BANCO CHN

CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

BANCO CHN
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

Cobertura
Pérdida, Robo y Fraude
- PRF -
Tarjeta de Crédito

Comercial Bancaseguros
2025

Automatización Primera Carga PRF

COMUNICACIÓN

Protocolo informática Banco-Seguros genera las bases de datos para emisión Seguro PRF de forma automatica.

- Correo Electrónico
- Mensaje SMS
- Certificado de cobertura
- Factura

¿Qué es la cobertura de PRF?

Ofrece protección a los asegurados, cubriendo las transacciones realizadas por personas no autorizadas con la tarjeta perdida, robada, hurtada o extraviada.

En caso de falsificación o utilización del número de la tarjeta del asegurado, éste quedará eximido del pago de las transacciones fraudulentas que con ella se hiciere.

¿Cuál es el precio de las coberturas PRF?

Categoría		Suma asegurada	Precio del Seguro
Clásica Internacional	424302	Q10,000	Q40
Oro	423804	Q20,000	Q50
Platinum	428001	Q30,000	Q55
Signature	451283	Q50,000	Q65

Proceso de reclamación
Controversias e intercambio

Controversias Cajero Automático

TIEMPO DE RESPUESTA
HASTA
10
DÍAS CALENDARIO

1. Formulario de reclamo con firma de cliente y por la persona que ingresa el caso **(numeral 6)**

2. Ticket o copia de ticket generado en Cajero Automático (opcional)

3. Fotocopia de documento de identificación (DPI)

Gestión en Sigma 7

1	2	3
TIPO DE GESTIÓN GESTIONES	**TIPOLOGIA** TARJETAS DE CRÉDITO	**SUB TIPOLOGIA** EFECTIVO NO DISPENSADO EN CAJERO AUTOMÁTICO

1. Formulario de reclamo con firma de cliente y por la persona que ingresa el caso **(numeral 6)**

2. Número de cuenta del titular

3. Fecha y monto de la transacción

4. Número de celular del beneficiario (en observaciones)

5. Ticket o copia de ticket generado en Cajero Automático (opcional)

6. Fotocopia de documento de identificación (DPI)

Controversias POS

TIEMPO DE RESPUESTA
HASTA
15
DÍAS CALENDARIO

Gestión en Sigma 7

1 → 2 → 3

1	2	3
TIPO DE GESTIÓN GESTIONES	**TIPOLOGIA** TARJETAS DE CRÉDITO	**SUB TIPOLOGIA** INVESTIGACION DE CONSUMO DUPLICADO

1. Formulario de reclamo con firma de cliente y por la persona que ingresa el caso (numeral 6)
2. Fotocopia de documento de identificación (DPI)
3. Estado de cuenta resaltando las operaciones de la controversia
4. Carta de comercio indicando (número de tarjeta, fecha de la transacción y monto a reintegrar). Si es operación de comercio electrónico/sitio web/compras en línea se necesita correo electrónico indicando la devolución y numero de caso asignado por parte de comercio
5. Número de referencia de la transacción

Controversias Perdida, Robo o Fraude

Gestión en Sigma 7

1 → 2 → 3

1	2	3
TIPO DE GESTIÓN GESTIONES	**TIPOLOGIA** TARJETAS DE CRÉDITO	**SUB TIPOLOGIA** CARGOS QUE NO CORRESPONDEN

REQUISITOS:

- FORMULARIO DE RECLAMO CON FIRMA DE CLIENTE Y POR LA PERSONA QUE INGRESA EL CASO **(NUMERAL 6)**
- FOTOCOPIA DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN (DPI)
- ESTADO DE CUENTA **RESALTANDO** LAS OPERACIONES DE LA CONTROVERSIA
- CARTA FIRMADA POR TARJETAHABIENTE DETALLANDO OPERACIONES QUE NO RECONOCE (FECHA DE OPERACIÓN, REFERENCIA, ESTABLECIMIENTO Y MONTO DE TRANSACCIÓN)
- PLÁSTICO FÍSICO O DENUNCIA POR PERDIDA O ROBO

TIEMPO DE RESPUESTA
HASTA
15
DÍAS CALENDARIO

Proceso de cancelación de PRF

Cliente

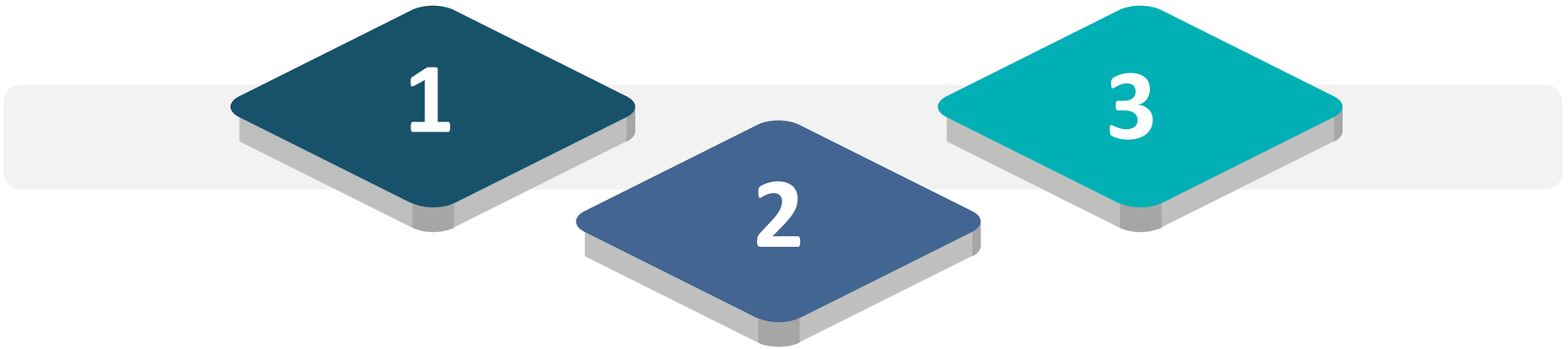
Solicita cancelación de cobertura a través de contact center.

Contact Center

Gestiona retención o crea gestión (según política) por medio plataforma PRF.

Contact Center

Finaliza y confirma la baja del seguro en plataforma PRF.



¿Qué excluye la cobertura PRF?

1. Transacciones realizadas por el tarjetahabiente (**Asegurado**), o por una persona autorizada por él, para hacer uso de su tarjeta o número personal de identificación (PIN) y/o los elementos para la utilización de la tarjeta de crédito.

2. Transacciones realizadas por **miembros de la familia** del tarjetahabiente (Asegurado). Se entiende como miembros de la familia del tarjetahabiente (Asegurado) las personas que ocupan hasta el **cuarto grado de consanguinidad**, segundo de afinidad o primero civil respecto o con relación al tarjetahabiente (Asegurado).

3. Las pérdidas ocasionadas que directa o indirectamente provengan de la **infidelidad, dolo o mala fe**, culpa grave del Contratante, entidad Bancaria, Operador o el tarjetahabiente (Asegurado), sus empleados o personas por quienes éstos sean civilmente responsables.

4. **Hurto, pérdida, extravío**, así como falsificación o fraude, causado por dolo del Asegurado y/o por infidelidad de una persona a quien se le haya confiado la tarjeta o número personal de identificación (PIN) o los elementos para la utilización de la tarjeta de crédito.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué tipo de eventos están cubiertos?

- Clonación o falsificación de tarjeta
- Uso fraudulento tras robo, hurto o extravío
- Doble procesamiento en POS

¿Qué eventos NO están cubiertos?

- Transacciones autorizadas por el titular o familiares cercanos
- Fraude cometido con consentimiento del titular
- Uso de la tarjeta luego del bloqueo
- Pérdidas por compartir voluntariamente el PIN
- Pérdidas por fraude de comercios

¿Cuántas veces puedo reclamar en un año?

- Hasta 3 eventos cubiertos por año, siempre que no se exceda la suma asegurada contratada.

¿Qué debo hacer si me roban o pierdo la tarjeta?

- Debes bloquearla inmediatamente y reportar el siniestro al banco dentro de las 48 horas.
- En caso de fraude, tienes hasta 60 días para reportarlo.

¿Qué pasa si la tarjeta fue cancelada o desactivada por el banco?

- En ese caso, la póliza queda sin efecto, ya que la cobertura solo aplica mientras la tarjeta esté activa.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué ocurre si agoto la suma asegurada antes de finalizar el año?

- Una vez agotada la suma asegurada, ya no se cubrirán más eventos, a menos que se rehabilite el seguro con el pago de una prima adicional.

¿Puedo cancelar el seguro cuando quiera?

- Sí. Puedes solicitar la cancelación del seguro en cualquier momento, con al menos 15 días de anticipación.

¿El seguro se renueva automáticamente?

- Sí. La póliza se renueva automáticamente por un año más al finalizar su vigencia, salvo que el tarjetahabiente o la aseguradora notifiquen lo contrario.

¿Qué documentos debo presentar para hacer una reclamación?

- Debes presentar el formulario de reclamación, copia del DPI, constancia del bloqueo de la tarjeta, estado de cuenta con los cargos no reconocidos y cualquier otra documentación que solicite el banco o la aseguradora.

¿Qué es el doble procesamiento por POS?

- Es cuando una transacción se cobra dos veces por error en el punto de venta (POS). El seguro cubre el reembolso del monto duplicado.

Atención y Servicio

Te brindamos la atención y seguimiento a través de nuestros medios de comunicación:

- Teléfono: 2290-7400 extensión 51002 y 51016
- Correo electrónico: #atencionprf
- Teléfono corporativo WhatsApp: (502) 3726-1763

En Seguros CHN es un placer atenderte y brindarte la atención que necesitas

Atención para bloqueo de tarjeta es 24/7

- Teléfono: Banco 1507 opción 1
- Teléfono: 5B 1775

Atención de reclamos

- Jefe Operativo: Gabriel Estuardo Paz Letona
  Correo electrónico: gabriel.paz@chn.com.gt
- Encargado de Controversias e Intercambio: Emma Concepción Pérez López
  Correo electrónico: emma.perez@chn.com.gt
  Extensión: 0512
- Analista de Controversias e Intercambio: Lidia Deydania Garcia
  Correo electrónico: lidia.garcia@chn.com.gt
  Extensión: 0993

BANCO CHN

CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL