

PRESENTAN ACUERDO TRANSACCIONAL – SOLICITAN VISTA AL MINISTERIO PÚBLICO FISCAL Y HOMOLOGACIÓN

Señora Juez:

ADUC Asociación por la Defensa de Usuarios y Consumidores (“**ADUC**”), representada por los Dres. Claudio Alberto Defilippi (T 38, F 600, CPACI) y Lorena Vanesa Totino (T 69, F 387, CPACF), manteniendo el domicilio constituido en Lavalle 1646, piso 7, Dpto. A, CABA, y el domicilio electrónico en la H:J 27253712657; **Banco Itaú Argentina S.A.** (el “**Banco**”), representado por Federico Sosa (T 83, F 612, CPACF), manteniendo el domicilio constituido en Tucumán 1, piso 4, CABA, y el domicilio electrónico asociado a la IEJ 20272814253; **Prisma Medios de Pago S.A.** (“**Prisma**”), representado por Juan Edgardo Pringles (T 70, F 570, CPACI), manteniendo el domicilio constituido en 25 de Mayo 498, piso 8, CABA, y el domicilio electrónico asociado a la IEJ 20252837516; y **First Data Cono Sur S.R.L.** (“**First Data**”), representada por Raquel Rodríguez (T 79, F 472, CPACI), manteniendo el domicilio constituido en Suipacha 1111, piso 18, CABA, y el domicilio electrónico asociado a la IEJ 27257392223; en los autos “**ASOCIACIÓN POR LA DEFENSA DE USUARIOS Y CONSUMIDORES (ADUC) c/ BANCO ITAÚ ARGENTINA S.A. Y OTROS s/ ORDINARIO**” (Expte. 35194/2015), a VS decimos:

1. ADUC interpuso una demanda solicitando que VS le ordene al Banco dejar de cobrarle a sus clientes titulares de tarjetas de crédito “Visa” y “Mastercard” emitidas por dicha entidad la comisión por mantenimiento de cuenta aplicada a partir de octubre de 2013, cuando entró en vigencia la Com. A 5460 del BCRA (la “**Comisión**”). Ello, en tanto -según la demanda- tal concepto no estaba expresamente contemplado en los contratos de tarjeta de crédito suscriptos entre el Banco y sus clientes antes de esa fecha. Asimismo, ADUC solicitó que VS condene al Banco a: (i) reintegrar las sumas percibidas por la Comisión; y (ii) pagar la multa establecida en el art. 52 *bis* de la Ley 24.240 (la “**LDC**”).

ADUC también incluyó como demandados a Prisma y a First Data en su carácter de administradoras de las tarjetas de crédito “Visa” y “Mastercard”, respectivamente,

emitidas por el Banco.

2. Tanto el Banco como también Prisma y First Data interpusieron excepción previa de falta de legitimación activa y, a su vez, se opusieron al progreso de la acción intentada por ADUC por las razones detalladas en sus respectivas contestaciones de demanda, a cuyo contenido remitimos por razones de brevedad. Según surge de la resolución del 28/12/2018, la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial difirió el tratamiento de la excepción de falta de legitimación activa hasta la oportunidad del dictado de la sentencia definitiva, con costas de ambas instancias en el orden causado.

3. El 12/2/2019 VS dispuso la apertura a prueba y el 27/3/2019 ordenó la producción de las pruebas ofrecidas por las partes, las cuales todavía no se han producido en su totalidad.

4. Sin reconocer hechos ni derechos (tanto en cuanto a la legitimación activa invocada por ADUC como con relación a las cuestiones de fondo) y al solo efecto conciliatorio, el Banco conviene con ADUC (ambos en adelante denominados las “Partes”) dar por terminado este Expediente y todos y cada uno de sus incidentes (si los hubiera), arribando al acuerdo que seguidamente se transcribe, que se registrará por las cláusulas que serán detalladas a lo largo del presente y cuya vigencia queda sujeta a la homologación firme de sus términos y condiciones (el “**Acuerdo Transaccional**”).

5. A los efectos del Acuerdo Transaccional las Partes tuvieron en cuenta las siguientes circunstancias objetivas y verificables:

5.1. La existencia de otros acuerdos transaccionales de contenido similar a este Acuerdo Transaccional, celebrados entre ADUC y otras entidades, en los siguientes expedientes donde se debatían cuestiones idénticas a las discutidas en este Expediente y que han sido homologados judicialmente con anterioridad: (i) “ADUC c/ Cencosud S.A. s/ *sumarísimo*” (Expte. 23.185/2017); (ii) “ADUC c/ BBVA Banco Francés S.A. y otros s/ *ordinario*” (Expte. 34.172/2015); y (iii) “ADUC c/ HSBC Bank Argentina y otros s/ *ordinario*” (Expte. 35.212/2015).

5.2. La ausencia de sentencias en expedientes iniciados con objeto similar al de este juicio.

6. Por su parte, ADUC ha tenido como motivación para arribar a este Acuerdo Transaccional los siguientes elementos objetivos y verificables:

6.1. El tiempo transcurrido desde el inicio de este Expediente en 2015 y la alta litigiosidad y complejidad que revisten las cuestiones aquí controvertidas.

6.2. El perjuicio que -a criterio de ADUC- sufrirían los clientes y ex clientes del Banco en caso de no arribarse a un acuerdo y tener que continuar el trámite del Expediente hasta su finalización. Ello debido a que, por falta de una norma específica que regule los procesos colectivos, éstos se prolongan indefinidamente en el tiempo antes de alcanzar una sentencia definitiva firme, incluyendo su posterior ejecución.

6.3. El Banco les ha cobrado (y les cobra) a los clientes consumidores titulares de tarjetas de crédito “Visa” y “Mastercard” emitidas por dicha entidad una comisión denominada “Renovación” como retribución por los servicios necesarios para mantener la línea de crédito y la cuenta del cliente activa, incluyendo células de evaluación crediticia, centros de atención al cliente, gastos de los sectores operativos y contables, gastos de marketing, promociones, beneficios y descuentos a los que el cliente accede con la tarjeta, etc. Considerando que el cobro de la comisión de “Renovación” antes referida fue (y sigue siendo) oportunamente pactado con (e informado a) los clientes, fue oportunamente informado al BCRA y tiene su propia justificación económica y técnica (distinta a la de la Comisión, pues apunta a retribuir otras tareas y servicios), ADUC renuncia a deducir en el futuro cualquier reclamo colectivo contra el Banco con relación a la comisión de “Renovación”.

En función de lo desarrollado en los considerandos precedentes, las Partes acuerdan:

PRIMERA – Consumidores alcanzados por el Acuerdo Transaccional

El Acuerdo Transaccional alcanza a todos los clientes y ex clientes titulares de tarjetas de crédito “Visa” y “Mastercard” oportunamente emitidas por el Banco, a quienes a partir de octubre de 2013 se les hubiera cobrado la Comisión en sus respectivos resúmenes de tarjeta de crédito (en adelante, los “**Consumidores Alcanzados**”).

SEGUNDA – Obligaciones del Banco

A partir de la homologación firme del Acuerdo Transaccional y sin perjuicio de la procedencia y legalidad de la Comisión, que el Banco continuará percibiendo, pues ésta última ha derivado siempre de la efectiva prestación de servicios a favor de los clientes y, según surge de la certificación contable acompañada como **Anexo I**, se correspondió (y se corresponde) con lo dispuesto por las Comunicaciones “A” 5460 y “A” 5388 del BCRA y con las normas de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros, el Banco se obliga a: (i) comunicar nuevamente en los resúmenes de tarjeta de crédito “Visa” y “Mastercard” el valor y cobro de la Comisión, y (ii) proveer en caso de que sean requeridos, a su costa y cargo, los servicios detallados en el **Anexo II** (de acuerdo con las condiciones allí establecidas) prestados por la empresa IKÉ Asistencia Argentina en favor de aquellos Consumidores Alcanzados que: (a) hubieran contratado con el Banco la emisión de una tarjeta de crédito “Visa” y/o “Mastercard” antes del 1/10/2013, y (b) el Banco les hubiera debitado y cobrado importes en concepto de la Comisión en sus respectivos resúmenes de tarjetas de crédito luego del 1/10/2013.

Se deja constancia de que los Consumidores Alcanzados acreedores de este beneficio se encuentran identificados (por número de DNI y número de cliente o “clinum”) en el **Anexo III** que se incluye en un CD con relación al cual el Banco solicita turno para acompañarlo al Tribunal para su reserva.

Los servicios contratados por el Banco y ofrecidos a los Consumidores Alcanzados indicados en esta cláusula y detallados en el **Anexo III** de este Acuerdo Transaccional estarán disponibles: (a) a partir del día del vencimiento del plazo para la realización de las comunicaciones y avisos previsto en la Cláusula Cuarta y por el plazo de dos (2) años a contar desde ese momento, y (b) con los límites y alcances establecidos anteriormente.

Es importante señalar que la prestación de los servicios ofrecidos por el Banco constituye una oportunidad para los Consumidores Alcanzados indicados en la cláusula Segunda de este Acuerdo Transaccional toda vez que es de público conocimiento que las prestaciones con las características descriptas con anterioridad son sumamente onerosas. Dicha circunstancia determina que el servicio aquí ofrecido constituya un gran beneficio para los Consumidores Alcanzados, máxime considerando lo dispuesto en la Cláusula Tercera.

TERCERA - Derechos de los Consumidores Alcanzados al margen de lo previsto en el Acuerdo Transaccional – Exclusión de los efectos del Acuerdo Transaccional

La homologación firme de este Acuerdo Transaccional hará cosa juzgada en los términos del artículo 54 de la LDC, sin perjuicio del derecho de los consumidores de apartarse de los términos del Acuerdo Transaccional y eventualmente de reclamar individualmente lo que consideren que les corresponda. Dicha circunstancia será informada en los avisos que se cursen y publiquen de conformidad con lo establecido en la Cláusula Cuarta.

El Banco, Prisma y First Data formulan la más amplia reserva de interponer las defensas que consideren adecuadas ante los eventuales reclamos individuales, sin que lo aquí acordado pueda considerarse como una renuncia con relación a sus derechos y/o defensas.

CUARTA – Publicaciones y comunicaciones

Con el fin de dar una adecuada publicidad al Acuerdo Transaccional, dentro de los treinta (30) días hábiles desde que quede firme su homologación, se realizarán las siguientes comunicaciones:

4.1. Edictos

El Banco publicará a su costa en: (i) el Boletín Oficial, por dos días, y (ii) en los diarios “Clarín” y “La Nación”, por dos días (uno de ellos domingo), en forma destacada y en la sección general, un aviso con el siguiente texto:

“En atención al acuerdo conciliatorio suscripto en autos “Asociación por la Defensa de Usuarios y Consumidores (ADUC) c/ Banco Itaú Argentina S.A. y otros s/ ordinario” (Inspte. 35194/2015), en trámite ante el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Comercial 9, Secretaría 18, Banco Itaú Argentina S.A. informa que continuará percibiendo la comisión “mantenimiento de cuenta” con relación a las tarjetas de crédito Visa y Mastercard emitidas por dicha entidad, en los términos de las comunicaciones A-5460 y 5388 del BCRA y de las Normas de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros. Asimismo, Banco Itaú Argentina S.A. se compromete a: (i) comunicar en los resúmenes de tarjeta de crédito Visa y Mastercard correspondientes el valor y cobro de la comisión referida, y (ii) otorgar a las personas que contrataron con Banco Itaú Argentina S.A. la emisión de una tarjeta de crédito Visa y/o Mastercard hasta el mes de Septiembre de 2013 (inclusive) y a quienes se les hubiera cobrado dicha comisión en el resumen de la tarjeta, si éstas así lo requieren, el beneficio de contar con un servicio de asistencias con los alcances que se describen a continuación: (1) Asistencia médica: (a) Acompañante nocturno por internación, enfermería a domicilio, ambulancia -código rojo- y terapia a domicilio (cada

uno de ellos limitado a \$ 10.000 por año), (b) Descuentos en farmacias (limitado a \$ 500 por evento, hasta tres eventos anuales), (c) Referencias médicas (sin límite), (d) Médico telefónico (limitado a tres eventos mensuales), y (e) Nutricionista digital y psicólogo online (limitado a tres eventos anuales). (2) Asistencia odontológica: limitado a \$ 10.000 por año. (3) Asistencia al hogar: (a) Servicios en instalaciones eléctricas, servicios de plomería, servicios de cerrajería, servicios de vidriería, servicios de gas (limitado a \$ 3.000 por evento y a dos eventos anuales), (b) Servicio de cuidador ante siniestro, servicio de mudanza, servicio de mantenimiento (limitado a un evento por año y con monto límite por evento de \$ 1.000); y (4) Consultoría legal telefónica (sin límite). Este beneficio tendrá una vigencia por el término de dos años contados a partir de los treinta días hábiles siguientes a que quede firme la homologación del acuerdo (**/ **/ ****). Aquel usuario que así lo desee podrá excluirse de los efectos del acuerdo enviando, dentro de los 90 días corridos siguientes a la última publicación de este edicto, un correo electrónico a los siguientes e-mails: info@aduc.org.ar y atencionalusuario@itau.com.ar, manifestando que va a hacer uso del derecho de exclusión. El texto del acuerdo, las condiciones del servicio de asistencia y la sentencia homologatoria podrán ser consultados en las páginas web <https://www.itau.com.ar/sobre/Paginas/informacion-regulatoria.aspx> y www.aduc.org.ar/wpl/. A su vez, desde la página web del Banco se podrá acceder a un buscador en el cual se podrá verificar por número de DNI si el interesado está (o no) incluido entre los sujetos alcanzados por este Acuerdo Transaccional con derecho a acceder a los servicios de asistencia”.

4.2. Correos electrónicos

Adicionalmente, el Banco le enviará a cada uno de los Consumidores Alcanzados incluidos en el **Anexo III** un correo electrónico a la última dirección de e-mail disponible en sus registros, donde se incluirá toda la información necesaria para acceder a los servicios detallados en la Cláusula Segunda.

4.3. Sitios Web

Además de las comunicaciones dispuestas precedentemente, durante el plazo de dos (2) años partir de los treinta (30) días hábiles desde que quede firme su homologación, se informarán los términos del Acuerdo Transaccional, las condiciones del servicio de asistencia y la sentencia homologatoria en los siguientes sitios web: <https://www.itau.com.ar/sobre/Paginas/informacion-regulatoria.aspx> y www.aduc.org.ar/wpl/.

A su vez, desde el sitio web <https://www.itau.com.ar/sobre/Paginas/informacion-regulatoria.aspx> se podrá acceder a un buscador en el cual se podrá verificar por número de DNI si el interesado está (o no) incluido entre los sujetos alcanzados por este Acuerdo Transaccional con derecho a acceder a los servicios de asistencia.

4.4. Redes sociales

Dentro de los treinta (30) días hábiles desde que quede firme la homologación del Acuerdo, el Banco efectuará una publicación en sus cuentas oficiales de Facebook e Instagram dando a publicidad el Acuerdo Transaccional.

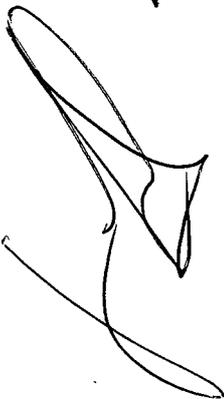
4.5. Sin perjuicio de todo lo anterior y a efectos de una mayor publicidad, las Partes solicitan a VS que libre oficio (cuyo diligenciamiento queda a cargo de ADUC) al Centro de Información Judicial (CIJ) y al Registro de Acciones Colectivas de la Corte Suprema de Justicia de la Nación para que informen sobre el Acuerdo Transaccional y la sentencia homologatoria.

4.6. Ninguna de las Partes y tampoco Prisma y First Data podrán comunicar la existencia del Acuerdo Transaccional y sus alcances por ningún otro medio diferente a los previstos en esta Cláusula, salvo que se cuente con consentimiento expreso y previo de las demás partes.

QUINTA - Control de cumplimiento



5.1. Dentro de los noventa (90) días hábiles siguientes a la fecha de homologación del Acuerdo Transaccional el Banco deberá acompañar al expediente una constatación notarial donde se deje constancia de: (i) los envíos de correos electrónicos indicados en el punto 4.2; (ii) las publicaciones mencionadas en los puntos 4.3 y 4.4, y (iii) la puesta a disposición de IKÉ Asistencia Argentina de la nómina de Consumidores Alcanzados con derecho a acceder a los servicios de la firma IKÉ Asistencia Argentina (en la cual deberán estar incluidos todos y cada uno de los Consumidores Alcanzados detallados en el **Anexo III**).



5.2. En igual plazo el Banco deberá acompañar también copia de las publicaciones de los avisos indicados en el punto 4.1.

5.3. Cada 6 meses, a contar desde la fecha de la homologación firme del Acuerdo Transaccional y por un lapso de dos años, el Banco deberá acompañar un certificado de cobertura extendido por IKÉ Asistencia Argentina donde conste la vigencia de la misma para la totalidad de los Consumidores Alcanzados detallados en el **Anexo III**.

SEXTA

Se deja constancia de que Prisma y First Data: (i) prestan conformidad con el Acuerdo Transaccional sin que ello implique la asunción de ninguna de las obligaciones aquí previstas por parte de dichas entidades, con excepción de lo establecido en la Cláusula Séptima, y (ii) declaran que su conformidad no implica (ni puede ser interpretada como) reconocimiento alguno a los planteos efectuados por ADUC en su contra, ni como una renuncia a las defensas oportunamente esgrimidas por cada una de ellas.

SÉPTIMA - Costas y tasa de justicia

Los honorarios profesionales de los abogados intervinientes en representación y patrocinio de las Partes y de First Data y Prisma se acuerdan por su orden, a excepción de los correspondientes a los letrados apoderados y patrocinantes de ADUC, que estarán a cargo del Banco.

Los honorarios del mediador, consultor/es técnico/s de ADUC y de los peritos intervinientes designados por el tribunal también estarán a cargo del Banco.

Las demás costas y gastos causídicos serán soportados por su orden.

Las Partes solicitan que la tasa de justicia se tenga por cumplida en virtud del “beneficio de justicia gratuita” previsto en el art. 55 de la LDC, como así también el pago de cualquier otro impuesto que pudiera alcanzar al Acuerdo Transaccional.

OCTAVA - Homologación

El Acuerdo Transaccional entrará en vigencia a partir del día en que su homologación quede firme, con efectos de cosa juzgada formal y material *erga omnes*, en los términos del art. 54 de la LDC.

Una vez que la homologación aludida quede firme, se considerarán satisfechas y extinguidas por transacción -con efecto colectivo- todas las pretensiones, derechos y acciones esgrimidas por ADUC en su demanda con relación al Banco, First Data y Prisma, atribuyéndose -por ende- a este Acuerdo Transaccional los alcances extintivos del Expediente (y de todos y cada uno de sus incidentes -si los hubiera-) en los términos de los art. 308 y 309 del CPCCN, 1641 y concordantes del Código Civil y Comercial de la

Nación y 54 de la LDC, dándose por finalizada toda controversia colectiva vinculada con los derechos, intereses y acciones que conforman las pretensiones procesales esgrimidas por ADUC.

Los efectos de la extinción por transacción indicada en el párrafo anterior alcanzan también a cualquiera de los directores, representantes, administradores y/o síndicos del Banco, Prisma y First Data y a cualquier otra persona humana o jurídica que pudiera tener algún tipo de vinculación, directa o indirecta, con las cuestiones debatidas en el Expediente.

ADUC manifiesta que, en función de lo acordado y una vez homologado en firme el Acuerdo Transaccional, quedarán recompuestos en debida forma los derechos de los Consumidores Alcanzados en lo atinente a las cuestiones debatidas en el Expediente.

ADUC declara no haber iniciado ningún otro reclamo judicial o administrativo ni denuncia de cualquier tipo contra el Banco, Prisma y First Data y/o cualquiera otra persona humana o jurídica con motivo de los hechos que dieron lugar al inicio de este Expediente.

Las Partes manifiestan de forma irrevocable que, una vez cumplidas las obligaciones aquí acordadas por parte del Banco, nada más tendrán que reclamarse recíprocamente y por cualquier concepto que fuera con relación al objeto de este Expediente.

En caso de que el Acuerdo Transaccional no sea homologado judicialmente, se tendrá por no escrito, por lo que cualquiera de las Partes podrá solicitar su desglose y el de todos sus antecedentes y el Expediente continuará su trámite según su estado, salvo que las Partes opten por suscribir un nuevo acuerdo y/o modificar el presente a fin de lograr su homologación. En este sentido, la falta de homologación del Acuerdo Transaccional o sus eventuales modificaciones en ningún caso importará (ni podrá ser interpretada como) un reconocimiento de derecho y/o hecho alguno por ninguna de las Partes con relación a las cuestiones discutidas en el Expediente.

NOVENA - Datos Personales – Confidencialidad

Las Partes acuerdan que darán estricto cumplimiento a la Ley de Protección de Datos

Personales 25.326, a cuyo fin deberán tratar como estrictamente confidencial toda la información a la que tengan acceso como consecuencia de la ejecución de este Acuerdo Transaccional (la “Información Confidencial”), la que no podrá ser divulgada ni cedida a tercero alguno y no podrá ser utilizada para ningún fin ajeno a este Acuerdo Transaccional.

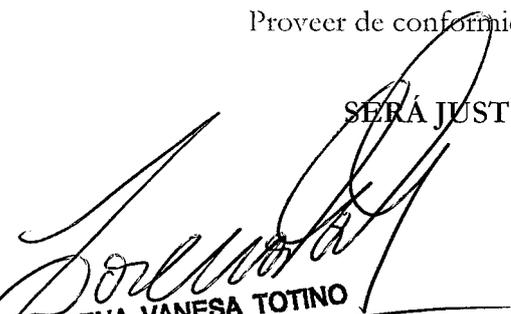
A su vez, las Partes deben asegurar que los términos y condiciones de este apartado sean expresamente respetados por todos sus dependientes y/o personal que pudieran llegar a conocer y/o utilizar la Información Confidencial. La información no se considerará como Información Confidencial únicamente si: (i) las Partes ya la conocen libre de cualquier obligación de confidencialidad al momento de obtenerla, y (ii) es de conocimiento público y ese conocimiento público no hubiera tenido lugar a partir de un acto de una de las Partes en violación a lo dispuesto en este Acuerdo Transaccional.

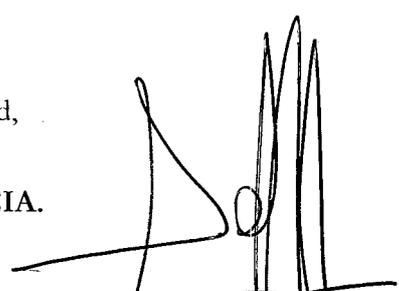
Por lo expuesto, le solicitamos a VS que:

- 1) Tenga presente el Acuerdo Transaccional.
- 2) Agregue la documentación adjunta.
- 3) Suspenda los plazos de este Expediente, desde esta presentación y hasta que se resuelva sobre el pedido de homologación aquí efectuado.
- 4) Le corra vista del Acuerdo Transaccional al Ministerio Público Fiscal.
- 5) Oportunamente, homologue el Acuerdo Transaccional en los términos del art. 54 de la LDC.

Proveer de conformidad,

SERÁ JUSTICIA.


LORENA VANESA TOTINO
ABOGADA
C.P.A.C.F. Tº 69 - Fº 387
C.P.A.L.P. Tº I - Fº 209
C.F.A.L.P. Tº 600 - Fº 789


JALDIO A. DERILIPPI
ABOGADO
C.A.C.F. Tº 38 Fº 600
C.A.L.Z. Tº 7 Fº 415


Federico Sosa
Abogado
Tº 83 - Fº 612 C.P.A.C.F.

ANEXO 1

CERTIFICACIÓN SOBRE OTORGAMIENTO DE BENEFICIOS

Señores

Banco ITAU ARGENTINA S.A.

C.U.I.T. 30-58018941-1

Domicilio Legal: Victoria Ocampo 360 – Piso 8

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Explicación del alcance de una certificación

En mi carácter de Contador Público independiente, a vuestro pedido y para su presentación en los autos caratulados “ASOCIACIÓN POR LA DEFENSA DE USUARIOS Y CONSUMIDORES (ADUC) c/ BANCO ITAÚ ARGENTINA S.A. Y OTROS s/ ORDINARIO” (Expte. 35194/2015), en trámite ante el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Comercial Nro. 9, Secretaría Nro. 18, emito la presente certificación conforme con lo dispuesto por las normas incluidas en la sección VI y VII de la R.T. Nº 37 de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (F.A.C.P.C.E.).

La certificación se aplica a ciertas situaciones de hecho o comprobaciones especiales, a través de la constatación con registros contables y otra documentación de respaldo. Este trabajo profesional no constituye una auditoría ni una revisión y, por lo tanto, las manifestaciones del Contador Público no representan la emisión de un juicio técnico respecto de la información objeto de la certificación.

Detalle de la información que se certifica

“DECLARACIÓN JURADA SOBRE OTORGAMIENTO DE BENEFICIOS” preparada por Banco Itau Argentina S.A bajo su exclusiva responsabilidad, la que se adjunta a la presente y he firmado al sólo efecto de su identificación.

Alcance específico de la tarea realizada

Mi tarea profesional se limitó únicamente a :

- a) Cotejar que la información incluida en la declaración jurada mencionada en el párrafo anterior refleja lo registrado contablemente en los Estados Contables y demás documentación de respaldo de Banco Itau Argentina S.A. . El Directorio de la Entidad ha puesto a mi disposición la totalidad de la mencionada información, incluyendo el detalle de los beneficiarios. El análisis de dicha documentación me han permitido efectuar las manifestaciones que efectúo en el apartado siguiente.
- b) Cotejar que los beneficiarios de los servicios detallados, coinciden con los usuarios de Tarjetas de Crédito marca VISA y MASTERCARD emitidas por Banco Itau Argentina S.A., identificados en Anexo III del Acuerdo a celebrarse entre las partes.

- c) Cotejar los criterios de asignación de gastos (directos e indirectos) establecidos por la Dirección Comercial del Banco, que conforman la Estructura de Costos de las Comisiones de "Mantenimiento de Cuenta" y "Renovación", con la información incluida en las registraciones contables y documentación de respaldo.

Mi tarea profesional fue realizada asumiendo que la información proporcionada por Banco Itau Argentina S.A. es precisa, completa, legítima y libre de fraudes y otros actos ilegales, para lo cual he tenido en cuenta su apariencia y estructura formal.

Manifestación del Contador Público

Sobre la base de las tareas descritas, certifico que la información individualizada en el párrafo "Detalle de la información que se certifica", concuerda con la documentación y registros contables señalados en el párrafo precedente, y que:

- a) El listado de clientes que hubieran contratado la emisión de tarjeta de crédito marca VISA y MASTERCARD antes del 1/10/2013 a los que Banco Itau Argentina S.A. les cobró comisión de "Mantenimiento de Cuenta" a partir de dicha fecha, es completo.
- b) Los criterios de asignación de gastos (directos e indirectos) establecidos por la Dirección Comercial de Banco Itau Argentina, que conforman la Estructura de Costos de las Comisiones de "Mantenimiento de Cuenta" y "Renovación" surgen de los registros contables y demás documentación de respaldo puesta a disposición, y cumplen con las Normas sobre Protección de los usuarios de servicios financieros, particularmente con las disposiciones de la Comunicación "A" 5460 del Banco Central de la República Argentina (BCRA).

Buenos Aires, 4 de agosto de 2021.



SERGIO ALEJANDRO SOAGE
Contador Público U.B.A.
C.P.C.E.C.A.B.A. – Tº 137 – Fº 224

DECLARACIÓN JURADA SOBRE OTORGAMIENTO DE BENEFICIOS

En relación con el acuerdo a presentarse en los autos caratulados "ASOCIACIÓN POR LA DEFENSA DE USUARIOS Y CONSUMIDORES (ADUC) c/ BANCO ITAÚ ARGENTINA S.A. Y OTROS s/ ORDINARIO" (Expte. 35194/2015), en trámite ante el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Comercial Nro. 9, Secretaría Nro. 18, manifestamos en carácter de declaración jurada que:

- a) El detalle de clientes, con sus respectivos números de identificación, a los que el Banco Itau Argentina S.A. (el "Banco") les cobró la comisión de "Mantenimiento de Cuenta" en Tarjetas de Crédito VISA y MASTERCARD a partir del 1/10/2013 y que hubieran contratado la emisión de sus tarjetas de crédito antes del 1/10/2013, los cuales se encuentran identificados en el Anexo III del Acuerdo a celebrarse y a los que se les brindarán los servicios de asistencia en los términos y condiciones establecidas en el mencionado Acuerdo, es el que se encuentra incluido en el soporte magnético que se adjunta.
- b) El detalle de los conceptos que conforman la estructura de costos atribuible a la comisión de "Mantenimiento de Cuenta" aplicada en las tarjetas de crédito VISA y MASTERCARD emitidas por el Banco es el siguiente:

ESTRUCTURA DE COSTOS DE LA COMISIÓN DE MANTENIMIENTO DE CUENTA DE TARJETA DE CREDITO

1) Costos Directos

Costo de procesamiento
Consultas Centro Atención Socios
Costos de Beneficios y Promociones para clientes
Servicios a Comercios
Otros Gastos Administradoras de Tarjetas

- **Costo de procesamiento:** Costo por la gestión y procesamiento de tarjetas de las distintas marcas.
Cuentas Contables 560018001002 – 560018001003 – 560018001008 – 560018004007 - 560018004008
- **Consultas Centro Atención Socios:** Costo facturado por las permisionarias por atención de socios. Cuenta Contable 560018001005 – 560018001010

- **Costos de Beneficios y Promociones para clientes:** Costo de las campañas de beneficios y promociones para clientes (Visa, MasterCard, Movistar)
Cuentas Contables 551003500015 – 551003500016 – 551003500017
- **Servicios a Comercios:** Facturas de las administradoras de las distintas marcas por cargos del centro de atención que se brinda a los comercios de Firstdata, por consultas y reclamos que efectúan por los distintos canales (operador telefónico, internet, IVR, etc).
Cuentas Contables 560018001026 – 560018001028 - 560018004001
- **Otros Gastos Administradoras de Tarjetas:** otros conceptos fuera de tarifario facturados por las administradoras de las distintas marcas.
Cuentas Contables 560018004009 – 560018004013 - 560018004014 – 560018004020 – 560018001021 – 560018001029 – 560018001033

2) Costos Indirectos

Atención Sucursales – Sueldos
Atención Sucursales - Seguridad y Transporte de Caudales
Comisiones a Comercializadoras externas
Oficina de Canales automáticos - Internet
Tasas y contribuciones
Centro de Atención telefónica
Sistemas e Informática

- **Atención Sucursales – Sueldos:** Asignación parcial en función a un driver, de los gastos de personal de la Red de Sucursales de Banco Itau Argentina.
- **Atención Sucursales - Seguridad y de Caudales:** Asignación parcial en función a un driver, de los gastos de seguridad y vigilancia privada, alarmas y transporte de caudales de la Red de Sucursales de Banco Itau Argentina.
- **Comercializadoras externas:** Comisiones pagadas a puntos de venta externos del Banco, asignables a las ventas de Tarjetas de Crédito.
- **Oficina de Canales automáticos - Internet:** Asignación parcial en función a un driver, de los gastos generales, de personal y amortizaciones del Área de Canales Automáticos y Digitales de Banco Itau Argentina.
- **Tasas y contribuciones:** Impuestos, Tasas y contribuciones asignadas en forma parcial en función a un driver, al producto Tarjetas de Crédito.

- **Centro de Atención telefónica:** Asignación parcial en función a un driver, de los gastos generales, de personal y amortizaciones del Centro de Atención Telefónica de Banco Itau Argentina.
 - **Costos de Sistemas e Informática:** Asignación parcial en función a un driver, de los gastos generales de software, transmisión de datos, comunicaciones, personal y amortizaciones del Área de Sistemas de Banco Itau Argentina.
- c) El detalle de los conceptos que conforman la estructura de costos atribuible a la comisión por "Renovación" aplicada en las tarjetas de crédito VISA y MASTERCARD emitidas por el Banco es el siguiente:

ESTRUCTURA DE COSTOS DE LA COMISIÓN DE RENOVACIÓN DE TARJETA DE CREDITO

1) **Costos Directos**

Costos de adquisición/ activación
Costo de procesamiento Beneficios de marcas
Tarjetas, credenciales y Set de Bienvenida

- **Costos de adquisición/ activación:** Costos de adquisición, activación y estructura de cuentas de Tarjetas de Crédito
Cuenta Contable 560018001031
- **Costo de procesamiento Beneficios de marcas:** Costo de procesamiento de Beneficios de marcas (Por ej. Priority Pass)
Cuentas Contables 560018004002
- **Tarjetas, credenciales y Set de Bienvenida:** Costo de las tarjetas plásticas, credenciales Priority Pass y de los Set de bienvenida "Welcome pack"
Cuenta Contable 560018004005



2) Costos Indirectos

Centro de Atención telefónica

Sistemas e Informática

- **Centro de Atención telefónica:** Asignación parcial en función a un driver, de los gastos generales, de personal y amortizaciones del Centro de Atención Telefónica de Banco Itau Argentina.
- **Costos de Sistemas e Informática:** Asignación parcial en función a un driver, de los gastos generales de software, transmisión de datos, comunicaciones, personal y amortizaciones del Área de Sistemas de Banco Itau Argentina.

La totalidad de los conceptos detallados precedentemente se registran y, consecuentemente, se hallan incluidos en los Estados Contables anuales de Banco ITAU Argentina S.A.

BANCO ITAU ARGENTINA S.A.



.....
Firma

Federico Otero
.....

Aclaración

Firmado para su identificación con mi

Certificación de fecha 04-08-2021



SERGIO ALEJANDRO SOAGE

Contador Público U.B.A.

C.P.C.E.C.A.B.A. T° 137 F° 224

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 13 de agosto de 2021

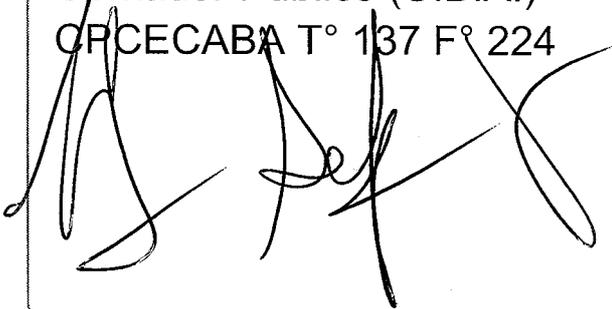
Legalizamos de acuerdo con las facultades otorgadas a este CONSEJO PROFESIONAL por las leyes 466 (Art. 2, Inc, D y J) y 20488 (Art. 21, Inc. I) la actuación profesional de fecha 04/08/2021 referida a Varios perteneciente a BANCO ITAU ARGENTINA S.A. CUIT 30-58018941-1, intervenida por el Dr. SERGIO ALEJANDRO SOAGE. Sobre la misma se han efectuado los controles de matrícula vigente y control formal de dicha actuación profesional de conformidad con lo previsto en la Res. C. 236/88, no implicando estos controles la emisión de un juicio técnico sobre la actuación profesional.

Datos del matriculado

Dr. SERGIO ALEJANDRO SOAGE

Contador Público (U.B.A.)

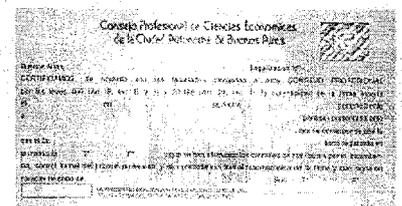
CPCECABA T° 137 F° 224




consejo
Profesional de Ciencias
Económicas de la Ciudad
Autónoma de Buenos Aires

Esta actuación profesional ha sido gestionada por el profesional interviniente a través de internet y la misma reúne los controles de matrícula vigente, incumbencias y control formal de informes y certificaciones (Res. C. 236/88). El receptor del presente documento puede constatar su validez ingresando a www.consejo.org.ar/certificaciones/validar.htm declarando el siguiente código: X70XWOX

Legalización N° 779350



ANEXO 2



**CONDICIONES GENERALES IKÉ
ASISTENCIA BANCO ITAU**

CLAUSULAS

A. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA:

Los SERVICIOS, materia de contratación, serán prestados por **IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA** a los BENEFICIARIOS, cuando así sean solicitados, las 24 horas del día, los 365 días del año. Para solicitar un servicio el BENEFICIARIO deberá comunicarse al **0800-122-2747**.

DEFINICIONES

Para los efectos de la presentación de los SERVICIOS bajo este Anexo, se entenderá por:

- a) **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales al BENEFICIARIO y / o a sus bienes causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente.
- b) **BENEFICIARIO(S):** Cualquier CONSUMIDOR ALCANZADO (según se define dicho término en el Acuerdo) incluido en el Anexo III del Acuerdo, su respectivo cónyuge e hijos menores de 18 años.
- c) **CAT:** Centro de Atención Telefónica de **IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA**.
- d) **DOMICILIO RESIDENCIAL:** Casa, departamento o unidad para uso habitacional que sea el **DOMICILIO RESIDENCIAL** permanente del BENEFICIARIO.
- e) **EMERGENCIA:** es aquella situación urgente que pone en peligro inmediato la vida de la persona. En esta situación se requiere una asistencia inmediata.
- f) **EXCEDENTE:** Monto a pagar por parte del BENEFICIARIO, cuando se supere el tope establecido en la cobertura.
- g) **FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** El día a partir del cual los términos y condiciones estipulados en el presente instrumento comenzarán a surtir plenos efectos.
- h) **PRINCIPALES CIUDADES:** Aquellas que tienen más de 40.000 habitantes.
- i) **PROVEEDOR:** Es **IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A.**
- j) **REFERENCIA:** Información concerniente al tema que corresponda, según se obtiene de los sitios de publicación oficial para cada caso.
- k) **SERVICIOS:** Son las actividades, operaciones y funciones a cargo de **IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA** relacionados con asistencia, cuya descripción, límites, alcances y condiciones se detallan en este documento.
- l) **URGENCIA:** es la aparición fortuita en cualquier lugar o actividad de un problema de causa diversa y gravedad variable que genera la conciencia de una necesidad inminente de atención, por parte del sujeto.

1. ASISTENCIA MÉDICA

(A) ACOMPAÑANTE NOCTURNO POR INTERNACIÓN.

Limitado a \$10.000 por año.

Ante la solicitud del BENEFICIARIO, en caso de que necesitara ser acompañado durante la noche y requiriera asistencia permanente según sea determinado por el equipo médico del PROVEEDOR, se cubrirá el costo de un acompañante nocturno. El acompañante no realizará curaciones ni proporcionará medicamentos, únicamente acompaña. No se especializa en cuidados de salud. El EXCEDENTE, en caso de existir, será abonado por el BENEFICIARIO.

Este SERVICIO será brindado en las **PRINCIPALES CIUDADES** del país. En el resto de las ciudades el PROVEEDOR hará su mayor esfuerzo por contactar a un acompañante nocturno con la mayor rapidez posible. Se deberá coordinar con al menos 72 horas de anticipación. En caso contrario, se realizará el reintegro correspondiente.

(B) ENFERMERA A DOMICILIO.

Limitado a \$10.000 por año.

En caso de que el BENEFICIARIO sufra una enfermedad o padecimiento agudo y requiera la asistencia de una enfermera para colocación de inyecciones y/o curaciones, el PROVEEDOR gestionará y cubrirá el costo del traslado de la misma al **DOMICILIO RESIDENCIAL** del BENEFICIARIO, para tal fin.

El BENEFICIARIO deberá contar para ello con la inyección, y la receta correspondiente, la cual será solicitada por la enfermera. La enfermera no realizará evaluaciones médicas; sólo aplicará la inyección que se recetó a tal efecto. En los casos de curaciones, éstas se realizarán sólo en las zonas intervenidas durante la hospitalización.

Se brindará el SERVICIO en las **PRINCIPALES CIUDADES** del país. En el resto de las ciudades el PROVEEDOR hará su mayor esfuerzo por contactar a una enfermera con la mayor rapidez posible. Se deberá coordinar con al menos 72 horas de anticipación. En caso contrario, se realizará el reintegro correspondiente.

(C) DESCUENTO EN FARMACIAS

Limitado a \$500.- por evento, hasta 3 EVENTOS anuales

En caso de que el BENEFICIARIO deba por indicación médica tomar un medicamento en concepto de tratamiento, y siempre y cuando la correspondencia del medicamento esté validada por el equipo médico del PROVEEDOR, se cubrirá hasta el 30% del costo del medicamento hasta los límites correspondientes del monto no reintegrado o reintegrable por la obra social o prepaga del BENEFICIARIO.

Para solicitar el descuento el BENEFICIARIO deberá presentar: copia de la receta médica, constancia de obra social o prepaga si la tuviera, ticket original de pago de los medicamentos, copia de DNI.

(D) REFERENCIAS MÉDICAS.

Sin límite.

A solicitud del BENEFICIARIO, el PROVEEDOR lo asistirá brindando información y se realizando gestiones en relación a:

- Coordinación de consultas médicas en consultorios, clínicas u hospitales;
- Horarios de visita de centros médicos y hospitalarios,
- Requerimientos previos a la realización de diferentes análisis y estudios,
- Ubicación de centro hospitalario más cercano al BENEFICIARIO.

Este SERVICIO estará sujeto a la disponibilidad del centro médico en que se realice la coordinación.

El PROVEEDOR proporcionará este SERVICIO en las **PRINCIPALES CIUDADES** de la República ARGENTINA. En los demás lugares, el PROVEEDOR hará lo posible por ayudar al BENEFICIARIO rápidamente a contactarse con un médico o centro médico u hospitalario.

El PROVEEDOR no será responsable con respecto a ninguna atención o falta de ella cometida por dichos médicos o instituciones médicas.

(E) AMBULANCIA (Código rojo)

Limitado a \$10.000 por año.

Si el BENEFICIARIO sufre de enfermedad grave o ACCIDENTE que tales que su vida esté en riesgo, **IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA** organizará y cubrirá el costo de su traslado al centro hospitalario más cercano o apropiado, en ambulancia terrestre. Si fuera necesario por razones médicas se realizará dicho traslado bajo la supervisión de un médico en caso de código rojo.

(F) TERAPEUTA A DOMICILIO

Limitado a \$10.000 por año.

En caso de que el BENEFICIARIO sufra una enfermedad o padecimiento agudo y requiera la asistencia de un terapeuta, el PROVEEDOR gestionará y cubrirá el costo del traslado del mismo al **DOMICILIO RESIDENCIAL** del BENEFICIARIO, para tal fin.

Se brindará el SERVICIO en las **PRINCIPALES CIUDADES** del país. En el resto de las ciudades el PROVEEDOR hará su mayor esfuerzo por contactar a un especialista con la mayor rapidez posible. Se deberá coordinar con al menos 72 horas de anticipación. En caso contrario, se realizará el reintegro correspondiente.

(G) MEDICO TELEFONICO

Limitado a 3 eventos mensuales.

Ante la solicitud del BENEFICIARIO, y en caso de que existan dificultades para trasladarse al consultorio o al servicio de guardia correspondiente y siempre que el prestador lo considere, lo contactará con médico de manera telefónica para brindarle la atención médica requerida.



Todos los SERVICIOS están garantizados por 90 días calendario contados a partir de la fecha de terminación de los trabajos. El tope de cobertura por evento incluye costos de mano de obra y materiales. El excedente lo cubrirá el BENEFICIARIO en caso de superar el límite establecido.

(H) NUTRICIONISTA DIGITAL

Limitado a 3 eventos anuales.

A solicitud del BENEFICIARIO, el PROVEEDOR lo pondrá en contacto con un nutricionista de manera digital para que lo asesore en hábitos alimenticios.

El servicio debe ser programado con un mínimo de 48hs de anticipación. Servicio sujeto a disponibilidad horaria.

No es un servicio 24hs

(I) PSICOLOGO ONLINE

Limitado a 3 eventos anuales.

A solicitud del BENEFICIARIO, el PROVEEDOR lo pondrá en contacto con un psicólogo de manera digital o telefónica para que lo asesore en materia psicológica.

El servicio debe ser programado con un mínimo de 48hs de anticipación. Servicio sujeto a disponibilidad horaria.

No es un servicio 24hs

2. ASISTENCIA ODONTOLÓGICA

(A) SERVICIOS ODONTOLÓGICOS EN CENTROS DE ATENCION PERMANENTE.

Limitado a \$10.000 por año.

A requerimiento del BENEFICIARIO y sin turno previo, siempre que el equipo odontológico del PROVEEDOR lo considere necesario se cubrirá las siguientes consultas:

- a) Consulta de urgencia, alivio del dolor y medicación sedante
- b) Apertura cameral y obturación provisoria
- c) Eliminación parcial o total de la pulpa dentaria
- d) Colocación de eugenato, caavit.
- e) Medicación tóxica
- f) Prescripción de medicación antibiótica, antiinflamatoria y/o analgésica
- g) Cementado de Punte, Perno y corona
- h) Curetajes
- i) Radiografía periapical
- j) Extracción simple
- k) Diagnóstico
- l) Plan de tratamiento
- m) Exodoncias simples o extracciones
- n) Técnicas de higiene oral y prevención telefónica
- o) Tratamientos de conducto
- p) Referencias de centros odontológicos

3. ASISTENCIA AL HOGAR

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

Se proporcionará el servicio las 24 horas del día de los 365 días al año.

En caso de que se requiera un replazo de cerradura, **IKE ASISTENCIA ARGENTINA** conserva el derecho de retener la cerradura averiada una vez que la replazó por una en funcionamiento.

(D) SERVICIOS DE VIDRERIA.

Limitado a \$3.000 por evento y a 2 eventos anuales.

Cambio de vidrios rotos en puertas y ventanas que den a la línea municipal y atenten contra la seguridad del DOMICILIO RESIDENCIAL.

(E) SERVICIOS DE GAS.

Limitado a \$3.000 por evento y a 2 eventos anuales.

Cuando en la residencia asegurada se produjera una pérdida y/o fuga de gas, EL PROVEEDOR enviará un gasista para reparar dicha pérdida en la residencia asegurada (sin asumir la reparación definitiva).

Teniendo en cuenta el alto riesgo que implica una pérdida y/o fuga de gas, el gasista revisará la pérdida y ante cualquier inconsistencia en las instalaciones que no se repare, el prestador está obligado a reportar a la entidad reguladora correspondiente.

Nota: El servicio se brindará en el domicilio registrado por el usuario. Garantía de 90 días. (sujeta a la verificación del prestador)

(F) CUIDADOR ANTE SINIESTRO

Limitado a 1 EVENTO por año; MONTO LÍMITE POR EVENTO: \$1.000.

Ante siniestro entre las primeras 72 HS de ocurrido o de haber tomado conocimiento del mismo.

Cuando una residencia asegurada se presentara vulnerable, como consecuencia de un siniestro y por este motivo estuviesen en peligro los bienes existentes en su interior, EL PROVEEDOR brindará de acuerdo a las disponibilidades locales, un servicio de vigilancia.

(G) SERVICIO DE MUDANZA

Limitado a 1 EVENTO por año; MONTO LÍMITE POR EVENTO: \$1.000.

Traslado y guarda de Muebles. Quedando la vivienda garantizada inhabitable, y siendo necesario retirar los muebles por razones de seguridad o para efectuar la reparación para tornarla habitable, EL PROVEEDOR organizará el retiro y el traslado de los muebles por una empresa especializada, al lugar especificado por el beneficiario, dentro de un radio de 50 Km. contados a partir del lugar del siniestro. Para todos los SERVICIOS el PROVEEDOR se reserva el derecho de prestarlos a través del formato de REINTEGRO cuando lo considere más conveniente para el BENEFICIARIO, por considerarlo especiales por la situación que les dio origen o por otra razón, por la zona de prestación de los SERVICIOS o por cualquier otro motivo que el PROVEEDOR considere.

(H) SERVICIO DE MANTENIMIENTO.

Limitado a \$1.000.- por 1 evento anual.

Para todos aquellos eventos contemplados en la Asistencia al Hogar, e indicados en los apartados A, B, C, D, y E que no constituyan una situación EMERGENCIA de acuerdo con los términos definidos en el

(B) SERVICIOS DE PLOMERIA.

Limitado a \$3.000.- por evento y a 2 eventos anuales.

Se consideran dentro de estos SERVICIOS las fallas por rotura o fuga en las instalaciones hidráulicas y sanitarias que requieran reparación de EMERGENCIA por causar daño al INMUEBLE.

En caso de que la falla detectada sea provocada por falta de mantenimiento del BENEFICIARIO de sus cañerías, artefactos o instalaciones hidráulicas, sanitarias o de otro tenor, sólo se enviará un prestador especializado en la primera solicitud. En solicitudes posteriores, y advertido el BENEFICIARIO de las deficiencias en el mantenimiento de sus instalaciones, **IKE ASISTENCIA ARGENTINA** no estará obligado a prestar nuevamente el servicio ante una nueva falla.

Nota: No incluye la reparación de ningún artefacto, equipo u accesorio que se encuentre conectado a las instalaciones hidráulicas y sanitarias (lavatorios, bidet, inodoro, lavarrropas, termotanques, calefones, griferías, etc.).

(C) SERVICIOS DE CERRAJERIA.

Limitado a \$3.000.- por evento y a 2 eventos anuales.

Reparación y/o apertura de chapas y cerraduras dañadas por AVERÍA, ACCIDENTE o robo en las puertas exteriores que se encuentren trabadas y que impidan el ingreso o egreso al INMUEBLE y que atenten contra la seguridad del hogar. En el caso de SERVICIOS de cerrajería se prestará el servicio en cualquier domicilio que solicite el BENEFICIARIO siempre y cuando este se encuentre presente sujeto a los topes monetarios y límites anuales.

presente condicionado, se prevé la posibilidad de solicitar una sub asistencia, y por la cual se reconocerá 3 eventos por año.

4. ASISTENCIA LEGAL

(A) CONSULTORÍA LEGAL TELEFÓNICA.

Sin límite.

IKE ASISTENCIA ARGENTINA brindará al **BENEFICIARIO**, previa solicitud, los servicios profesionales de abogados designados por ella, para ayudarlo y orientarlo telefónicamente en materias de derecho civil, laboral y comercial.

B. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO (S):

El BENEFICIARIO se obliga bajo el presente a:

1. Brindar información completa y veraz
2. Estar presente en cualquiera de los casos derivados de un servicio de asistencia.
3. Comunicar a **IKE ASISTENCIA ARGENTINA**, tan pronto como tenga conocimiento sobre toda clase de correspondencia, documentación, citas, notificaciones, reclamaciones o requerimientos, relacionados con cualquier caso que hubiese sufrido al amparo de alguna de las coberturas del presente.
4. En caso de que el BENEFICIARIO sufra alguna situación de EMERGENCIA amparada por las cláusulas anteriores en cualquier parte de la República Argentina, deberá reportarlo al CAT de **IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA** en la ciudad de Buenos Aires, a los números telefónicos 0800-122-2747 o al 4136-0620 debiendo proporcionar al coordinador del servicio la siguiente información:
 - a) Datos del BENEFICIARIO tales como el nombre que aparece en el DNI.
 - b) Lugar donde se encuentra y el número telefónico donde **IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA** pueda contactar al BENEFICIARIO, así como todos los datos que el coordinador de la asistencia le solicite para localizarlo.
 - c) Su nombre completo.
 - d) Domicilio del BENEFICIARIO.
 - e) Descripción del problema y tipo de asistencia solicitada.
 - f) Los SERVICIOS de asistencia a que se refieren este ANEXO, configura la única obligación a cargo de **IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA** y en ningún caso reembolsará al BENEFICIARIO las sumas que éste hubiera erogado fuera de los SERVICIOS aquí mencionados.

C. EXCLUSIONES GENERALES.

IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA no estará obligado a la prestación de los SERVICIOS en las siguientes situaciones:

1. Cuando el BENEFICIARIO no se identifique como tal.

2. Cuando el BENEFICIARIO incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este condicionado. Todas aquellas contempladas en estos términos y condiciones.

3. También quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor. Para el servicio de **Asistencia Hogar** quedan excluidos:

- a) Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia del presente anexo y del contrato al cual se agrega.
- b) Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente del BENEFICIARIO.
- c) Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.
- d) La colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes o techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.
- e) No se reparará ningún aparato o equipo eléctrico como televisores, estéreos, computadoras o motores eléctricos que resulte dañado a consecuencia de una falla eléctrica en las instalaciones del hogar, ni se repondrán accesorios como lámparas, luminarias o balastros.
- f) No se reparará en ningún caso aparatos electrodomésticos y en general cualquier aparato y/o equipo que funcione con suministros de energía eléctrica.
- g) Se excluyen las reparaciones de daños por filtración o humedad que sean consecuencia de fugas en tuberías y llaves. Se excluyen las reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.
- h) No están incluidas como reparaciones de EMERGENCIA de cerrajería la apertura de autos, ni la fabricación de duplicados de llaves de cualquier tipo.
- i) Los SERVICIOS solicitados para destapar muebles de baño, muebles de cocina y registros sanitarios.
- k) Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
- l) Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural.
- m) Cualquier reparación o gasto que el BENEFICIARIO contrate directamente con terceros.
- n) Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del BENEFICIARIO y que sean consecuencia de una falla en los SERVICIOS de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.
- o) Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
- p) Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes,

aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el DOMICILIO RESIDENCIAL del BENEFICIARIO.

Servicio otorgado por **IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA**.

ANEXO 3

