



Julio , 2013 /Honduras

# Asegurando Soluciones Para Tu Mundo

CHARTIS es la palabra griega que significa mapa. Elegimos este nombre porque sugiere nuestra capacidad de trazar los rumbos para nuestros clientes y ayudarlos a identificar posibilidades.

También representa nuestra historia y cultura, ambas arraigadas en la exploración y búsqueda de la excelencia mediante la resolución de problemas y la innovación.

## Nuestro Futuro es tu presente

En CHARTIS, siempre estamos innovando y mirando hacia delante para asegurar la satisfacción de nuestros clientes. Nos respaldan una línea de productos que se acoplan a cada una de tus necesidades, desde seguros personales hasta seguros empresariales; cada uno de ellos pensado para cubrir los movimientos de tu vida diaria, es así como estamos pendientes siempre de ti.

## Acerca de CHARTIS

CHARTIS fundada en Honduras en 1957, pertenece a AIG una organización líder a nivel mundial en seguros generales que sirve a más de 40 millones de clientes en más de 160 países y jurisdicciones. Con 90 años de historia, contamos con la más extensa variedad de productos y nuestra cartera de clientes incluye a consumidores individuales, negocios empresariales y grandes multinacionales, nuestra excelente fortaleza financiera nos permite asegurar cualquier riesgo.

# Seguro de Accidentes Personales

**“Prevenir accidentes es pensar en la tranquilidad de toda la familia.”**

El seguro de Accidentes Personales se especializa en cubrir lesiones corporales resultantes de accidentes que sufra el asegurado tanto en el ámbito laboral como en su vida privada, que afecten la salud o inclusive la vida de una persona.



# Seguro de Accidentes Individuales

## **Cobertura completa las 24 horas del día.**

Este seguro proporciona una cobertura completa las 24 horas del día, contra accidentes personales. Es una inversión propicia en caso que usted sea auto-empleado o que trabaje para una Compañía que no le brinde el beneficio.



# Seguro de Accidentes de Grupo

## 1. Plan Escolar

Está diseñado para cubrir a los alumnos de primaria y secundaria, en caso de un accidente dentro o fuera de la Institución Educativa.



## 2. Plan Voluntario

El Plan Voluntario cuenta con la aprobación de la empresa en que usted trabaja, le permite determinar su propio monto de seguro, las primas serán pagadas a través de deducción por planilla, puede inscribirse solo o con conyugue o hijos.





# Seguros de Viajes



## **Asistencia Internacional y cobertura las 24 horas del día**

Nuestros Seguros de Viaje cubren cualquier emergencia o atención médica que requiera el asegurado, durante su estadía o fuera de su lugar de residencia; ya sea por viaje de negocios, estudios o placer, asegurándole atención inmediata sin necesidad de que el asegurado realice un desembolso.



# Seguros de Viajes de Placer



## **AIG Traveler**

Plan diseñado para el viajero frecuente, otorga cobertura de un año para todos los viajes que realice, sin importar la frecuencia; cubre hasta 90 días continuos de viaje. Le proporciona automáticamente la protección más completa que necesita.

2013



## **Es TU Seguro**

Exclusivo para personas que viajan por motivos de estudio. Es TU Seguro es el mejor compañero al brindar el apoyo necesario para cualquier eventualidad.



## **Domestico**

Especial para personas que viajan dentro de la República de Honduras. La cobertura se brinda por días específicos de viaje.



## Cruise Protection

Diseñado especialmente para viajes de cruceros, asegurándole a partir del momento en el que contrate su viaje hasta su regreso.



## Global Travel Protection

La mejor combinación de cobertura de seguros y servicio de asistencia para respaldarle en cualquier lugar del mundo, a la hora y el día que lo necesite. Contamos con planes que cumplen con los requisitos del Tratado Schengen.

# Seguro de Viajes Corporativo

## Corporate Travel Protection

Programa especialmente diseñado para Ejecutivos que deben viajar constantemente, ofrece protección contra accidentes personales mientras realizan un viaje de negocio. Entre los beneficios adicionales se pueden incluir:

- Evacuación médica de emergencia
- Repatriación de restos mortales
- Gastos médicos por accidente y enfermedad
- Cuenta con un periodo de vigencia flexible que puede variar de un año a días, según el periodo de duración del viaje.



# Líneas Personales

Los seguros que ofrece Líneas Personales se especializan en cubrir bienes como ser: automóviles, viviendas y objetos personales cuando han sido robados o dañados como resultado de accidentes y/o desastres catastróficos.



# Seguro de Automóvil

## Deje la Seguridad de su Automóvil en las mejores manos

El seguro de Automóvil le garantiza su bienestar y el de los suyos, mediante un conjunto integral de coberturas y servicios especialmente diseñados para brindarle la protección que necesita.

Le protege su vehículo asegurado contra colisiones, vuelcos, catástrofes naturales, robo e inclusive los daños que ocasione con el mismo a terceras personas, tanto en sus bienes como a las lesiones corporales.

Le incluye el servicio de Auto Assist que brinda respaldo al asegurado en caso de emergencia vial, medica, legal y en viajes.

Además, estar asegurado ahora es más conveniente, porque en CHARTIS estamos conscientes de la importancia de un servicio oportuno y efectivo hacia nuestros clientes.

Por eso, le ofrecemos un nuevo concepto de Garantía de Servicio que aplica para los casos de Pérdidas Totales y Robo del vehículo, garantizándole el pago de su vehículo bajo esos conceptos en 3 días hábiles a partir de recibida la completa documentación por parte del asegurado y acordado el monto a indemnizar.



# Seguro de Automóvil

- Otros Beneficios:
- Descuento por baja siniestralidad
- Reinstalación automática de la suma asegurada sin costo alguno
- 0% deducible en responsabilidad Civil por Daños a Terceros en sus Bienes o Personas.
- Red de Talleres Certificados.
- Se cubren infracciones leves o graves de Tránsito, excepto:
- Que el conductor se encuentre en estado de ebriedad en el momento del accidente.
- Que el conductor no porte su licencia o que esta no esté vigente.



# Hogar Seguro

## Deje la seguridad de su Hogar en las mejores manos

Sentirse más seguro en su hogar es ahora mucho más fácil. Porque el seguro de Hogar le ofrece, además de las coberturas básicas; coberturas de responsabilidad civil, rotura de cristales, entre otras y una red propia de profesionales a su servicio las 24 horas, todos los días del año.

Hogar Seguro protege la residencia del asegurado y si contenido, contra pérdidas o daños causados por peligros tales como fuego, agua, robo, vandalismo, viento, entre otros. Además, cubre la responsabilidad civil legal frente a terceros del propietario y su familia, así como la del inmueble mientras la propiedad esté cubierta.





# Incendio Residencial

## Deje la Seguridad de su Hogar en las mejores manos

El Seguro de Incendio Residencial le brinda protección a sus bienes inmuebles y contenidos ante los riesgos que pongan en peligro el patrimonio y el de su familia.

Cubre los daños o pérdidas que el fuego pueda ocasionar a las estructuras de su residencia y su contenido, brindando beneficios para los asegurados que los hacen sentirse seguros en su hogar.

Siendo un ramo complejo, se extiende a cubrir otros riesgos llamados “aliados” tales como terremoto, explosión, inundación, daños por humo, daños por agua, daño malicioso y/o vandalismo, caída de aeronaves , impacto de vehículos , entre otros como ser:

- Muerte Accidental
- Equipo de Computo
- Reposición de llaves, etc.



# Protección de Equipo Electrónico

Donde usted esté, encontrará jóvenes enviando mensajes de texto e incluso observara adultos que se vuelven cada día más dependientes de sus dispositivos electrónicos y teléfonos celulares.

CHARTIS le brinda una cobertura integral para clientes de todas las edades que compran equipos electrónicos portátiles personales.



2013

*La cobertura comprende los siguientes componentes:*

- Daño accidental de equipos electrónicos portátiles.
- Hurto o robo de equipos electrónicos personales

Los equipos portátiles incluyen:

Reproductores MP3, MP4, teléfonos celulares, asistentes digitales (es decir, Blackberrys, Palms, Cámaras de video y computadoras portátiles) u otros que detalladamente se indiquen y nominen.

# Seguro Empresarial

Nuestra póliza de Seguro Empresarial es un producto multi- cobertura que se adapta fácilmente a la actividad comercial e industrial de micro, pequeña y mediana empresas. Este producto contempla en una misma póliza la mayor cantidad de coberturas de seguro que el cliente necesita, adicionales a la cobertura general de una póliza de incendio, como ser:

- Equipo Electrónico incluyendo Daño Interno.
- Rotura de Cristales y/o Rótulos Luminosos.
- Robo por Forzamiento, Asalto y/o Atraco. Interrupción de Negocios o Renta de Alquileres.
- Responsabilidad Civil (Predios, Operaciones, RC Productos).
- Responsabilidad Civil de Directores y Oficiales
- Dinero y Valores

- Gastos Extras
- Transporte Terrestre de Mercaderías (Nacional)
- Accidentes Personales
- Fidelidad
- Rotura de Maquinaria
- Entre Otras



# Seguro de Incendio Comercial

La póliza de Seguro de Incendio Comercial Todo Riesgo y Líneas Aliadas es un producto que protege la actividad comercial e industrial de medianas y grandes empresas e industrias.

Amparando los edificios o construcciones y las mejoras locativas, maquinaria y equipo, mobiliario y equipo, dinero y demás bienes que sean propiedad del asegurado.

## *Coberturas Adicionales*

- Dinero y Valores
- Robo por Forzamiento, Asalto y/o Atraco
- Gastos Extras
- Rotura de Maquinaria
- Interrupción de Negocios
- Entre Otras



# Directores y Oficiales

El Seguro de Directorios y Oficiales (D&O) es un seguro diseñado especialmente para los miembros de las juntas directivas, gerentes, oficiales y administradores de alto nivel de empresas industriales y empresas comerciales.

Cubre las pérdidas que sufran los Directores y Oficiales por controversias legales que surjan con motivo de actos culposos cometidos en el ejercicio de su gestión en la compañía.

Coberturas:

A: Cobertura a título personal de cada D&O.

B: Reembolso a la Compañía contratante.



# Responsabilidad Civil

Pólizas hechas a la medida de los clientes contra daños causados a terceros. Cuentan con coberturas especiales para hoteles, restaurantes, condominios, construcciones y exportadores de productos.

Extensiones Especiales:

- Contratistas Independientes
- Bienes bajo Cuidado, Custodia y Control
- Contaminación Súbita y Accidental
- Los Productores y Trabajos Terminados
- Envenenamiento por Comida y/o Bebida
- Responsabilidad Civil Patronal

- Autos Propios, No Propios y Alquilados
- Elevadores y Ascensores
- RC por Estacionamiento
- RC Legal por Incendio
- Ofensas Personales y Publicas
- Gastos Médicos Voluntarios
- Responsabilidad Civil Cruzada
- Retiro de Productos
- Contención de Crisis



# Responsabilidad Civil Profesional

El Seguro de Responsabilidad Civil Profesional cubre a los profesionales frente a los reclamos presentados contra ellos por las pérdidas económicas derivadas de los servicios que prestan a sus clientes.

Nuestra cobertura proporciona una protección financiera para cubrir los gastos para la defensa de acciones legales y los daños que se deben indemnizar.

Sus clientes confían en nuestro servicio y si usted comete un error, este puede tener consecuencias importantes.

No solo quedaría dañada su reputación, son que también puede quedar expuesto a una responsabilidad financiera que puede amenazar su futuro.

## Coberturas:

- Actos negligentes o impericias, errores u omisiones que ocurran durante el ejercicio de la profesión del asegurado declarados en el formulario de solicitud o de empleados por cuyas acciones sea responsable el asegurado.
  - Gastos de defensa del asegurado cuando la demanda sea infundada, falsa o fraudulenta.
- \*Excluye: médicos, ingenieros y arquitectos.





# Seguro Bancaria

Nuestra Póliza esta diseñada para proteger a las Instituciones Financieras legalmente constituidas en el país.

## Coberturas:

### Sección I

- Actos dolosos de trabajadores
- Perdida dentro de local u oficinas
- Propiedad en transito
- Falsificación
- Falsificación extendida
- Moneda falsificada
- Perdida de suscripción

### Sección II

- Sistemas de computación
- Presentaciones de servicio de computación por el asegurado
- Instrucciones por la computadora

- Medios de procesamiento de información electrónica
- Virus de la computadora
- Comunicaciones electrónicas
- Transmisiones electrónicas
- Valores electrónicos
- Telex falsificados



# Infidelidad de los Empleados y Riesgos Financieros

El seguro de Infidelidad de Empleados y Riesgos Financieros le cubre los actos deshonestos de un empleado (actuando solo o en colusión con otros) y/o cualquier acto fraudulento cometido por cualquier otra persona con la intención de causar al asegurado a incurrir en esa pérdida o de obtener un lucro financiero para ellos mismos.



## *Coberturas adicionales y extensiones de cobertura*

- Bienes bajo Cuidado, Custodia y Control del Asegurado.
- Honorarios y Costos Legales
- Costos de Reconstitución
- Dinero y Valores
- Entidades Nuevas
- Consultores por Pérdida

# Seguro de Transporte

El Seguro de Transporte cubre las pérdidas o daños físicos que sobrevengan a los bienes asegurados como consecuencia de riesgos cubiertos en la póliza. Cubre todo riesgo de transporte marítimo, aéreo y terrestre.

## *Coberturas por*

Riesgos Ordinarios de Transito (ROT)

Robo de Mercadería Total y Parcial

Responsabilidad Civil de Dueños de Carga

*Aseguramos su carga hasta la llegada a su destino final*



# Seguro de Responsabilidad Civil Marítima

Cubre la responsabilidad civil por daños causados a bienes en embarcaciones o puestos y en su actividad portuaria.

CHARTIS ofrece una amplia gama de productos de Responsabilidad Marítima que se adaptan a las necesidades comerciales de nuestras distintas clases de clientes, incluyendo:

- Estibadores
- Administradores de muelles
- Operadores marítimos y autoridades portuarias
- Puertos industriales
- Astilleros, reparadores y constructores

- Abastecedores de combustible
- Fletadores de buques
- Contratistas marítimos en general
- Pilotos/ prácticos



# Seguro de Responsabilidad Civil Marítima

Nuestros productos cubren terminales marítimas de todo tipo (TEUS, gráneles, carga suelta, proyecto, automóviles, pasajeros, inflamables, etc.)

- Daños a buques y embarcaciones incluyendo su carga
- Perdidas consecuenciales sobrevivientes y estadías
- Lesiones físicas
- Remoción de escombros
- Contaminación subirá y accidental
- Daños a carga y/o propiedades de terceros, incluyendo aquellas bajo el cuidado, custodia y control del asegurado.

Incluyendo extensiones por:

- Entrega equivocada de la carga
- Responsabilidad civil por incendio
- Multas y penalidades
- Errores de asesoramiento e información
- Violación a los derechos personales

*Esta descripción de productos y coberturas es un resumen, por lo que, en cualquier caso, aplicaran las condiciones generales del producto que corresponda.*

# Todo Riesgo de Energía

El mundo de la Energía y Química es un lugar altamente complejo y especializado. Nosotros creemos que se necesita el mismo grado de especialización para abordar adecuadamente las necesidades de gestión de seguros y el riesgo de quienes se dedican a este tipo de empresas.

La póliza de Todo Riesgo de Energía, cubre a las empresas relacionadas con la energía, incluyendo la industria Petroquímica, Industria Química, Generación de Energía, Industria Minera e Industria de Procesos.

## Coberturas

### *Industria Petroquímica*

Cobertura al conjunto de riesgos relacionados con la Industria Petrolera y Petroquímica en prácticamente todas sus fases, incluyendo, procesamiento y almacenamiento de petróleo y sus productos relacionados.

### *Industria Química*

Cobertura sobre peligros potenciales a las instalaciones industriales que producen productos químicos en todos sus estados ya sean sólidos, líquidos o gaseosos.

# Todo Riesgo de Energía

## Industria de Proceso

### *Industria del Acero*

A diferencia de una póliza de propiedad la presente considera cobertura para la fabricación de acero si es que esta incluye los siguientes procesos: Fundación y Laminación.

### *Pulpa y Papel*

Póliza de propiedad que cubre todo lo relacionado con papel de cualquier calidad y forma.

## Generación de Energía

Cobertura para los siguientes tipos de Instalaciones de Energía:

- Cogeneración
- Geotérmica
- Hidroeléctrica
- Biomasa
- Energía de Desecho.

Cobertura a elementos parte de negocios enfocados a Generación de Energía:

- Transportadores
- Turbinas
- Calderas
- Casas de Potencia
- Compuertas



# Todo Riesgo de Construcción y Montaje

Es una cobertura de seguro que ampara a los propietarios, contratistas y subcontratistas contra cualquier riesgo que pudiera afectar la ejecución de un determinado proyecto.

- Todo Riesgo de Construcción
- Todo Riesgo de Montaje

El seguro de Todo Riesgo de Construcción y Montaje le brinda cobertura a cualquier tipo de construcción, desde lo más simple hasta lo más complejo:

- Hospitales
- Casas y Edificios Residenciales
- Edificios comerciales como Hoteles, Edificios de Oficinas y Centros Comerciales.
- Fabricas, Naves industriales y bodegas.

- Carreteras, autopistas y demás proyectos de infraestructura
- Instalación de Oleoductos, poliductos, acueductos y gasoductos
- Plantas de generación eléctrica, petroleras y químicas.



## CONTÁCTENOS

### **Tegucigalpa**

Edificio Los Castaños, 4to Piso.

Tel: (504) 2202-8300

Fax: (504) 2239-9169

### **San Pedro Sula**

Edificio Yude Cnahuati, 4to Piso

Avenida Circunvalación

Tel: (504) 2556-5470

Fax: (504) 2556-5471

Email: [honduras.sugerencias@aig.com](mailto:honduras.sugerencias@aig.com)

[Reclamos.honduras@aig.com](mailto:Reclamos.honduras@aig.com)

¿Buscas mayor tranquilidad y Confianza?  
¡Nosotros te ayudamos  
a conseguirla!

## Si ocurre un accidente de tránsito

- Guarde la calma, recuerde que CHARTIS lo asistirá oportunamente
- Reporte su accidente inmediatamente
- Tenga a la mano su tarjeta de identificación o su póliza o copia de su póliza
- Si le es posible permanezca en el lugar en que ocurrió el accidente y no acepto ninguna responsabilidad ni haga ningún arreglo
- Nuestro ajustador se hará cargo del percance indicándole los pasos a seguir.

## Si su automóvil es robado

- Reporte el robo inmediatamente
- Presente formal denuncia del robo de su unidad ante la Policía Nacional de Transito
- Obtenga copia certificada, tanto de la averiguación previa realizada como de la constancia que expide la Policía Nacional de Transito.
- Llene el formulario de declaración de Chartis o el ajustador.

The background is a solid orange color with several overlapping, semi-transparent orange shapes of various sizes and orientations. A solid white line runs diagonally from the upper right towards the lower left. A dotted white line runs diagonally from the lower left towards the upper right, intersecting the solid white line.

CHARTIS

La red más GRANDE de cualquier organización de Seguros.

# Documentación Necesaria Para Reclamación/ Accidentes Personales

- Formulario debidamente llenado y sellado por el doctor
- Certificado Médico, en caso que aplique
- Copia de carnet de asegurado
- Facturas originales con sus respectivas recetas
- La compañía durante el proceso del recamo podrá solicitar documentación adicional
- Todas las documentación será revisada y analizada con las condiciones, coberturas y exclusiones de las pólizas para determinar si el reclamo procede o no.



# Documentación Necesaria Para Reclamación/ Auto Comercial Privado

- Formulario debidamente llenado
- Parte de transito
- Copia de licencia del conductor
- Inspección del vehículo (compañía de Seguros)
- Cotización del taller
- La compañía durante el proceso del reclamo podrá solicitar documentación adicional que será solicitada para finalizar el reclamo.
- Toda la documentación será revisada y analizada con las condiciones, coberturas y exclusiones de las pólizas para determinar si el reclamo procede o no.

# Documentación Necesaria Para Reclamación/ Incendio Comercial/ Residencial/ Responsabilidad Civil/ Seguro Empresarial

- Formulario debidamente llenado
- Copia original de la denuncia, en caso de robo
- Informe de seguridad interna
- Informe de auditoría, en caso de robo de efectivo o mercadería
- Inspección de los daños (compañía de seguros)
- Copia de facturas, registro de libros, cotizaciones o cualquier otro documento que soporten la pérdida
- Datos del tercero afectado ya sea en su persona o bienes
- La compañía durante el proceso del reclamo podrá solicitar documentación adicional que será solicitada para finalizar el reclamo.
- Toda la documentación deberá ser revisada y analizada con las condiciones, coberturas y exclusiones de las pólizas para determinar si el reclamo procede o no.

# Documentación Necesaria Para Reclamación/ Transporte Terrestre o Marítimo

- Formulario debidamente llenado
- Copia original de la denuncia en caso de robo
- Carta de reclamación al transportador con su respuesta
- Bitácora o guía de la salida de embarque
- Detalle del embarque
- Acta de faltante
- Costo la del producto dañado o robo
- La compañía durante el proceso del reclamo podrá solicitar documentación adicional que será solicitada para finalizar el reclamo
- Toda la documentación será revisada y analizada con las condiciones, coberturas y exclusiones de la póliza para determinar si el reclamo procede o no.

- De acuerdo a la Resolución 1768/12-11-2012 de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, la División de Protección al Usuario Financiero podrá ayudarle a resolver las reclamaciones que tenga con cualquier institución supervisada, si transcurridos 30 días después de la reclamación la misma no ha sido atendida.
- Esta institución financiera tiene hojas de Reclamación de las Instituciones Supervisadas a disposición del usuario financiero que las necesite.

# Documentación Requerida para suscribir un seguro

## Persona Natural

- Solicitud de Seguro debidamente completada
- Fotocopia de la Tarjeta de Identidad, Carnet de Residente o Pasaporte
- Licencia de Conducir vigente (Para seguro de Automóvil y Perdida de Documentos)

## Persona Jurídica

- Solicitud de seguro debidamente completada
- Fotocopia del RTN
- Fotocopia de la Escritura de Constitución (que incluya lista de socios principales; de no incluirla, deberá presentarse la lista aparte)
- Fotocopia de la Tarjeta de Identidad, Carnet de Residente o Pasaporte del representante legal de la empresa
- Licencia de conducir vigente (para seguro de Automóvil y Perdida de Documentos)

# Conoce tu Seguro

- Cobertura:** Protección y beneficios provistos en un contrato de seguros.
- Condiciones:** La porción del contrato de seguro que subraya las obligaciones y responsabilidades de ambas partes- el asegurado y la compañía de seguros.
- Cotización:** Una declaración de la prima que será cargada por las coberturas de seguros basada en la información específica proporcionada por la persona que está solicitando la cotización.
- Deducible:** Es la participación económica del Asegurado o Beneficiario por cada siniestro ocurrido, la Aseguradora descontara de la indemnización correspondiente el monto que corresponda al deducible aplicable a la cobertura afectada.
- Endoso:** una adición al contrato de la póliza. Un endoso es una extensión al contrato; a diferencia de una enmienda que es una alteración al contrato.
- Exclusión:** Restricción en su póliza de seguro que limita y puede excluir cobertura de ciertos riesgos, personas, propiedad o localidades.
- Fecha de la Renovación:** La fecha en la cual su póliza de seguro vence y la fecha en la cual su póliza renovada comienza.
- Fecha de Vencimiento:** Esta fecha, que se encuentra en su página de declaraciones, indica cuando vence la cobertura de su póliza. A renovación de la póliza comenzara en esta fecha.

# Conoce tu Seguro

•**Indemnización:** Es la compensación por una pérdida que tiene como intención restablecer a un individuo o entidad a la posición financiera aproximada que tenía antes de la pérdida.

•**Prima:** Es el precio de la póliza de seguro que el asegurado paga a cambio de la cobertura de seguro.

•**Reclamo:** Cualquier petición o demanda de pago bajo los términos o acuerdos de la póliza de seguros

•**Siniestro:** Significa un evento proveniente de una causa externa, súbita y fortuita que resulte, durante la vigencia de la póliza, en daños personales o daños a la propiedad.

•**Solicitud:** Documento que forma parte integral del contrato de seguro, emitido por la aseguradora donde se indican los datos particulares de la póliza.

•**Suma Asegurada:** Es el límite de la responsabilidad sobre los bienes asegurados. La suma asegurada está indicada en la caratula de la póliza para cada cobertura.



# Políticas de reparación de vehículos

1. Queremos que el cliente reciba una reparación segura y de buena calidad.
2. El cliente puede llevar su vehículo a su taller preferido.
3. Iremos al taller elegido por el cliente, haremos una evaluación y negociaremos una reparación de buena calidad.
4. Nosotros tenemos una lista de talleres de óptima calidad (KPG) que garantizan su reparación y ofrecen muchos beneficios a nuestros clientes.
5. Si el cliente lleva su vehículo a un taller KPG, nosotros respaldamos la reparación.
6. Si el cliente lleva su vehículo a un taller que no es KPG, posiblemente no llegaremos a un acuerdo de reparación. En ese caso, el cliente tiene tres opciones:
  - El puede mover el vehículo a un taller KPG
  - EL puede pagar la diferencia
  - El taller elegido puede reparar el vehículo en base a nuestra evaluación
7. Nosotros no estamos obligados a los siguientes ítems:
  - Pagar por una operación que s innecesario y/o no razonable
  - Pagar por el cambio de piezas que pueden ser reparadas y que en la mayoría de los talleres del mercado local se repararían
  - Pagar por una mano de obra más cara que la que cobran la mayoría de los talleres.
8. Pagaremos lo que es razonable y/o necesario para reparar el vehículo y llevarlo a las condiciones anteriores al siniestro, en lo que se refiere a seguridad, función y estética.

# Derechos de los Usuarios Financieros

- Se les proporcione información documental o electrónica, sobre los términos y condiciones del servicio y/o producto financiero que pretende adquirir.
- Reciban un trato diligente y respetuoso
- Sean atendidos en el menor tiempo posible.
- Las instituciones supervisadas cuenten con los medios y procedimientos necesarios para proporcionar y difundir información sobre los productos y servicios ofrecidos.
- La publicidad difundida por las instituciones supervisadas sea clara, veraz y precisa.

# Derechos de los Usuarios Financieros

- Las condiciones generales incluidas en la publicidad de productos y servicios ofrecidos por las instituciones supervisadas, así como como en la documentación informativa, tengan fuerza vinculante para la celebración del contrato.
- Reciban de las instituciones supervisadas los documentos que acrediten la celebración y contenido integro de los contratos suscritos.
- Obtener el recibo correspondiente al pago del servicio o producto pagado.
- Reciban de las instituciones supervisadas información sobre la forma de calculo de la tasa de interés nominal y efectiva, comisiones u otros conceptos de cualquier servicio o producto pactado, así como el costo anual total del crédito.

# Derechos de los Usuarios Financieros

- A tener acceso a información clara y de fácil identificación sobre las tasas de interés, comisiones u otros conceptos de la totalidad de sus servicios o productos financieros ofrecidos.
- Contraten servicios y productos con plena libertad.
- Reciban justificación de las instituciones supervisadas sobre la negativa en la prestación de servicios o productos solicitados.
- Las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión respeten la reciprocidad contractual.
- Las instituciones supervisadas elaboren los contratos de adhesión conforme a el marco regulatorio.

# Derechos de los Usuarios Financieros

- Los productos o servicios puedan ser contratados por canales electrónicos, con igual efecto y consecuencias que los contratos celebrados de forma ordinaria, ajustándose a las instituciones impartidas por las instituciones supervisadas.
- Al momento de rescindir el contrato por canales electrónicos, con igual efecto y consecuencias que los contratos celebrados de forma ordinaria, ajustándose a las instrucciones impartidas por las instituciones privadas.
- Reciban los servicios o productos expresamente solicitados a las instituciones supervisadas.
- Cancelan anticipadamente el saldo de las operaciones activas total o parcialmente con la consiguiente aplicación de los intereses que correspondan a la fecha de cancelación.

# Derechos de los Usuarios Financieros

- Los contratos y sus anexos, sean escritos con claridad, en caracteres legibles y puestos a su disposición para su lectura, fácil comprensión y aceptación.
- Las instituciones supervisadas no le efectúen cobros por concepto de gastos de cobranza extra judicial, sin haber sido informado previamente.
- Las gestiones de cobro de deudas de las instituciones supervisadas, se realicen de manera respetuosa y en horarios adecuado. Se prohíbe a las instituciones supervisadas realizar gestiones de cobro a partir del momento en que el usuario financiero haga efectivo el pago respectivo.

# Derechos de los Usuarios Financieros

- La información proporcionada a las instituciones supervisadas sea utilizada y administrada exclusivamente en relación a los fines para los cuales se suministro.
- Presente sus reclamos, en primer lugar a las instituciones supervisadas.
- Se les permita acceder a la información contenida en los registros que contengan sus datos personales.
- Reciban el trato, de aquellas que presentaron su reclamo y obtuvieron una compensación o indemnización de parte de las instituciones supervisadas, cuando el motivo del reclamo sea una acción que genere una ganancia indebida y que la misma afecta al resto de los usuarios, sin que para ello tenga que presentar un reclamo.



# CHARTIS

## Your world, insured

Chartis is a world leading property-casualty and general insurance organization serving more than 40 million clients in over 160 countries and jurisdictions. With a 90-year history, one of the industry most extensive ranges of products and services, deep claims expertise and excellent financial strength, Chartis enables its commercial and personal insurance clients alike to manage virtually any risk with confidence.

Chartis is the marketing name for the worldwide property-casualty and general insurance operations of Chartis Inc. For additional information, please visit our website at [www.chartisinsurance.com](http://www.chartisinsurance.com).