

# Seguro de Protección Integral contra Robo

## P24 Cyber

### Concepto

El seguro de Protección Integral contra Robo P24 Cyber tiene como objeto la protección de las extracciones de dinero del asegurado, su vida y pertenencias ante el robo en vía pública, así como los débitos que se generen en su cuenta por medio del robo de su identidad, y los cargos fraudulentos que se generen en su tarjeta de pago robada, hurtada o extraviada o a través de los datos contenidos en su tarjeta de pago robada, hurtada o extraviada.

### Coberturas

- Robo de Extracciones de Dinero en efectivo:

Comprende el reembolso ante la pérdida a causa del robo de la suma asegurada de dinero establecida y que haya sido extraído de un Cajero Automático, Cajero Físico del Banco Patagonia o bien de un local adherido a servicio de Extra-Cash.

Se entiende por:

Cajero Automático: Todo equipo incorporado a la Red y habilitado para realizar determinadas operaciones bancarias con la Tarjeta de Débito o Crédito. Alcance Mundo Entero.

Cajero Físico: Toda caja de una sucursal bancaria o financiera o entidad debidamente autorizada por la autoridad de control, atendida por un funcionario de la entidad, donde el Asegurado puede realizar extracciones de dinero en efectivo. Alcance Sucursales del Banco Patagonia de la República Argentina.

Extra-Cash: Es el servicio por el cual el Asegurado puede retirar una suma de dinero al momento de efectuar una compra con su tarjeta de Débito en un Local Adherido. Alcance República Argentina.

El plazo en minutos, contando desde el momento de la extracción, será de 120 minutos y la cantidad máxima de eventos será de 2 (dos). La suma asegurada para el 2do siniestro será del 50% del 1ero.

- Robo y/o Hurto de documentos personales en vía pública:

Cobertura extensible al reembolso de los costos administrativos y gastos de emisión y/u obtención en que haya incurrido el asegurado para el reemplazo de sus documentos, siempre y cuando el robo y/o hurto haya sido en la vía pública, en un servicio público de transporte o en espacios privados de acceso público. Dicha cobertura tiene alcance a Mundo Entero y comprende los siguientes documentos: Licencia de Conducir. Cédula Verde de Vehículo Automotor. Pasaporte. Cédula de Identidad y/o Documento Nacional de Identidad.

- Robo y/o Hurto de llaves personales en vía pública:

Comprende indemnización por gastos de reposición de llaves correspondientes a inmuebles y/o vehículos automotores de su propiedad o por éste arrendados. Alcanza al robo y/o hurto acontecido en la vía pública, en un servicio público de transporte o en espacios privados de acceso público en Mundo Entero.

- Muerte accidental en ocasión de robo:

Comprende la muerte de la persona asegurada, cuando la misma se produjera a causa de un accidente y como consecuencia inmediata de un robo cubierto en póliza. El alcance de dicha cobertura comprende Mundo Entero. Los beneficiaron serán los herederos legales.

- Robo de identidad:

Comprende indemnización o reembolso de los débitos que se realizaran en una cuenta de su propiedad en una Entidad Financiera que resulten directamente de un evento de Robo de Identidad para:

- a) La obtención de dinero o crédito ya sea con la autorización recibida de la Entidad Financiera o de algún Cajero Automático o Físico.
- b) La obtención de un préstamo y/o abrir una línea de crédito y/o una cuenta bancaria a su nombre.
- c) La compra o arrendamiento de bienes o servicios, incluyendo, pero no limitándose, a compras por Internet.
- d) La emisión de tarjetas de débito o crédito falsificadas.

Siempre que los hechos descriptos precedentemente hayan ocurrido durante la vigencia de la presente póliza.

- Cargo fraudulento:

Comprende indemnización o reembolso por aquellos gastos no autorizados de los que el Asegurado sea responsable por su Tarjeta de Pago Extraviada, Hurtada o Robada, o por el uso de los datos contenidos en la Tarjeta de Pago Extraviada, Hurtada o Robada efectuados durante las horas anteriores a su primera denuncia del incidente al Emisor de su Tarjeta de Pago indicadas en las Condiciones Particulares.

Siempre que los hechos descriptos precedentemente hayan ocurrido durante la vigencia de la presente póliza.

## Preguntas frecuentes y Glosario

### Sumas aseguradas\*

Robo de Extracciones de Dinero en efectivo:	\$1.150.000
Robo de documentos personales en vía pública	\$230.000
Robo de llaves en vía pública	\$195.000
Muerte accidental en ocasión de robo	\$19.500.000
Robo de identidad	\$290.000
Cargo fraudulento	\$290.000

\*Estos valores podrían actualizarse. La información vigente se encontrará detallada en el frente de póliza.

### Coberturas incluidas

#### Robo de Extracciones de Dinero en efectivo

##### Gastos cubiertos

Robo de extracciones de dinero en efectivo realizados en Cajeros Automáticos, Línea de Cajas o bajo la modalidad Extra Cash.

Tarjetas a Asegurar: toda Tarjeta de Débito y Crédito que, en carácter de Titular, posea el Asegurado en el Sistema Financiero Argentino.

##### Ámbito de la Cobertura

-Cajeros automáticos habilitados. Cobertura Mundial.

-Líneas de Caja: Exclusivamente en las Sucursales del Banco Patagonia de la República Argentina.

-Extra Cash: Exclusivamente en locales adheridos al servicio de Extra-Cash en la República Argentina.

##### Plazo en minutos

Contados desde la extracción del dinero: 120 minutos.

##### Cantidad máxima de siniestros

2 eventos cubiertos por anualidad de la cobertura.

##### Límite máximo de indemnización por evento

- Suma Asegurada 1er Siniestro: hasta el 100% de la Suma Asegurada.
- Suma Asegurada 2do Siniestro: hasta el 50% de la Suma Asegurada.

### **Preguntas frecuentes:**

- **¿Cuáles son los pasos que debe realizar el asegurado ante un siniestro?**  
El asegurado deberá realizar la denuncia ante autoridad policial, así como ante la entidad bancaria.
- **¿Qué documentación deberá presentar para denunciar el siniestro ante Banco Patagonia?**  
Deberá denunciar la ocurrencia del siniestro en los plazos establecidos y acompañar constancias de las denuncias previstas como así también los extractos bancarios o cualquier otra documentación que avale la pérdida económica reclamada.

### **Glosario Cajeros Automáticos**

**Cajero Automático:** Es todo equipo incorporado a la Red y habilitado para realizar determinadas operaciones bancarias con la Tarjeta de Débito o Crédito.

**Dinero:** Significa dinero, monedas o billetes de banco en uso actual y que tienen un valor nominal.

**Hurto:** Se entenderá que existe hurto cuando haya apoderamiento ilegítimo de los bienes objeto del seguro (Art.162 del Código Penal), sin fuerza en las cosas ni intimidación o violencia en las personas.

**Red:** Es la red de Cajeros Automáticos que permite la extracción de dinero en efectivo con la Tarjeta de Débito o Crédito del Asegurado.

**Robo:** Se entenderá que existe robo cuando medie apoderamiento ilegítimo del dinero extraído, con fuerza en las cosas o intimidación o violencia en las personas, sea que tengan lugar antes del hecho para facilitarlo o en el acto de cometerlo o inmediatamente después, para lograr el fin propuesto o la impunidad (Art. 164 del Código Penal). Por intimidación se entenderá únicamente la amenaza directa o indirecta de daño físico inminente al Asegurado o sus allegados.

**Tarjeta de Débito o Crédito:** Es la tarjeta plástica emitida a la orden del Asegurado que permite la extracción de dinero en efectivo de Cajeros Automáticos mediante la utilización de una clave o código personal.

### **Glosario Cajeros Físicos:**

**Cajero Físico:** Es toda caja de una sucursal bancaria o financiera o entidad debidamente autorizada por la autoridad de control, atendida por un funcionario de la entidad, donde el Asegurado puede realizar extracciones de dinero en efectivo.

**Cuenta:** Es toda Cuenta Corriente y/o Caja de Ahorro y/o Línea de Crédito a nombre del Asegurado, de la cual puede retirar dinero a través de un Cajero Físico.

**Dinero:** Significa dinero, monedas o billetes de banco en uso actual y que tienen un valor nominal.

**Extracción:** Es el acto por el cual el Asegurado (o su apoderado a tal efecto) realiza el retiro de dinero en efectivo de una Cuenta a su nombre, utilizando para ello un Cajero Físico.

**Hurto.** Se entenderá que existe hurto cuando haya apoderamiento ilegítimo de los bienes objeto del seguro (Art.162 del Código Penal), sin fuerza en las cosas ni intimidación o violencia en las personas.

**Robo:** Se entenderá que existe robo cuando medie apoderamiento ilegítimo del dinero extraído, con fuerza en las cosas o intimidación o violencia en las personas, sea que tengan lugar antes del hecho para facilitarlo o en el acto de cometerlo o inmediatamente después, para lograr el fin propuesto o la impunidad (Art. 164 del Código Penal). Por intimidación se entenderá únicamente la amenaza directa o indirecta de daño físico inminente al Asegurado o sus allegados.

### **Glosario Extra Cash**

**Dinero:** Significa dinero, monedas o billetes de banco en uso actual y que tienen un valor nominal.

**Extra-Cash:** Es el servicio por el cual el Asegurado puede retirar una suma de dinero al momento de efectuar una compra con su tarjeta de Débito en un Local Adherido.

**Extracción:** Es el acto por el cual el Asegurado realiza el retiro de dinero al momento de efectuar una compra en el Local Adherido al Servicio Extra-Cash.

**Hurto.** Se entenderá que existe hurto cuando haya apoderamiento ilegítimo de los bienes objeto del seguro (Art.162 del Código Penal), sin fuerza en las cosas ni intimidación o violencia en las personas.

**Local Adherido:** Se entenderá por local adherido a las terminales de cobro de aquellas empresas y/o negocios que ofrezcan el servicio de Extra-Cash en acuerdo con una Red de operaciones bancarias.

**Red:** es la red de Locales Adheridos a la Red Cajeros Automáticos que permite la extracción de dinero en efectivo con la Tarjeta de Débito del Asegurado.

**Robo:** Se entenderá que existe robo cuando medie apoderamiento ilegítimo del dinero extraído, con fuerza en las cosas o intimidación o violencia en las personas, sea que tengan lugar antes del hecho para facilitarlo o en el acto de cometerlo o inmediatamente después, para lograr el fin propuesto o la impunidad (Art. 164 del Código Penal). Por intimidación se entenderá únicamente la amenaza directa o indirecta de daño físico inminente al Asegurado o sus allegados.

**Robo en Extra-Cash:** Significa el Robo del dinero en efectivo obtenido por el Asegurado al momento de efectuar una compra en un Local Adherido al servicio de Extra-Cash.

**Tarjeta de Débito:** es la tarjeta plástica emitida a la orden del Asegurado que permite la extracción de dinero en efectivo de Cajeros Automáticos mediante la utilización de una clave o código personal.

## Robo de documentos personales en vía pública

### Preguntas Frecuentes

- **¿Cómo debe proceder el Asegurado ante el robo de documentos personales en la vía pública?**

Deberá realizar la denuncia policial correspondiente.

### Glosario

**Hurto.** Se entenderá que existe hurto cuando haya apoderamiento ilegítimo de los bienes objeto del seguro (Art.162 del Código Penal), sin fuerza en las cosas ni intimidación o violencia en las personas.

**Robo:** Se entenderá que existe robo cuando medie apoderamiento ilegítimo de los bienes objeto del seguro, con fuerza en las cosas o intimidación o violencia en las personas, sea que tengan lugar antes del hecho para facilitarlo o en el acto de cometerlo o inmediatamente después, para lograr el fin propuesto o la impunidad (Art. 164 del Código Penal). Por intimidación se entenderá únicamente la amenaza directa o indirecta de daño físico inminente al Asegurado o sus allegados.

**Servicio Público de Transporte:** Constituyen servicios públicos de transporte de pasajeros, todos aquellos que tengan por objeto satisfacer con continuidad, regularidad, generalidad, obligatoriedad y uniformidad, en igualdad de condiciones para todos los usuarios, las necesidades comunitarias de carácter general en materia de transporte.

**Vía Pública:** Se entiende por vía pública aquella parte del dominio público y que por naturaleza está destinada al uso general y al tránsito de personas, vehículos y semovientes. A los mismos efectos es independiente que esté urbanizada o no, cuando de su destino urbanístico se deduzca el carácter de vía pública.

**Espacio Privado de Acceso Público:** Se consideran espacios cerrados de acceso público del ámbito privado, aquellos lugares donde se ejerza algún tipo de actividad comercial, recreativa, cultural o deportiva.

## Robo de llaves en vía pública

### Preguntas frecuentes

- **¿Cómo debe proceder el Asegurado ante el robo de llaves en la vía pública?**

Deberá realizar la denuncia policial correspondiente dentro de las 24 h de ocurrido el siniestro, indicando las circunstancias en las que ha ocurrido el mismo y el detalle de las llaves que le fueron robadas y suministrar al Asegurador copia de la respectiva denuncia.

## Glosario

**Hurto:** Se entenderá que existe hurto cuando haya apoderamiento ilegítimo de los bienes objeto del seguro (Art.162 del Código Penal), sin fuerza en las cosas ni intimidación o violencia en las personas.

**Robo:** Se entenderá que existe robo cuando medie apoderamiento ilegítimo de los bienes objeto del seguro, con fuerza en las cosas o intimidación o violencia en las personas, sea que tengan lugar antes del hecho para facilitarlo o en el acto de cometerlo o inmediatamente después, para lograr el fin propuesto o la impunidad (Art. 164 del Código Penal). Por intimidación se entenderá únicamente la amenaza directa o indirecta de daño físico inminente al Asegurado o sus allegados.

**Servicio Público de Transporte:** Constituyen servicios públicos de transporte de pasajeros, todos aquellos que tengan por objeto satisfacer con continuidad, regularidad, generalidad, obligatoriedad y uniformidad, en igualdad de condiciones para todos los usuarios, las necesidades comunitarias de carácter general en materia de transporte.

**Vía Pública:** Se entiende por vía pública aquella parte del dominio público y que por naturaleza está destinada al uso general y al tránsito de personas, vehículos y semovientes. A los mismos efectos es independiente que esté urbanizada o no, cuando de su destino urbanístico se deduzca el carácter de vía pública.

**Espacio Privado de Acceso Público:** Se consideran espacios cerrados de acceso público del ámbito privado, aquellos lugares donde se ejerza algún tipo de actividad comercial, recreativa, cultural o deportiva.

## Muerte accidental en ocasión de robo

### Preguntas frecuentes

- **¿Qué deberán presentar ante el Asegurador los beneficiarios para acreditar el siniestro?**

Deberán presentar la documentación pertinente y la comprobación del derecho de los reclamantes.

## Glosario

**Muerte Accidental:** Se entiende por tal al fallecimiento accidental del Asegurado en ocasión y por causa inmediata de un Robo Cubierto por esta póliza, que provoque una lesión por la acción repentina y violenta de o con un agente externo y pueda ser determinada por los médicos de una manera cierta.

**Robo Cubierto:** Se entiende por tal al robo o su tentativa, que se produzca en alguna de las formas previstas y cubiertas por las Condiciones Generales Específicas incorporadas a la presente póliza.

## Robo de identidad

### Gastos cubiertos

Cargos aplicados a la cuenta que, en carácter de Titular, el Asegurado posea en el Sistema Financiero Argentino.

### Ámbito de la cobertura

Todo el Mundo.

### Cantidad máxima de siniestros

2 eventos cubiertos por anualidad de la cobertura.

### Límite máximo de indemnización por evento

- Suma Asegurada 1er Siniestro: hasta el 100% de la Suma Asegurada.
- Suma Asegurada 2do Siniestro: hasta el 50% de la Suma Asegurada.

### Preguntas frecuentes

- **¿Cómo debe proceder el Asegurado si detecta que le han sustraído la identidad?**

Deberá realizar la denuncia ante la autoridad policial y ante las entidades financieras involucradas.

- **¿Qué obligaciones tiene el Asegurado para con el Asegurador en este tipo de siniestros?**

Deberá prestar su cooperación en la investigación, evaluación y ajuste del reclamo haciendo exigibles cualquier derecho que el Asegurado o Asegurador puedan tener contra cualquier persona responsable del hecho; prestar testimonio y asistir a audiencias y juicios; obtener y proporcionar evidencia, así como la asistencia de posibles testigos. También deberá permitir el acceso a libros o registros contables, así como permitir al Asegurador a obtener sus registros o reportes de créditos a terceros.

- **¿Qué documentación deberá presentar para denunciar el siniestro ante Banco Patagonia?**

Deberá denunciar la ocurrencia del siniestro en los plazos establecidos y acompañar constancias de las denuncias previstas como así también los extractos bancarios o cualquier otra documentación que avale la pérdida económica reclamada. **Deberá demostrar que no ha obtenido una devolución de dinero a través de la entidad financiera afectada (contracargos). Sólo se indemnizarán aquellos casos en los que el cliente haya sufrido un perjuicio económico demostrable.**

- **¿Qué tipo de situaciones se encuentran incluidas en esta cobertura?**

- Créditos que pudieran ser solicitados con los datos del asegurado.
- Obtención de dinero en efectivo mediante cajeros automáticos o físico.
- Compra de productos por internet u otros medios.

- Alquiler de servicios (alojamientos, autos de alquiler, suscripciones).
  - Solicitud, habilitación y uso de tarjetas de crédito o débito falsificadas.
- **¿La cobertura sólo alcanza a los movimientos realizados en mi cuenta de Banco Patagonia?**  
No, la cobertura cubre los perjuicios generados ante cualquier entidad financiera reconocida por el BCRA de la que el asegurado sea titular.
- **Si se realizaran compras con tarjetas de crédito o débito que el asegurado tiene en su poder (no han sido denunciadas por robo, hurto o extravío) ¿se encontrarán cubiertos los consumos?**  
Si, dicho escenario está comprendido dentro de la cobertura de Robo de Identidad.

## **Glosario**

**Asegurado:** Persona física indicada en el Frente de Póliza y/o en las Condiciones Particulares a quien la Entidad Financiera le entrega la Tarjeta por él emitida y/o le otorga la titularidad de una cuenta corriente o caja de ahorro.

**Cajero Automático:** Todo equipo incorporado a la Red y habilitado para realizar determinadas operaciones bancarias con la Tarjeta de Débito o Crédito.

**Dinero:** Significa dinero, monedas o billetes de banco en uso actual y que tienen un valor nominal.

**Entidad Financiera:** Significa Bancos y/o cualquier otra entidad sometida a los controles emanados del Banco Central de la República Argentina.

**Red:** es la red de Cajeros Automáticos que permite la extracción de dinero en efectivo con la Tarjeta de Débito o Crédito del Asegurado.

**Robo de Identidad:** Significa el uso no autorizado e ilegal y/o fraudulento del nombre del Asegurado y de cualquier medio de identificación del Asegurado y/o de sus tarjetas de crédito y/o débito y/o de sus claves bancarias.

**Tarjeta de Débito o Crédito:** es la tarjeta plástica emitida a la orden del Asegurado que permite la extracción de dinero en efectivo de Cajeros Automáticos mediante la utilización de una clave o código personal.

## **Cargo fraudulento**

### **Gastos cubiertos**

Gastos no autorizados de los que el Asegurado sea responsable por su Tarjeta de Pago Extraviada, Hurtada o Robada que, en carácter de Titular, el Asegurado posea en el Sistema Financiero Argentino.

### **Ámbito de la cobertura**

Todo el Mundo.

### Cantidad máxima de siniestros

2 eventos cubiertos por anualidad de la cobertura.

### Límite máximo de indemnización por evento

- Suma Asegurada 1er Siniestro: hasta el 100% de la Suma Asegurada.
- Suma Asegurada 2do Siniestro: hasta el 50% de la Suma Asegurada.

### Preguntas frecuentes

- **¿Cómo debe proceder el Asegurado si detecta que el Extravío, el Hurto o el Robo de la Tarjeta de Pago?**

Deberá solicitar de inmediato la anulación ante la Entidad Emisora y realizar la denuncia policial correspondiente.

- **¿Qué obligaciones tiene el Asegurado para con el Asegurador en este tipo de siniestros?**

Deberá prestar su cooperación en la investigación, evaluación y ajuste del reclamo haciendo exigibles cualquier derecho que el Asegurado o Asegurador puedan tener contra cualquier persona responsable del hecho; prestar testimonio y asistir a audiencias y juicios; obtener y proporcionar evidencia, así como la asistencia de posibles testigos. También deberá permitir el acceso a libros o registros contables, así como permitir al Asegurador a obtener sus registros o reportes de créditos a terceros. **Deberá demostrar que no ha obtenido una devolución de dinero a través de la entidad financiera afectada (contracargos).** Sólo se indemnizarán aquellos casos en los que el cliente haya sufrido un perjuicio económico demostrable.

- **¿Cuál es el plazo, una vez radicada la denuncia por el robo, hurto o extravío de una Tarjeta de Pago, para reclamar por cargos que se hayan generado?**

El reclamo por los cargos fraudulentos deberá demostrarse mediante resúmenes de tarjetas de crédito o movimientos bancarios, así como la comprobación de que no han sido contracargados por la entidad emisora. Por lo tanto, cada caso será analizado en particular. El asegurado deberá haber denunciado el siniestro de su tarjeta de pago dentro de los 3 días corridos de haber denunciado la misma ante la entidad emisora, y dar aviso en caso de detectar consumos fraudulentos.

### Glosario

**Asegurado:** Persona física indicada en el Frente de Póliza y/o en las Condiciones Particulares a quien la Entidad Emisora le entrega la Tarjeta de Pago por él emitida.

**Cargo Fraudulento:** Significa el uso no autorizado e ilegal y/o fraudulento de una Tarjeta de Pago y/o sus datos; perteneciente al Asegurado que, habiendo sido activada previamente por éste, fuere Extraviada, o le fuere Hurtada o Robada. El uso de los datos contenidos en la Tarjeta de Pago Extraviada, Hurtada o Robada

**Entidad Emisora:** Significa cualquier Entidad Financiera y/o cualquier emisor de Tarjetas de Compra.

**Entidad Financiera:** Significa Bancos y/o cualquier otra entidad sometida a los controles emanados del Banco Central de la República Argentina.

**Hurto:** Se entenderá que existe hurto cuando haya apoderamiento ilegítimo de los bienes objeto del seguro (Art.162 del Código Penal), sin fuerza en las cosas ni intimidación o violencia en las personas.

**Robo:** Se entenderá que existe robo cuando medie apoderamiento ilegítimo de los bienes objeto del seguro, con fuerza en las cosas o intimidación o violencia en las personas, sea que tengan lugar antes del hecho para facilitarlo o en el acto de cometerlo o inmediatamente después, para lograr el fin propuesto o la impunidad (Art. 164 del Código Penal). Por intimidación se entenderá únicamente la amenaza directa o indirecta de daño físico inminente al Asegurado o sus allegados.

**Tarjeta de Pago:** es la tarjeta plástica de débito, crédito o compra, emitida a la orden del Asegurado que permite efectuar operaciones de compra de bienes o servicios en los comercios e instituciones adheridas.