos
Laboratorios básicos (heces, orina, hematología) referidos por médico de la red	Hasta Q300.00 por evento	2 eventos
Precios preferentes en médicos especialistas de la red, imágenes y diagnósticos	Telefónica	sin limite
Asistencia legal	Telefónica	sin limite

1. Telemedicina

A través de este servicio disponible las 24 horas del día, el afiliado o grupo familiar podrá comunicarse con un profesional médico coordinado por IGS con un tercero a través de la línea de Call Center dispuesta **a nivel nacional 23285030** línea en la cual se brindará orientación médica sobre alguna patología específica o podrá aclarar diferentes inquietudes asociadas a temas de salud. La asistencia se realiza sin límite de eventos y sin límite económico.

IGS coordinará el servicio de consulta médica telefónica sin límite de llamadas mensuales, límite de tiempo por consulta 20 minutos.

2. Servicio de Ambulancia: capital accidente o emergencia familiar / Departamental: traslado programado

Ciudad de Guatemala (Capital) cobertura por accidente o emergencia familiar (código rojo)

En caso el afiliado o grupo familiar requiera un servicio de ambulancia dentro del perímetro de la Ciudad de Guatemala a consecuencia de una lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico en ambulancia, IGS coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al afiliado o persona del grupo familiar hasta el centro médico asistencial más cercano, a nivel nacional dentro del perímetro urbano.

3. Departamental: traslado programado (código verde)

En caso requiera un traslado médico en ambulancia código verde, IGS coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al afiliado o persona del grupo familiar hasta el centro médico asistencial más cercano.

Esta asistencia deberá ser solicitada con veinticuatro (24) horas de anticipación y aplica en los traslados siguientes:

- Código verde: patologías leves que no se puedan tratar en domicilio tales como; traumatismo leve, patologías estacionales, enfermedades eruptivas, síndromes febriles, entre otras.
- El traslado será autorizado por un médico de la cabina de IGS.
- Si la cobertura es amarilla o roja será coordinado con bomberos municipales o departamentales

Esta cobertura tiene un máximo de cobertura de cuatrocientos cincuenta (Q450.00) quetzales y hasta dos (2) eventos al año.

4. Consultas médicas presenciales (médico general, pediatra, ginecología, urología)

En caso de ser necesaria la consulta médica de atención primaria a la salud de forma presencial, el afiliado o grupo familiar podrá coordinar con las especialidades siguientes:

- a) Medicina General.
- b) Pediatría.
- c) Ginecología.
- d) Urólogo: esta especialidad se podrá utilizar únicamente por referencia de un médico general de la RED de IGS (presencial o telemedicina).

La consulta médica previamente será autorizada en una asesoría médica telefónica. La cobertura está cubre hasta doce (12) eventos año en conjunto, hasta trecientos por evento (Q300.00) por evento, y se cubre un (1) evento por mes.

- **Recordatorio de ingesta de medicamentos**

IGS pone a disposición del usuario, expertos en servicios de orientación telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año para la asesoría y recordación de citas médicas e ingesta de medicamentos. Esta cobertura tiene un límite de tres (3) eventos al mes y sin monto máximo, por medio de una llamada de quince (15) minutos como máximo.

- **Enfermera en sitio en caso de enfermedad o accidente**

En caso el grupo familiar requiera cuidados primarios de enfermería relacionados con enfermedades de bajo riesgo, IGS enviará al domicilio del afiliado una persona para la atención de requerimientos básicos (limpieza básica de heridas, colocación de inyecciones bajo previa receta médica, canalización de medicamentos y monitoreos de signos vitales).

Todo material y medicamento que sea requerido para el paciente deberá ser provisto por el afiliado.

Esta asistencia será prestada a nivel nacional dentro del perímetro urbano, siempre y cuando la zona no sea considerada de alto riesgo. Esta cobertura tiene hasta un límite máximo de trescientos (Q300.00) quetzales y hasta un (1) eventos al año. Para esta cobertura se solicitará comprobante de incapacidad por accidente y/o enfermedad (constancia médica, firmada y sellada por médico tratante).

- **Recepción y envío de resultados de laboratorio**

IGS pondrá a la disposición un mensajero para la recolección de pruebas médicas de laboratorio en el domicilio del afiliado. La asistencia será prestada para ir a recoger las pruebas de laboratorio al domicilio del afiliado (heces u orina) y entregarlas al centro de salud de laboratorio de la red de IGS.

Esta cobertura debe ser programada con doce (12) horas de anticipación, la cual tiene hasta tres (3) eventos al año y un monto límite máximo de cien quetzales (Q100.00) por evento.

- **Exámenes de laboratorio básico (heces, orina y/o hematología)**

El afiliado puede utilizar la cobertura para exámenes de laboratorio: orina, heces y/o hematología, el cual debe estar prescrito por un médico de la red de IGS, por medio telefónico o consulta presencial. Los exámenes de laboratorio serán coordinados en la red de laboratorios de IGS, y se programarán en un periodo de veinticuatro (24) horas hábiles y están sujetos a disponibilidad de horarios.

La cobertura aplica a partir de la vigencia del servicio y se excluyen enfermedades preexistentes.

Esta cobertura tiene un máximo de cobertura de trescientos (Q300.00) quetzales y hasta dos (2) eventos al año.

- **Precios preferentes hospitales y médicos especialistas**

IGS pone a disposición del afiliado/beneficiario, precios preferentes en la red de proveedores de servicios de salud, hospitales, médicos especialistas los cuales serán pagados por el afiliado/beneficiario con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de la consecuencia que se derive.

IGS hará lo posible por ayudar al afiliado a contactar un centro de salud idóneo de acuerdo al tipo de emergencia. Esta cobertura no tiene límite de eventos ni monto máximo de cobertura.

- **Asesoría Legal (civil, penal, testamentaria, etc.)**

La compañía a través del servicio de orientación legal atenderá telefónicamente las consultas, dudas o problemas, sobre temas legales. El servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito.

IGS deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que IGS no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado.

La asistencia se prestará sin límite de cobertura y con un máximo de quince (15) minutos por evento.

EXCLUSIONES IGS

Exclusiones generales:

- Los servicios serán prestados en las ciudades definidas en "ámbito territorial" del presente documento, siempre y cuando la zona no esté enmarcada como territorio de conflicto interno (zonas rojas) o zonas de tolerancia o consideradas de alto riesgo en la cual se pueda poner en peligro la seguridad del personal prestador del servicio o en caso de que el acceso vial no impida.

- Territorialidad. Los servicios de asistencia **HOGAR** serán prestados en las cabeceras departamentales de la República de Guatemala salvo las zonas consideradas de alto riesgo en la cual se pueda poner el peligro la seguridad del personal prestador del servicio en caso de que el acceso vial lo impida.
- Se excluye la prestación de los servicios cuando lo impidan razones de fuerza mayor u otras situaciones similares, por contingencias de la naturaleza o por otras razones ajenas a su voluntad.
- Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por IGS.
- Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del titular o beneficiario.
- Se exceptúan aquellos lugares en donde exista inconveniente o riesgo de seguridad de los recursos por cualquier fuerza al margen de la ley, pandillas, o cualquier otro.
- Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerracivil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Daños preexistentes al inicio de contrato.
- Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- Expropiación, requisita o daños producidos en los bienes del titular por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.
- No se prestarán traslados médicos, cuando se trate de chequeos médicos de rutina o correspondientes a enfermedades crónicas. (nota: se deben prestar los traslados de emergencia para los pacientes con enfermedades crónicas, cuando está comprometida la vida del paciente y este no hubiese podido procurarse para sí el servicio).

Asistencia Médica 24/7:

Teléfono: 2328-5030

Atentamente,

 **MAPFRE** | GUATEMALA

Avenida La Reforma 9-55 Zona 10, Edificio Reforma 10,
Nivel 1, Oficina 105, Guatemala, Guatemala C.A.
PBX (502) 23285000 / (502) 23750000 **FAX** 2328-5001

