

# **Términos y Condiciones del Beneficio "Seguro contra Fraudes"**

## **Descripción del Beneficio**

El beneficio "Seguro Contra Fraudes" ofrece a los clientes la oportunidad de obtener un seguro gratuito de por vida contra fraudes en sus operaciones con la tarjeta de crédito NOVACARD. En caso de que el cliente sufra una pérdida por fraude comprobado, se le reembolsará el 100% del monto en un plazo de hasta 7 días.

## **Comunicación al Cliente**

La comunicación con el cliente será a través de redes sociales, donde se les dará a conocer el beneficio del Seguro contra Fraudes

## **Mecánica del Beneficio**

Condiciones para la aplicación del seguro:

- El cliente deberá reportar cualquier transacción fraudulenta a través del chat de la aplicación NOVACARD.
- NOVACARD iniciará un proceso de verificación de la transacción.
- Si se comprueba que la operación fue fraudulenta, NOVACARD reembolsará el **100% del monto** en un plazo de **hasta 7 días hábiles**.

## **Monitoreo y Verificación**

Todas las solicitudes de reembolso serán analizadas conforme a las políticas internas de NOVACARD y a lo establecido en la **Sección 4.4 del contrato de crédito**, así como en la normativa aplicable. En caso de que se determine que la transacción fue autorizada por el cliente mediante NIP, código de seguridad o autenticación del chip, no procederá el reembolso y el cliente será notificado con los elementos probatorios correspondientes.

## **Limitaciones y Exclusiones**

- Este beneficio aplica exclusivamente a fraudes comprobados y no a reclamaciones por inconformidades en compras con proveedores o errores del cliente.
- No será aplicable cuando se determine que la transacción fue autorizada con los mecanismos de seguridad establecidos en el contrato NOVACARD.
- El beneficio no aplica para Clientes que se encuentren en morosidad, por lo que en estos casos se seguirá conforme a lo establecido en la sección 4.6 del contrato de crédito.
- El beneficio no es acumulable con otros beneficios relacionados con protección contra fraudes.

## **Vigencia**

- Este seguro es válido mientras el cliente mantenga activo su contrato con NOVACARD.
- NOVACARD se reserva el derecho de modificar o cancelar este beneficio en cualquier momento y sin previo aviso, garantizando siempre el cumplimiento de las obligaciones adquiridas antes de dicha modificación o cancelación.

## **Consultas**

Para cualquier duda relacionada con la promoción, términos y condiciones, los clientes pueden comunicarse con atención al cliente a través del correo electrónico [operations@novacard.mx](mailto:operations@novacard.mx).