



SEGURO DE TARJETA SEGURA CRÉDITO CONDICIONES GENERALES

ÍNDICE DE CONTENIDO

COMPROMISO DE LA ASEGURADORA.....	2
SECCIÓN A. DEFINICIONES.....	3
CLÁUSULA I. DEFINICIONES.....	3
SECCIÓN B. DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA PÓLIZA.....	6
CLÁUSULA II. BASES DEL CONTRATO.....	6
CLÁUSULA III. RECTIFICACIÓN DE LA PÓLIZA.....	6
SECCIÓN C. ÁMBITO DE COBERTURA.....	6
CLÁUSULA IV. COBERTURA.....	6
CLÁUSULA V. SUMA ASEGURADA.....	7
CLÁUSULA VI. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN.....	7
CLÁUSULA VII. EXCLUSIONES.....	8
CLÁUSULA VIII. ACREEDOR.....	8
CLÁUSULA IX. BENEFICIARIOS.....	9
SECCIÓN D. OBLIGACIONES DEL TOMADOR, ASEGURADO Y BENEFICIARIO.....	10
CLÁUSULA X. EDADES DE CONTRATACIÓN.....	10
CLÁUSULA XI. OMISIÓN Y/O INEXACTITUD.....	10
CLÁUSULA XII. COOPERACIÓN DEL TOMADOR DEL SEGURO EN CASO DE SINIESTRO.....	10
CLÁUSULA XIII. OBLIGACIONES DEL TOMADOR DEL SEGURO.....	11
CLÁUSULA XIV. REPORTES DEL TOMADOR DEL SEGURO.....	12
CLÁUSULA XV. POLÍTICA CONOZCA A SU CLIENTE.....	13
SECCIÓN E. PRIMAS.....	13
CLÁUSULA XVI. PRIMA DE LA PÓLIZA.....	13
CLÁUSULA XVII. PAGO DE PRIMAS.....	13
CLÁUSULA XVIII. RECARGOS Y DESCUENTOS.....	14
CLÁUSULA XIX. COMISIÓN DE COBRO.....	15
CLÁUSULA XX. PARTICIPACIÓN DE UTILIDADES.....	15
CLÁUSULA XXI. PRIMA DEVENGADA.....	16
CLÁUSULA XXII. PERIODO DE GRACIA.....	16
SECCION F. PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACION Y ATENCION DE RECLAMOS.....	16
CLÁUSULA XXIII. PROCEDIMIENTO EN CASO DE RECLAMO.....	16
CLÁUSULA XXIV. PAGO DE INDEMNIZACIONES.....	18
CLÁUSULA XXV. PLAZO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES.....	18
CLÁUSULA XXVI. DECLINACIÓN Y APELACIÓN.....	18
CLÁUSULA XXVII. SUBROGACIÓN.....	19
CLÁUSULA XXVIII. PLURALIDAD DE SEGUROS.....	19
SECCION G. VIGENCIA Y POSIBILIDAD DE PRORROGAS O RENOVACIONES.....	19
CLÁUSULA XXIX. PLAN DE SEGURO Y VIGENCIA.....	19
CLÁUSULA XXX. MODIFICACIONES EN LAS RENOVACIONES DE LA PÓLIZA.....	20
CLÁUSULA XXXI. CANCELACIÓN DEL CONTRATO.....	20
SECCION H. CONDICIONES VARIAS.....	22
CLÁUSULA XXXII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	22
CLÁUSULA XXXIII. PRESCRIPCIÓN.....	22
SECCION I. RESOLUCION DE CONTROVERSIAS.....	23
CLÁUSULA XXXIV. LEGISLACIÓN APLICABLE.....	23
SECCION J. COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES.....	23
CLÁUSULA XXXV. COMUNICACIONES.....	23
SECCION K. LEYENDA DE REGISTRO.....	24
CLÁUSULA XXXVI. REGISTRO ANTE LA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE SEGURO.....	24



SEGURO DE TARJETA SEGURA CRÉDITO CONDICIONES GENERALES

COMPROMISO DE LA ASEGURADORA

El INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS, titular de la cédula jurídica 400000-1902-22, en adelante denominado INSTITUTO, se compromete con el ASEGURADO a la expedición de la presente póliza, de conformidad con las Condiciones Particulares, Especiales y Generales que más adelante se estipulan y sobre la base de las declaraciones hechas por el ASEGURADO Y/O TOMADOR en la solicitud que origina este contrato, la cual es parte integral del mismo.

El suscrito firmante, en mi condición de representante legal con facultades suficientes para este acto, declaro el compromiso contractual del INSTITUTO de cumplir con los términos y condiciones de la presente póliza.

Firma representante legal

Instituto Nacional de Seguros
Cedula Jurídica 400000-1902-22

SEGURO DE TARJETA SEGURA CRÉDITO CONDICIONES GENERALES

SECCIÓN A. DEFINICIONES

CLÁUSULA I. DEFINICIONES

Los términos, palabras y frases que se indican a continuación se definen tal y como deben entenderse o ser usadas en esta póliza.

1. **Acreeedor:** Persona jurídica facultada por el Asegurado y/o Tomador para recibir el pago de la indemnización derivada de un contrato de seguro debido a las condiciones de garantía que guarda el seguro respecto a una obligación contraída de previo por el Asegurado.
2. **Asegurado:** Toda persona física tarjetahabiente del Tomador del seguro.
3. **Asegurador:** Instituto Nacional de Seguros, Instituto o INS.
4. **Beneficiario:** Persona jurídica en cuyo favor se ha establecido lícitamente la indemnización o prestación a la que se obliga el asegurador.
5. **Cargo:** Gasto atribuido a la tarjeta de crédito.
6. **Coerción:** Presión ejercida sobre alguien para forzar su voluntad o su conducta.
7. **Cliente estratégico:** Es aquel que ha sido definido como tal por la Gerencia del Instituto o por aquellas dependencias designadas por esta, por cumplir una o varias de las siguientes características:
 - a. Alto volumen de primas.
 - b. Potencial comercial de la cuenta.
 - c. Alta rentabilidad del programa de seguros.
 - d. Importancia estratégica del negocio o imagen comercial.
 - e. Vinculación con grupos económicos, clientes o potenciales clientes.
8. **Costos financieros:** 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.
9. **Declaración falsa o falsedad:** Cuando la circunstancia es declarada de un modo que no corresponde a la realidad.
10. **Declaración reticente o reticencia:** Cuando la circunstancia influyente sobre el riesgo es omitida, declarada en forma incompleta, inexacta, confusa o usando palabra de equívoco significado.

SEGURO DE TARJETA SEGURA CRÉDITO CONDICIONES GENERALES

11. **Deducible:** Suma porcentual que se establece en esta póliza y se rebaja la indemnización bajo las coberturas correspondientes.
12. **Estado de cuenta:** Informe que mensualmente rinde el Tomador del seguro al usuario donde se detallan los movimientos operados durante ese período.
13. **Extravío de la tarjeta:** Es cuando el Asegurado deja de tener posesión de la tarjeta de crédito entregada por el Tomador del seguro y no tiene conocimiento de su localización.
14. **Fraude:** Actuación engañosa realizada por un tercero mediante el uso de la tarjeta y que produce un daño de carácter económico al Asegurado.
15. **Financiamiento al terrorismo:** Es cada asistencia, apoyo o conspiración, sean en forma directa o indirecta para recolectar fondos con la intención que se usen con el fin de cometer un acto terrorista; sea por un autor individual o una organización terrorista. Pueden ser tanto fondos lícitos como ilícitos.
16. **Gastos Operativos:** Están compuestos por la sumatoria de los siguientes rubros: costos de administración, costos de distribución, utilidad y comisión de cobro si la hubiere.
17. **Grupo Asegurable:** Es el grupo sobre el que se hace una oferta de seguro colectivo, conformado por personas físicas o jurídicas vinculadas en una relación jurídica con el Tomador del seguro.
18. **Grupo Asegurado:** Conjunto de personas que cumplen con la definición de Asegurado y que han cumplido con los requisitos de aseguramiento.
19. **Hurto:** Apoderamiento desautorizado y con ánimo de lucro de un bien ajeno, sin ejercer fuerza sobre las cosas ni violencia en las personas.
20. **Pérdida financiera:** Pérdida por concepto de intereses por mora.
21. **Pérdida consecucional:** Interrupción de negocios, pérdidas de descuento, aumentos de precios o pérdidas asociadas.
22. **Período de Gracia:** Es una extensión del período de pago de la prima posterior a la fecha de vencimiento anotada durante el cual puede ser pagada sin el cobro de intereses y recargos y en el cual se mantienen los derechos del Tomador del seguro.

SEGURO DE TARJETA SEGURA CRÉDITO CONDICIONES GENERALES

23. **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 crédito y contraseñas, para después defraudar a los titulares de dichos datos.
24. **Prima:** Suma que debe pagar el Asegurado o Tomador al Asegurador, como contraprestación por la cobertura de riesgo que el asegurador asume al amparo que éste otorga mediante el Contrato de Seguro.
25. **Razón de siniestralidad:** Es el resultado de dividir los montos por concepto de siniestros incurridos (corresponde a siniestros pagados más siniestros pendientes de pago de ese mismo año) entre el monto recibido por primas netas menos devoluciones del año póliza.
26. **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.
27. **Tarjeta de crédito:** Documento de identificación del tarjetahabiente que acredita una relación contractual previa entre el Tomador del seguro y el Asegurado, por el otorgamiento de un crédito revolutivo a favor del segundo, para comprar bienes, servicios, pagar sumas líquidas y obtener dinero en efectivo.
28. **Tarjetahabiente:** Persona física a quien la entidad financiera le ha emitido y autorizado el uso de una tarjeta de crédito. Puede ser adicional o titular.
29. **Tarjetahabiente adicional:** Persona física a quien la entidad financiera previa solicitud del tarjetahabiente titular y con cargo a la cuenta de éste emite la tarjeta de crédito.
30. **Tarjetahabiente titular:** Persona física a quien la entidad financiera le ha emitido y autorizado el uso de una tarjeta de crédito.
31. **Tomador del seguro:** Persona jurídica que, por cuenta propia o ajena, contrata el seguro y traslada los riesgos al asegurador. Es a quien corresponden las obligaciones que se deriven del contrato, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el Asegurado.

SEGURO DE TARJETA SEGURA CRÉDITO CONDICIONES GENERALES

SECCIÓN B. DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA PÓLIZA

CLÁUSULA II. DOCUMENTOS CONTRACTUALES

Constituyen este contrato: La Solicitud del Seguro, las Condiciones Particulares, las Condiciones Especiales, las Condiciones Generales, el Certificado de Seguro, así como su addenda.

Prevalecerán las Condiciones Especiales y Particulares sobre las Generales.

El Asegurado tiene derecho a exigir en cualquier momento las Condiciones Generales de esta póliza, sus modificaciones y adiciones. Las Condiciones Generales pueden consultarse en la dirección electrónica www.grupoins.com, los demás documentos pueden solicitarse en las sucursales del Instituto, asimismo en caso de duda sobre su póliza puede contactarse al número 800-TELEINS (800-8353467) o enviar sus consultas al correo contactenos@grupoins.com.

CLÁUSULA III. RECTIFICACIÓN DE LA PÓLIZA

Si al emitirse el seguro el contenido de la póliza no reflejara las condiciones ofrecidas, el Asegurado y/o Tomador del seguro podrá solicitar la rectificación o la anulación en un plazo no mayor de treinta (30) días naturales después de su recepción; en caso contrario, se considerarán aceptadas las condiciones y sus modificaciones. Si el Tomador del seguro no desea continuar con el seguro, el Instituto devolverá el cien por ciento (100%) de la prima pagada en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles.

SECCIÓN C. ÁMBITO DE COBERTURA

CLÁUSULA IV. COBERTURA

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



SEGURO DE TARJETA SEGURA CRÉDITO CONDICIONES GENERALES

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.

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.

CLÁUSULA V. SUMA ASEGURADA

La suma asegurada corresponde al monto límite de la tarjeta de crédito otorgada al Asegurado por la entidad financiera y contratada de acuerdo con lo indicado en las Condiciones Particulares, previa aprobación del Instituto.

CLÁUSULA VI. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN

Este seguro podrá contratarse en las siguientes modalidades:

1. **Contributiva:** Los miembros del grupo asegurado contribuyen con parte o la totalidad de la prima.
2. **No Contributiva:** El Tomador del seguro paga la totalidad de la prima.



SEGURO DE TARJETA SEGURA CRÉDITO CONDICIONES GENERALES

La modalidad contratada en esta póliza se refleja en las Condiciones Particulares.

CLÁUSULA VII. 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.**
 - b) **Confiscación o requisición.**
9. **El phishing o robo de identidad.**
10. **Participación del tomador/asegurado en actividades ilícitas relacionadas con legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo, la proliferación de armas de destrucción masiva y otros delitos conexos.**

CLÁUSULA VIII. ACREEDOR



SEGURO DE TARJETA SEGURA CRÉDITO CONDICIONES GENERALES

A solicitud expresa del Asegurado y/o Tomador, el Instituto incorporará al Contrato como Acreedor a la persona jurídica que él determine.

En caso de ocurrir un evento cubierto por este contrato, para pérdidas parciales el Instituto realizará el pago directamente al Asegurado, previa presentación del visto bueno del Acreedor, y en pérdidas totales amparará el interés del Acreedor de acuerdo con las previsiones de las Condiciones Particulares y hasta el monto demostrado de su acreencia.

En caso de que el Asegurado y/o Tomador haya cedido todos sus derechos al Acreedor no podrá realizar ninguna modificación al Contrato de Seguros, salvo que demuestre documentalmente que revocó tal cesión.

CLÁUSULA IX. BENEFICIARIOS

Para efectos de esta cláusula los beneficiarios serán los designados por el asegurado, o en su defecto, los herederos legales del mismo.

Advertencia:

El Asegurado y/o Tomador deberá designar el (los) Beneficiario (s) al momento de adquirir la póliza. Mientras esta póliza esté en vigor el Asegurado y/o Tomador puede, con sujeción a los términos de toda cesión existente, cambiar el Beneficiario mediante presentación de una solicitud escrita o en el formulario que el Instituto suministrará, el cual debe ir acompañado de esta póliza, en la cual quedará constancia escrita del cambio en mención.

En caso de que algún Beneficiario muera antes que el Asegurado, el derecho correspondiente al mismo se distribuirá al beneficiario o los beneficiarios sobrevivientes por partes iguales, a menos que el Asegurado haya establecido lo contrario en la póliza. Si ningún beneficiario sobrevive a la muerte del Asegurado el monto pagadero bajo esa póliza se girará a la sucesión de éste.

En el caso de que se desee nombrar Beneficiarios a menores de edad, no se debe señalar a un mayor de edad como representante de los menores para efecto de que, en su representación, cobre la indemnización.

Lo anterior porque las legislaciones civiles previenen la forma en que debe designarse tutores, albaceas, representantes de herederos u otros cargos similares y no consideran al contrato de seguro como el instrumento adecuado para tales designaciones.



SEGURO DE TARJETA SEGURA CRÉDITO CONDICIONES GENERALES

La designación que se hiciera de un mayor de edad como representante de menores Beneficiarios, durante la minoría de edad de ellos, legalmente puede implicar que se nombra Beneficiario al mayor de edad, quien en todo caso sólo tendría una obligación moral, pues la designación que se hace de Beneficiarios en un contrato de seguro le concede el derecho incondicionado de disponer de la suma asegurada.

SECCIÓN D. OBLIGACIONES DEL TOMADOR, ASEGURADO Y BENEFICIARIO

CLÁUSULA X. EDADES DE CONTRATACIÓN

La edad de contratación para los tarjetahabientes del Tomador del seguro es desde los dieciocho (18) años en adelante.

CLÁUSULA XI. OMISIÓN Y/O INEXACTITUD

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

Para los casos en que dicha omisión, y/o inexactitud, se descubra en una póliza ya emitida, en la que haya mediado pago de prima, el Instituto devolverá el monto de las primas no devengadas, tal y como se indica en la cláusula denominada Cancelación del Contrato. Si el pago de la prima es mensual, las primas pagadas se darán por totalmente devengadas.

Si la omisión y/o inexactitud no es intencional se procederá conforme lo que indica la Ley Reguladora del Contrato de Seguros en sus artículos 32 y 33.

CLÁUSULA XII. COOPERACIÓN DEL TOMADOR DEL SEGURO EN CASO DE SINIESTRO

Ocurrido un siniestro, el Tomador del seguro quedan obligados a cooperar con el aportando las pruebas que posea y participando en las diligencias en que se requiera su participación personal, con el fin de establecer la verdad real de los hechos y circunstancias que causaron el siniestro y determinar la cuantía de la indemnización.

Este deber de cooperación deberá ser necesario, razonable, proporcional y posible de cumplir por parte del Tomador del seguro.

Cuando sea necesaria su cooperación, el Instituto notificará al Tomador del seguro en el domicilio contractual estipulado en la póliza, con la indicación expresa de lo requerido.

SEGURO DE TARJETA SEGURA CRÉDITO CONDICIONES GENERALES

El Tomador del seguro debe garantizar que cuando el Asegurado sufra el robo, extravío o fraude de la tarjeta de crédito, le reporte en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas la denuncia telefónica del evento.

El incumplimiento demostrado de estas obligaciones que impida al Instituto constatar las circunstancias en que ocurrió el siniestro y determinar la pérdida, liberará a éste de su obligación de indemnizar.

CLÁUSULA XIII. OBLIGACIONES DEL TOMADOR DEL SEGURO

1. Con el fin de mantener actualizados los registros de los asegurados, el Tomador del seguro deberá entregar lo siguiente:

Un reporte de las variaciones, dicho informe deberá presentarlo dentro de los primeros diez (10) días naturales de la fecha de prórroga o renovación siguiente, no obstante, cuando el Tomador del seguro así lo requiera, podrá presentar variaciones durante el transcurso de la vigencia del contrato.

El reporte de variaciones comprenderá la información de las inclusiones, exclusiones y modificaciones al contrato colectivo.

Los reportes mencionados anteriormente deberán ser entregados por los medios definidos y con la estructura de datos suministrada por el Instituto.

2. Informar a los Asegurados la participación de un intermediario de seguros cuando corresponda.
3. Informar a los asegurados si en la intermediación de la póliza participa una sociedad corredora de seguros e informar si esta actúa como asesor con contraprestación de honorarios asumida por el tomador, así como las obligaciones y responsabilidades de dicha sociedad corredora.
4. Entregar y recibir todo tipo de información y documentación necesaria para la gestión de la póliza, incluyendo las solicitudes de inclusión, exclusión e informes previos a la fecha de vencimiento.
5. Validar o solicitar las variaciones correspondientes al reporte de los datos de los Asegurados. El plazo para estos efectos se indica en la cláusula Reportes de los Asegurados en Contratos Colectivos, de este contrato. En caso de no cumplir con esta obligación se entenderá que el Tomador está de acuerdo con la información suministrada.

SEGURO DE TARJETA SEGURA CRÉDITO CONDICIONES GENERALES

6. Colaborar con el Instituto en la comunicación a los Asegurados en un plazo de al menos treinta (30) días naturales de previo a la entrada en vigor de alguna variación en caso de que el Tomador y el Instituto pacten modificaciones al contrato, a efecto de que sus intereses no se vean dañados.
7. Deberá recopilar la información para los trámites de reclamos de los Asegurados y reportarlos según corresponda.
8. Cuando el Tomador de un seguro colectivo decida unilateralmente cambiar el intermediario de seguros que administra la póliza colectiva contributiva; o sustituir su póliza colectiva contributiva por una nueva suscrita por un asegurador distinto o por el mismo asegurador, deberá comunicar a cada asegurado, con al menos treinta (30) días naturales de anticipación a la fecha efectiva del cambio.

En los casos en los que la inclusión a la póliza colectiva se da por ocasión del consumo de un bien o servicio principal diferente al aseguramiento, debe informar al asegurado de forma expresa y clara si la contratación es obligatoria o si resulta opcional para este.

CLÁUSULA XIV. REPORTES DEL TOMADOR DEL SEGURO

1. El Tomador del seguro deberá presentar al Instituto un reporte mensual sobre las variaciones registradas, dicho informe debe presentarlo dentro de los primeros diez (10) días naturales del mes siguiente. El reporte de variaciones contendrá la siguiente información:
 - a) **Inclusiones:** Nombre completo de los solicitantes, fecha de nacimiento, fecha de ingreso al grupo asegurado, fecha de ingreso al seguro y número de identificación.
 - b) **Exclusiones:** Nombre completo, número de cédula, número de certificado y fecha de exclusión.

Las variaciones de pólizas, independientemente de su forma de pago, reportadas luego del período indicado, entrarán en vigor a partir del primer día del mes siguiente a la fecha en que fueron reportadas al Instituto.

2. Durante los treinta (30) días naturales previos al aniversario póliza, el Instituto entregará al Tomador del seguro un reporte completo de asegurados indicando para cada uno: Nombre completo del Asegurado, fecha de nacimiento y número de identificación; así como el monto total asegurado a fin de mantener actualizada la nómina de asegurados. El Tomador del seguro deberá revisar dicho listado y validar la información aportada.

SEGURO DE TARJETA SEGURA CRÉDITO CONDICIONES GENERALES

Todos los reportes a presentar mencionados anteriormente deberán ser entregados en el medio electrónico con la estructura de datos suministrada por el Instituto.

CLÁUSULA XV. POLÍTICA CONOZCA A SU CLIENTE

El Tomador/Asegurado se compromete a través del Contrato de Seguros, a brindar información veraz y verificable, así como actualizar los datos y documentos que el Instituto le solicite, en cumplimiento de la Política Conozca su Cliente, según lo establecido en la Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, N°7786 y en su normativa complementaria.

SECCIÓN E. PRIMAS

CLÁUSULA XVI. PRIMA DE LA PÓLIZA

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.

CLÁUSULA XVII. PAGO DE PRIMAS

El pago de la prima podrá efectuarse en efectivo, tarjeta de crédito o débito, depósito bancario, transferencia, y/o cualquier otra forma de pago. Sin embargo, cuando no se utilice efectivo, la validez del pago quedará supeditada a que el Instituto reciba el dinero a satisfacción. La prima deberá pagarse dentro de los diez días hábiles siguientes al perfeccionamiento del contrato, la fecha acordada de pago en los casos de pago fraccionado, al inicio de la vigencia de una prórroga o renovación del seguro, según corresponda.

SEGURO DE TARJETA SEGURA CRÉDITO CONDICIONES GENERALES

En caso de incumplimiento en el pago de la prima, el INSTITUTO quedará facultado para dar por terminado el contrato de seguros, de conformidad con el artículo 37 – Mora en el pago- de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros N°8956.

La prima indicada en las Condiciones Particulares considera la comisión otorgada a su intermediario de seguros, en caso de que exista tal figura. De igual manera y en caso de que corresponda según lo indicado en la cláusula Comisión de Cobro de este contrato, contemplaría la comisión de cobro por la gestión de recaudación de primas por parte del Tomador del seguro.

CLÁUSULA XVIII. RECARGOS Y DESCUENTOS

De conformidad con la forma de pago elegida por el Tomador del seguro, cuando ésta sea diferente a anual, se aplicará un recargo según se muestra en el cuadro adjunto y en las condiciones particulares.

Forma de Pago	Porcentaje de Recargo Colones	Porcentaje de Recargo Dólares
Mensual	13%	9%
Trimestral	11%	7%
Semestral	8%	5%

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, cuando la razón de siniestralidad sea mayor al cincuenta por ciento (50%).

En el caso de clientes estratégicos los recargos por fraccionamiento pueden ser negociados con el Tomador del Seguro.



SEGURO DE TARJETA SEGURA CRÉDITO CONDICIONES GENERALES

CLÁUSULA XIX. COMISIÓN DE COBRO

Para el caso de pólizas colectivas con modalidad contributiva, el Instituto previa negociación con el Tomador del seguro, podrá reconocer un porcentaje de comisión de cobro por recaudación de primas, el cual se indicará en las Condiciones Particulares de esta póliza.

CLÁUSULA XX. PARTICIPACIÓN DE UTILIDADES

Al finalizar cada año póliza y en caso de que se generen utilidades en la administración de este seguro por experiencia siniestral favorable, el Instituto podrá reconocer una participación de utilidades a los Clientes Estratégicos que tengan suscrita la modalidad Colectiva No Contributiva, mediante pago en efectivo o rebajo en las primas del siguiente período según se indique en las Condiciones Particulares.

Esta liquidación se calculará al final del año póliza respectivo, de la siguiente forma:

- a. Del total de las primas pagadas menos las devoluciones sobre primas, se deducirán los gastos operativos y las sumas pagadas por concepto de siniestros incurridos durante el año y los siniestros incurridos pendientes de pago, el remanente si lo hubiere, será la utilidad a repartir.

Al finalizar el año póliza	% Participación
1	Hasta un 20%
2	Hasta un 40%
3 en adelante	Hasta un 60%

- b. En el caso que no se dieran utilidades conforme lo indicado en el inciso a) anterior, las pérdidas del período serán aplicadas a la liquidación del siguiente período.
- c. Si existiera un reclamo pagado o una devolución de primas, que no se contempla en el cálculo del período liquidado que le corresponde, el Instituto podrá incluirlo en la liquidación del periodo siguiente.
- d. Si este beneficio se incluye posterior a la emisión del seguro, el mismo inicia su vigencia a partir de la siguiente renovación anual del contrato de seguro.
- e. Este beneficio no aplica en conjunto con la Comisión de Cobro, por tanto, son excluyentes.



SEGURO DE TARJETA SEGURA CRÉDITO CONDICIONES GENERALES

CLÁUSULA XXI. PRIMA DEVENGADA

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

En el momento en que el Instituto pague la indemnización correspondiente al monto total asegurado, se entenderá por devengada la prima correspondiente al resto del período con base en el cual fue calculada.

Si se ha pactado el pago fraccionado de la prima, las fracciones no canceladas serán exigibles al momento de la indemnización. El Asegurado podrá realizar el pago correspondiente en ese momento o, en su defecto, este se deducirá de la suma prevista para la indemnización.

CLÁUSULA XXII. 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 llegan 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 sucursal del Instituto.

SECCION F. PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACION Y ATENCION DE RECLAMOS

CLÁUSULA XXIII. PROCEDIMIENTO EN CASO DE RECLAMO

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:

SEGURO DE TARJETA SEGURA CRÉDITO CONDICIONES GENERALES

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.
 - g. 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.

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.

SEGURO DE TARJETA SEGURA CRÉDITO CONDICIONES GENERALES

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.

CLÁUSULA XXIV. PAGO DE INDEMNIZACIONES

La indemnización al amparo de esta póliza será girada al Tomador del seguro, tan pronto como el Instituto haya recibido y aprobado la evidencia del hecho y la causa del reclamo. El Tomador del seguro aplicará el monto completo de la indemnización por los eventos cubiertos mediante esta póliza a la deuda del Asegurado en su tarjeta, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

En caso de que el monto del reclamo sea superior a la suma asegurada, la indemnización se hará con base en el monto asegurado.

El pago de la indemnización cancela la póliza para el Asegurado.

CLÁUSULA XXV. PLAZO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

El Instituto de conformidad con el artículo 48 de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros, Ley No. 8956; se compromete, a resolver las reclamaciones que le presenten en el plazo de treinta (30) días naturales, contados a partir de que el interesado presente todos los requisitos para el pago de reclamos establecidos en las presentes condiciones.

El Asegurado podrá consultar sobre el estado del trámite de su reclamo por los siguientes medios:

1. Teléfono: 800-Teleins (800-8353467)
2. Correo electrónico: contactenos@grupoins.com

CLÁUSULA XXVI. DECLINACIÓN Y APELACIÓN

1. **Declinación:** En aquellos casos de declinación del reclamo, el Instituto comunicará por escrito la decisión al Tomador del seguro o el Asegurado, a la última dirección reportada por éste.
2. **Apelación:** El Asegurado y/o el Tomador del seguro según corresponda, podrán apelar por escrito el rechazo del reclamo. Si el Instituto recibe solicitud de

SEGURO DE TARJETA SEGURA CRÉDITO CONDICIONES GENERALES

apelación de ambos interesados, el plazo cuenta a partir del último notificado. Dicha gestión se realizará ante la sucursal del Instituto que declinó el reclamo.

CLÁUSULA XXVII. SUBROGACIÓN

El Asegurado y/o Tomador del seguro cederá al Instituto sus derechos frente a terceros respecto a la cuantía de la indemnización que reciba y responderá de todo acto que perjudique la referida cesión. En este sentido, el Asegurado se compromete a ceder oportunamente los derechos que sean necesarios para ejercer eficazmente la subrogación.

El Asegurado y/o Tomador del seguro que se acoja a uno de los medios de resolución alterna de conflicto, o renuncie total o parcialmente a los derechos que tenga contra los terceros responsables del siniestro, sin el consentimiento del Instituto, perderá el derecho a la indemnización.

El Asegurado y/o Tomador del seguro deberá realizar todo lo que esté razonablemente a su alcance para permitirle al Instituto el ejercicio de los derechos derivados de la subrogación. El incumplimiento de este deber se sancionará con el pago de los daños y perjuicios ocasionados.

CLÁUSULA XXVIII. PLURALIDAD DE SEGUROS

En caso de que los bienes protegidos por este contrato se encuentren amparados por otros seguros, el Asegurado deberá notificar dentro de los cinco días hábiles posteriores a la suscripción de este contrato a los Aseguradores, sobre este nuevo contrato. Si por incumplimiento de esta obligación, otro Asegurador realizara un pago indebido, podrá éste recuperar lo pagado en exceso, con el debido reconocimiento por parte del Asegurado de los intereses correspondientes.

En caso de que no se haya estipulado en el contrato otra forma de indemnización, se entenderá que los Aseguradores involucrados en el conflicto por pluralidad de seguros, responderán en forma proporcional a cada monto asegurado en relación con el monto total asegurado.

SECCION G. VIGENCIA Y POSIBILIDAD DE PRORROGAS O RENOVACIONES

CLÁUSULA XXIX. PLAN DE SEGURO Y VIGENCIA

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

SEGURO DE TARJETA SEGURA CRÉDITO CONDICIONES GENERALES

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.

Este seguro cubrirá únicamente reclamos por siniestros acaecidos durante la vigencia de la póliza.

CLÁUSULA XXX. MODIFICACIONES EN LAS RENOVACIONES DE LA PÓLIZA

Con al menos treinta (30) días de anticipación al vencimiento del año-póliza, la Gerencia del Instituto o las dependencias encargadas de la administración de este contrato informarán al Tomador del seguro las modificaciones a las condiciones de esta póliza que se incorporarán a partir de la siguiente renovación anual, las cuales se incluirán vía addendum, previa aceptación del Tomador del seguro. El Instituto no se responsabiliza por promesas y declaraciones hechas por otras personas o entes no autorizados por dichas dependencias.

El Tomador del seguro también podrá solicitar modificaciones en las condiciones de la póliza, mediante solicitud escrita enviada al Instituto. El Instituto analizará la solicitud y si así correspondiere, realizará la modificación vía addendum que entrará en vigencia a partir de la siguiente renovación anual de la póliza.

En caso de que el Tomador del seguro no efectúe la renovación de la póliza, el Instituto tendrá la obligación del pago de los reclamos cubiertos con anterioridad a la finalización de la vigencia de la póliza, quedando en este caso excluidos únicamente los siniestros incurridos con fecha posterior a dicha vigencia.

CLÁUSULA XXXI. CANCELACIÓN 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

SEGURO DE TARJETA SEGURA CRÉDITO CONDICIONES GENERALES

de cancelación. En este caso se devolverán las primas no devengadas menos los gastos administrativos de treinta y un por ciento (31%) 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 treinta (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 diez (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 cinco (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.

El Instituto podrá rescindir el contrato si en el plazo de diez (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 cancelación 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

SEGURO DE TARJETA SEGURA CRÉDITO CONDICIONES GENERALES

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 sesenta y nueve por ciento (69%) de las primas no devengadas, deduciendo el treinta y un por ciento (31%) 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.
6. Si el tomador/asegurado incumple con lo establecido en la Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo N°7786 y en su normativa complementaria.

SECCION H. CONDICIONES VARIAS

CLÁUSULA XXXII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información que sea suministrada en virtud de la suscripción de la presente póliza queda tutelada por el derecho a la intimidad y confidencialidad, salvo manifestación por escrito del Tomador del seguro o el Asegurado en que se indique lo contrario o por requerimiento de la autoridad judicial.

CLÁUSULA XXXIII. PRESCRIPCIÓN

Los derechos derivados de este contrato de seguro prescriben en un plazo de cuatro (4) años, contados a partir del momento en que esos derechos sean exigibles a favor de la parte que los invoca.

SEGURO DE TARJETA SEGURA CRÉDITO CONDICIONES GENERALES

SECCION I. RESOLUCION DE CONTROVERSIAS

CLÁUSULA XXXIV. 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, la Ley Reguladora del Contrato de Seguros N° 8956 del 12 de setiembre del 2011 y sus Reglamentos, el Código de Comercio y el Código Civil.

Serán competentes para dirimir las discrepancias que pudieran suscitarse entre el Instituto por un lado y el Asegurado y los beneficiarios por otro, los Tribunales de Justicia de la República de Costa Rica.

SECCION J. COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES

CLÁUSULA XXXV. COMUNICACIONES

Las comunicaciones relacionadas con esta póliza serán efectuadas por el Instituto directamente al Asegurado, al Tomador de seguro, 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 solicitud de seguro o a la última recibida por el Instituto.

El Asegurado deberá reportar por escrito al Instituto o al intermediario de seguros autorizado los cambios 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.

Asimismo, el Tomador del seguro podrá entregar y recibir todo tipo de información y documentación relacionada con aseguramientos individuales, trámite de reclamos y pagos de primas, siempre que el Instituto delegue esas funciones en el Tomador, sin que tal delegación exima al Instituto de responsabilidad por el incumplimiento de tales funciones.

Los incumplimientos, los errores o las omisiones incurridas por el Tomador, Instituto o por los intermediarios de seguro no son oponibles a la persona asegurada de buena fe.

SEGURO DE TARJETA SEGURA CRÉDITO CONDICIONES GENERALES

SECCION K. LEYENDA DE REGISTRO

CLÁUSULA XXXVI. REGISTRO ANTE LA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE SEGURO

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-A01-109 de fecha 10 de setiembre de 2024.

