



AARÓN CABALLERO GARCÍA/
EMMANUEL GORDILLO

¿Sabes qué es el seguro de compra protegida y cuáles son sus beneficios?

¿Te ha ocurrido que compras un producto que cuenta con garantía y un par de días después de que ésta vence, se descompone y no tiene reparación?

Algunas tarjetas de crédito cuentan con un seguro que te ofrece una garantía adicional a la que te brindan el fabricante y/o tienda donde adquieres el producto. A este seguro se le conoce como *seguro de compra protegida*.

Por lo general, este seguro aplica durante los 45, 90 ó 100 días, **según el tipo de tarjeta e institución financiera**, posterior-

res a la compra del artículo. Incluso hay tarjetas que te dan hasta un año de vigencia. Agregado a esto, te pueden ofrecer una *garantía extendida*, que te ampara una vez que haya expirado la garantía del fabricante e incluye desde la reparación hasta la reposición del producto.

Supongamos que fuiste a una tienda departamental y compraste con tu tarjeta de crédito una pantalla LED de 32", cuya garantía en tienda es de 30 días y con el fabricante de 90 días. Y supongamos también que tu *seguro de compra protegida* incluye la ga-

rantía extendida. Imaginemos que ocurren dos situaciones:

- a) Tu pantalla no capta la señal al mes de haberla estrenado.
- b) Tu pantalla no enciende al año de haberla adquirido.

Para ambos casos cuentas con garantía, pero con factores diferentes. En el primer caso podrías reclamar la reparación, o en su defecto el cambio, con alguna de las tres garantías: la de la tienda departamental, la del fabricante y la de tu tarjeta de crédito (considera que hay algunas tarjetas cuya garantía comienza al vencer la del proveedor).

Tú tendrás que decidir con quién hacer el reclamo, en función de la cobertura que te ofrece cada una, y las condiciones para realizar reparaciones o cambios.

En la segunda situación sólo contarás con una garantía, la de tu tarjeta de crédito, ya que tanto la del fabricante como la otra expiraron. En este caso, puedes hacer valer tu *seguro de compra protegida* y obtener la reposición o reparación de tu pantalla, así no pierdes tu dinero.

El seguro cubre tus compras ante otro tipo de riesgos. Algunos bancos incluyen la protección de tus artículos por robo con

violencia o asalto y daños ocasionados por eventos como: incendio, explosión, terremoto, inundación, así como maltratos que sufra el artículo durante la transportación desde el establecimiento

donde fue adquirido hasta el domicilio de entrega. De esta forma, por ejemplo, si compras una lavadora con tarjeta de crédito

y se inunda tu casa, dejando el electrodoméstico inservible, tu tarjeta de crédito funciona como una garantía que protege tu bien ante los riesgos que éste pueda sufrir. Otras coberturas incluyen transacciones fraudulentas, clonación de tu tarjeta y compras por internet no reconocidas. Así cuentas con la tranquilidad de hacer compras en línea, sin riesgo de perder tu dinero.

La protección que te ofrece una u otra tarjeta, de uno u otro banco, varía. Al momento de adquirir una tarjeta de crédito infórmate sobre cuáles seguros incluye tu plástico, cómo funcionan, con qué cobertura cuentas,

La mayoría de las tarjetas, ofrecen este seguro sin costo adicional a la anualidad de tu tarjeta



¿Qué tipo de productos ampara?

El *seguro de compra protegida* aplica a casi cualquier artículo que adquieras con la tarjeta de crédito, mayor a 500 pesos.

Los artículos que comúnmente entran en la cobertura son:

- **Aparatos electrónicos y de video.**
- **Electrodomésticos.**
- **Celulares.**
- **Prendas de vestir (por pieza mayor a 500 pesos).**
- **Muebles.**

Algunas tarjetas de crédito incluyen dentro de su cobertura, el retiro de efectivo hasta por 5,000 pesos.

Toma en cuenta que en el caso de artículos como joyas, relojes, pinturas y obras de arte, existen instituciones financieras que aplican un deducible porcentual que puede ser del 10% al 25% sobre el valor adquirido, que tendrás que pagar en caso de siniestro.

Exclusiones

Este seguro no cubre extravío, robo sin violencia, bienes dejados a la vista en vehículos, dolo y mala fe del tarjetahabiente, uso normal o desgaste natural.

No quedan protegidos por este seguro: vehículos, motocicletas, software, artículos u obras de colección o antiguos, animales, perecederos, cheques de viajero, boletos de avión y de espectáculos.

Si el artículo que compraste lo vas a mandar por servicio de mensajería ya sea terrestre o aéreo verifica que tu seguro lo cubra, ya que en algunos casos, la institución no se hace responsable del manejo que le puedan dar durante su traslado.

y en el caso específico del *seguro de compra protegida*, si incluye compras nacionales e internacionales ¡pregunta a tu banco! También debes saber en qué plazo aplica la protección, si después de efectuada la compra o posterior al vencimiento de la garantía original.

¿Cuánto cuesta?

La mayoría de las tarjetas ofrecen este seguro sin costo adicional a la anualidad de tu tarjeta, por lo



que en este caso, no es necesario cancelar o prescindir de este servicio que funciona como una garantía de respaldo. Otras te dan la posibilidad de adquirir dicho seguro con costo preferencial, si así lo deseas.

Compras en el extranjero.

Si viajas al extranjero, antes de realizar tus compras con tarjeta de crédito, infórmate si aplica el seguro y qué productos puedes adquirir (por lo general enseres electrónicos y de video). Comúnmente este seguro te protege por un monto aproximado entre 2,000 y 5,000 dólares y tiene una vigencia de hasta 90 días.



Ahora sí, ya puedes realizar tus compras con la seguridad que estarán protegidas. Este tipo de seguros los pagas como tarjetahabiente y tienes derecho a usarlos en caso de requerirlos. Investiga con qué seguros cuenta tu tarjeta y tómate el tiempo para leer detenidamente las condiciones. ●●

En caso de siniestro, ¿qué hay que hacer?

Para hacer válido este seguro, deberás contactar a la institución financiera, que te solicitará la siguiente documentación:

• **Carta de reclamación o solicitud de reclamación (puedes obtenerla en la página de internet de la institución).**

Copia de los siguientes documentos:

- **Factura original o ticket de compra.**
- **Pagaré, voucher o estado de cuenta donde aparezca el cargo con que se realizó el pago del producto o bien.**
- **Garantía del fabricante.**
- **En caso de robo con violencia, acta levantada ante el ministerio público.**

En caso de pérdida total:

• **Presentación del bien, tal como esté: por ejemplo adquiriste una cafetera y se te quemó al grado de achicharrarse.**

Cuando existan daños tales como incendio, terremoto o inundación, la institución financiera puede llegar a ofrecerte asistencia personal para evaluar los daños y realizar el peritaje y gestión de los artículos amparados por la tarjeta de crédito. En este punto es muy importante que los documentos de tus artículos estén bien salvaguardados, ya que de lo contrario no te los cubrirá la institución financiera.

PROTECCIÓN EN COMPRAS

Las características del seguro de compra protegida cambian de una tarjeta a otra. Te presentamos aquí una tabla con las coberturas que contemplan algunas tarjetas de crédito presentes en el mercado:

Institución	Tipo de tarjeta	Protección en compras
	The Platinum Credit Card American Express	<p>Garantía Plus es un servicio que extiende hasta por año más la garantía original de casi todas las compras realizadas en México y Estados Unidos. La protección empieza al día siguiente del vencimiento de la garantía original e incluye desde la reparación hasta la reposición del producto con uno similar o de mayor calidad.</p> <p>Excluye vehículos motorizados, servicios de cualquier tipo y artículos con garantía mayor de dos años. La garantía Plus será aplicable una sola vez por artículo y se alinea completamente a la garantía otorgada por el fabricante del producto. La reposición aplica cuando el costo de la reparación excede al 60% del costo inicial de su equipo o bien éste ya no tenga compostura.</p> <p>Compras protegidas: compras mayores de \$500 están protegidas ante robo con violencia o asalto y daños ocasionados por eventos como: incendio, explosión, terremoto e inundación. La protección por un año a partir de la fecha de compra. El monto máximo para un artículo es 2,000 dólares, para varios artículos 3,000 dólares teniendo como monto máximo anual 5,000 dólares.</p>
	Gold Cash Back de American Express	
	The Gold Credit Card American Express	
	Tarjeta American Express Aeroméxico	
	Tarjeta de crédito American Express	
	Blue de American Express	
	The Platinum SKYPLUS Credit Card American Express	
	Clásica Internacional	Sólo protege aquellas transacciones fraudulentas realizadas a través de compras por internet, las cuales no son reconocidas por el cliente.
	B-Smart	
	Oro Plus	
	Tarjeta de crédito Clásica	No Aplica.
	Tarjeta de crédito Oro	No Aplica.
	Azul Bancomer	Quedan amparados por robo o daño los artículos que adquieras durante 100 días a partir de la fecha de compra, aplica para artículos con un valor superior a \$500. La cobertura de este seguro es de máximo 2,000 dólares por artículo o 3,000 dólares por varios artículos en cada evento, con un máximo por año de 5,000 dólares.
	Bancomer Oro Internacional	
	Clásica Mastercard y Visa	No cuenta con este seguro.
	Oro Mastercard	No cuenta con este seguro.
	Light	No cuenta con este seguro.
	Uni-Santander-K	No cuenta con este seguro.
	Santander Serfin Black	<p>Seguro contra robo y daño irreparable de las compras durante los 100 días naturales posteriores a su compra hasta por 10,000 dólares al año.</p> <p>Asimismo cuenta con un seguro de garantía extendida que duplica el plazo de la garantía original y hasta 1 año posterior a la fecha de expiración de la misma. Cubre hasta 5,000 dólares por evento.</p>
BANCO DEL BAJO	Clásica Internacional	No cuenta con este seguro.
	Tarjeta de crédito Efe	No cuenta con este seguro.
	Tarjeta de crédito Inbursa Telcel	
	Tarjeta de crédito Enlace Médico	
	Tarjeta de crédito Oro	
	Tarjeta Clásica Internacional	No cuenta con este seguro.
	Tarjeta Oro	No cuenta con este seguro.
HSBC 	Clásica Mastercard y Visa	Al utilizar la tarjeta cubre la mercancía contra robo y accidentes hasta 45 días después de la compra por un monto máximo de 1,000 dólares.
	Oro Mastercard y Visa	
	Ixe Visa Internacional Oro	Seguro de protección en compras realizadas después del reporte de robo, extravío o clonación.
	Clásica	Ampara hasta por un año la pérdida, robo o daños materiales a los bienes muebles y prendas de vestir adquiridos con la tarjeta. Incluye objetos personales, electrónicos y de video, celulares y aparatos de localización, dinero en efectivo, manejo de casa habitación. Para teléfonos celulares y localizadores hasta por \$20,000, para efectivo hasta \$5,000 y otros bienes hasta por \$30,000.
	Oro	
	Platinum	
	ScotiaLine	

Seguro de compra protegida: Aplica a casi todas las compras realizadas por el tarjetahabiente mediante el uso de la tarjeta de crédito.

Fuente: Elaboración propia con datos aportados por las instituciones financieras.