

**TÉRMINOS Y CONDICIONES**  
**SÚPER PROTEGIDO**  
**GRATUIDAD**

Primero

# OBJETO

ECUASISTENCIA S.A.,

brindará con el programa de Asistencia “SUPER PROTEGIDO”, a los clientes que Banco del Austro reporte para otorgar la gratuidad durante 6 meses, los servicios de asistencia que forman parte integral del presente documento, ante las eventualidades descritas, las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año, se les brindará la atención a sus requerimientos, de acuerdo con el alcance y limitaciones establecidas a continuación.

# GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para los efectos del alcance, descripción y contenido del presente documento, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye:

2.1



## CLIENTE

es la persona física o jurídica de la base de datos del Banco del Austro que hayan aceptado la inclusión del servicio brindado por ECUASISTENCIA a través de las pólizas de seguros de la ASEGURADORA que comercializa en el Banco, los clientes del Banco podrán hacer uso del mencionado servicio de acuerdo con las condiciones del presente documento. los antecedentes expuestos, las partes acuerdan celebrar el presente documento, mismo que regirá bajo los siguientes términos.

2.2



## ACCIDENTE

todo suceso súbito e imprevisto que derive de una causa violenta, externa y ajena a la intencionalidad del cliente, que ponga en peligro la integridad y salud de este, que ocurra dentro del periodo de vigencia contratado y que ocasione en el cliente una lesión corporal.

2.3



## EMERGENCIA

situación crítica de peligro evidente para la vida del cliente y que requiere una actuación inmediata.

2.4



## EVENTO

acontecimiento o suceso que cree necesidad de un servicio.

2.5



### **PRESTADOR DEL SERVICIO**

persona que se obliga a proporcionar los servicios descritos; para efecto del presente servicio, le corresponde a ECUASISTENCIA, directamente o a través de los proveedores.

2.6



### **DIRECCIÓN**

hace referencia a la ubicación del inmueble que el cliente detalle.

2.7



### **INMUEBLE**

será el inmueble registrado bajo una dirección y ciudad plenamente identificada por el cliente.

2.8



### **URGENCIA**

cuando se precisa asistencia inmediata, no necesariamente mortal.

2.9



### **BENEFICIARIO**

Herederos Legales en caso de fallecimiento del cliente.

2.10



### **MASCOTA**

Animal doméstico cuya crianza se desarrolla entre personas (perro o gato).

# CONDICIONES GENERALES DE APLICACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios que se detallan a continuación estarán vigentes y podrán ser aplicados por los beneficiarios mientras el contrato se encuentre vigente. Los servicios se prestarán dentro del perímetro urbano de las localidades detalladas en el punto 6.1 del presente documento.



CUARTA

# ASISTENCIAS OFRECIDAS:

En cumplimiento de las obligaciones asumidas por ECUASISTENCIA S.A., ECUASISTENCIA S.A., se compromete a brindar a los CLIENTES los servicios aquí indicados, bajo los términos, condiciones, limitaciones y exclusiones aquí establecidas:



## PROTEGE TUS COMPRAS

### 4.1. Protección de celulares

Ecuasistencia pondrá a disposición del cliente, protección de celulares (robo y daño accidental).

**Monto:** \$500

**Eventos:** 1 evento por año



## PROTEGE TU ECONOMÍA

### 4.2. Desempleo e incapacidad parcial o permanente

Ecuasistencia pondrá a disposición del cliente, la cobertura de desempleo e incapacidad parcial o permanente (cuota mínima de la tarjeta).

**Monto:** hasta \$300 al mes, máximo 3 meses

**Eventos:** 1 evento por año

### 4.3. Asistencia Legal telefónica

Ecuasistencia pondrá a disposición del cliente, asistencia legal telefónica para absolución de consultas sobre temas laborales, regulatorios, administrativos legales. Revisión de contratos laborales y consultas sobre permisos de funcionamiento de acuerdo con la ley vigente para la operación.

**Monto:** Sin Límite

**Eventos:** 1 evento por año





## PROTEGE TU MASCOTA

### 4.4. Veterinario por emergencia

En caso de emergencia de la mascota, ECUASISTENCIA direccionará al beneficiario a un centro veterinario de la red de prestadores para que realice la atención de la mascota en una consulta.

**Monto:** \$50

**Eventos:** 3 eventos por año

### 4.5. Consulta veterinaria telefónica 24/7

En caso de solicitud del Beneficiario, ECUASISTENCIA coordinará una llamada telefónica con un veterinario orientándolo sobre las medidas básicas a tomar, los servicios de asistencia médica veterinaria prestados por terceros y el acceso a los mismos en relación con los síntomas o molestias que estén aquejando a la Mascota, así como:

- Cuidados generales de la mascota
- Guía de vacunas
- Enfermedades y problemas con las mascotas

**Monto:** Sin Límite

**Eventos:** Sin Límite

### 4.6. Hotel para mascotas:

En caso de solicitud del Beneficiario, ECUASISTENCIA coordinará con su red de proveedores el servicio de hospedaje para su mascota. Este servicio debe ser solicitado con al menos 24 horas de anticipación.  
Deducible: 2 primeros días.

**Monto:** Hasta 5 días

**Eventos:** 2 eventos por año.

### 4.7. Red de descuentos:

El cliente podrá mediante llamada telefónica, tener información acerca de descuentos con los siguientes proveedores:

- Veterinarios
- Peluquerías
- Hoteles para mascotas
- Entrenadores
- Escuela para mascotas

**Monto:** Sin Límite

**Eventos:** Sin Límite





## PROTEGE TU HOGAR

### 4.8. Emergencia Hogar (plomería, cerrajería, electricidad, vidriería):



**Plomería:** Cuando a consecuencia de la rotura o desperfecto accidental de cañerías de las instalaciones fijas de agua de la vivienda o inmueble que origine la necesidad de reparación inmediata, tuberías enterradas, fugas o pérdidas de agua por rotura de tuberías, codos, acoples de tuberías internas o externas de provisión de agua potable, fugas a causa de daño en empaques de griferías duchas o cualquier terminal de agua, fuga de agua en sanitarios, goteo en terminales de llaves de agua, se enviará a un técnico especializado, que realizará la “Asistencia de Emergencia” necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.



**Cerrajería:** Cuando a consecuencia de cualquier accidente que impida la salida o el ingreso de personas de la vivienda o inmueble del usuario por inutilización, cambio o reparación de chapas, cerraduras o pérdida de llaves de puertas y compuertas interiores, exteriores y ventanas que necesiten la intervención de un cerrajero o de servicios de emergencia, por no existir otras soluciones alternativas, se enviará un técnico especializado que realizará la “Asistencia de Emergencia”. Esta cobertura incluye el envío del técnico, así como el costo de materiales y mano de obra necesarios para realizar la reparación de emergencia.



**Electricidad:** En caso de la interrupción o ausencia del suministro de energía eléctrica a la vivienda proveniente de falla, avería o desperfecto de las instalaciones propias de la vivienda o inmueble del usuario, tales como instalación de accesorios en terminales eléctricas menores como tomacorrientes, boquillas, interruptores a excepción de descartables. Se enviará a un técnico especializado, que realizará la “Asistencia de Emergencia” necesaria para establecer el fluido eléctrico, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.



**Vidriería:** Consiste en la rotura, por cualquier causa, de vidrios o cristales de cerramiento exterior o en accesos internos o divisores de la vivienda o inmueble en cuanto tal rotura provoque la necesidad inmediata de reparación o reposición de dichos vidrios o cristales para recuperar la protección que prestaban a la vivienda o inmueble del usuario, se enviará un técnico que realizará la “Asistencia de Emergencia”, siempre y cuando las circunstancias lo permitan.

**Monto:** \$50,00

**Eventos:** 3 eventos por año.

### 4.9. Mantenimiento y reparación de línea blanca:

- En caso de avería de cualquier electrodoméstico denominado Línea Blanca como: lavadora, secadora, refrigeradora, cocina, lavaplatos, microondas, la Compañía se encargará de enviar un técnico que realizará el mantenimiento de una de estas líneas.
- El técnico emitirá un informe acerca de la asistencia.
- Esta cobertura incluye solamente la mano de obra. Los costos de repuestos y/o piezas de recambio son de responsabilidad del asegurado.

**Monto:** \$50,00

**Eventos:** 2 eventos por año.

### 4.10. Mensajero para olvidos:

- A petición del beneficiario EL COTRATISTA enviará un mensajero que brindará la asistencia únicamente para olvidos emergentes como; entrega de pequeños paquetes, pendrives, documentos, etc.
- Para poder brindar esta asistencia es necesario que exista una persona que entregue los artículos olvidados y una persona que reciba los mismos en la PYME.
- Cobertura disponible para las ciudades capitales de provincia dentro del perímetro urbano de las mismas. Para la ciudad de Quito se incluyen los valles, en Guayaquil hasta Samborondón y hasta Yunguilla en Cuenca.

**Monto:** \$10,00

**Eventos:** 1 evento por año.





 **PROTEGE  
TUS VIAJES**

- Asistencia a partir del km 25 fuera de la ciudad de origen.
- Duración máxima de viaje 7 días.
- Viajes sin límite dentro del plazo de vigencia.
- Beneficio para el titular de la tarjeta.

<b>MONTO GLOBAL MÁXIMO</b>	<b>\$3.200</b>
Validez territorial	<b>ECUADOR</b>
Límite de edad	<b>Hasta 74 años 11 meses y 29 días</b>
Gastos hospitalarios por accidente	<b>Hasta \$ 1.500</b>
Gastos ambulatorios por accidente	
Gastos hospitalarios por enfermedad	
Gastos ambulatorios por enfermedad	
Atención médica por preexistencias de urgencia	<b>Hasta \$ 130</b>
Gastos por medicación ambulatoria	<b>Hasta \$ 130</b>
Gastos de repatriación sanitaria en caso de accidente o enfermedad	<b>Incluido</b>
Gastos de odontología de emergencia por accidente	<b>Hasta \$ 60</b>
Embarazo hasta la semana 26 de gestación (se cubrirá consultas médicas durante el periodo de viaje en caso de fuerza mayor y/o complicaciones medicas de gestación).	<b>Hasta \$ 130 (hasta semana 26)</b>
Gastos de repatriación funeraria	<b>Ilimitada</b>
Gastos exequiales en el Ecuador	<b>Hasta \$ 800</b>
Gastos de hotel por convalecencia para el titular (máx. 10 días)	<b>Hasta \$ 60</b>
Viaje de un acompañante	<b>boleto aéreo</b>
Gastos de hotel para el acompañante (máx. 10 días)	<b>Hasta \$ 60</b>
Cuidado de un menor en caso de emergencia	<b>SI</b>
Interrupción del viaje (fallecimiento, nacimiento, siniestro en domicilio, enfermedad o accidente del titular)	<b>Diferencia de tarifa del boleto aéreo</b>
Asistencia monetaria por demora o cancelación de vuelos	<b>Hasta \$ 100</b>
Gastos de cancelación, reprogramación e interrupción de viaje	-
Asistencia monetaria por demora de equipaje a partir de las 48 horas	-
Asistencia monetaria por demora de equipaje a partir de los 8 días	-
Compensación complementaria por pérdida de equipaje complementaria y declarada por la aerolínea	<b>Hasta \$ 100</b>
Asistencia legal en caso de accidentes (honorarios de abogado)	<b>Hasta \$ 100</b>
Transmisión de mensajes urgentes	<b>SI</b>
Compensación en caso de robo y/o extravío de documentos	<b>Hasta \$ 30</b>
Deducible	<b>NO</b>





QUINTA

# POLÍTICAS GENERALES

5.1

El programa de asistencia “SUPER PROTEGIDO” está orientado a los clientes del segmento tarjeta habientes (tarjetas Súper Héros).

5.2

El front para atención al CLIENTE será el Call Center de ECUASISTENCIA S.A., a través del número asignado 1800 ALFRED quienes atenderán los requerimientos relacionados con: Información sobre condiciones y coberturas del Programa de Asistencia, Solicitud de Asistencias, Solicitudes de cancelación y otras consultas y/o reclamos relacionados con este programa.

# COBERTURA TERRITORIAL Y EXCEPCIONES

## 6.1

### **COBERTURA TERRITORIAL**

La prestación del servicio se brindará en todo el Territorio Nacional Ecuatoriano (Exceptuando Galápagos), a excepción de casos de fuerza mayor o caso fortuito y de aquellas ciudades que se encuentren en situación de insurrección o convulsión social.

## 6.2

### **PRESTACIONES NO INCLUIDAS**

Ecuasistencia S.A. se abstendrá de prestar los servicios contratados cuando se presenten en las siguientes causas o hechos:

- a. La mala fe, fraude o abuso de confianza del CLIENTE, comprobada por el personal de ECUASISTENCIA S.A.
- b. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- c. Hechos y actos del hombre derivados del territorio, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- d. Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- e. La energía nuclear radiactiva.
- f. El incumplimiento de las obligaciones procesales que imponga la autoridad judicial como medida preventiva para asegurar la asistencia del CLIENTE en el procedimiento.
- g. Cuando la persona no se identifique como CLIENTE del programa asistencia "SUPER PROTEGIDO".
- h. Cualquier servicio de asistencia solicitado con más de 48 horas posteriores al momento de la emergencia o situación actual para la que solicite el servicio.
- i. Cuando el CLIENTE incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- j. Cuando el CLIENTE no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente.
- k. Procedimientos no autorizados por ECUASISTENCIA S.A.
- l. Cualquier cambio de los servicios que hayan sido solicitadas directamente al PRESTADOR o RED DE PRESTADORES y que no esté dentro del alcance establecido en el servicio.
- m. La no utilización de alguno de los servicios estipulados anteriormente no dará lugar a compensación de ningún tipo, perdiéndose el derecho sobre este beneficio.

SÉPTIMA:

# POLÍTICA DE CANCELACIONES Y DEVOLUCIONES

7.1

**ECUASISTENCIA S.A.,**

podrá suspender unilateralmente los servicios de asistencia “SUPER PROTEGIDO” descritos en este instrumento a un CLIENTE del programa de asistencia, en caso de que se presenten situaciones de uso indebido o de abuso en el uso por parte del CLIENTE del presente programa. En el caso de producirse una suspensión unilateral de conformidad con esta cláusula, se notificará de este particular al CLIENTE, dándole aviso de la fecha de terminación de los servicios.



OCTAVA:

# OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Con el fin de que el CLIENTE pueda disfrutar de los servicios contemplados en este documento, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- 8.1 | Abstenerse de realizar gastos o desembolsos relacionados a alguno de los servicios descritos en el presente documento, sin haber consultado previamente con ECUASISTENCIA S.A.
- 8.2 | Queda entendido que en caso de que el CLIENTE establezca su residencia permanente en un lugar distinto al territorio de la República del Ecuador, la relación entre ECUASISTENCIA S.A. y el CLIENTE se dará por extinta con lo cual ECUASISTENCIA S.A., se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente documento y el CLIENTE se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos. Para lo cual el CLIENTE deberá notificar a ECUASISTENCIA S.A.
- 8.3 | Identificarse como CLIENTE ante los funcionarios de ECUASISTENCIA S.A., o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- 8.4 | Estar al día en el pago a ECUASISTENCIA S.A., con la TARIFA mensual correspondiente prevista en el presente documento.
- 8.5 | En caso de que el CLIENTE no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, ECUASISTENCIA S.A., no asumirá responsabilidad, ni gasto alguno objeto de la no prestación de los servicios detallados en el presente documento.

NOVENA:

# PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIAS

- 9.1 El cliente se comunica al Call Center de ECUASISTENCIA S.A., mediante el número telefónico destinado para este servicio 1800 ALFRED.
- 9.2 El ejecutivo de atención al cliente deberá solicitar el número de identificación y verificar la información del mismo en la base del Sistema AMA, ECUASISTENCIA S.A., si el cliente ha aceptado el servicio y si se encuentra al día con el pago de sus valores.
- 9.3 Si el cliente no está registrado en el Sistema AMA, o al día en los pagos, ECUASISTENCIA S.A., le ofrece la Asistencia “SUPER PROTEGIDO”, si el cliente no acepta afiliarse o regularizar los pagos, el ejecutivo de atención al cliente deberá emitir la negativa del servicio y finalizar el proceso.
- 9.4 En los casos que ha sido ubicado al cliente en la base de datos del Sistema AMA, ECUASISTENCIA S.A., seleccionará el tipo de programa (Asistencia SUPER PROTEGIDO), y el tipo de servicio solicitado por el cliente.
- 9.5 Confirmar la información consultada en el AMA, ECUASISTENCIA S.A., conjuntamente con el cliente y corroborar que la información otorgada sea la correcta.

- 9.6 | Confirmar el tipo de servicio requerido por el cliente.
- 9.7 | El ejecutivo de atención al cliente deberá contactar el proveedor idóneo según el tipo de servicio.
- 9.8 | Realizar la coordinación del Servicio, descrito en el numeral 4 del presente documento.
- 9.9 | El ejecutivo de atención al cliente deberá generar un expediente en el AMA, como respaldo de la gestión realizada.
- 9.10 | El ejecutivo de atención al cliente deberá realizar el seguimiento adecuado del servicio coordinado.  
Para garantizar la calidad del mismo hacia el cliente.
- 9.11 | El ejecutivo de atención al cliente deberá confirmar la culminación del servicio con el proveedor.
- 9.12 | Una vez confirmada la culminación del servicio, el ejecutivo de servicio al cliente deberá cerrar el caso en el AMA.
- 9.13 | Al día siguiente el Departamento de Calidad de ECUASISTENCIA S.A., realizará una encuesta de satisfacción del servicio brindado.
- 9.14 | Finalización del proceso de la solicitud de servicio de asistencia.

DÉCIMA

# PLAZO DE VIGENCIA

**El plazo de la vigencia es mensual siempre y cuando se encuentre al día en los pagos.**

“ECUASISTENCIA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA DEL ECUADOR S.A., declara expresamente conocer y cumplir las obligaciones dispuestas y establecidas en la resolución No. 463-2018-F de la Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera”.



banco  
del  austro