

PLAN DE ASISTENCIA DE ENFERMEDAD/ACCIDENTE Y FALLECIMIENTO PARA EL PROGRAMA VACACIONES TERCERA EDAD 17°, 18° TEMPORADA

SEGURO DE ASISTENCIA EN VIAJE:

“PARA PASAJEROS QUE VIAJEN EN PAQUETES NACIONALES DEL PROGRAMA VACACIONES TERCERA EDAD, RESPECTO DE TODOS Y CADA UNO DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA, AUN CUANDO PRESENTEN ALGUNA PREEXISTENCIA INCLUYENDO AQUELLOS EXTRANJEROS QUE HAGAN USO DEL PROGRAMA EN CALIDAD DE ACOMPAÑANTES Y/O EN EL MARCO DE LOS CONVENIOS SUSCRITOS POR SERNATUR”



Señores:
de Junio de 2017
Latitud 90
Presente.
Maria Ignacia Lecaros

Santiago, 07

Att. Señorita

Somos Especialistas Internacionales de Servicios de Asistencia y Riesgos Especiales, destacándonos en el mercado por la diversidad de productos e incansable espíritu de adaptación a las necesidades de nuestros clientes, liderado bajo un esquema de calidad en la atención, solución oportuna y eficiencia, contando con una amplia red de proveedores a nivel nacional e internacional, recursos tecnológicos y humanos capaces de atender las exigencias presentadas.

Con este propósito, se establece un compromiso de mejorar continuamente la eficiencia y eficacia de su sistema de gestión de la calidad focalizado en la satisfacción del cliente y trabajar con un equipo continuamente capacitado que nos posicione como una empresa experta en dar solución a personas

Formamos parte del GRUPO MAPFRE, grupo empresarial español independiente que desarrolla actividades aseguradoras principalmente en Europa y América Latina, mercados en los que es una de las corporaciones líderes.

Magnitudes básicas

- 46 Centrales de Asistencia.
- 350 operadores, de los cuales 50 son multilingües
- 190.000 prestadores de servicios
- 6.000 asistencias mensuales
- Más 120 millones de beneficiarios a nivel mundial
- Nivel de servicio del 95%
- Niveles de abandono menores al 5%
- 200.000 llamadas de entrada y 680.000 de salida

Nuestro Compromiso

El firme compromiso por ofrecerles un excelente servicio, por ello nuestro principal capital es el capital humano. Con el soporte y plataformas tecnológicamente avanzadas, contamos con una amplia red de colaboradores y corresponsales en el mundo, expertos empleados altamente calificados, capacitados y multilingües, con capacidad de atención y respuesta, sumados a los amplios conocimientos en materia de servicios de asistencia

SERVICIOS INCLUIDOS EN EL PROGRAMA

1) TRASLADO SANITARIO DEL BENEFICIARIO EN CASO DE ENFERMEDAD O ACCIDENTE:

Sur Asistencia se encargará de todos los gastos de traslado incluso bajo vigilancia médica, si fuera necesaria, hasta el centro de salud más cercano (hospital, clínica, posta, etc.) y regreso al hotel o establecimiento de alojamiento. Esto incluye un nuevo traslado hacia el centro hospitalario de mayor complejidad más cercano y que cuente con la competencia técnica médica al caso, en la eventualidad de que el centro donde primariamente fue derivado el afectado no cuente con los recursos técnicos médicos para dar solución óptima al problema de salud en cuestión. Todos los traslados serán realizados bajo supervisión médica (si procede) y en el medio más adecuado a cada caso dependiendo de su gravedad, en caso de enfermedad o accidente grave que exija una consulta médica inmediata, no pudiendo esperar a la visita médica ordinaria. El traslado sanitario otorgado por este producto se realizará las veces que sea necesario de acuerdo a las indicaciones médicas que lo acrediten.

Límite: Hasta el centro médico más cercano del lugar de ocurrencia y regreso al hotel o establecimiento de alojamiento.

En general, queremos evitar que los hospitales locales quieran evitar la atención de un paciente que no es de su región.

2) DIETA HOSPITALIZACIÓN DEL BENEFICIARIO:

En caso de hospitalización del beneficiario debido a accidente o enfermedad, Sur Asistencia abonará los correspondientes gastos extraordinarios por concepto de dietas producidas por esa hospitalización.

Dieta del Beneficiario: Se entiende por este concepto, gastos de:

Día Cama, hospitalización, medicamentos, exámenes, comidas, Honorarios Medicos.

Nota: Para entregar esta cobertura hay dos opciones; Si el beneficiario se hospitaliza en una

institución que tenga convenio con Sur Asistencia, esta última enviará una autorización que garantizará la dieta hasta los montos expresados anteriormente, siempre en el entendido que éstos montos son complementarios a su Isapre o Fonasa, debiendo el beneficiario cancelar lo correspondiente a él. La otra opción es cuando el lugar donde se hospitaliza el beneficiario no tiene convenio con Sur Asistencia: en este caso el Responsable de zona activa el servicio indicando a Sur Asistencia que el beneficiario se hospitalizará en determinada institución y que posteriormente reembolsará los gastos, bajo las mismas condiciones anteriores. En este caso, el beneficiario debe entregar los siguientes documentos para solicitar el reembolso: carta explicativa del caso, certificado médico con el diagnóstico, documentos (boletas, bonos, reembolso Isapre) en original o fotocopia ante notario. Los reembolsos serán cancelados dentro de los 30 días corridos desde la fecha de entrega de la documentación completa a Sur Asistencia.

Límite: UF 1,7.- diarios con un máximo de 2 días.

3) RETORNO DEL BENEFICIARIO A SU LUGAR DE RESIDENCIA HABITUAL O AL HOSPITAL MÁS CERCANO EN CASO DE ENFERMEDAD O ACCIDENTE:

Sur Asistencia se encargará de los gastos de traslado bajo vigilancia médica, si procede, y por el medio más adecuado a cada caso cuando la gravedad lo exija y siempre a criterio del grupo médico de Sur Asistencia. Serán por cuenta de Sur Asistencia los gastos de traslado desde el hospital u hotel hasta el domicilio del beneficiario o de un familiar de primer grado de consanguinidad, u hospital más cercano a su lugar de residencia, cuando se prevea una larga hospitalización.

En todos los casos se utilizará el medio de transporte más adecuado con el beneficiario en condiciones estables y siempre y cuando el riesgo del eventual traslado no supere a la beneficencia de no realizarlo, asumiendo en todo instante la responsabilidad médico legal del mismo el médico tratante que solicita el traslado hacia otro centro médico y/o domicilio.

Nota: En caso de gravedad o que se requiera por orden médica, el responsable de zona deberá enviar certificado médico en que indique la posibilidad o necesidad de enviar al beneficiario a su lugar de residencia habitual o al hospital más cercano a su residencia habitual.

Límite: Ilimitado.

4) REEMBOLSO DE GASTOS MÉDICOS POR ENFERMEDAD Y LESIÓN A CAUSA DE UN ACCIDENTE, PRODUCIDOS A CONSECUENCIA DEL VIAJE:

Sur Asistencia reembolsará al beneficiario los gastos por enfermedad, y por lesión a causa de un accidente producidos a consecuencia del viaje (se excluyen atenciones de tratamientos dentales, sólo se incluye la primera atención de urgencia asociada al dolor en destino a causa de un accidente), en exceso del sistema de salud que posea: Isapre, Fonasa, Seguros Complementarios, u otros.

Límite por enfermedad: Hasta UF 22,7.-

Límite por lesión a causa de un accidente: Hasta UF 34,18.-

En el caso que existan complicaciones posteriores, en el origen, derivadas de alguna enfermedad o lesión accidental producidas a consecuencia del viaje, Sur Asistencia las contemplará dentro de los topes indicados anteriormente. En el caso de complicaciones en la recuperación a causa de una enfermedad preexistente Sur Asistencia se compromete a un máximo de 5 sesiones (curaciones) o hasta el límite por lesión a causa de un accidente.

La determinación final de que si realmente corresponde a una complicación derivada de un accidente o enfermedad sufrida durante el viaje, corresponde al departamento médico de Sur Asistencia, previo análisis de los informes médicos presentados, tanto de la activación del evento mismo en viaje (requisito básico), como de informes de la evolución y complicaciones posteriores.

De no existir hospitalización el seguro tiene la siguiente cobertura consultas médicas, honorarios médicos (pago de bono de atención con el médico especialista), tratamientos de rehabilitación (con un tope de 10 sesiones de Kinesiterapia), yeso (o bota ortopédica) y cambio del mismo si fuera necesario, remedios, radiografías y exámenes de control, reiterando que quedan excluidas estas prestaciones en cualquier tipo de hospitalización, la cual está contemplada en la cláusula DIETA DE HOSPITALIZACIÓN DEL BENEFICIARIO.

Cuando el beneficiario no cuente con Sistema de Salud (Isapre o Fonasa) se aplicará como deducible la cobertura de Fonasa nivel C, para lo cual, al recibir Sur Asistencia los documentos, tomará contacto con el Centro Médico en el cual se realizó la atención. Siempre dentro de los límites estipulados.

Quedan excluidas las prótesis u órtesis internas o externas incluyendo pero no limitado a: prótesis dentales, audífonos, anteojos, muletas, férulas, nebulizadores, respiradores, etc.) En caso de procedimientos, cirugías u hospitalizaciones.

Están también excluidas todas las enfermedades psicológicas mentales y/o afines así como sus consecuencias.

5) REPATRIACIÓN DEL BENEFICIARIO POR FALLECIMIENTO:

En caso de fallecimiento del beneficiario, Sur Asistencia se hará cargo de la organización de traslado del cuerpo hasta el lugar de inhumación, haciéndose cargo de los gastos del mismo.

Nota: el Coordinador Regional deberá enviar a Sur Asistencia el informe de defunción efectuado por el médico, para efectuar la repatriación del fallecido.

Límite: Ilimitado.

6) GASTOS DE FÉRETRO EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL BENEFICIARIO:

Se reembolsarán los gastos correspondientes al féretro del beneficiario en caso de fallecimiento del mismo durante el viaje.

Nota: Sur Asistencia se hará cargo de gestionar con la funeraria directamente para el pago del féretro o en caso de demora a esta solicitud, Latitud 90 Ltda. Procederá a depositar el costo del féretro, para posteriormente se reembolse a Latitud 90 Ltda. Por parte de Sur Asistencia.

Sur Asistencia se hará cargo del costo de la Inyección de conservación, para el traslado del cuerpo de la persona Fallecida.

Límite: Hasta UF 22,7.-

7) ENVÍO DE FAMILIAR POR HOSPITALIZACIÓN DEL BENEFICIARIO:

En el caso que el beneficiario requiera una hospitalización superior a 5 días por enfermedad grave o accidente, Sur Asistencia se hará cargo de los gastos de traslado de un familiar para acompañarlo en el destino y posteriormente su regreso al lugar de origen del viaje sin que se considere como este familiar a la persona que acompaña al beneficiario en el mismo viaje.

Los gastos que cubre Sur Asistencia son el traslado del familiar del beneficiario al lugar de hospitalización y la dieta del familiar, de acuerdo a lo que se indica en la cláusula: "DIETA DE FAMILIAR ACOMPAÑANTE POR HOSPITALIZACIÓN DEL BENEFICIARIO".

Nota: El responsable de zona deberá enviar a Sur Asistencia un certificado médico en que indique que el beneficiario hospitalizado se encontrará en ésta situación por más de 5 días, con éste documento Sur Asistencia procederá a enviar al familiar al destino por el medio más adecuado.

Límite: Ilimitado dentro de Chile. Incluye Tacna, Perú.

8) DIETA DEL FAMILIAR DEL BENEFICIARIO EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL BENEFICIARIO:

En aplicación de la cláusula anterior, Sur Asistencia abonará los correspondientes gastos en concepto de dietas producidas por la estancia del familiar acompañante del beneficiario hasta: UF 1,7 diarios con un máximo de 5 días.

La dieta del familiar se refiere únicamente a la noche del hotel (si la noche del hotel incluye desayuno, también estaría cubierto).

El familiar podría alojar en los establecimientos en convenio con Sur Asistencia o reembolsar posteriormente los gastos incurridos. De escoger el familiar otro hotel, los documentos para solicitar el reembolso serán:

- Boletas originales del hotel, siempre el plazo para pago de reembolsos es de 30 días corridos desde la fecha de entrega de la documentación completa a Sur Asistencia.

9) ENVÍO DE UN FAMILIAR EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL BENEFICIARIO:

En el caso de fallecimiento del beneficiario, Sur Asistencia se hará cargo de los gastos de traslado de un familiar hasta el lugar donde se encuentre el beneficiario.

Este familiar es distinto a su posible acompañante en el viaje y el objetivo es para acompañar al beneficiario desde el lugar donde se encuentre para posteriormente acompañarlo en su regreso al lugar de residencia del beneficiario.

Límite: Ilimitado dentro de Chile. Incluye Tacna, Perú.

10) REPATRIACIÓN DEL ACOMPAÑANTE Y DEL FAMILIAR EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL BENEFICIARIO:

Si el beneficiario hubiera viajado con un acompañante, Sur Asistencia abonará los gastos de regreso de dicha persona, del familiar (en el caso de aplicar) para que regresen conjuntamente con el beneficiario.

Repatriación: Trasladar al beneficiario (titular y/o acompañante y/o familiar) al lugar de inhumación del beneficiario, ya sea por enfermedad, accidente o fallecimiento, según corresponda.

Límite: Ilimitado dentro de Chile. Incluye Tacna, Perú.

10) ASISTENCIA 24 HORAS:

Sur Asistencia pone a disposición del beneficiario un servicio de asistencia 24 horas donde se puede remitir en caso de necesitar los servicios amparados por este producto.

Los beneficiarios dispondrán de un servicio de llamado gratuito al número +56 227074523 del cual podrán acceder desde cualquier teléfono fijo desde el territorio nacional.

Adicionalmente se pone a disposición el número +56 227074590 donde se podrán realizar las llamadas a cobro revertido desde el territorio nacional y también para llamadas internacionales.

En el caso que el beneficiario, el familiar o el encargado de grupo no logre comunicarse con los números de teléfonos indicados, Sur Asistencia pone a disposición los números de teléfono móvil de los Encargados de Asistencias: +56 227074523

Es indispensable activar la asistencia al momento de la ocurrencia de cada evento para poder asistir al beneficiario, acompañante y/o familiar en el momento que lo necesite. Activaciones posteriores o reembolsos no serán considerados para la aplicación de las coberturas.

Límite: Ilimitado las 24 horas del día.

11) LOCALIZACIÓN DE EFECTOS PERSONALES:

Sur Asistencia S.A. asesorará al beneficiario para la denuncia del robo o extravío de su equipaje y efectos personales y colaborará en las gestiones para su localización.

En caso de recuperación de dichos bienes, Sur Asistencia S.A. se encargará de su envío hasta el lugar del viaje previsto por el beneficiario o hasta su domicilio habitual, es decir, en el caso que el equipaje apareciera, Sur Asistencia lo enviará al lugar donde el pasajero se encuentre (domicilio o lugar de alojamiento en el viaje).

Límite: Ilimitado.

12) ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE EXTRAVÍO DE DOCUMENTOS:

Orientación y apoyo para la realización de trámites a efectuar en caso de extravío de documentos.

Límite: Ilimitado.

13) SUMINISTRO DE FONDOS EN CASO DE EXTRAVÍO O ROBO DE EQUIPAJE:

Suministro de fondos en caso de extravío y robo de equipaje del beneficiario siempre y cuando el extravío o robo de su equipaje haya acontecido en los medios de transporte oficiales del programa vacaciones tercera edad o bien haya acontecido dentro del hotel oficial del programa vacaciones tercera edad o en los tours.

Equipaje: Se entiende por equipaje aquellos artículos portados, destinados para el viaje, tales como: ropa, artículos de aseo, calzados y máquina fotográfica; excluyendo artículos electrónicos, remedios, prótesis y órtesis de cualquier tipo (lentes, audífonos, etc.). No se reembolsarán joyas ni dinero. El extravío y/o robo de equipaje puede ser total o parcial.

Para hacer válida esta cobertura, se debe presentar un certificado del proveedor (medio de transporte, -en el caso aéreo: formulario P.I.R. Property Irregular Report-, establecimiento hotelero o tour o en su caso el responsable de zona o responsable del tour) donde quede constancia de la existencia del equipaje y su pérdida, una constancia del hecho ante carabineros y un listado de contenido valorizado total o parcial de los artículos perdidos.

Límite: UF 4,55.-

13) Responsabilidad Civil:

Sur Asistencia posee para sus servicios un seguro de Responsabilidad Civil:

Materia asegurada: "Se cubre la responsabilidad civil extracontractual por los daños materiales y/o corporales, causados a terceros por los trabajos propios del giro de la empresa"

*Póliza otorgada por MAPFRE Compañía de Seguros.

14) MEDIPHONE

El origen de este servicio nace de la necesidad de poder disponer de un médico al otro lado del teléfono de forma inmediata, que nos permita aclarar o asesorar cualquier duda médica que tengamos.

El servicio de Mediphone es la conexión telefónica con un médico a cualquier hora del día para que oriente al encargado de Latitud 90 Ltda. ante cualquier consulta médica. El servicio de información es proporcionado por médicos de Sur Asistencia S.A. Este servicio es de carácter informativo por lo que no reemplaza la consulta de un médico:

- Consultas sobre urgencias médicas y primeros auxilios:

Orientado a responder las inquietudes relacionadas con las principales urgencias médicas y procedimientos de primeros auxilios.

- Información sobre medicamentos:

Orientado a responder consultas acerca del uso de medicamentos, como por ejemplo, reacciones adversas a la medicación, efectos secundarios, contraindicaciones, entre otros.

- Consulta sobre evolución de tratamientos:

Consultas acerca de las inquietudes que surjan en torno a un tratamiento médico en curso. Esta prestación es de carácter referencial y en ningún caso reemplaza la consulta con el médico tratante.

- Información sobre centros de la red médica pública y privada:

A través de una llamada telefónica el beneficiario podrá acceder a toda información disponible en Sur Asistencia S.A. acerca de los principales servicios de atención médica tanto públicos como privados.

Se entregará información referente a teléfonos, direcciones y horarios de las principales clínicas, centros médicos y dentales del país.

- Información sobre Farmacias:

Sur Asistencia S.A. dispondrá durante las 24 horas del día información relevante acerca de farmacias y servicios afines que pueda requerir el beneficiario, como por ejemplo, direcciones y teléfonos, farmacias de turno y otros servicios ofrecidos por las redes farmacéuticas del país.

NOTA: Este servicio únicamente puede ser solicitado por las personas encargadas de Latitud 90 Ltda. para el programa en cada zona.

Límite: Ilimitado.

15) TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES:

Mensajes urgentes que sean encargados por los titulares, a consecuencia de alguna de las garantías cubiertas por el presente servicio.

Límite: Ilimitado.

16) ASISTENCIA POR ENFERMEDADES PREEXISTENTES Y/O CRONICAS:

Posee Asistencia Médica por Preexistencia Enfermedad hasta UF 2,5 , que contempla atención de urgencia y/o exámenes primarios, complementarios a su sistema de salud.

Se excluyen enfermedades Catastróficas y de Alto Costo.

Límite: Hasta UF 2,5

17) EXCLUSIONES:

- a) Los servicios que el cliente haya concertado por su cuenta, sin previo consentimiento de Sur Asistencia S.A., salvo que la comunicación haya sido imposible por razón de fuerza mayor, como por ejemplo, atenciones en dependencias de un aeropuerto donde no exista un responsable de zona monitoreando al beneficiario.

- b) La muerte producida por suicidio y las lesiones y secuelas que se ocasionen en su tentativa.
- c) La muerte o lesiones originadas directa o indirectamente por acciones criminales dolosas del cliente.
- d) La asistencia por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica.
- e) Las prótesis, anteojos, lentes de contacto, los gastos de asistencia por embarazo, parto y también cualquier tipo de enfermedad mental.
- g) Siempre será necesario un diagnóstico médico como respaldo para la prestación de las coberturas.

CHILE

Resumen aspectos más relevantes de la póliza de Seguro de Accidentes Personales, Muerte Accidental. Póliza, 602 – 05 – 00042715.

Sur Asistencia S.A. cuenta con un seguro para dar cobertura a los daños personales sufridos en accidentes en el transcurso del viaje y muerte accidental. La póliza contratada por Sur Asistencia S.A. otorga la siguiente cobertura:

- Su trayecto desde o hacia el aeropuerto, en cualquier medio de transporte público o privado en conexión a un vuelo amparado por el seguro.
- Mientras viaje como pasajero en un avión comercial autorizado para llevar pasajeros, durante un vuelo especial o regular de itinerario (incluyendo los embarques, desembarques y tránsito en o entre aeropuertos)
- Coberturas para cada pasajero. Límite de edad 90 años.
- Muerte accidental USD 10.000.-
- Ámbito territorial. Mundial incluyendo territorio nacional.
- Beneficiarios. Se considera beneficiarios de estas coberturas a los herederos legales en el orden que se establece: Cónyuge, Hijos, Padres, Hermanos, salvo que en forma escrita el Titular designe expresamente a otros beneficiarios. Dicha notificación deberá realizarse previo al inicio del viaje, en forma fehaciente en la oficina de Segurviaje del país donde se emitió la tarjeta.
- Cúmulo Máximo. En caso de múltiples pérdidas que resulten de un mismo accidente, ésta póliza indemnizará a los beneficiarios hasta el monto establecido para cada uno de los asegurados estableciéndose un límite máximo a indemnizar por cada evento de US\$ 1.500.000.

OTRAS DISPOSICIONES

Seguro de Accidentes Personales

Artículo 1º

La compañía cubre al asegurado el pago de las indemnizaciones que se indican en ésta póliza, como una compensación de los daños corporales provenientes de accidentes que puedan ocurrirle en su vida privada o en el desempeño de la profesión u oficio que se indica en la póliza.

Artículo 2º

Se entiende por accidente para los efectos de este seguro, todo suceso imprevisto, involuntario, repentino y fortuito, causado por medios externos, que afecten en su organismo al asegurado, tales como lesiones corporales determinadas por caídas, fracturas, heridas por armas de fuego, luxaciones, dislaceraciones, cortaduras, golpes, quemaduras de cualquiera especie, incluyéndose asimismo el ahogamiento y la asfixia, torcedura y desgarramientos producidos por esfuerzos repentinos, como también estados septicémicos e infecciones que sean la consecuencia de heridas externas e involuntarias y hayan penetrado por ellas al organismo o bien se hayan desarrollado por efecto de contusiones. Es condición esencial para que surja la responsabilidad de la compañía la inhabilitación o la muerte sobrevinientes sean efectos directos de esas lesiones originadas por los accidentes.

No obstante lo expresado en el párrafo anterior la póliza cubre también, las consecuencias que puedan resultar de accidentes sobrevenidos al tratar de salvar vidas humanas. Este seguro cubre el riesgo aéreo, únicamente para pasajeros que utilicen empresas de aviación de líneas regulares y establecidas, exceptuando los tripulantes que viajen como pasajeros.

Artículo 3º

Producido un accidente cubierto por el presente seguro y siempre que las consecuencias de las lesiones corporales sufridas se manifiesten a más tardar dentro de un año de producido el accidente, la compañía pagará:

- a- En caso de muerte por accidente, al beneficiario indicado en la póliza, la suma convenida por las partes. Si no existiere beneficiario determinado, la indemnización será pagada por la compañía a los herederos legales del asegurado. La póliza cubre el riesgo de muerte, hasta por un año a contar de la fecha del accidente.

Artículo 4º

No se consideran accidentes indemnizables bajo esta póliza las enfermedades de cualquier especie, sean ellas corporales o síquicas, aunque sean una consecuencia de intoxicaciones, de picaduras o

mordeduras de insectos, de impresiones ni de las dolencias provenientes del ejercicio de una profesión u oficio determinado, que se conoce con el nombre de enfermedades profesionales.

En especial ésta póliza no cubre los accidentes o consecuencias sufridos con motivo de:

- a- Guerra, invasión, actos cometidos por enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones de guerras sea que haya sido declarada o no la guerra, guerra civil, rebelión, revolución, insurrección, o poder militar, naval o usurpado.
- b- Peleas o riñas, salvo en aquellos casos en que se establezca judicialmente que se ha tratado de una legítima defensa.
- c- Haber participado o haberse visto envuelto el asegurado en acciones o actos delictuosos, infracciones de las leyes, ordenanzas y reglamentos públicos relacionados con la seguridad de las personas.
- d- Duelos, suicidios, tentativas de suicidios frustrados.
- e- La intervención del asegurado en motines o tumultos que tengan o no el carácter de guerra civil, sea que la intervención fuere personal o como miembro de una institución de carácter civil o militar.
- f- Hernias y sus consecuencias, sea cual fuere la causa de que provengan.
- g- Participación activa en carreras, ejercicios o juegos atléticos que no sean controlados por alguna institución deportiva, acrobacia, participación en competencias profesionales; remuneradas en cualquier forma, u otras actividades deportivas similares.
- h- Ataques cardíacos, vértigos, convulsiones, desmayos, trastornos mentales o parálisis; ni los que le ocurran estando el asegurado en estado de embriaguez, aún cuando ella sea parcial o bajo la influencia de drogas, en estado de sonambulismo, insolación o congelación.
- i- Negligencia o imprudencia leve o, en otras palabras, la falta de aquel cuidado que aún las personas negligentes y de poca prudencia suelen emplear en sus negocios propios, de acuerdo con el artículo 44 del Código Civil.
- j- Carreras de vehículos motorizados, ya sea en calidad de conductor o pasajero.
- k- Movimientos sísmicos, cualquiera sea su grado o fuerza.
- l- Intervenciones quirúrgicas o de cualquier medida médica, siempre que no se hayan hecho necesarias a raíz de un accidente sujeto de indemnización.

- m- Desempeñarse el asegurado como piloto, tripulante de aviones civiles o de empresas de aeronavegación y asimismo como empleado de las referidas líneas que en calidad de pasajero y en razón de su ocupación haga uso de las mismas líneas en que presta sus servicios.
- n- Daños y pérdidas ocasionadas por experimentos de energía atómica o nuclear o de cualquier riesgo atómico.

Artículo 5º

Esta póliza cubrirá uno o más de los riesgos enumerados a continuación, siempre que así se estipule expresamente y se proceda al pago de la prima extra correspondiente. No quedan cubiertos los accidentes o consecuencias de accidentes ocurridos con motivo o derivados de:

- a- Servicio militar, actividad bomberil u otras que cuenten con aprobación de la autoridad.
- b- Movimientos sísmicos hasta el grado 7 inclusive determinados por el Departamento de Geofísica de la Universidad de Chile, o el que haga sus veces.
- c- Las consecuencias derivadas de motines o tumultos, sin perjuicio de lo estipulado respecto de la intervención del asegurado en dichos motines o tumultos, sin perjuicio de lo estipulado respecto de la intervención del asegurado en dichos motines o tumultos, que queda excluida absolutamente del seguro, en virtud de lo preceptuado en la letra e- del artículo anterior.
- d- Motociclismo, sea en calidad de conductor o pasajero y además el uso de motonetas, motofurgonetas o vehículos similares.
- e- Viajes aéreos en general distintos de los mencionados en el último párrafo del artículo 2º.
- f- El ejercicio de deportes extraordinarios y notoriamente peligrosos como ser: polo, jockey, rugby, football, paperchase, steeplechase, andinismo, box, ski, y toda demostración atlética o deportiva que no se premie con dinero.
- g- Equitación o rodeo practicados como deportes.

Quedan comprendidas en este artículo las personas menores de 18 años y mayores de 60 como asimismo las personas que en razón de tener defectos físicos o padecer enfermedades orgánicas nerviosas o mentales que puedan aumentar o agravar el riesgo normal. Por lo mismo, para asegurar contra los riesgos cubiertos en ésta póliza, a las personas antes señaladas, se requerirá estipulación expresa y pago de prima extra en los términos indicados en el inciso primero de esta cláusula.

Artículo 9º

Para tener derecho a los beneficios que otorga esta póliza, el asegurado o los beneficiarios, en su caso, deberán justificar debidamente la indemnización reclamada y deberán proporcionar los antecedentes que sean necesarios para establecer, en forma clara y precisa, que la lesión o lesiones corporales, causantes de la muerte, de la incapacidad permanente o de la incapacidad temporal, tuvieron su origen directa y precisamente en un accidente sujeto a indemnización.

Cuando se produzca un accidente, para tener derecho a indemnización, deberá ponerse en conocimiento de la compañía en el término más breve, que no podrá exceder en ocho días siguientes al suceso y a pedido de la compañía, deberá llenarse el formulario que ésta envíe.

En ningún caso reconocerá la compañía la muerte ocasionada por accidente que no haya sido avisada por telégrafo, o a falta de éste, por carta certificada en el plazo señalado en el párrafo anterior. Además en estos casos la muerte debe ser constatada y certificada por las autoridades competentes. Se entiende por autoridad competente la policial, marítima, médica o judicial, en su caso, de la jurisdicción respectiva en que el suceso se haya producido.

El incumplimiento de la formalidad que antecede hará perder todo derecho a reclamación, salvo el caso de probarse legalmente imposibilidad plenamente justificada para haber cumplido con las exigencias indicadas.

La compañía se reserva el derecho de hacerse cargo de la asistencia del asegurado por intermedio del facultativo que ella designe y también el hacerlo reconocer y examinar en cualquier momento que lo estime conveniente, pudiendo tomar todas las medidas y diligencias tendientes a la mejor y más completa investigación de aquellos puntos que estime necesarios para su interés y salvaguardia; si la compañía no pudiese ejercer esta facultades por negativa del asegurado o beneficiario, según el caso, los nombrados perderán su derecho a indemnización.

El asegurado o beneficiario debe facilitar a la compañía todos los informes que le sean pedidos a fin de indagar y aclarar las causas y consecuencias del accidente y los medios empleados para disminuirlas y atenuarlas.

Cláusula de uso General de Exclusión por Terrorismo

No obstante cualquier disposición que indique lo contrario, se acuerda por la presentes cláusula que este seguro excluye pérdidas, daños, costos o gastos de cualquier naturaleza, directa o indirectamente causados por, resultante de, o relacionados, con cualquier acto de Terrorismo sin perjuicio de la existencia de cualquier otra causa o acontecimiento que contribuya al siniestro en forma concurrente o en cualquier otra secuencia.

Para los efectos de la presente cláusula, un acto terrorista consiste en una conducta calificada como tal por ley, así como el uso de fuerza o violencia o la amenaza de ésta, por parte de cualquier persona o grupo, motivado por causas políticas, religiosas, ideológicas o similares, con intención de ejercer influencia sobre cualquier gobierno o de atemorizar a la población, o a cualquier segmento de la misma.

Esta cláusula excluye también las pérdidas, daños, costos o gastos de cualquier naturaleza, directos o indirectos, originados en cualquier acción ejercida para controlar, evitar o suprimir actos de terrorismo o que se relacionen con éstos.

Cuando los hechos en que se basa la exclusión de ésta cláusula configuren un delito de cuya comisión estén conociendo los Tribunales de Justicia, la Compañía no estará obligada a pagar ninguna indemnización por siniestro, mientras no exista un sobreseimiento judicial basado en que no concurrieron los hechos constitutivos del delito, en que éstos no son constitutivos de delito o en que no se encuentran completamente justificada la perpetración del mismo delito.

DATOS TECNICOS

Características de la plataforma:

El presente documento describe el modelo tecnológico de Sur Asistencia S.A y de contingencia en el cual soporta los servicios para todas sus líneas de negocio.

Somos especialistas internacionales en Servicios de Asistencia, Riesgos Especiales, llamados a ser líderes por la calidad de atención, ayudando con rapidez y eficiencia a las personas que lo requieran, todos los días, las 24 horas, en todo el mundo.

SUSTENTO TECNOLOGICO

Sur Asistencia cuenta con sistemas de atención, comunicación, información, administración, gestión seguridad y seguimiento de primer orden tanto en sus tecnologías como los procesos y servicios que la sustentan. Vale decir, se tiene todo el equipamiento, software, servicios y procesos necesarios para brindar un servicio de excelencia.

DESCRIPCIÓN GENERAL

Dentro de la tecnología disponible están los sistemas de comunicaciones telefónicas (PABX con ACD), Grabadores de conversaciones telefónicas, mediaservers donde se graba y guarda las conversaciones las que pueden ser almacenadas en discos propios o en un storage con diseño específico, Sistemas de Administración del centro de llamadas mediante software Ad-hoc, software para WorkForce Management, mediagateways para conexión pública ISDN, integración con dispositivos servers o terminales mediante comunicación SIP, integración de la Telefonía con la Computación (CTI). Agentes multimediales, agentes conectados mediante PC (softphone) o telefonos digitales y cintillo, sistemas de tasaciones de llamadas, sistemas de multiconferencias para otorgar servicios de conexión con cualquier lugar del mundo, Enlaces ISDN, conversores Celulares Digitales

(Cell Rack e Hypermedia) para salida a celulares, con potencialidad para envío y recepción de SMS, permitiendo eliminar congestión por circuitos y la cola de espera. Cualquiera de los enlaces, equipos y/o sistemas pueden ser ampliables, dependiendo de los requerimientos de nuestros clientes como también de los continuos estudios de tráfico y capacity planning que se realizan al interior de nuestra empresa.

Todo el equipamiento, software y sistemas que poseemos operan bajo redes de alta disponibilidad, con seguridad perimetral y cableado estructurado, minimizando impacto de caídas o fallas, que permiten actuar ante eventualidades con mecanismos de soporte y respaldo automáticos y manuales que aseguran el resguardo de la información y la pronta recuperación de la misma.

Poseemos una red eléctrica con UPS (2 en cascada) y grupos electrógenos ante eventuales caídas o fallas, asegurando la operación de cada site de Surasistencia que operan de manera automática en caso de pérdida de energía desde la red externa del proveedor..

Para dar continuidad en los servicios de comunicaciones de voz se ha establecido un esquema de alta disponibilidad de servicio y en la actualidad contamos con líneas telefónicas de tres distintas compañías que siguen rutas distintas en caso de corte de líneas, todos los anteriores con contratos vigentes y SLA comprometidos contractualmente.

La información (datos) es respaldada diariamente y las cintas son almacenadas en una bóveda externa al edificio donde hoy está la operación de Sur Asistencia.

RED DE PRESTADORES MÉDICOS

| Proveedor | Ciudad |
|--------------------------------|----------------|
| CLINICA TARAPACA | IQUIQUE |
| ACHS | IQUIQUE |
| MUTUAL DE SEGURIDAD | IQUIQUE |
| CLINICA IQUIQUE S.A. | IQUIQUE |
| CLINICA ANTOFAGASTA | ANTOFAGASTA |
| HOSPITAL DE ANTOFAGASTA | ANTOFAGASTA |
| ACHS | ANTOFAGASTA |
| MUTUAL DE SEGURIDAD | ANTOFAGASTA |
| CLINICA PORTADA | ANTOFAGASTA |
| HOSPITAL DE CALAMA | CALAMA |
| ACHS | CALAMA |
| MUTUAL DE SEGURIDAD | CALAMA |
| CLINICA FAMILIA DEL LOA | CALAMA |
| HOSPITAL MEJILLONES | MEJILLONES |
| CLINICA ATACAMA | COPIAPO |
| ACHS | COPIAPO |
| MUTUAL DE SEGURIDAD | COPIAPO |
| SERV. DE RESONANCIA MAG IV REG | LA SERENA |
| CLINICA ELQUI | LA SERENA |
| ACHS | LA SERENA |
| HOSPITAL DE LA SERENA | LA SERENA |
| MUTUAL DE SEGURIDAD | LA SERENA |
| ACHS | COQUIMBO |
| MUTUAL DE SEGURIDAD | COQUIMBO |
| CLINICA REGIONAL COQUIMBO | COQUIMBO |
| HOSPITAL HANGA ROA | ISLA DE PASCUA |
| CLINICA RIO BLANCO | LOS ANDES |
| ACHS | SAN FELIPE |
| MUTUAL DE SEGURIDAD | SAN FELIPE |
| ACHS | LA CALERA |
| MUTUAL DE SEGURIDAD | LA CALERA |
| ACHS | SAN ANTONIO |
| MUTUAL DE SEGURIDAD | SAN ANTONIO |
| ACHS | VALPARAISO |
| MUTUAL DE SEGURIDAD | VALPARAISO |
| HOSPITAL CLINICO VINA DEL MAR | VINA DEL MAR |
| ACHS | VIÑA DEL MAR |

RED DE PRESTADORES MÉDICOS

| Proveedor | Ciudad |
|--|---------------|
| MUTUAL DE SEGURIDAD | VIÑA DEL MAR |
| HOSPITAL DE NIÑOS VIÑA DEL MAR | VIÑA DEL MAR |
| HOSPITAL GUSTAVO FRICKE | VIÑA DEL MAR |
| CLINICA REÑACA S.A. | VIÑA DEL MAR |
| CLINICA LAS DALIAS | RANCAGUA |
| ACHS | RANCAGUA |
| MUTUAL DE SEGURIDAD | RANCAGUA |
| CLINICA ISAMEDICA S.A. | RANCAGUA |
| INTERSALUD LTDA. | RANCAGUA |
| ACHS | SAN FERNANDO |
| MUTUAL DE SEGURIDAD | SAN FERNANDO |
| MUTUAL DE SEGURIDAD | CURICO |
| ACHS | CURICO |
| CLINICA DEL MAULE | TALCA |
| ACHS | TALCA |
| MUTUAL DE SEGURIDAD | TALCA |
| CLINICA LIRCAY | TALCA |
| CLINICA LAS AMAPOLAS | CHILLAN |
| CLINICA CHILLAN | CHILLAN |
| ACHS | CHILLAN |
| MUTUAL DE SEGURIDAD | CHILLAN |
| SANATORIO ALEMAN | CONCEPCION |
| SANATORIO ALEMAN (Clínica de la Mujer) | CONCEPCION |
| ACHS | CONCEPCION |
| MUTUAL DE SEGURIDAD | CONCEPCION |
| HOSPITAL CLINICO REGIONAL | CONCEPCION |
| ACHS | LOS ANGELES |
| MUTUAL DE SEGURIDAD | LOS ANGELES |
| HOSPITAL DE LOS ANGELES | LOS ANGELES |
| CLINICA LOS ANDES | LOS ANGELES |
| HOSPITAL DE ANGOL | ANGOL |
| HOSPITAL DE PUCON | PUCON |
| CLINICA ALEMANA TEMUCO | TEMUCO |
| ACHS | TEMUCO |
| MUTUAL DE SEGURIDAD | TEMUCO |
| CLINICA ALEMANA | OSORNO |
| ACHS | OSORNO |
| MUTUAL DE SEGURIDAD | OSORNO |

RED DE PRESTADORES MÉDICOS

| Proveedor | Ciudad |
|--|---------------|
| MUTUAL DE SEGURIDAD | OSORNO |
| ACHS | PUERTO MONTT |
| MUTUAL DE SEGURIDAD | PUERTO MONTT |
| CLINICA LOS ANDES | PUERTO MONTT |
| HOSPITAL DE QUELLON | QUELLON |
| CLINICA ALEMANAPTO. VARAS | PUERTO VARAS |
| ACHS | COYHAIQUE |
| MUTUAL DE SEGURIDAD | COYHAIQUE |
| HOSPITAL DE COIHAIQUE | COYHAIQUE |
| HOSPITAL DE PTO. NATALES | PTO. NATALES |
| ACHS | PTO. NATALES |
| MUTUAL DE SEGURIDAD | PTO. NATALES |
| ACHS | PUNTA ARENAS |
| MUTUAL DE SEGURIDAD | PUNTA ARENAS |
| CLINICA MAGALLANES S.A. | PUNTA ARENAS |
| CLINICA SANTA MARIA | SANTIAGO |
| CLINICA AVANSALUD | SANTIAGO |
| CLINICA SAN CARLOS DE APOQUINDO | SANTIAGO |
| CLINICA CORDILLERA | SANTIAGO |
| HOSPITAL CLINICO CATOLICA | SANTIAGO |
| POLICLINICOS MUTUAL | SANTIAGO |
| POLICLINICOS ACHS | SANTIAGO |
| CENTRO DE SALUD METROPOLITANO | SANTIAGO |
| CLINICA MEDS (en proceso de convenio) | SANTIAGO |
| CLINICA ASTRA (en proceso de convenio) | SANTIAGO |
| CLINICA LAS CONDES | SANTIAGO |
| CLINICA ALEMANA | SANTIAGO |
| HOSPITAL DEL TRABAJADOR (ACHS) | SANTIAGO |
| HOSPITAL CLINICO SANTIAGO (MUTUAL) | SANTIAGO |
| ACHS | VALDIVIA |
| C.ALEMANA DE VALDIVIA(EX.MEDI) | VALDIVIA |
| MUTUAL DE SEGURIDAD | VALDIVIA |
| CLINICA SAN JOSE "EX ARICA" | ARICA |
| ACHS | ARICA |
| MUTUAL DE SEGURIDAD | ARICA |
| HOSP. DR. JUAN NOE | ARICA |
| CLINICA ARICA | ARICA |

GESTION ANTE CONTINGENCIAS DE COMUNICACIONES TELEFONICAS

EN CASO DE CONTINGENCIA ANTE IMPOSIBILIDAD DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

Teléfono Exclusivo de Asistencias Latitud 90: +56 227074523

Whatsapp de Asistencia en Viaje: +56 994429950

Correo Electrónico: asistencia@mapfre-assistance.cl

SERVICIO AL CLIENTE Y ATENCION DE RECLAMOS

Propósito

El procedimiento de Gestión de Reclamos se encuentra a cargo el área de Inteligencia en proceso de Negocios, la cual tiene como propósito establecer las actividades para los análisis, resolución y a la vez fortalecer la comunicación con los Clientes de Sur Asistencia que manifestaron un reclamo. Lo anterior es llevado a cabo, empleando los reclamos como una herramienta que permita crear oportunidades de mejora en los procesos de la Compañía, realizando el correspondiente seguimiento a éstas y evaluando la eficacia de las acciones desarrolladas.

Descripción de Actividades

El área de Inteligencia en Proceso de Negocios de Sur Asistencia con su Encargado de Servicio al Cliente Tania Villena, tiene la responsabilidad de realizar la Gestión de los Reclamos que llegan a la compañía. Lo anteriormente señalado es centralizado a través de un correo electrónico destinado para ello, este es servicioalcliente@surasistencia.cl. Al recibir los reclamos se determina el motivo por el cual se suscita la presentación del reclamo y las áreas que se encuentran implicadas.

En cuanto a lo anteriormente señalado, es el Analista de satisfacción de Cliente, quien tramita los reclamos y realiza la investigación de los motivos que provocaron un posible incumplimiento en el desarrollo y ejecución de los servicios prestados por Sur Asistencia.

Recopilación de la Evidencia

Para el análisis y la búsqueda de la causa raíz que generó la presentación del reclamo por parte del cliente, se realiza una investigación y revisión de la información ingresada a los Expedientes creados por los operadores de la CDA en los sistemas tecnológicos. La recopilación de la información es realizada por el analista de satisfacción de cliente.

Para la resolución del reclamo se extrae la evidencia desde;

- Información registrada en las conversaciones que se crean en los expedientes de la CDA.
- Audios de las grabaciones de las llamadas de los clientes.
- Solicitud de información adicional que puede ser proporcionada por Gestión de Siniestro y Logística y/o además por la CDA.
- Manuales operativos con el detalle del alcance de los servicios a prestar según sea el cliente y la descripción de los compromisos adquiridos, entregados por el área comercial.

Para la búsqueda de los antecedentes y la recopilación de la información, se debe contar con los siguientes antecedentes:

- Datos de los clientes que reclaman. Para este punto es requisito primordial que la persona que realiza la presentación del reclamo, haga envío de los siguientes datos básicos y así dar inicio a la recopilación de antecedentes;
 - Nombre y apellidos del cliente
 - Número de identificación (RUT)
 - Nº de teléfono desde el cual solicita un servicio.
 - Descripción de los hechos

Evaluación de la Evidencia

Posterior a la recabación de la evidencia, se evalúa si los antecedentes identifican la causa raíz que genera el incumplimiento de los requisitos de nuestro servicio. Posterior a la entrega de la información y con toda la evidencia recopilada del caso, se procede a la creación del informe, el cual conlleva a una resolución, la cual puede ser:

- a) **Procedente;** la ejecución del servicio NO se ajusta a los protocolos de atención, ejecución, cobertura y seguimiento.
- b) **Improcedente;** la ejecución del servicio está alineada con los protocolos de atención, ejecución, cobertura y seguimiento.

Entrega de Resultados

Posterior al análisis de la situación se procede a generar el informe con el detalle de lo ocurrido, los resultados de los registros y de la información que se recabó (*Anexo A*).

La resolución de este informe se envía al cliente y a las áreas implicadas. En el caso que la resolución sea Procedente, se hace envío de la resolución a las áreas implicadas, para que se detecte la causa raíz y se aplique una acción correctiva que elimine la causa que provocó la insatisfacción en el cliente. Las acciones correctivas son reportadas al área de Satisfacción de clientes para hacer seguimiento y medir que esta situación no se repita.

Cuando el resultado del informe sea Improcedente, se envía el informe con la resolución al cliente y a las personas responsables del servicio.

El control de los resultados de los reclamos que se realiza mensualmente y se genera un informe que contiene el total de servicios gestionados mensualmente. En cuanto a los plazos de entrega de la resolución de los reclamos, estos son de 2 a 5 días hábiles desde que el área de Gestión de Reclamos lo recepcionar.

RESUMEN CUADRO DE PROTECCION DE SALUD

| PRESTACION | MONTO TOPE | OBSERVACION |
|--|--|-------------|
| TRASLADO SANITARIO DEL BENEFICIARIO EN CASO DE ENFERMEDAD O ACCIDENTE | HASTA EL CENTRO MEDICO MAS CERCANO Y TREGRESO AL HOTEL | PAGINA 4 |
| DIETA HOSPITALIZACION DEL BENEFICIARIO | UF 1, 7 DIARIO, MAXIMO DE 2 DIAS | PAGINA 4 |
| RETORNO DEL BENEFICIARIO A SU LUGAR DE RESIDENCIA HABITUAL O AL HOSPITAL MAS CERCANO EN CASO DE ENFERMEDAD O ACCIDENTE | ILIMITADO | PAGINA 5 |
| REEMBOLSO DE GASTOS MEDICOS POR ENFERMEDAD Y LESION A CASUSA DE UN ACCIDENTE, PRODUCTOS A CONSECUENCIA DEL VIAJE | LIMITE POR ENFERMEDAD HASTA UF 22,7 LIMITE POR LESION A CAUSA DE ACCIDENTE HASTA UF 34,18 | PAGINA 6 |
| REPATRIACION DEL BENEFICIARIO POR FALLECIMIENTO | ILIMITADO | PAGINA 7 |
| GASTOS DEL FERETRO EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL BENEFICIARIO | HASTA UF 22,7 | PAGINA 7 |
| ENVIO DE FAMILIAR POR HOSPITALIZACION DEL BENEFICIARIO | ILIMITADO DENTRO DE CHILE. Incluye Tacna, Perú. | PAGINA 8 |
| DIETA DEL FAMILIAR DEL BENEFICIARIO EN CASO DE HOSPITALIZACION | HASTA UF 1.7 DIARIO, HASTA 5 DIAS | PAGINA 8 |
| ENVIO DE UN FAMILIAR EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL BENEFICIARIO | ILIMITADO DENTRO DE CHILE. Incluye Tacna, Perú. | PAGINA 9 |
| REPATRIACION DEL ACOMPAÑANTE Y FAMILIAR EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL BENEFICIARIO | ILIMITADO DENTRO DE CHILE. Incluye Tacna, Perú. | PAGINA 9 |
| ASISTENCIA 24 HORAS | ILIMITADO | PAGINA 10 |
| LOCALIZACION DE EFECTOS PERSONALES | ILIMITADO | PAGINA 10 |
| ORIENTACION LEGAL TELEFONICA EN CASO DE EXTRAVIO DE DOCUMENTOS | ILIMITADO | PAGINA 11 |
| SUMINISTRO DE FONDOS EN CASO DE EXTRAVÍO O ROBO DE EQUIPAJE | HASTA 4,55 UF | PAGINA 11 |
| MEDIPHONE | ILIMITADO | PAGINA 12 |
| TRANSMISION DE MENSAJES URGENTES | ILIMITADO | PAGINA 13 |
| ASISTENCIA POR ENFERMEDADES PREEXISTENTES Y/O CRONICAS | HASTA UF 2,5 | PAGINA 13 |