

SEGURO DE TARJETA SEGURA DE CRÉDITO DÓLARES**INFORMACIÓN PREVIA AL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO DE SEGUROS
REGLAMENTO SOBRE COMERCIALIZACIÓN DE SEGUROS****I. INFORMACIÓN RELATIVA A LA ENTIDAD ASEGURADORA****A. DATOS GENERALES DE LA ASEGURADORA**

NOMBRE: Instituto Nacional de Seguros (INS).

CREACIÓN:

El **Instituto Nacional de Seguros** se creó mediante Ley No.12, del 30 de octubre de 1924 con el propósito de responder a las necesidades de protección de la sociedad costarricense.

Inició sus operaciones como Banco de Seguros y en 1948 cambió a **INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS (INS)**, nombre que mantiene hasta la fecha.

DIRECCIÓN:

Las Oficinas Centrales, así como nuestra Sede Central, están situadas en las calles 9 y 9 Bis, avenida 7, en San José. Contamos también con Sedes, todas con la capacidad y los conocimientos para brindarle un excelente servicio, en: Liberia, Nicoya, Puntarenas, San Ramón, Pavas, Cartago, San Isidro del General, Ciudad Neily, Turrialba, Limón, Guápiles, Guadalupe, Heredia, Alajuela, Ciudad Quesada, Desamparados, Tibás, San Pedro.

DATOS DE CONTACTO:

- Central telefónica del INS 2287-6000.
- Consultas sobre seguros: 800-835-3467 TeleINS.
- Correos: Consultas sobre seguros: contactenos@ins-cr.com,
- Correo electrónico Contraloría de Servicios: cservicios@ins-cr.com

B. REGISTRO ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

Código A01, comprobable en la dirección electrónica www.sugese.fi.cr, sección: Aseguradoras.

SEGURO DE TARJETA SEGURA DE CRÉDITO DÓLARES

C. CALIFICACIÓN DE RIESGO VIGENTE

Calificación Nacional: Largo Plazo FFS (Fortaleza Financiera de Empresas de Seguros)
Escala Nacional: AAA (cri), otorgada por Fitch Ratings.

Perspectiva: Estable. El INS se mantiene como la compañía de seguros más grande en toda la región centroamericana y es uno de los competidores más grandes en Latinoamérica.

Calificación Internacional: Financial Strength Ratings A- (Excellent) Otorgada por A.M. Best (New York).

Perspectiva: Estable. Las calificaciones reflejan el favorable desempeño operativo del INS en conjunto con su fuerte capitalización, su sólido programa de reaseguro y su posición como la principal compañía aseguradora de Costa Rica.

D. TRATAMIENTO DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Todo dato, documento privado o información confidencial que el asegurado o consumidor de seguros brinde al Instituto, a sus intermediarios o a los proveedores de servicios auxiliares, en relación con un contrato de seguros, se tratará como tal, de acuerdo con lo establecido en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros.

La revelación injustificada o el mal uso de la información protegida acarrearán responsabilidad administrativa, civil y penal, en caso de causarse perjuicio a las partes contratantes o a terceros.

E. PROCEDIMIENTO PREVISTO PARA PRESENTAR QUEJAS

Formularios y procedimiento para la presentación de quejas y reclamaciones.

Forma de presentar una queja o reclamo:

De acuerdo a lo establecido en artículo 11 del Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros se debe presentar la queja o reclamación personalmente (o autenticado), por medio de representante legal en la oficina de la Contraloría de Servicios o en las Sedes del INS; asimismo, podrá utilizarse el correo electrónico validando el documento mediante firma digital del Sistema Nacional de Certificación Digital.

La forma de presentación es por medio del formulario de descarga existente en el siguiente enlace:

<http://portal.ins-cr.com/portal.ins-cr.com/General/conserv/ContraloriadeServicios.htm>

SEGURO DE TARJETA SEGURA DE CRÉDITO DÓLARES

Forma de presentar disconformidades, consultas y sugerencias derivadas del Servicio al cliente:

Todo asegurado o cliente podrá interponer disconformidades, consultas, o sugerencias sobre los servicios prestados por la Institución, para que sean evacuadas con la atención y prontitud que todo cliente merece.

Podrá hacerlo personalmente, en línea o por escrito, pero es necesario que se incluya:

- Nombre completo, número de cédula y teléfono.
- Dirección, fax o correo electrónico para recibir notificaciones.
- Detalle de los hechos u omisiones que motivan la disconformidad o sugerencia.
- Indicar claramente las personas y órganos involucrados en la denuncia.
- Pruebas fehacientes que respaldan el hecho, si se cuenta con ellas.

Para esos efectos el Departamento Contraloría de Servicios tiene a disposición los siguientes medios:

a. Oficinas Centrales ubicadas en San José, frente al Parque España, en Avenidas 7 y 9, Calle 9. Horario de 8 a.m. a 5 p.m. Lunes a Viernes, jornada continua.

b. En cualquier Sede o Punto de Servicio del INS, personalmente o mediante una nota debidamente autenticada.

c. Línea telefónica gratuita: 800-INSCONTRALORIA (800-467266-87256742)

d. Central telefónica: 2287-6161 ext. 2351, 2299, 3976, 3979 y 8418.

e. Fax: 2287-8346

f. Correo electrónico: cservicios@ins-cr.com, preferiblemente validado mediante firma digital.

g. Internet: Mediante el formulario ubicado en la página web del INS, según el siguiente enlace: <http://portal.ins-cr.com/portal.ins-cr.com/General/conserv/funcionesCS.htm>

F. PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIALES

Para la resolución extrajudicial de casos se aplican las formas establecidas en la **LEY SOBRE RESOLUCIÓN ALTERNA DE CONFLICTOS Y PROMOCIÓN DE LA PAZ SOCIAL**, Ley No. 7727 del 9-12-1997.

SEGURO DE TARJETA SEGURA DE CRÉDITO DÓLARES

II. INFORMACIÓN RELATIVA AL CONTRATO DE SEGURO

A. INFORMACIÓN SOBRE EL PRODUCTO

Descripción SEGURO DE TARJETA SEGURA DE CREDITO DÓLARES: Ofrece protección por el robo o extravío de la tarjeta de crédito, así como el fraude con la tarjeta. Se ofrece en la modalidad autoexpedible a entidades financieras para que a su vez, éstas lo promocionen entre sus clientes o en forma individual para los tarjetahabientes.

Código de producto: G07-46-A01-110 VLRCS

Fecha de registro: 30 de enero del 2012.

B. REQUISITOS DE ASEGURAMIENTO

- Solicitud del aseguramiento debidamente cumplimentada.
- Listado de asegurados.

C. COBERTURAS

Esta cobertura se ofrece bajo dos opciones excluyentes y la opción elegida por el Tomador de seguros se encuentra en las Condiciones Particulares del Seguro.

Opción 1. Con deducible del 10%:

Robo o extravío de la tarjeta de crédito: Cubre el noventa por ciento (90%) de las compras de bienes o servicios que hayan realizado en forma fraudulenta, personas no autorizadas por el Asegurado, durante los tres (3) días anteriores al bloqueo de la tarjeta, luego de que el Asegurado interponga la denuncia ante la entidad financiera.

Fraude con la tarjeta de crédito: Cubre en caso de fraude con la tarjeta de crédito, sea que 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 noventa por ciento (90%) de las sumas defraudadas producto de esta actividad, durante un período máximo de treinta (30) días naturales anteriores a la fecha del bloqueo de la tarjeta.

A partir del momento en que el Asegurado informe al Tomador del seguro para el bloqueo de la tarjeta, el seguro no cubre ningún cargo nuevo por el uso ilegítimo de la misma.

SEGURO DE TARJETA SEGURA DE CRÉDITO DÓLARES**Opción 2. Sin deducible:**

Robo o extravío de la tarjeta de crédito. Cubre el ciento por ciento (100%) de las compras de bienes o servicios que hayan realizado en forma fraudulenta, personas no autorizadas por el Asegurado, durante los tres (3) días anteriores al bloqueo de la tarjeta, luego de que el Asegurado interponga la denuncia ante la entidad financiera.

Fraude con la tarjeta de crédito. Cubre en caso de fraude con la tarjeta de crédito, sea que 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 cien por ciento (100%) de las sumas defraudadas producto de esta actividad, durante un período máximo de treinta (30) días naturales anteriores a la fecha del bloqueo de la tarjeta.

A partir del momento en que el Asegurado informe al Tomador del seguro para el bloqueo de la tarjeta, el seguro no cubre ningún cargo nuevo por el uso ilegítimo de la misma.

EXCLUSIONES

Para las coberturas de robo, extravío y fraude, el Instituto no amparará por:

1. Eventos en que el Asegurado obtenga una indemnización por medio del Tomador del seguro u otra Aseguradora.
2. Los actos fraudulentos y/o transacciones efectuadas por el Asegurado o terceras personas con autorización de éste para un fin doloso con intención de causar un daño a la Entidad Financiera.
3. Retiros de efectivo.
4. La pérdida consecencial derivada del uso fraudulento, pérdida o extravío de la tarjeta.
5. La pérdida derivada de responsabilidad civil, sea contractual o extra- contractual.
6. Los costos financieros resultantes de transacciones fraudulentas, robo o extravío de la tarjeta.
7. Cargos no descubiertos en los cuarenta y cinco (45) 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.
8. La pérdida atribuible a:
 - a) Acto de guerra, civil o internacional, rebelión, sedición, motín, terrorismo, huelga o tumulto popular.

SEGURO DE TARJETA SEGURA DE CRÉDITO DÓLARES

b) Confiscación o requisición.

9. El phishing o robo de identidad.

D. PERIODO DE VIGENCIA DEL SEGURO

Este seguro será de vigencia anual renovable.

Respecto al Tomador del seguro, la vigencia se establece por un año que iniciará en la fecha indicada en las Condiciones Particulares, siempre y cuando se haya pagado la prima y terminará el día de la fecha del aniversario siguiente, entendiéndose prorrogable automática e indefinidamente por periodos anuales, salvo que alguna de las partes exprese por escrito lo contrario con treinta (30) días naturales de antelación al vencimiento.

Respecto a cada Asegurado, este seguro estará vigente desde la fecha en que sea reportado por el Tomador del seguro y sea aceptado por el Instituto, fecha que se indicará en el certificado de seguro que generará el Instituto y que se entregará al Asegurado, permaneciendo vigente mientras se encuentre incorporado a la póliza y se paguen las primas respectivas.

E. MONTO DE LA PRIMA Y PROCEDIMIENTO PARA SU PAGO

La prima de seguro será la que se indique en las Condiciones Particulares.

En la modalidad contributiva, si el Asegurado desea que las tarjetas adicionales a nombre de personas distintas a él cuenten con esta cobertura, debe pagar por cada tarjeta adicional una prima igual que la tarjeta titular, en el caso de la modalidad no contributiva dicho pago lo deberá efectuar el Tomador del seguro.

Si el Tomador del seguro realiza el pago de forma distinta a anual, en el caso de una indemnización, las primas pagadas se darán por totalmente devengadas y se rebajarán de la indemnización las fracciones de prima que falten para completar el año póliza.

La prima de un período, una vez transcurrido o vencido este, se dará por totalmente devengada.

PAGO DE PRIMAS

Esta póliza se basa en el pago anticipado de la prima anual, que podrá acreditarse también de manera fraccionada según la frecuencia escogida, a saber mensual, trimestral o semestral, considerando el recargo correspondiente por fraccionamiento y de acuerdo con las tarifas vigentes a la fecha de emisión o renovación de esta póliza.

SEGURO DE TARJETA SEGURA DE CRÉDITO DÓLARES

En el caso de la modalidad contributiva, el cobro de la prima será con cargo a la tarjeta de crédito.

Si el Tomador del seguro selecciona una forma de pago diferente de la anual deberá efectuar el pago de una suma adicional correspondiente al recargo por pago fraccionado, según se detalla en el cuadro adjunto y en las condiciones particulares.

| Forma de Pago | Porcentaje de Recargo | Forma de Cálculo de la prima |
|---------------|-----------------------|------------------------------|
| Mensual | 9% | (Prima anual */12)*1.09 |
| Trimestral | 7% | (Prima anual /4)*1.07 |
| Semestral | 5% | (Prima anual /2)*1.05 |

En caso de indemnización de conformidad con la cobertura de esta póliza, los pagos que falten para completar el importe de la prima anual, se deducirán de la liquidación resultante.

El seguro podrá gozar de un esquema de descuentos cada dos (2) años siempre y cuando el seguro posea una siniestralidad menor al cincuenta por ciento (50%) y una cartera mínima de cinco mil (5.000) asegurados. Los descuentos aplicables no serán superiores al sesenta y cinco por ciento (65%) y afectarán al Asegurado o al Tomador del seguro, según sea quien pague la prima, de acuerdo a lo establecido en la Cláusula Modalidades de Contratación.

El Instituto puede asignar recargos a la prima del seguro, al momento de la renovación, si las pérdidas en el seguro contratado son mayores al cincuenta por ciento (50%).

PERIODO DE GRACIA

El Instituto concederá al Tomador del seguro un período de gracia a partir de la fecha estipulada de pago de primas.

La extensión de dicho período dependerá de la frecuencia de pago escogida según el siguiente detalle:

1. Forma de pago Anual: 20 días hábiles
2. Forma de pago Semestral: 15 días hábiles
3. Forma de pago Trimestral: 15 días hábiles
4. Forma de pago Mensual: 10 días hábiles

Si durante el período de gracia llegaran a ocurrir siniestros amparados por la presente póliza, ésta se considerará en vigor y el Instituto pagará la indemnización correspondiente, de la que deducirá el importe por la prima pendiente de pago para completar la prima anual.

Los pagos de primas se harán en cualquier Sede del Instituto.

SEGURO DE TARJETA SEGURA DE CRÉDITO DÓLARES**F. PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO**

En caso de un siniestro el Asegurado o el Tomador del seguro deberán presentar al Instituto o al intermediario de seguros dentro del término de sesenta (60) días naturales siguientes a dicho evento, los siguientes requisitos:

1. Copia de la investigación realizada por el Tomador del seguro. El informe debe contener:
 - a. Carta del Tomador del seguro solicitando la indemnización.
 - b. Carta firmada por el Asegurado donde se detalla la denuncia de los hechos.
 - c. Calidades del Asegurado.
 - d. Descripción detallada de los hechos, información de la póliza y tipo de evento denunciado, monto de la pérdida que se pretende reclamar.
 - e. Impresión del registro de bloqueo de la tarjeta.
 - f. Detalle de la investigación realizada donde se establezca la verificación del robo o fraude. Conclusiones de la investigación.
2. Fotocopia del documento de identificación vigente del Asegurado.
3. Documento original del formulario denominado “Carta de Reclamo” que firma cada Asegurado ante la entidad financiera.
4. En caso de robo o extravío de la tarjeta en el extranjero, el Asegurado deberá aportar copia de la denuncia efectuada ante la autoridad correspondiente.
5. 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.
6. Para gastos efectuados en Costa Rica, copia de la denuncia ante el Organismo de Investigación Judicial 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.
7. Copia de los estados de cuenta del Asegurado de los últimos dos (2) meses anteriores y el mes del evento.
8. 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.

SEGURO DE TARJETA SEGURA DE CRÉDITO DÓLARES

Adicionalmente, el Tomador del seguro deberá presentar copia de los vouchers de las transacciones efectuadas y copia de la solicitud original del seguro firmada por el Asegurado. En caso de tratarse de tarjetas adicionales, deberá aportarse la documentación indicada tanto del titular como del usuario de la tarjeta adicional.

Los plazos señalados en esta cláusula son los establecidos 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 o el Tomador del seguro deberán aportar los mismos requisitos que se solicitan en la presente cláusula.

G. CAUSAS DE EXTINCIÓN DEL CONTRATO

Esta póliza se terminará anticipadamente cuando se presente alguna de las siguientes causas:

1. Solicitud expresa del Asegurado y/o Tomador, para lo cual debe dar aviso al Instituto en un lapso no menor de treinta días (30) naturales anteriores a la fecha de cancelación. En este caso se devolverán las primas no devengadas menos los gastos administrativos de dieciocho por ciento (18%) a cada Asegurado.
2. Que el Instituto decida no mantener esta póliza por razones de orden comercial o por un interés propio, en cuyo caso podrá cancelarlo a la siguiente renovación del mismo notificando por escrito al Tomador del seguro con treinta (30) días naturales de anticipación a la fecha de dicha renovación.
3. Si los riesgos asegurados en esta póliza variaran, el Instituto podrá proponer modificaciones a las condiciones de este contrato. Asimismo, podrá rescindir el contrato si demuestra que las nuevas condiciones del riesgo hubieran impedido su celebración.

Tratándose de agravación del riesgo, el Instituto evaluará las nuevas condiciones del riesgo asegurado en un plazo máximo de 30 días naturales contados a partir de la fecha en que tuvo conocimiento de la variación del riesgo, para proponer la modificación de las condiciones de la póliza.

Para los casos en que la agravación dependa de la voluntad del Asegurado y/o Tomador deberá notificarlo por escrito al Instituto en un plazo máximo de 10 días hábiles con antelación a la fecha que inicie la agravación en el riesgo; y en caso de que no dependa de la voluntad del Tomador y/o Asegurado tendrá 5 días hábiles siguientes al momento en que tuvo o debió conocer la agravación; en ambos casos tomará a su propio costo todas las precauciones adicionales, razonables y necesarias que le sean requeridas con el fin de garantizar un funcionamiento confiable y seguro de los riesgos Asegurados, el incumplimiento de lo aquí dispuesto dará derecho al Instituto para dar por terminado el contrato.

SEGURO DE TARJETA SEGURA DE CRÉDITO DÓLARES

El Instituto podrá rescindir el contrato si en el plazo de 10 días hábiles, contado a partir del recibo de la propuesta de modificación, el asegurado y/o tomador no la acepta o no se pronuncia al respecto.

Tratándose de disminución del riesgo el Instituto reducirá la prima estipulada de acuerdo a la tarifa correspondiente y en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del momento en que el Asegurado y/o Tomador le notifique esta circunstancia, y reintegrará el exceso de prima pagado no devengado.

La devolución de primas por finalización opera de la siguiente manera:

Si la cancelación se produce posterior a la emisión de la póliza y el seguro se está pagando en forma mensual, no procede la devolución de la prima, exceptuando los casos en que se cobraran primas en fecha posterior a la cancelación, en cuyo caso se devolverá lo cobrado de más.

Si se realizó el pago total de la prima y el Tomador del seguro solicita la cancelación del seguro dentro del periodo de cobertura de la póliza, se procederá a devolver el ochenta y dos por ciento (82%) de las primas no devengadas, deduciendo el dieciocho por ciento (18%) restante por concepto de gastos administrativos. La prima no devengada se calcula a prorrata como el número de días que faltan de transcurrir del período de cobertura a partir del día siguiente al de la cancelación, dividido por trescientos sesenta y cinco (365) y multiplicado por la prima anual pagada.

Cuando corresponda la devolución de primas, la misma se hará en un plazo máximo de diez (10) días hábiles siguientes a la solicitud de cancelación.

4. Cuando llegada la fecha de vencimiento del pago de la prima mensual, no se efectúe el siguiente pago antes de que finalice el período de gracia, según lo establecido en la Cláusula de Período de Gracia.

5. El Instituto compruebe la declaración falsa o inexacta de acuerdo con lo establecido en la Cláusula de Nulidad Absoluta de Derechos de esta póliza. En este caso se comunicará al Tomador del seguro y/o al Asegurado en el momento en que el Instituto verifique la omisión, inexactitud o declaración falsa.

H. DERECHOS DEL ASEGURADO

Los indicados en los puntos I. y K. siguientes.

SEGURO DE TARJETA SEGURA DE CRÉDITO DÓLARES**I. DERECHO A RECIBIR RESPUESTA OPORTUNA**

Tiene derecho a recibir respuesta oportuna a todo reclamo, petición o solicitud que presenten personalmente, o por medio de su representante legal, dentro de un plazo máximo de 30 días naturales.

J. DECLARACIÓN DEL CLIENTE

Si se requiriera la declaración del cliente sobre algún aspecto destinado a configurar o apreciar el riesgo propuesto, esa declaración deberá estar extendida en forma clara, destacada y legible, debiendo contener espacio tipográfico suficiente que garantice la firma separada e independiente del cliente. Debe permitirle ampliar, agregar o indicar personalmente cualquier circunstancia en relación al riesgo declarado, debiendo posteriormente inutilizarse los espacios en blanco del documento. Deberá entregarse siempre copia del documento al declarante.

K. ACEPTACIÓN INMEDIATA

En los casos de aceptación inmediata de la propuesta por parte de la entidad aseguradora, se hará constar esta mediante la entrega de las Condiciones Generales del Seguro, las Condiciones Particulares si las hubiera y el recibo de pago de la prima de la Póliza.

L. PLAZO PARA ACEPTAR O RECHAZAR EL RIESGO

El INS se reserva el derecho de aceptar, postergar o rechazar el riesgo planteado, para lo cual se le informará en un plazo máximo de treinta (30) días naturales contados a partir de la fecha en que se reciben los documentos solicitados para analizar el riesgo. En caso de que el riesgo sea de complejidad, el Instituto le dará respuesta en un plazo no mayor a dos (2) meses.

M. RED DE PROVEEDORES

Este seguro no cuenta con red de proveedores.