



**SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

Lima, 19 de octubre de 2016

OFICIO N° 40203-2016-SBS

Señor
Gerente General
LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS
Esq. Javier Prado Este y Francisco Masías 370
San Isidro

04761R
La Positiva
Vida

2016 OCT 24 AM 9 55

RECIBIDO

La Positiva
Seguros Generales

24 OCT. 2016

RECIBIDO
GERENCIA GENERAL

Tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de alcanzarle la transcripción de la Resolución SBS N° 5561-2016 para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

CARLOS MELGAR ROMARIONI
Secretario General



epa

Expediente N° 2016-37801



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Lima, 19 OCT. 2016

Resolución S.B.S

N° 5561 -2016

El Superintendente Adjunto de Asesoría Jurídica

VISTA:

La solicitud presentada por LA POSITIVA Seguros y Reaseguros (en adelante la Compañía) mediante cartas recibidas con fechas 13 de junio y 13 de octubre de 2016, por la cual pide la modificación del producto "Seguro de Asistencia Médica Familiar del Programa Credisalud - Soles y Dólares" denominado también "Seguro de Asistencia Médica Familiar CREDISALUD", registrado con Código SBS N° AE0416400011, cuyas condiciones mínimas fueron aprobadas mediante Resolución SBS N° 446-2015.

CONSIDERANDO:

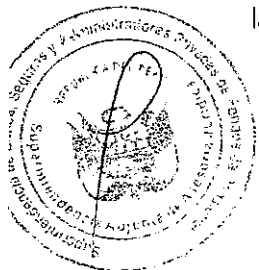
Que, mediante carta recibida con fecha 13 de junio de 2016, la Compañía solicitó a esta Superintendencia la modificación del producto "Seguro de Asistencia Médica Familiar CREDISALUD", registrado con Código SBS N° AE0416400011;

Que, a través de la Resolución SBS N° 446-2015, esta Superintendencia aprobó las Condiciones Mínimas correspondientes a dicho producto en el marco del procedimiento de aprobación administrativa previa, al tratarse de un producto personal, conforme a lo dispuesto en la Ley del Contrato de Seguro, aprobada mediante Ley N° 29946, en adelante Ley de Seguros;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16° del Reglamento de Registro de Modelos de Pólizas de Seguros y Notas Técnicas, aprobado por Resolución SBS 7044-2013 y sus modificatorias, en adelante el Reglamento del Registro de Pólizas, cualquier solicitud de modificación de la documentación incorporada al Registro, se sujetará a los mismos plazos y condiciones señalados en los Subcapítulos II y III de dicho Reglamento; esto es, a los procedimientos de aprobación administrativa previa o revisión posterior, según corresponda. Una vez notificada la incorporación del nuevo contenido del modelo de póliza en el Registro, las empresas no podrán comercializar el anterior modelo de pólizas;

Que, por su parte, el artículo 17° del referido Reglamento establece los documentos que las empresas deben presentar a esta Superintendencia a efectos de modificar los modelos de las pólizas;

Que, en la medida que la Compañía ha cumplido con lo prescrito en el mencionado artículo 17° del Reglamento de Registro de Pólizas, y considerando que el nuevo texto presentado cumple con la legalidad requerida por las normas vigentes, resulta procedente la referida modificación y aprobación de las condiciones mínimas solicitadas;





SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Que, la presente resolución modifica los numerales 2.3.3, 2.15, 5.2.1, 5.2.2 y 5.2.3 del Condicionado General del producto "Seguro de Asistencia Médica Familiar CREDISALUD", cuyas condiciones mínimas fueron aprobadas mediante Resolución SBS N° 446-2015 de fecha 20 de enero de 2015;

En consecuencia, estando a lo opinado por el Departamento de Supervisión Legal y de Contratos de Servicios Financieros y contando con el visto bueno de la Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera; y,

En uso de las atribuciones conferidas por los numerales 6 y 19 del artículo 349° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, aprobada por la Ley N° 26702 y sus modificatorias; la Ley de Seguros, el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros, aprobada mediante Resolución SBS N° 3199-2013 y sus modificatorias, y el Reglamento de Registro de Pólizas;

RESUELVE:

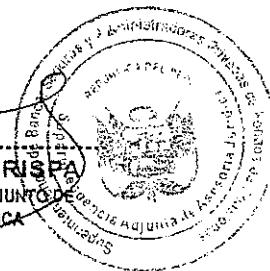
Artículo Primero.- Aprobar la modificación de los numerales 2.3.3, 2.15, 5.2.1, 5.2.2 y 5.2.3 del Condicionado General del producto "Seguro de Asistencia Médica Familiar CREDISALUD", cuyas condiciones mínimas fueron aprobadas mediante Resolución SBS N° 446-2015 de fecha 20 de enero de 2015, solicitada por la Compañía; numerales que en las partes referidas a condiciones mínimas constan en el Anexo N° 1 que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- La Compañía deberá disponer la inmediata adopción de las medidas pertinentes para la plena aplicación de la modificación del modelo de póliza correspondiente al producto denominado "Seguro de Asistencia Médica Familiar CREDISALUD", incorporado en el Registro de modelos de pólizas de seguro y notas técnicas; la que será obligatoria en los contratos que celebre una vez transcurridos treinta (30) días calendario de notificada la presente Resolución.

Artículo Tercero.- Conforme a lo dispuesto en el artículo 11° del Reglamento de Transparencia, La Compañía, deberá difundir a través de su página web, el modelo de póliza correspondiente al producto "Seguro de Asistencia Médica Familiar CREDISALUD" modificado, conjuntamente con la Resolución SBS N° 446-2015 y la presente Resolución; en el plazo de treinta (30) días calendario, no pudiendo a partir de dicha fecha comercializar el modelo anterior de la póliza.

Regístrese y comuníquese.


MILA GUILLÉN RISPA
SUPERINTENDENTE ADJUNTO DE
ASESORÍA JURÍDICA





SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

ANEXO N° 1

CONDICIONES MÍNIMAS APROBADAS ADMINISTRATIVAMENTE

CAPITULO II

BASES DEL CONTRATO

2.3. Pago de primas

(...)

2.3.2. Queda expresamente establecido que la falta de pago de la prima convenida origina la suspensión de las coberturas una vez transcurridos treinta (30) días desde la fecha de vencimiento pactada en el convenio de pago. La Positiva deberá comunicar de manera cierta al Asegurado y/o Contratante el incumplimiento incurrido y sus consecuencias, al domicilio declarado en la presente póliza, indicando el plazo que tiene para pagar la prima antes que se produzca la suspensión antes mencionada. La suspensión de cobertura no es aplicable en los casos en que se haya pagado, proporcionalmente, una prima igual o mayor al período corrido en el contrato. Durante el período en que la cobertura se mantenga suspendida, La Positiva puede optar por la resolución del contrato de seguro, para lo cual deberá remitir una comunicación por medio escrito al Contratante en el domicilio consignado en la Póliza informándole tal decisión. Producida la resolución por falta de pago, La Positiva quedará liberada de toda responsabilidad y procederá a la liquidación de la prima correspondiente a prorrata por el período en que la cobertura estuvo vigente.

2.3.3. Producida la suspensión de la cobertura, La Positiva no será responsable por los siniestros ocurridos durante el período en que la cobertura se mantuvo suspendida. La cobertura vuelve a tener efecto a partir de las cero (0:00) horas del día siguiente a aquel en que se cancela la obligación. La cobertura solo podrá rehabilitarse en tanto La Positiva no haya manifestado su voluntad de resolver el contrato debido a la falta de pago.

2.3.4. Si La Positiva no reclama el pago de la prima adeudada por el Contratante transcurridos los noventa (90) días siguientes al vencimiento del plazo, de la cuota vencida con mayor antigüedad, el contrato de seguro queda extinguido de pleno derecho.

(...)

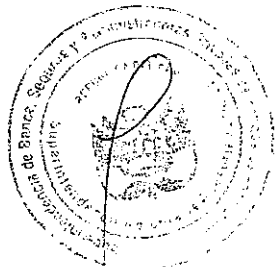
2.4. Aceptación y conformidad a las condiciones

(...)

2.4.5. Las modificaciones que se produzcan a la presente póliza durante su vigencia, deberán ser autorizadas por escrito por el Contratante o su representante legal, dentro del plazo de treinta (30) días calendario de haber sido comunicada por La Positiva. La falta de autorización expresa por parte del Contratante dentro del plazo antes mencionado implica la no aceptación de las modificaciones propuestas por La Positiva y por ende la subsistencia del presente contrato en sus condiciones originales hasta el término de su vigencia.

2.10. Resolución de contrato de seguro

Antes del vencimiento del plazo estipulado en la póliza, tanto La Positiva como el Contratante podrán resolver el presente contrato de seguro, mediante comunicación escrita que cursará con no menos de treinta (30) días calendario de anticipación a su contraparte aquel que invoque la resolución.





SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

2.10.1. El contrato de seguro quedará resuelto, perdiendo el Contratante y/o Asegurado todo derecho emanado de la Póliza, cuando se haya incurrido o se produzca alguno de los siguientes supuestos que expresamente son convenidos por las partes como causal de resolución del contrato de seguro:

- a) Reclamación fraudulenta o apoyada en documentos o declaraciones falsas. La Positiva tendrá derecho a la prima por el periodo efectivamente cubierto.
- b) Si el siniestro fuera causado por un acto y/u omisión intencional proveniente de dolo o culpa inexcusable del Contratante y/o Asegurado. La Positiva tendrá derecho a percibir la prima total por el periodo de seguro en curso.
- c) Una agravación sustancial del estado del riesgo, no declarada por escrito oportunamente por el Contratante y/o Asegurado. La Positiva tendrá derecho a percibir la prima total por el periodo de seguro en curso.
- d) Por ocultamiento intencional por parte del Contratante y/o Asegurado de información necesaria para la evaluación y valorización de los daños, así como de las causas y consecuencias del siniestro. La Positiva tendrá derecho al percibir la prima total por el periodo de seguro en curso.
- e) El Contratante no acepte la propuesta formulada por La Positiva de ajuste de primas y/o cobertura al haber descubierto ésta, la reticencia y/o declaración inexacta no dolosa por parte Contratante y/o Asegurado sobre circunstancias que hubiesen impedido el contrato o modificado sus condiciones de haber sido conocidas por La Positiva.

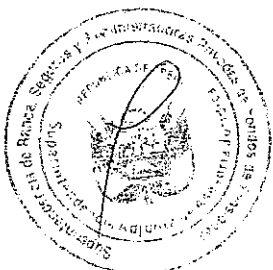
Constatada la reticencia y/o declaración inexacta, que no obedezcan a dolo ni a culpa inexcusable, La Positiva remitirá en el plazo de 30 días computados desde la referida constatación, comunicación al Contratante, ofreciéndole la revisión del contrato de seguro, (ajuste de primas y/o coberturas). El Contratante tiene un plazo de 10 días para pronunciarse sobre la aceptación o rechazo de la revisión realizada.

A falta de aceptación de la revisión, La Positiva puede resolver el contrato mediante comunicación dirigida al Contratante en el plazo de 30 días computados desde el vencimiento del plazo de 10 días fijado en el párrafo anterior.

En el supuesto de resolución señalado en el presente inciso e) el Contratante está obligado a pagar la prima devengada hasta el momento en que se efectuó la resolución calculada a prorrata.

2.10.2. En los casos en que la cobertura del seguro se encuentre suspendida por incumplimiento en el pago de las primas por parte del Contratante, La Positiva puede optar por la resolución de contrato, no siendo responsable por los siniestros ocurridos durante la suspensión de la cobertura. El contrato de seguro se considera resuelto transcurridos treinta (30) días contados a partir del día en que el Contratante recibe una comunicación escrita de La Positiva informándole sobre esta decisión. Cuando la resolución se produce por incumplimiento en el pago de la prima, La Positiva tiene derecho al cobro de la misma, de acuerdo a la proporción de la prima correspondiente al periodo efectivamente cubierto.

2.10.3. En caso el Contratante y/o Asegurado, o quién actúe en su representación, con su conocimiento, obstaculice el ejercicio de los derechos de investigación de La Positiva, no permitiendo el acceso a información, documentación o evaluación médica necesaria; el contrato de seguro podrá ser resuelto de pleno derecho por La Positiva, debiendo para ello comunicar por escrito y previamente al Contratante el ejercicio de la presente cláusula





**SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

resolutoria, de conformidad con lo establecido en el Código Civil. La Positiva tendrá derecho a la prima por el periodo efectivamente cubierto.

- 2.10.4. El contrato de seguro podrá ser resuelto sin expresión de causa, únicamente por el Contratante, debiendo este comunicar tal decisión a La Positiva con una antelación no menor a treinta (30) días calendario. La comunicación podrá realizarse a través de los mismos medios en que se llevó a cabo la contratación. Si el Contratante opta por la resolución del contrato, La Positiva tiene derecho a la prima devengada por el tiempo transcurrido.

En los supuestos en que corresponda a consecuencia de la resolución, la devolución de la prima pagada en exceso por parte de La Positiva, esta será cancelada al Contratante dentro de los 30 días hábiles siguientes de la fecha de resolución.

2.11. Causas de nulidad del contrato de seguro

- a) Por reticencia y/o declaración inexacta de circunstancias conocidas por el Contratante y/o Asegurado, que hubiesen impedido la celebración del contrato de seguro o modificado sus condiciones si La Positiva hubiese sido informado del verdadero estado del riesgo, siempre que medie dolo o culpa inexcusable del Contratante y/o Asegurado. En este supuesto, La Positiva tendrá derecho a retener el integro de la prima del primer año de duración del contrato a título indemnizatorio. La Positiva dispone de un plazo de 30 días para invocar la nulidad, plazo que debe computarse desde que conoce la reticencia o declaración inexacta.
- b) Si hubo intención manifiesta del Asegurado o el Contratante al momento de la contratación, de enriquecerse a costa del presente contrato de seguro.
- c) Cuando no exista interés asegurable al tiempo del perfeccionamiento del contrato o al inicio de sus efectos.
- d) Cuando al tiempo de la celebración del contrato se habría producido el siniestro o habría desaparecido la posibilidad que se produzca.

2.11.1. En cualquiera de los casos previstos en presente numeral, el Asegurado no gozará de cobertura bajo la presente póliza y en consecuencia, no podrá reclamar cualquier beneficio, cobertura, gasto y/o indemnización relacionada con la misma.

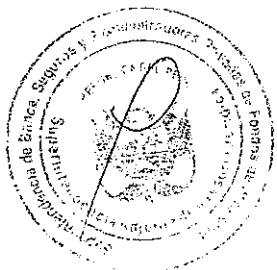
2.11.2. Si el Asegurado hubiera cobrado cualquier suma correspondiente a un siniestro cubierto bajo la presente póliza, y luego se revelara que ésta es nula conforme a lo dispuesto en el marco legal que regula el contrato de seguros, el Asegurado quedará automáticamente obligado a devolver a La Positiva toda suma percibida, conjuntamente con los intereses legales, gastos y tributos que pudieran corresponder.

2.11.3. En los supuestos comprendidos en los numerales 2.11 b) c) y d) La Positiva procederá a la devolución de la prima, dentro de los 30 días hábiles siguientes de la fecha de nulidad del contrato.

2.15. Solución de Controversias

Las partes podrán recurrir a la vía judicial para la solución de las controversias que se originen en la ejecución del presente contrato.

Sin perjuicio de lo señalado, ocurrido el siniestro y de superarse los límites económicos previstos por la Superintendencia de Banca Seguros y AFP, las partes podrán pactar someter





SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

a Arbitraje de Derecho toda discrepancia, controversia, reclamación o litigio entre La Positiva y el Contratante y/o el Asegurado y/o sus Cesionarios y/o los Beneficiarios de esta Póliza, si la hubiere, que surgiera como consecuencia de la interpretación, cumplimiento de los acuerdos y pactos contenidos en éste contrato, terminación e invalidez del contrato de seguro, de la responsabilidad u obligación de La Positiva, o por cualquier otra causa. (...)

2.21. Tratamiento de Preexistencias

Las enfermedades preexistentes están cubiertas dentro del sistema de seguros y de EPS, como mínimo, hasta los límites del contrato original o anterior.

La cobertura de preexistencias en los seguros de salud no se restringe a una sola empresa de seguros, sino a cualquiera que integre el sistema de seguros peruano.

En tal sentido, se encuentran cubiertas bajo la presente póliza, toda aquella condición preexistente que se haya generado o por la que el asegurado y/o beneficiario haya recibido cobertura durante la vigencia de un contrato de seguro que cubrió el periodo inmediatamente anterior, aun cuando dicho beneficio haya tenido origen en una póliza de seguro de enfermedades o asistencia médica diferente.

El asegurado y/o beneficiario podrá contratar, en un plazo de 120 días contados a partir del término del contrato de seguro anterior, una nueva cobertura con cualquier aseguradora del sistema asegurador peruano, aplicándose lo señalado en el párrafo precedente.

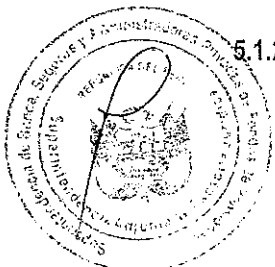
CAPITULO V PROCEDIMIENTO EN CASO DE UN SINIESTRO

5.1. Obligaciones del Asegurado

Al ocurrir un siniestro, el Asegurado deberá:

- 5.1.1. Informar a La Positiva la ocurrencia del siniestro dentro de los siete (7) días calendarios siguientes a la fecha de ocurrido el siniestro o de que se tenga conocimiento de la ocurrencia del mismo o del beneficio correspondiente, llamando al teléfono 211-0-211 o desde provincias al teléfono 74-9000 o 0800-1-0800 o acercándose a cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional o solicitando la cobertura respectiva bajo sistema de créditos ante alguna IPRESS contenida en las Condiciones Particulares de su póliza. Si el Asegurado o Beneficiario, debido a culpa leve, incumple con la obligación de dar aviso oportuno del siniestro, y de ello resulta un perjuicio a La Positiva, esta tiene derecho a reducir la indemnización hasta la concurrencia del perjuicio que ha sufrido, salvo que la falta de aviso no haya influido en la verificación o determinación del siniestro. La omisión o el retraso sólo son excusables si medió fuerza mayor, caso fortuito o imposibilidad de hecho. El Asegurado no pierde el derecho que le asiste a reclamar por vía arbitral o judicial el reconocimiento de la cobertura. Si el incumplimiento obedeciera a dolo del Asegurado o Beneficiario, este pierde el derecho a ser indemnizado. Si el incumplimiento obedece a culpa inexcusable del Asegurado o Beneficiario, pierde el derecho de ser indemnizado, salvo que la falta de aviso no haya influido en la verificación o determinación del siniestro, o en aquellos casos que La Positiva haya tenido conocimiento del siniestro o de sus circunstancias por otro medio.

- 5.1.2. Suministrar toda aquella información y pruebas documentales que La Positiva le requiera, conforme a los numerales siguientes, siempre y cuando guarden consistencia y proporcionalidad





SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú
con la indemnización reclamada.

5.2. Procedimientos para la atención del siniestro

5.2.1. Las coberturas del seguro podrán solicitarse en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, ubicadas en las direcciones que aparecen en nuestra página web: www.lapositiva.com.pe. Para las coberturas atendidas bajo el Sistema de Créditos, las coberturas podrán solicitarse ante las IPRESS (proveedores) que se señalan en su Tabla de Beneficios.

5.2.2. Comunicarse a Línea Positiva llamando al teléfono 211-0-211 o desde provincias al teléfono 74-9000 o 0800-1-0800 o acercarse a cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, a efectos de coordinar la atención correspondiente¹.

5.2.3. Para la Cobertura de Sepelio y Cremación, su beneficiario deberá presentar:

- Acta o Partida de defunción con causal de fallecimiento.
- Certificado de defunción.
- Fotocopia del DNI del Beneficiario.
- Testamento o sucesión intestada si no hubieran beneficiarios declarados.
- Parte policial, Atestado Policial y/o Informe Policial, según corresponda.
- Protocolo de Necropsia, en caso corresponda.
- Facturas originales de gastos cubiertos.

La Positiva se reserva el derecho de solicitar documentos adicionales, dentro del plazo de 20 días de completada toda la documentación exigida, siempre que estos guarden proporción y relación con el siniestro.

5.2.4. Para todas las demás coberturas contratadas y de acuerdo a la modalidad de atención de siniestros (reembolso o crédito) el Asegurado o Beneficiario deberá presentar la siguiente documentación e información.

- Sistema de Reembolso:

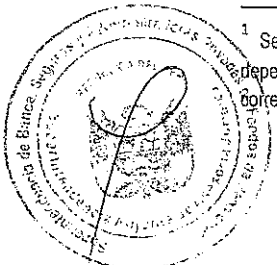
Es necesario que se presenten las facturas, indicaciones y recetas, la solicitud debidamente completada con los datos del paciente y con el informe médico, así como todos los resultados de análisis, radiografías o pruebas especiales relacionadas con el tratamiento recibido.

Los recibos por honorarios profesionales deberán ser emitidos siempre a nombre del paciente asegurado.

Las facturas deberán ser emitidas a nombre de La Positiva Seguros y Reaseguros con RUC 20100210909.

La Positiva podrá solicitar todos los documentos que considere necesario para la

¹ Se aprueba la presente condición considerando que los mecanismos recogidos en ésta son facultativos; por lo que su utilización dependerá de la naturaleza de las coberturas y los requisitos previstos para la presentación de las solicitudes de cobertura, según corresponda.





SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SÉGUROS Y AFP

República del Perú

evaluación de la liquidación del siniestro, dentro del plazo de 20 días de completada toda la documentación exigida, siempre que los mismos guarden relación con el siniestro. Se podrán solicitar documentos tales como comprobantes de pago, copias de pasaporte entre otros.

– Sistema de Créditos:

Atención Ambulatoria: Se otorga en los proveedores afiliados con la presentación del carnet del asegurado y/u otro documento de identidad.

El asegurado abonará el importe correspondiente al deducible y coaseguro de los gastos efectuados y de ser el caso los gastos no cubiertos por la presente póliza.

Atención Hospitalaria: El asegurado deberá solicitar a La Positiva una carta de garantía, presentando la orden de internamiento de su médico en la que se especifique el Proveedor Afiliado, la dolencia que padece y el presupuesto de dicho proveedor afiliado correspondiente. Con la carta de garantía, podrá hospitalizarse abonando, al momento del alta, únicamente los gastos no cubiertos, el deducible y el coaseguro a cargo del asegurado estipulados en la tabla de beneficios.

La Positiva podrá solicitar todos los documentos que considere necesario para la evaluación y liquidación del siniestro, dentro del plazo de 20 días de completada toda la documentación exigida², siempre que los mismos guarden relación con el siniestro. Se podrán solicitar documentos tales como comprobantes de pago, copias de pasaporte entre otros.

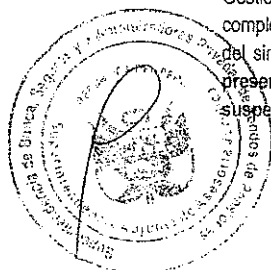
Todos los pagos correspondientes a gastos cubiertos por este seguro serán efectuados directamente por La Positiva a los proveedores afiliados que en exclusividad brindarán sus servicios, de acuerdo a las coberturas que se señalan en la tabla de beneficios que forma parte de las Condiciones Particulares o a los Asegurados titulares en los casos de los reembolsos permitidos por la póliza.

5.2.5. Dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de haber presentado el Asegurado y/o Beneficiario la documentación e información completa exigida para la atención del siniestro, La Positiva deberá pronunciarse sobre el consentimiento o rechazo del mismo; de no pronunciarse en dicho plazo se entenderá que el siniestro ha quedado consentido, debiendo atenderse dentro del plazo de los 30 días siguientes de dicho consentimiento.

5.2.6. La Positiva no está obligada a otorgar adelantos a cuenta de la indemnización de siniestro. Cuando los otorgue, tal liberalidad no podrá ser interpretada como un reconocimiento del siniestro.

Si luego de otorgado un adelanto de la indemnización, resultare que el siniestro no estaba cubierto o se hubiera pagado en exceso de la Suma Asegurada y/o Beneficio Máximo Anual

² Se aprueba la presente condición en tanto su aplicación sea concordante con lo señalado en el artículo 11° del Reglamento para la Gestión y Pago del Siniestro: "Dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de haber recibido la documentación e información completa exigida en la póliza para el proceso de liquidación del siniestro, la empresa deberá pronunciarse sobre el consentimiento o rechazo del siniestro. En caso la empresa requiera aclaraciones o precisiones adicionales respecto de la documentación e información presentada por el asegurado deberá solicitarlas dentro de los primeros veinte (20) días del plazo antes señalado; lo que suspenderá el plazo hasta que se presente la documentación e información correspondiente. (...)"





SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

por persona y/o Beneficio Máximo de por Vida; el Asegurado y o el Beneficiario devolverá a La Positiva el importe adelantado o en exceso, más los intereses legales, gastos y tributos a que hubiere lugar.

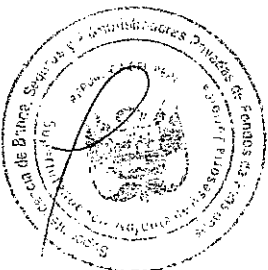
5.3. Procedimiento para la cobertura de Asistencia y Servicios

Cuando se produzca algún hecho que pueda dar origen a alguna de las prestaciones garantizadas por esta cobertura, el Asegurado solicitará por teléfono la asistencia correspondiente a Línea Positiva 211-0-211, indicando sus datos completos, el número de la póliza, el lugar donde se encuentra y la clase de servicio que precisa.

La Positiva reintegrará el importe de las llamadas realizadas para contacto con Línea Positiva, previa justificación.

Adicionalmente, el Asegurado o Beneficiario deberá presentar a La Positiva la siguiente documentación en original para la atención vía reembolso:

- Transporte o Repatriación Médica en Caso de Lesiones o Enfermedad
 - Certificado Médico que certifique la gravedad o la naturaleza de la lesión o enfermedad.
 - Pasaje aéreo de regreso (en clase económica).
- Transporte o Repatriación de los Asegurados Acompañantes
 - Certificado Médico que certifique la gravedad o la naturaleza de la lesión o enfermedad del acompañante Asegurado.
 - Pasaje aéreo de regreso (en clase económica).
- Desplazamiento y estancia de un familiar del Asegurado
 - Certificado Médico que certifique la gravedad o la naturaleza de la lesión o enfermedad.
 - Pasaje (en clase económica) del familiar que realiza el viaje.
- Desplazamiento del Asegurado por Interrupción del viaje debido al fallecimiento de un familiar
 - Certificado de Defunción del familiar
 - Factura que acredite la penalidad impuesta por el cambio de fecha del pasaje de regreso, o Pasaje (en clase económica) de regreso.
- Asistencia Médica por lesión o enfermedad del Asegurado en el extranjero
 - Certificado Médico que indique la gravedad o la naturaleza de la lesión o enfermedad, con el detalle del diagnóstico principal.
 - Recibo o Factura de los gastos realizados.
- Prolongación de la estancia del Asegurado en el extranjero por lesión o enfermedad
 - Certificado Médico que certifique la gravedad o la naturaleza de la lesión o





**SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

enfermedad.

- Factura de los gastos incurridos por la estancia (hotel por un máximo de 10 días).

- Transporte o repatriación del Asegurado fallecido

- Acta de Defunción del Asegurado.
- Factura de los gastos incurridos por concepto de liberación del cuerpo.
- Factura de los gastos incurridos por concepto de pasaje aéreo.
- Factura de los gastos incurridos por concepto de traslado del cuerpo del aeropuerto al lugar de residencia.

- Desplazamientos urgentes por la ocurrencia de siniestro en el domicilio permanente del Asegurado

- Aviso vía telefónica del siniestro, dentro de las 24 horas, con la finalidad de enviar un inspector a validar el hecho grave.
- Factura que acredite la penalidad impuesta por el cambio de fecha del pasaje de regreso, o
- Pasaje aéreo (en clase económica) de regreso.

Para las siguientes coberturas será necesario lo siguiente:

- Transmisión de mensajes urgentes

- Comunicarse con Línea Positiva.

- Envío de medicamentos urgentes fuera del Perú

- Comunicarse con Línea Positiva.

