



TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DENOMINADO PROTECCIÓN AL 100

GENERALIDADES

Responsables de las coberturas

Los servicios serán otorgados por Credomatic de México, S.A. de C.V. (en lo sucesivo Credomatic) y por Arsa Asesoría Integral Profesional, S.A. de C.V. (en lo sucesivo Iké Asistencia) bajo los presentes Términos y Condiciones.

Beneficiarios del Servicio

Los servicios que se describen en el presente documento y que constituyen la totalidad de los servicios que podrán concederse (en lo sucesivo Programa **PROTECCIÓN AL 100**), serán proporcionados única y exclusivamente a aquellos Tarjetahabientes de Credomatic que se hayan inscrito previamente y se encuentren al corriente de pago de su Tarjeta de Crédito al momento de ocurrir el evento amparado en este servicio.

Modificaciones y cancelación del Programa **PROTECCIÓN AL 100**

Credomatic se reserva el derecho de modificar parcial o totalmente el Programa **PROTECCIÓN AL 100**, incluyendo la posibilidad de cancelarlo de manera definitiva, previo aviso que dé a las personas inscritas con una anticipación de cuando menos 30 días naturales a la entrada en vigor de dichas modificación o a la fecha efectiva de cancelación, mediante un aviso en el Estado de Cuenta y/o la actualización del presente documento en la página de internet www.baccredomatic.com.

Centro de recepción de reportes

En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Tarjetahabiente deberá llamar a las oficinas de Iké Asistencia en la Ciudad de México, D.F. al teléfono (0155) 58094509 o del interior de la República Mexicana al 01 800 000 4509 debiendo proporcionar los siguientes datos:

- a) Nombre completo
- b) Primeros 6 dígitos de su tarjeta de crédito Credomatic

Causas de fuerza mayor para servicios proporcionados por Iké Asistencia

Los presentes Términos y Condiciones establecen la forma en que Iké Asistencia hará efectivas las coberturas del Servicio **PROTECCIÓN AL 100** que son proporcionadas por ellos. Para estos servicios, solamente en casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del Tarjetahabiente para solicitarlos en los términos aquí contemplados podrá acudir directamente a terceros en solicitud del servicio; en tal supuesto, Iké Asistencia podrá reembolsar al Tarjetahabiente las sumas que hubiera erogado, pero exclusivamente cuando se trate de hospitalización y/o ambulancia terrestre por emergencia, en ningún otro supuesto habrá lugar a reembolso.



Situaciones de peligro de muerte

En situación de peligro de muerte, el Tarjetahabiente o su representante deberán actuar siempre con la máxima celeridad, para organizar el traslado del herido o enfermo al hospital más cercano del lugar donde se haya producido el accidente o enfermedad, con los medios más inmediatos y apropiados o tomar las medidas más oportunas, y tan pronto como les sea posible contactarán con Iké Asistencia para notificar la situación. A falta de dicha notificación, Iké Asistencia considerará al Tarjetahabiente como responsable de los costos y gastos ocurridos.

Mitigación

El tarjetahabiente, su representante o familiar, está obligado a mitigar o limitar los efectos de las situaciones de emergencia.

Cooperación

El tarjetahabiente, su representante o familiar deberá cooperar con Credomatic y/o Iké Asistencia para facilitar la recuperación de los pagos efectuados en las diferentes intervenciones, aportando a Credomatic y/o Iké Asistencia los documentos necesarios para cumplir las formalidades necesarias.

TÍTULO PRIMERO

De los servicios otorgados por Credomatic

Sección Única

Los siguientes servicios serán otorgados por Credomatic:

1. ALERTAS CREDOMATIC:

Como parte de los servicios del Programa **PROTECCIÓN AL 100** se enviarán Alertas, que consisten en el envío de un correo electrónico al Tarjetahabiente cada vez que se realice alguna compra o pago con su tarjeta de crédito.

2. COBERTURA CONTRA CARGOS FRAUDULENTOS:

Este servicio procederá en los casos de que el Tarjetahabiente y sus Tarjetahabientes adicionales, sufran de la Pérdida, Robo o Clonación por parte de un tercero no autorizado de sus tarjeta de crédito emitidas por Credomatic, mediante el cual se bonificarán aquellos cargos que se acredite fehacientemente que no fueron realizados por el Tarjetahabiente o sus Tarjetahabientes Adicionales, y de acuerdo a lo siguiente:

- 2.1 El monto máximo de la protección para cualquier tipo de tarjeta (clásicas, doradas y platinum) será hasta por la cantidad de \$100,000.00 (Cien mil pesos 00/100 Moneda Nacional) en un año.
- 2.2 El Tarjetahabiente o sus Tarjetahabientes Adicionales deberán reportar a Credomatic al Centro de Atención Personalizada de inmediato, en cuanto tengan conocimiento de la pérdida, robo o clonación de su Tarjeta.
- 2.3 Cubre los cargos realizados de manera fraudulenta hasta por 72 horas previas al reporte de clonación, robo o extravío que realice el Tarjetahabiente o Tarjetahabientes Adicionales.



2.4 Credomatic podrá solicitar al Tarjetahabiente Tarjetahabientes Adicionales para efecto de validar la procedencia de la protección, los siguientes documentos:

- a) Fotocopia de identificación oficial (ambos lados), credencial de elector y/o pasaporte vigente.
- b) Fotocopia de Pasaporte vigente (sólo para hechos ocurridos en el extranjero).
- c) Carta reclamación explicando los hechos y en su caso, una carta por cada reclamo.
- d) Fotocopia de la Tarjeta de Crédito (ambos lados).
- e) Fotocopia del estado de cuenta, indicando transacciones reclamadas.
- f) Impresión de pantalla del bloqueo de la tarjeta, en caso de tener acceso a ésta.
- g) Fotocopia de los vouchers de cargos indebidos, en caso de tener acceso a ellos.

2.5 Previa validación de la procedencia de los reclamos, Credomatic procederá a bonificar a la cuenta del Tarjetahabiente en un plazo no mayor a 3 días hábiles.

Credomatic podrá realizar las investigaciones que considere pertinentes sobre los cargos fraudulentos y/o no reconocidos, y en caso de encontrarse evidencias que acrediten que fueron realizados con el consentimiento del Tarjetahabiente o Tarjetahabientes Adicionales, por su negligencia, o con la intención de engañar a Credomatic para evadir su obligación de pago, se cargarán nuevamente las transacciones con el correspondiente recalcule de intereses desde el día que fue hecho el cargo.

Adicionalmente Credomatic podrá cargar al Tarjetahabiente la comisión vigente por la Solicitud de Aclaración Improcedente.

Exclusiones de la cobertura contra cargos fraudulentos

- a) Sólo está vigente el seguro mientras la Tarjeta de Crédito Credomatic esté vigente y al corriente en sus pagos.
- b) No cubre el daño patrimonial que sufra cualquier persona distinta del beneficiario, así como los montos correspondientes a gastos de administración y/o penalidades por incumplimiento de pago, intereses u otros montos que se deriven de la acción descrita en cualquiera de las coberturas.
- c) Transacciones realizadas después de la fecha de orden de bloqueo u orden de no pago comunicado al proveedor.
- d) Fraudes, estafas y/o cualquier otro delito que cuente con la participación directa o indirecta del beneficiario, 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 alguna tercera persona, autorizada por el beneficiario para el uso de la tarjeta emitida por el emisor o bancaria, haya tenido participación y/o beneficio directo o indirecto en el hecho constitutivo del siniestro.
- e) Responsabilidad civil o cualquier intencionalidad que se le impute al beneficiario, que pudiera derivarse de la realización de los riesgos cubiertos.



- f) Pérdidas ocurridas como consecuencia de operaciones realizadas en lugares que se encuentren en situación de, o afectados directamente por, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas (haya o no guerra declarada), guerra civil, alborotos populares que revelen el carácter de asonada, sublevación, insurrección, suspensión de garantías, revolución, confiscación, decomiso, requisición, nacionalización, destrucción o daños a los bienes por orden de cualquier gobierno de jure o de facto, o de cualquier autoridad federal, estatal o municipal o acontecimientos que originen estas situaciones de hecho o de derecho.
- g) Todo daño patrimonial distinto a los que se definen en la descripción de las coberturas contratadas.
- h) No cubre retiros en ventanilla, cajeros automáticos, en instituciones bancarias o cualquier otro lugar que Credomatic permita a sus tarjetahabientes disponer de efectivo (ejemplo: cajas de supermercados, etc.).
- i) Las transacciones por Internet sólo estarán cubiertas cuando su valor sea menor o igual a \$1,000.00 (Mil pesos 00/100 M.N.) donde no se necesita firma autógrafa.
- j) Despacho y/o entrega de una tarjeta a una persona distinta a aquella a la cual estaba destinada por Credomatic, por parte del servicio de mensajería.
- k) Transacciones realizadas a través de ventas por catálogo, por teléfono o por cualquier medio de transmisión de datos en que no exista la firma autógrafa del Tarjetahabiente Titular o Adicional.

3. REPOSICIÓN DE LA TARJETA SIN COSTO:

En los casos de extravío o robo el Tarjetahabiente que tenga contratada el servicio de **PROTECCIÓN AL 100**, recibirá su reposición de su tarjeta de Crédito en un plazo no mayor a 7 siete días hábiles y Credomatic bonificará el costo de la comisión vigente por la Reposición de Tarjeta de Crédito.

TÍTULO SEGUNDO

De los servicios y coberturas otorgados por Iké Asistencia

Los siguientes términos y condiciones aplican para las asistencias contratadas por medio del Programa **PROTECCIÓN AL 100**, serán válidos a partir del pago del servicio y tendrán vigencia hasta la suspensión del mismo.

Sección Primera Asistencias incluidas

El Tarjetahabiente que haya contratado el servicio tendrá derecho a los siguientes servicios de asistencia:

1. Asistencia legal por asalto en cajero automático
2. Ambulancia gratuita en caso de sufrir un asalto en un cajero automático, limitado a un evento para Tarjetahabientes que cuenten con una Tarjeta de Crédito Clásica, dos para Tarjetahabientes con tarjetas Doradas y 3 para tarjetahabientes Platinum. Bloqueo express de Tarjetas de Crédito

Los Servicios serán de conformidad con los presentes términos y condiciones



Sección Segunda Definiciones

Para los efectos del TÍTULO SEGUNDO, relacionada con los Servicios y coberturas otorgadas por Iké Asistencia se definen los siguientes términos:

- 1. ACCIDENTE:** todo acontecimiento que provoque daños físicos a un Tarjetahabiente originado única y directamente por una causa externa violenta o fortuita o evidente o como consecuencia de un acto no intencional del tarjetahabiente.
- 2. ASISTENCIA CREDOMATIC:** Centro de Atención Telefónica para los servicios de asistencia y seguridad a cargo de Iké Asistencia. Las asistencias se proporcionarán las 24 horas del día, los 365 días del año únicamente al tarjetahabiente titular.
- 3. BANCO:** emisor de Tarjetas de Crédito, autorizado por las autoridades mexicanas para organizarse y operar como institución de banca múltiple.
- 4. EMISOR:** Credomatic de México, S.A. de C.V.
- 5. IDENTIFICACIÓN OFICIAL:** credencial emitida por el Instituto Federal de Elector (IFE), pasaporte nacional o extranjero.
- 6. PAÍS DE RESIDENCIA:** para efectos de este contrato, los Estados Unidos Mexicanos.
- 7. RESIDENCIA PERMANENTE:** el domicilio habitual en los Estados Unidos Mexicanos de un tarjetahabiente, que conste en el contrato de la Tarjeta Credomatic.
- 8. ASISTENCIA:** los servicios asistenciales que presta Iké Asistencia a través del Programa **PROTECCIÓN AL 100** a los Tarjetahabientes, en los términos de éste documento.
- 9. TARJETA CREDOMATIC:** la Tarjeta de Crédito emitida por Credomatic que esté suscrita al Programa **PROTECCIÓN AL 100**.
- 10. TARJETAHABIENTE(S):** toda persona física, afiliada al Programa **PROTECCIÓN AL 100**, que cuente con una tarjeta de crédito emitida por el emisor.
- 11. BENEFICIARIOS:** todo tarjetahabiente Credomatic que haya adquirido el Programade **PROTECCIÓN AL 100**, así como, su cónyuge e hijos dependientes económicos menores de 18 años (familia).
- 12. VIOLENCIA:** toda agresión física corporal o moral sufrida por el beneficiario a consecuencia de una acción súbita, fortuita, violenta e intencional de una tercera persona.
- 13. PROVEEDOR:** Empresa que tiene un convenio de prestación de servicios con Iké Asistencia y será el gestor autorizado para ejecutar las actividades necesarias para la realización de los servicios de asistencia.

Sección Tercera Asistencia Legal por asalto en Cajeros Automáticos

En caso de algún incidente

- Iké Asistencia garantizará la presencia de por lo menos uno de sus abogados que le asistirá para efectos de realizar la denuncia penal correspondiente ante la autoridad respectiva, de acuerdo al lugar donde haya ocurrido el evento, gestionando las copias certificadas y la denuncia penal correspondiente. El tarjetahabiente cubrirá el total de los gastos derivados de la denuncia. Los honorarios de los abogados asignados a cada caso, serán sin costo para el Tarjetahabiente.



Sección Cuarta

Ambulancia por asalto en Cajero Automático

En caso de que el tarjetahabiente haciendo uso de su Tarjeta de Crédito Credomatic, sea víctima de robo dentro el cajero automático o en un perímetro de 150 metros a la redonda, deberá comunicarse a Iké Asistencia para solicitar el servicio en los términos siguientes:

- Si como consecuencia de un asalto en cajero se llegara a presentar una lesión del Tarjetahabiente que amerite su hospitalización, Iké Asistencia se hará cargo de enviar una ambulancia para el traslado médico terrestre al centro hospitalario más cercano y apropiado dentro de la ciudad donde se encuentre, con un máximo de 1 (un) evento por año previa solicitud del tarjetahabiente y/o beneficiario a la cabina de Iké Asistencia.

Exclusiones a este servicio

Esta cobertura no cubre en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) No proceden traslados programados.
- b) No aplica para ambulancia aérea.
- c) No aplica cuando la lesión resulta o es generada a consecuencia de cualquiera de los siguientes eventos: huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- d) No procede en autolesiones o participación del tarjetahabiente en actos delictivos intencionales.

Sección Quinta

Bloqueo Express

Asistencia telefónica que será sin límite de eventos y sin costo para el tarjetahabiente donde podrá reportar tarjetas de crédito, débito, comerciales y documentos oficiales para que en caso de pérdida o robo se pueda proceder con el bloqueo o cancelación de las tarjetas y/o reporte de los documentos. Para recibir este servicio el tarjetahabiente deberá registrar las Tarjetas mediante los siguientes pasos:

- a) Comunicarse a las oficinas de Iké Asistencia en la Ciudad de México, D.F. al teléfono (0155) 58094509 o utilizando la clave 01 800 000 4509, o bien el servicio de larga distancia con cargo a Iké Asistencia y seleccionar la opción 5 (reporte de tarjetas por robo o extravío) teniendo a la mano la opción a registrar.
- b) Una vez dados de alta las tarjetas y/o documentos con Iké Asistencia, se proporcionará al Tarjetahabiente un número de expediente como confirmación del registro.
- c) En caso de pérdida o robo, el Tarjetahabiente deberá comunicarse a las oficinas de Iké Asistencia y un asesor telefónico hará los enlaces necesarios para llevar a cabo los reportes correspondientes.



TÍTULOS TERCERO

De los seguros otorgados por Iké Asistencia

Los siguientes términos y condiciones aplican para los seguros contratadas por medio del Programa **PROTECCIÓN AL 100**, serán válidos a partir del pago del servicio y tendrán vigencia hasta la suspensión del mismo.

Sección Primera

De los seguros incluidos en el servicio de **PROTECCIÓN AL 100**

El Tarjetahabiente que haya contratado el servicio tendrá derecho a los siguientes seguros:

1. Asalto en cajero automático.

Las siguientes contratadas por medio del Programa **PROTECCIÓN AL 100**, serán válidas a partir del pago y cobro de la prima por el servicio y estarán vigentes hasta la suspensión del mismo. La suspensión podrá darse por petición del tarjetahabiente y/o porque Credomatic de México, S.A. de C.V. cancele la Tarjeta de Crédito.

Iké Asistencia se compromete a indemnizar al beneficiario, hasta por el límite y/o suma asegurada y periodos indicados en la siguiente tabla:

Asalto en cajero automático.	Limitado a \$5,000 pesos por evento.	Limitado a un evento al año durante la vigencia de	1.- Limitado a \$5,000 pesos por evento. 2.- No incluye robo de objetos o
		la cobertura hasta una hora después del retiro estando en el cajero automático o a 150 metros de distancia de éste	compras sino el retiro de efectivo en el cajero automático. 3. No cubre retiros en ventanilla del banco ni en otros medios (como supermercados). 4. Los asaltos provenientes de secuestro no están cubiertos. 5. Sólo aplica par tarjetas de crédito. 6. Esta cobertura está excluida para personas mayores a 70 años. 7. Tiempo máximo pra reportar el siniestro es de 72 horas. 8. Tiempo máximo para presentar toda la documentación una vez reportado el siniestro es de: 90 días.

Sección Segunda Definiciones

Para los efectos del TITULO TERCERO, relacionado con los Seguros otorgadas por Iké Asistencia se definen los siguientes términos:

- 1. BENEFICIARIO:** En singular o en plural, todo tarjetahabiente Credomatic que haya adquirido el Programa **PROTECCIÓN AL 100**
- 2. SINIESTRO:** Consecuencia del robo, hurto o extravío o uso fortuito de la tarjeta de crédito (excluidas tarjetas de tiendas departamentales, débito y servicios), con motivo del uso indebido o fraudulento por parte de un tercero no autorizado de la referida tarjeta.
- 3. IDENTIFICACIÓN OFICIAL:** credencial de elector IFE, pasaporte nacional o extranjero vigentes.
- 4. PAÍS DE RESIDENCIA:** para efectos de este documento es los Estados Unidos Mexicanos.
- 5. TARJETA CREDOMATIC:** la Tarjeta de Crédito emitida por Credomatic.
- 6. TARJETAHABIENTE(S):** toda persona física, afiliada al Programa **PROTECCIÓN AL 100** vigente bajo el contrato celebrado con el emisor.
- 7. PROVEEDOR:** Aseguradora que tiene un convenio de prestación de servicios con Iké Asistencia y será el gestor autorizado para ejecutar las actividades necesarias para la realización de los servicios de asistencia.



Sección Tercera Asalto en Cajeros Automáticos

Cuando el Tarjetahabiente sufra el robo de dinero en efectivo, a causa de ser víctima de un asalto a su persona, esto es, aquellos que se perpetran usando violencia o intimidación sobre las personas, y el delito sea cometido dentro de las instalaciones de los cajeros automáticos, en los lugares en que éstos se encuentren ubicados y fuera de ellos, hasta por el perímetro indicado ya sea:

1. Después de haber realizado un retiro mediante el uso de una tarjeta asegurada, o bien,
2. Si es obligado por un tercero a realizar un retiro utilizando una tarjeta asegurada.

Se indemniza el monto efectivamente retirado del cajero automático por el tarjetahabiente, hasta el límite por evento de \$5,000.00 (cinco mil pesos 00/100 M.N.) y por máximo de 1(un) evento por año.

Documentos necesarios para presentar una reclamación:

- Fotocopia de identificación oficial credencial de elector y/o pasaporte (ambos lados).
- Fotocopia del pasaporte (sólo para hechos ocurridos en el extranjero).
- Fotocopia del acta de denuncia penal presentada ante las autoridades correspondientes.
- Carta reclamación indicando la cobertura afectada.
- Fotocopia del estado de cuenta, indicando transacciones reclamadas.

Exclusiones adicionales:

- a) La pérdida de dinero efectivo, ocurrida a una persona distinta al usuario de la tarjeta asegurada.
- b) La pérdida de cualquier otro instrumento de comercio negociable, incluyendo cheques y cheques de viajeros; así como la pérdida de cualquier otra cantidad de dinero que estuviese en posesión del beneficiario al momento de ocurrir el delito y que no sea la registrada como la retirada del cajero automático por el beneficiario.
- c) No cubre retiros en ventanillas de bancos, ni otros medios como cajeros en supermercados u otros lugares autorizados por el emisor, solamente el asalto dentro del cajero automático.
- d) Aplica sólo para la titular CREDOMATIC en donde se tiene contratado el Programa **PROTECCIÓN AL 100**.
- e) Sólo aplica para Tarjeta de Crédito.
- f) Esta cobertura está excluida para mayores de 70 años.



Obligaciones de los Tarjetahabientes Credomatic y sus beneficiarios en caso de hacer válido algún Seguro

- a) En caso de que el Tarjetahabiente sufra algún siniestro amparado por las coberturas de seguro anteriores, deberá reportarlo a Iké Asistencia en la Ciudad de México, D.F. al teléfono (55)5809-4509 o desde cualquier parte de la república mexicana al teléfono gratuito 01 800 000 4509.
- b) El Tarjetahabiente para hacer efectiva cualquier reclamación debe dar aviso a Iké Asistencia telefónico de manera inmediata, ya sea en cuanto se realicen o en cuanto tenga conocimiento de los hechos.
- c) El Tarjetahabiente deberá proporcionar toda la información y/o documentación que solicite Iké Asistencia relacionados con el seguro que se desea hacer válido.
- d) No se podrá hacer válido ningún seguro o cobertura después de 90 (noventa) días de haber ocurrido el siniestro, salvo caso fortuito o fuerza mayor que impida dar el aviso dentro de este plazo, debiendo proporcionarlo tan pronto desaparezca el impedimento. Cuando el Tarjetahabiente no cumpla con el aviso en el plazo señalado, Iké Asistencia se reserva el derecho de hacer válido o no el seguro.
- e) Cuando sea necesaria la presentación de una denuncia ante las autoridades correspondientes, según confirme Iké Asistencia al Tarjetahabiente al momento de solicitar hacer válida alguna cobertura o seguro, se deberá presentar dentro del plazo de 5 días hábiles a partir de que tuvo conocimiento de la ocurrencia el siniestro. Dicha denuncia debe formalizarse por escrito y el beneficiario deberá solicitar una copia de la misma para ser presentada ante Iké Asistencia para efectos de solicitar su indemnización.
Será facultad de Iké Asistencia solicitar al Tarjetahabiente, para efectos del pago de la indemnización, luego de la denuncia referida en el párrafo anterior, concurrir a la autoridad competente para realizar la ratificación de la denuncia.
- f) El tarjetahabiente está obligado a realizar y ejecutar todos los actos necesarios, conforme a lo que Iké Asistencia razonablemente pueda solicitarle, con el objeto de ejercitar cuantos derechos, recursos o acciones correspondan o pudieren corresponderle contra terceros que puedan tener responsabilidad civil o penal en la ocurrencia del siniestro.
- e) El tarjetahabiente está obligado a declarar todas las circunstancias relativas al hecho que genera el siniestro. Además, el tarjetahabiente debe manifestar el hecho de no haber participado en forma alguna en los hechos a través de una declaración, manifestando en ella conocer el hecho que cualquier infracción a dicho deber puede generar para él las responsabilidades civiles y penales de cada caso.
- g) El tarjetahabiente debe cooperar con Iké Asistencia y con el ajustador designado, entregando toda la información y documentación solicitada por cualquiera de ellos, en caso que sea necesario.

Siempre es posible