

*Instituto Nacional de Seguros*

SEGURO AUTOEXPEDIBLE

TARJETA SEGURA DÉBITO

EN COLONES

**Código de producto: G07-46-A01-073-V2**

Fecha de registro V2: 27-may-2011

Oficio de solicitud de registro V2: G-01605-2011


## CONDICIONES GENERALES

### CLÁUSULA I. BASES DE LA PÓLIZA

Constituyen esta póliza y por ende son los únicos documentos válidos para fijar los derechos y obligaciones del Asegurado: la Oferta del Seguro y las Condiciones Generales.

### CLÁUSULA II. DEFINICIONES

- 1. Asegurado:** Toda persona que está cubierta por esta póliza, debidamente registrada en el mismo como tarjetahabiente titular o tarjetahabiente adicional.
- 2. Cargo:** Operación comercial cursada con respaldo a la tarjeta de débito.
- 3. Costos financieros:** Son los costos involucrados en el procesamiento de la reclamación. También son los costos que se generan por el valor del monto que está inmovilizado en la reclamación, al cual no se le puede obtener ningún rendimiento financiero.
- 4. Declinación:** Rechazo de la solicitud de indemnización
- 5. Edad:** Se refiere a la edad cumplida más trescientos sesenta y cuatro (364) días.
- 6. Emisor de la tarjeta:** Es el ente financiero que emite la tarjeta a nombre del usuario solicitante.
- 7. Estado de cuenta:** Informe que mensualmente rinde la entidad bancaria al usuario donde se detallan los movimientos operados durante ese período.
- 8. Extravío de la tarjeta:** Es cuando el Asegurado deja de tener posesión de la tarjeta de débito entregada por el emisor y no tiene conocimiento de su localización.
- 9. Fraude:** Actuación engañosa realizada por un tercero y que produce un daño de carácter económico al Asegurado.
- 10. Hurto:** Apoderamiento desautorizado y con ánimo de lucro de un bien ajeno, sin ejercer fuerza sobre las cosas ni violencia en las personas.
- 11. Operador de Seguro Autoexpedible:** Son Operadores de Seguro Autoexpedibles las personas jurídicas que, mediante la celebración de un contrato mercantil con una entidad aseguradora, se comprometen frente a dicha entidad aseguradora a realizar la distribución de los productos de seguro convenidos que se encuentren registrados ante la Superintendencia como seguros autoexpedibles.
- 12. Pérdida consecucional:** Interrupción de negocios, pérdidas de descuento, aumentos de precios o cualquier pérdida asociada.
- 13. Pérdida económica:** Daño o perjuicio de carácter financiero y/o monetario.
- 14. Pérdida financiera:** Pérdida económica por concepto de intereses por mora.
- 15. Período de Gracia:** Es el período después de la fecha estipulada de pago, durante la cual la prima puede ser pagada, sin recargo de intereses. Durante dicho plazo la póliza mantiene los derechos para el Asegurado.
- 16. Phishing o robo de identidad:** Es la actividad fraudulenta o tipo de delito por





correo electrónico o mediante llamada telefónica en la cual el atacante envía un correo electrónico o realiza una llamada que parece legítima, a nombre de una institución, con la finalidad de obtener datos personales; por lo general cuentas bancarias, información de tarjetas de débito y contraseñas, para después defraudar a los titulares de dichos datos.

**17. Prima:** Aporte económico que debe satisfacer el Asegurado al Instituto, como contraprestación al amparo que éste otorga mediante la póliza.

**18. Prima no devengada:** Porción de prima pagada correspondiente al periodo de cobertura de una póliza que aún no ha transcurrido.

**19. Robo:** Apoderamiento ilegítimo con ánimo de lucro de un bien ajeno, en donde se emplea violencia o intimidación sobre las personas o fuerza en las cosas.

**20. Tarjeta de débito:** Documento de identificación del tarjetahabiente, que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, que acredita una relación contractual previa entre la entidad financiera y el titular de una cuenta de depósito y que se utiliza para comprar bienes, servicios, pagar sumas líquidas y obtener dinero en efectivo.

**21. Tarjetahabiente adicional:** Persona física a quien la entidad financiera con previa solicitud del tarjetahabiente titular y con cargo a la cuenta de ahorros o cuenta corriente de éste, emite la tarjeta de débito adicional.

**22. Tarjetahabiente titular:** Persona física a quien la entidad financiera le ha emitido y autorizado el uso de una tarjeta de débito.

### CLÁUSULA III. SUMA ASEGURADA

El Asegurado elegirá la suma asegurada para las coberturas básicas entre las opciones que para tal efecto se señalan en la Oferta de Seguro y estarán sujetas a las condiciones vigentes de aseguramiento.

En ningún caso la sumatoria de los montos asegurados de las coberturas básicas de este seguro, adquiridas por el Asegurado Titular o sus tarjetahabientes adicionales, podrá exceder los diez millones de colones costarricenses (¢10.000.000,00). Este cúmulo será por persona y por Entidad Financiera.

Si el Asegurado desea que las tarjetas adicionales a su cuenta de ahorros o cuenta corriente, cuenten con esta póliza, debe pagar por cada tarjeta adicional la prima correspondiente.

El tarjetahabiente titular y/o el tarjetahabiente adicional, asegurados bajo esta póliza, gozarán de manera independiente de las mismas coberturas y montos asegurados.

### CLÁUSULA IV. COBERTURAS

El Instituto indemnizará la ocurrencia de cualquiera de los riesgos amparados bajo las coberturas que adelante se detallan.

Esta póliza está conformada por las coberturas básicas, por lo cual no se puede contratar por separado.

#### 1. Coberturas Básicas:

Estas coberturas se ofrecen bajo dos opciones excluyentes:

- a. **Robo o extravío de la tarjeta de débito.** Cubre el 90% de las compras de bienes o servicios que hayan

realizado en forma ilícita, personas no autorizadas por el Asegurado, durante los tres días anteriores al bloqueo de la tarjeta, luego de que el Asegurado interponga la denuncia ante la entidad financiera.

- b. Fraude con la tarjeta de débito.** Cubre en caso de fraude con la tarjeta de débito, cuando una tercera persona no autorizada por el Asegurado, utilice el nombre del Asegurado y el número de tarjeta para adquirir bienes o servicios. Esta cobertura cubre el 90% de las sumas defraudadas bajo las condiciones anteriores, durante un periodo máximo de treinta días naturales anteriores a la fecha del bloqueo de la tarjeta.

#### **Opción 2: Sin deducible:**

**a. Robo o extravío de la tarjeta de débito** Cubre el 100% de las compras de bienes o servicios que hayan realizado en forma ilícita, personas no autorizadas por el Asegurado, durante los tres días anteriores al bloqueo de la tarjeta, luego de que el Asegurado interponga la denuncia ante la entidad financiera.

**b.**

**b. Fraude con la tarjeta de débito:** Cubre en caso de fraude con la tarjeta de débito, cuando una tercera persona no autorizada por el Asegurado, utilice el nombre del Asegurado y el número de tarjeta para adquirir bienes o servicios. Esta cobertura cubre el 100% de las sumas defraudadas bajo las condiciones anteriores durante un periodo máximo de treinta días naturales anteriores a la fecha del bloqueo de la tarjeta.

**En caso de que el reclamo sea superior a la suma asegurada, la indemnización se hará con base al monto asegurado y el**

**deducible se aplicará a dicho monto cuando corresponda.**

**A partir de la fecha del bloqueo de la tarjeta, la póliza no cubre ningún cargo nuevo por el uso ilegítimo de la tarjeta.**

Estas coberturas operan cuando se haga uso de la tarjeta de débito en establecimientos y por Internet, en cualquier parte del mundo.

#### **CLÁUSULA V. PLAN DE SEGURO Y VIGENCIA**

Esta póliza se emite bajo la modalidad de seguro autoexpedible no renovable, cuya vigencia es por el periodo de vigencia de la tarjeta, hasta por un máximo de 5 años.

Entrará en vigor en la fecha indicada en la Oferta de Seguro, siempre que el Asegurado haya pagado la prima estipulada.

#### **CLÁUSULA VI. REQUISITOS DE ASEGURABILIDAD**

La persona que suscriba esta póliza y ostente la calidad de Asegurado de esta póliza deberá cumplir los requisitos que a continuación se detallan:

1. Tener 18 años o más de edad.
2. Completar y firmar la Oferta de Seguro.
3. Tener una cuenta de ahorros o cuenta corriente con la entidad financiera, con la respectiva tarjeta de débito.

Si el Operador de Seguro Autoexpedible emitiera pólizas para personas fuera de los límites de edad establecidos o que no reúnan alguna de las otras condiciones estipuladas en esta cláusula, el Instituto estará obligado solamente a devolver las

Reservado



primas que por ellos hubiere recibido. Dicho reintegro se hará al Asegurado en un plazo no mayor de quince (15) días naturales.

#### **CLÁUSULA VII. PRIMA DE LA PÓLIZA**

La prima que se establece para esta póliza es la que se detalla en la Oferta de Seguro.

#### **CLÁUSULA VIII. PAGO DE PRIMAS Y PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCION**

Esta póliza se basa en el pago anticipado de la prima mensual, con cargo a la tarjeta de débito.

En caso de que el Asegurado desee cancelar esta póliza, deberá comunicarlo por escrito ante el Operador de Seguros Autoexpedible, el Intermediario de Seguros Autorizado o en cualquier Sede del Instituto, durante los primeros cinco (5) días hábiles posteriores a la emisión del seguro, siempre que no haya acaecido el evento dañoso objeto de cobertura. En este caso se le devolverá el 100% de las primas que haya pagado.

Si la cancelación se produce posterior a dicho período las primas se considerarán totalmente devengadas y no procede devolución alguna, exceptuando los casos en que se cobraran primas en fecha posterior a la cancelación, en cuyo caso se devolverá lo cobrado de más.

Cuando corresponda la devolución de primas, la misma se hará dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la solicitud de cancelación.

#### **CLÁUSULA IX. PERÍODO DE GRACIA**

El Instituto concederá al Asegurado un período de gracia de sesenta (60) días

naturales a partir de la fecha estipulada de pago, sin recargo de intereses, para pagar la prima del mes.

En caso de no efectuarse el pago dentro del período de gracia indicado, la póliza quedará cancelada.

Forma de pago	Periodo de Gracia (días)
Mensual	60

Si durante el período de gracia llegan a ocurrir siniestros amparados por la presente póliza, ésta se considerará en vigor y el Instituto rebajará de la indemnización correspondiente la prima pendiente.

#### **CLÁUSULA X. PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO**

Para solicitar el pago de cualquier indemnización, el Asegurado deberán presentar los requisitos para el trámite de reclamos ante el Operador de Seguro Autoexpedible o el Intermediario de Seguros Autorizado, con el cual adquirió la póliza, también podrá presentarlos en cualquier Sede del Instituto, en un plazo no mayor de sesenta (60) días naturales después de ocurrido el siniestro.

El plazo señalado en esta cláusula es el establecido por el Instituto para verificar las circunstancias del evento y orientar apropiadamente las acciones pertinentes para resolver el reclamo.

Si el reclamo se presentara con posterioridad a este plazo el Asegurado deberá demostrar la ocurrencia del evento aportando los mismos requisitos que se solicitan en la presente cláusula.

El Operador de Seguro Autoexpedible o el Intermediario de Seguros Autorizado, revisará que los requisitos estén completos y remitirá los documentos en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles a la Sede del Instituto que corresponda, con el fin de que se proceda con el análisis respectivo.

Cuando el Instituto revise la información presentada y detecte la falta de requisitos para la presentación de un reclamo, comunicará el requerimiento al Asegurado según corresponda y al Operador de Seguro Autoexpedible o el Intermediario de Seguros Autorizado.

Una vez el Instituto haya aceptado el reclamo, cualquier indemnización pagada al amparo de esta póliza, será girada al Asegurado en un plazo no mayor de 30 días naturales.

1. Para el trámite de reclamos, el Asegurado deberá presentar, los siguientes documentos:

#### **Para la Cobertura de Robo o Extravío o Cobertura de Fraude:**

- a. Carta de la entidad bancaria con el resultado de la investigación realizada en el caso, este documento debe contener:
  - Declaración jurada con firma en original que brinde una descripción detallada del evento.
  - Calidades del Asegurado.
  - Descripción detallada de los hechos, información de la póliza y tipo de evento denunciado, monto de la pérdida que se pretende reclamar.
  - Impresión del registro de bloqueo de la tarjeta.
  - Detalle de la investigación realizada donde se establezca la verificación del robo o fraude.

- Conclusiones de la investigación.
- b. Fotocopia del documento de identificación vigente del Asegurado.
  - c. Fotocopia completa del pasaporte del Asegurado, en caso de que los gastos hayan sido realizados en el extranjero. En caso de robo o extravío del pasaporte debe presentar copia del salvoconducto o certificado emitido por el Consulado o Embajada correspondiente, debidamente consularizado.
  - d. Para gastos efectuados en Costa Rica, copia de la denuncia ante la autoridad judicial competente en caso de robo, interpuesta dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que el asegurado tenga conocimiento del siniestro.
  - e. Fotocopia de los originales de los voucher de compras efectuadas, excepto que se trate de un fraude o robo por Internet.
  - f. Estado de cuenta de la tarjeta.
  - g. Impresión de los movimientos de la tarjeta asegurada que contemple: la información de cada transacción, la fecha, la hora, el monto, el nombre del comercio, nombre del país, número de referencia y número de autorización.

Adicionalmente, para la cobertura de fraude se debe presentar:

1. Fotocopia de la tarjeta de débito.

En caso que se trate de tarjetas adicionales, deberá aportarse la documentación indicada tanto del titular como del usuario de la tarjeta adicional.

No se tramitará ninguna solicitud de reclamación con los requisitos incompletos.

En caso de indemnización por las coberturas de esta póliza, si la misma no se encuentra al día, se rebajaran las mensualidades pendientes al mes de ocurrencia del siniestro.

Será responsabilidad del Instituto disponer las medidas necesarias para comprobar la autenticidad de la información recibida, sin que esto signifique solicitar requisitos adicionales al Asegurado.

#### CLÁUSULA XI. EXCLUSIONES

1. Para las coberturas de robo, extravío y fraude, el Instituto no amparará por:
  - a. Ningún contracargo efectuado por la Entidad Financiera
  - b. La pérdida financiera derivada de actos fraudulentos y/o transacciones efectuadas por el Asegurado o una persona distinta de él.
  - c. Los actos fraudulentos y/o transacciones efectuadas por el Asegurado o terceras personas con autorización de éste.
  - d. El retiro de efectivo.
  - e. La pérdida consecencial derivada del uso fraudulento, pérdida o extravío de la tarjeta.
  - f. Los costos financieros resultantes de transacciones fraudulentas, robo o extravío de la tarjeta.
  - g. El cargo no descubierto en los treinta (30) días naturales siguientes al registro en el estado de cuenta. En caso de que la pérdida sea una serie de cargos, se tomará el último como la fecha de referencia.
  - h. La pérdida económica atribuible en forma directa o indirecta a:

- i) **Acto de guerra, declarada o no declarada, civil o internacional, rebelión, motín, terrorismo, huelga o tumulto popular.**
- ii) **Confiscación, requisición o nacionalización.**
- iii) **Phishing o robo de identidad.**

#### CLÁUSULA XII. FINALIZACIÓN DE LA PÓLIZA

Esta póliza finalizará automáticamente cuando se presente alguna de las siguientes condiciones:

1. El vencimiento de la tarjeta.
2. Finalice la vigencia de la póliza (5 años)
3. Solicitud expresa del Asegurado.
4. Vencido el Periodo de Gracia de esta póliza.
5. El Instituto compruebe la declaración falsa o inexacta de acuerdo con lo establecido en esta póliza.
6. Se agote el monto asegurado.

#### CLÁUSULA XIII. NULIDAD ABSOLUTA DE DERECHOS

Este contrato terminará y el Instituto quedará liberado de sus obligaciones contractuales cuando con fundamento en las pruebas analizadas determine que el asegurado o sus representantes han declarado de manera falsa o inexacta hechos o circunstancias



conocidas como tales por el Asegurado, por el asegurador o por el representante de uno o de otro que hubieran podido influir de modo directo en las existencias o condiciones del contrato.

Si la falsedad o inexactitud proviene del asegurado o de quien lo represente el asegurador tiene derecho a retener las primas pagadas; si proviniera del asegurador o su representante, el asegurado podrá exigir la devolución de lo pagado por primas más un 10% en calidad de perjuicios. Cuando hubiere mutuo engaño el asegurado solo tendrá derecho a percibir las primas que haya pagado. El Instituto hará el reintegro en un plazo de 15 días hábiles posteriores a la fecha en que se notifique la terminación del contrato.

Si el Asegurado hubiese recibido alguna indemnización relacionada con esta póliza y posteriormente el Instituto compruebe que dicha indemnización fue producto de una reclamación fraudulenta o engañosa, el Asegurado quedará automáticamente obligado a devolver al Instituto la suma percibida, conjuntamente con los daños y perjuicios causados.

#### **CLÁUSULA XIV. DECLINACIÓN Y REVISIÓN DEL RECLAMO**

- 1. Declinación:** En aquellos casos de declinación, el Instituto comunicará por escrito al Asegurado cualquier resolución o requerimiento que emita referente a la tramitación del reclamo.
- 2. Revisión:** El Asegurado puede solicitar una revisión ante el Instituto. Dicha revisión podrá presentarla directamente en el Instituto o ante el Operador de Seguro Autoexpedible o el intermediario de seguros autorizado.

Para la revisión deberá presentar su alegato por escrito y aportar las pruebas correspondientes. Cuando proceda el Operador de Seguro Autoexpedible remitirá la revisión al Instituto en un plazo máximo de dos (2) días hábiles luego de recibida.

#### **CLÁUSULA XV. OMISIÓN Y/O INEXACTITUD**

La omisión y/o inexactitud en que incurra el Asegurado libera al Instituto de sus obligaciones, siempre que esa circunstancia haya influido en la ocurrencia y valoración del siniestro.

Para los casos en que la omisión y/o inexactitud, se descubra en una póliza ya emitida donde haya mediado pago de la prima total, el Instituto devolverá el monto de las primas no devengadas tal y como se indica en Pago de Primas y Procedimiento de Devolución. Si el pago de la prima es mensual, las primas pagadas se darán por totalmente devengadas.

#### **CLÁUSULA XVI. REPOSICIÓN DE PÓLIZA**

En caso de destrucción, extravío o robo de esta póliza, el Instituto o el Operador de Seguro Autoexpedible o el intermediario de seguros autorizado, emitirá un duplicado sin costo alguno, previa solicitud escrita del Asegurado.

#### **CLÁUSULA XVII. PRESCRIPCIÓN**

Los derechos derivados del contrato de la póliza prescriben en un plazo de 4 años contados partir del momento en que esos

derechos sean exigibles a favor de la parte que los invoca.

### **CLÁUSULA XVIII. LEGISLACIÓN APLICABLE**

La legislación aplicable será la de la República de Costa Rica. En todo lo que no esté previsto en esta póliza se aplicarán las estipulaciones contenidas en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros N° 8653 del 07 de agosto del 2008, Código de Comercio y el Código Civil.

### **CLÁUSULA XIX. LEGITIMACIÓN DE CAPITALES**

El Asegurado se compromete, a brindar información veraz y verificable, a efecto de cumplimentar el formulario denominado "Conozca su Cliente", así mismo se compromete a realizar la actualización de los datos contenidos en dicho formulario, cuando el Instituto se lo solicite.

El Instituto, se reserva el derecho de cancelar el Contrato de Seguro, en caso que el Asegurado incumpla con esta obligación. El Instituto devolverá la prima no devengada en un plazo de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de cancelación.

### **CLAUSULA XX. DOMICILIO CONTRACTUAL DEL ASEGURADO**

Dirección anotada por el Asegurado en la Oferta de Seguro, o en su defecto la última reportada al Instituto.

### **CLAUSULA XXI. COMUNICACIONES**

Cualquier comunicación relacionada con esta póliza será efectuada por el Instituto

directamente al Asegurado, su representante legal o quien en su nombre ejerza representación o bien enviarla por correo ordinario o certificado a la dirección señalada por el Asegurado en la Oferta de Seguro o a la última recibida por el Instituto.

El Asegurado deberá reportar por escrito al Instituto al Operador de Seguro Autoexpedible o intermediario de seguros autorizado cualquier cambio de dirección, de lo contrario, se tendrá por correcta para todos los efectos, la última dirección física, correo electrónico o fax proporcionados por el Asegurado.

### **CLÁUSULA XXII. REGISTRO ANTE LA SUPERINTENDENCIA**

La documentación contractual y la nota técnica que integran este producto, están registrados ante la Superintendencia General de Seguros de conformidad con lo dispuesto por el artículo 29, inciso d) de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653, bajo el registro número **G07-46-A01-073** de fecha 29 de diciembre del 2009.