



## CONDICIONES GENERALES SEGURO AUTOEXPEDIBLE INS COLECTIVO TARJETA PROTEGIDA

### TABLA DE CONTENIDO

A.	DEFINICIONES.....	3
B.	DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA PÓLIZA Y SU ORDEN DE PRELACIÓN .....	4
C.	ÁMBITO DE COBERTURA .....	4
D.	RIESGOS CUBIERTOS .....	4
E.	SUMA ASEGURADA .....	6
F.	MODALIDAD DE CONTRATACIÓN .....	6
G.	ALCANCE TERRITORIAL.....	6
H.	PERÍODO DE COBERTURA .....	7
I.	EXCLUSIONES.....	7
J.	OBLIGACIONES DE LAS PARTES .....	7
K.	RECTIFICACIÓN DE LA POLIZA .....	8
L.	PRIMA.....	8
M.	PAGO DE LA PRIMA .....	8
N.	PERÍODO DE GRACIA .....	8
O.	PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS POR SINIESTROS Y	8
ASISTENCIAS		
P.	PLAZO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES .....	9
Q.	PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN .....	9
R.	VIGENCIA Y RENOVACIÓN .....	10
S.	CANCELACIÓN ANTICIPADA .....	10
T.	FINALIZACIÓN DE LA PÓLIZA.....	10
U.	DERECHO DE RETRACTO.....	10
V.	CONDICIONES VARIAS.....	10
W.	RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.....	11
X.	COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES.....	11



**CONDICIONES GENERALES  
SEGURO AUTOEXPEDIBLE INS COLECTIVO TARJETA PROTEGIDA**

**COMPROMISO DE LA ASEGURADORA**

El INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS, cédula jurídica 400000-1902-22 (“el INSTITUTO”) se compromete con el ASEGURADO Y/O TOMADOR, a la expedición de la presente póliza de conformidad con las Condiciones Generales que más adelante se estipulan y sobre la base de las declaraciones hechas en la oferta que origina este contrato.

Declaro el compromiso contractual del INSTITUTO de cumplir con los términos y condiciones de la presente póliza.

INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS

MBA. Luis Fernando Campos Montes  
Gerente General  
Cédula Jurídica 4-000-001902

Firma representante legal



## CONDICIONES GENERALES

### SEGURO AUTOEXPEDIBLE INS COLECTIVO TARJETA PROTEGIDA

#### A. DEFINICIONES

Las definiciones a continuación deben entenderse así en el contenido de la póliza:

1. **ASEGURADO:** Persona física que está expuesta a los riesgos asegurados y es dueño de la tarjeta de crédito o débito vinculada a esta póliza.
2. **ROBO:** Apoderamiento ilegítimo de un bien ajeno, mediante el uso de violencia o intimidación sobre las personas o fuerza en las cosas.
3. **CAJERO AUTOMÁTICO:** Máquina electrónica interconectada a una entidad financiera, que tiene la capacidad para dispensar dinero en efectivo y en la que el mismo Asegurado puede realizar diversas operaciones bancarias.
4. **CERTIFICADO DE SEGURO:** Es el documento expedido por la entidad aseguradora a favor del asegurado adherido a un contrato de seguro en modalidad colectiva, el cual recoge las condiciones particulares del asegurado, incluyendo las coberturas y beneficios que aplican para cada asegurado.
5. **CLONACIÓN DE TARJETA:** Fraude realizado por terceras personas como resultado de la reproducción ilícita de la tarjeta de crédito o débito del Asegurado, sin que éste pierda la posesión de la misma.
6. **COMPRA POR INTERNET NO RECONOCIDA:** Fraude que consiste en realizar transacciones de compras efectuadas vía internet, mediante el uso indebido de la información de la tarjeta de crédito o débito del Asegurado.
7. **DENUNCIA JUDICIAL:** Se refiere a la acción de poner en conocimiento de la autoridad judicial competente los hechos ocurridos que constituyen un presunto delito.
8. **ENTIDAD FINANCIERA:** Persona jurídica que emite al Asegurado una tarjeta de crédito o débito.
9. **ESTADO DE INDEFENSIÓN:** Situación en la que se le impide o limita al asegurado indebidamente ejercer su defensa, anulando o restringiendo total o parcialmente su libertad de decisión.
10. **EXTRAVÍO:** Cese temporal o permanente de la posesión física de un objeto, acompañado de ausencia de conocimiento sobre la localización de dicho objeto.
11. **FRAUDE:** Actuación engañosa realizada por un tercero (sin ningún vínculo familiar con el Asegurado) y que produce un daño de carácter económico al Asegurado.
12. **INFORMACIÓN BANCARIA CONFIDENCIAL:** Información correspondiente a las cuentas bancarias del Asegurado que en caso de ser divulgada al público puede generar perjuicios económicos o similares. Esta información incluye datos personales del Asegurado, así como cualquier otra información que habilite el acceso a las cuentas bancarias.
13. **INGENIERÍA SOCIAL:** Fraude que consiste en obtener información bancaria confidencial del Asegurado, a través de contactos por supuestos medios autorizados por las entidades bancarias para acceder a dicha información, como pueden ser: correos electrónicos, formularios o publicidad en sitios web o redes sociales.
14. **HURTO:** Apoderamiento ilícito de bienes ajenos sin utilizar ningún tipo de violencia o amenaza sobre el mismo objeto o su propietario.
15. **LLAMADA TRIPARTITA:** Fraude que consiste en contactar al Asegurado, quien ha ofertado un producto o servicio por algún medio de publicidad, mediante el cual el supuesto comprador hace la conexión telefónica con un aparente funcionario bancario, quien realiza ciertas consultas, con el fin de llevar a cabo la presunta transacción de compra, extrayendo así información bancaria confidencial del Asegurado para causarle un daño económico.
16. **MODALIDAD CONTRIBUTIVA:** Es en la que el asegurado contribuye en todo o en parte de la prima, que debe ser pagada por el Tomador a la entidad aseguradora.
17. **MODALIDAD NO CONTRIBUTIVA:** Es en la que el asegurado no contribuye en nada con la prima; es el Tomador quien de sus recursos paga la prima a la entidad aseguradora.
18. **OFERTA DE SEGURO:** Documento con la oferta realizada por el Instituto y cuya aceptación por parte del Tomador perfecciona el contrato de seguro.



## CONDICIONES GENERALES SEGURO AUTOEXPEDIBLE INS COLECTIVO TARJETA PROTEGIDA

### 19. PHISHING:

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 información bancaria confidencial, para después defraudar a los titulares de dichos datos.

**20. PLAN:** Alternativa de aseguramiento descrita en la Oferta de Seguro.

**21. ROBO DE IDENTIDAD:** Fraude cometido por medios digitales o electrónicos, en la que el autor del delito obtiene información bancaria confidencial del Asegurado y haciéndose pasar por éste, realiza compras o transferencias bancarias.

**22. SECUESTRO EXPRESS:** Modalidad de secuestro utilizada por criminales, que consiste en retener a una persona con el fin de llevarla a un cajero automático, con el objeto de allí obligarle bajo un estado de amenaza, a realizar transacciones de retiro de dinero, como condición para dejarle en libertad.

**23. SERVICIO DE ASISTENCIA:** Conjunto de servicios técnicos y/o profesionales que tienen por objeto respaldar al Asegurado, ante eventos adversos amparados en las presentes condiciones.

**24. SINIESTRO / EVENTO:** Manifestación concreta del riesgo asegurado que hace exigible la obligación del asegurador.

**25. TARJETA DE CRÉDITO O 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, o un crédito revolutivo y que se utiliza como medio de pago de bienes servicios, y para obtener dinero en efectivo. Para efectos de la presente póliza, se entiende por tarjeta de crédito o débito, la tarjeta vinculada al seguro y descrita en el Certificado de Seguro.

**26. TOMADOR:** Persona jurídica que contrata el seguro. Es al que corresponden las obligaciones que se deriven del presente contrato, salvo las que por su naturaleza pertenezcan al Asegurado. Para efectos de este seguro, la figura de entidad financiera corresponde al Tomador.

**27. USO NO AUTORIZADO POR EXTRAVÍO DE TARJETA:** Situación en la que el Asegurado extravía su tarjeta de crédito o débito, y a consecuencia de ello es víctima del uso no autorizado de dicha tarjeta para compras ilegítimas realizadas por terceras personas.

## B. DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA PÓLIZA Y SU ORDEN DE PRELACIÓN

Constituyen esta póliza, según su orden de prelación: la Oferta de Seguro, Certificado de Seguro, las Condiciones Generales y el Dersa. En caso de contradicciones entre condiciones generales, certificado y el Dersa, se aplicará la disposición que favorezca al consumidor del seguro.

## C. ÁMBITO DE COBERTURA

Cubre los riesgos contratados a los que el Asegurado pueda estar expuesto al ser tarjetahabiente de una tarjeta de crédito o débito, así como los servicios de asistencia, según los términos, límites y condiciones de esta póliza.

## D. RIESGOS CUBIERTOS

### 1. COBERTURA BÁSICA CONTRA FRAUDES

El Instituto pagará al Asegurado, hasta un monto no mayor al de la suma asegurada para esta cobertura según el plan contratado, para cubrir la pérdida económica que haya sufrido como consecuencia de las siguientes situaciones, de acuerdo con lo que se entiende en el literal **A. DEFINICIONES**.



## CONDICIONES GENERALES SEGURO AUTOEXPEDIBLE INS COLECTIVO TARJETA PROTEGIDA

- a. Uso no autorizado por Extravío de Tarjeta
- b. Clonación de Tarjeta
- c. Compra por Internet no Reconocida
- d. Robo de Identidad
- e. Ingeniería Social
- f. Phishing
- g. Llamada Tripartita

Esta cobertura amparará únicamente dos (2) siniestros durante la vigencia del seguro, sin importar de que situación de las descritas anteriormente se trate y tomando en cuenta lo siguiente:

En caso de Uso no autorizado por Extravío de Tarjeta se ampararán únicamente las compras ilegítimas realizadas durante las veinticuatro (24) horas anteriores al aviso del Asegurado a la entidad financiera, en el cual solicite el bloqueo o desactivación de la tarjeta.

En caso de Clonación de Tarjeta y Compra por Internet no Reconocida se ampararán únicamente las compras o transacciones ilegítimas realizadas durante los treinta (30) días hábiles anteriores al aviso del Asegurado a la entidad financiera, en el cual solicite el bloqueo o desactivación de la tarjeta.

### 2. COBERTURA ADICIONAL DE PÉRDIDA DE DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN

El instituto indemnizará al Asegurado la suma asegurada para esta cobertura según el plan contratado, para que cubra los gastos del trámite de reposición de su pasaporte, Documento de Identidad Migratoria para Extranjeros o licencia de conducir, en caso de que, como consecuencia de un robo, sufra la sustracción o extravío de dichos documentos.

### 3. COBERTURA ADICIONAL DE ROBO EN CAJERO O SECUESTRO EXPRESS

Según el tipo de tarjeta que se vincule al presente seguro ya sea crédito o débito, el Asegurado podrá contar con una de las dos coberturas descritas a continuación, en las cuales el Instituto pagará hasta un monto no mayor al de la suma asegurada según el plan contratado, para cubrir la pérdida económica a consecuencia del robo que haya sufrido.

#### a. Robo en Cajero Automático

Esta cobertura aplica si la tarjeta vinculada al presente seguro es una tarjeta de débito y en caso de que el Asegurado sufra del robo del dinero retirado de un cajero automático, siempre que dicha situación:

- i. Se dé dentro de las dos (2) horas siguientes de haber retirado el dinero del cajero automático.
- ii. Se coloque al Asegurado en un estado de indefensión para cometer el robo sea mediante amenaza o suministrando drogas o alucinógenos.

#### b. Secuestro Express

Esta cobertura aplica si la tarjeta vinculada al presente seguro es una tarjeta de crédito y en caso de que el Asegurado sufra un secuestro express.



## CONDICIONES GENERALES

### SEGURO AUTOEXPEDIBLE INS COLECTIVO TARJETA PROTEGIDA

Esta cobertura se extiende a cubrir, cuando el dinero sea retirado del cajero automático por terceras personas que hayan obligado al Asegurado, bajo un estado de indefensión, a entregar la tarjeta de crédito y su correspondiente clave.

#### 4. SERVICIO DE ASISTENCIA TARJETA PROTEGIDA

Como consecuencia de que el Asegurado sufra un robo cubierto por la presente póliza el Instituto podrá prestarle los siguientes servicios:

- a. Orientación telefónica ilimitada con un Abogado o Psicólogo.
- b. Coordinar y brindar una cita con un Abogado para que lo asesore en las diferentes alternativas por las que puede optar, derivado del hecho delictivo.
- c. Coordinar y brindar un transporte que lo traslade hasta la dependencia de una autoridad competente para interponer la denuncia judicial.

#### Límites:

Coordinación de cita con un Abogado: Una (1) cita al año póliza, con un tiempo de duración no mayor a una (1) hora, y sujeto a horario hábil de **lunes a viernes de 10:00 a.m. a las 5:00 p.m.**

Coordinación de traslado para interponer la denuncia judicial: Un (1) traslado al año póliza, con un desplazamiento máximo de cuarenta (40) kilómetros, desde el lugar donde se encuentre el Asegurado hasta la dependencia de la autoridad competente y luego retornarlo.

#### E. SUMA ASEGURADA

La suma asegurada para cada cobertura se establece en la Oferta de Seguro y en el Certificado de Seguro, de acuerdo con el plan contratado y serán los montos máximos de responsabilidad por parte del Instituto.

#### F. MODALIDAD 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.

La modalidad contratada en esta póliza se refleja en la Oferta de Seguro.

#### G. ALCANCE TERRITORIAL

Las coberturas del presente seguro garantizan al Asegurado protección en todo lugar.  
El servicio de asistencia garantiza al Asegurado protección solo dentro del territorio de Costa Rica.



## CONDICIONES GENERALES SEGURO AUTOEXPEDIBLE INS COLECTIVO TARJETA PROTEGIDA

### H. PERÍODO DE COBERTURA

El seguro cubrirá únicamente reclamos por siniestros ocurridos durante la vigencia de la póliza, aún si el reclamo se presenta después de vencida esta vigencia.

### I. EXCLUSIONES

#### Exclusiones generales para todas las coberturas

No se cubrirá ninguna reclamación relacionada con las siguientes exclusiones:

1. Dolo o culpa del Asegurado, hurto, y daños consecuenciales como moral, lucro cesante, pérdida de beneficios o interrupción de negocio.
2. Robo de la tarjeta de crédito o débito, cuando sea portada por un familiar, amigo o empleado, con o sin su autorización.
3. Incumplimiento en el pago total o parcial de cualquier cuota u obligación del Asegurado como deducción autorizada de la tarjeta y los intereses que esto genere.
4. Pérdidas económicas a consecuencia del mal funcionamiento del cajero automático.
5. Pérdidas amparables por esta póliza, que hayan sido indemnizadas al Asegurado por cualquier otro seguro.
6. Pérdidas atribuibles o posteriores a la confiscación, destrucción, bloqueo o embargo de la tarjeta.
7. Guerra civil o internacional, motín, huelga, movimiento subversivo o, en general, conmociones populares de cualquier clase.
8. Fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico.
9. No se amparará el fraude cuando éste sea registrado por la entidad financiera luego de haber transcurrido cinco (5) días hábiles de la entrega del estado de cuenta; los realizados por internet desde un punto de acceso (*IP o Internet Protocol*) registrado a nombre del Asegurado o los que sean realizados si la tarjeta permanece en cobro judicial o mientras la tarjeta se encuentre en poder de la entidad financiera.

### J. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

#### OBLIGACIONES DEL TOMADOR

- i. Pagar el total de las primas de los Asegurados al Instituto en los plazos acordados, sin importar la modalidad de pago de prima que entre dicho Tomador y los Asegurados hayan acordado.
- ii. Realizar la entrega de registros de Asegurados solicitados por el Instituto, en la periodicidad que éstos acuerden.
- iii. Colaborar con el Instituto en las diligencias que amerite el procedimiento de notificación y atención de reclamos.

#### OBLIGACIONES DEL ASEGURADO

- i. Pagar el porcentaje de prima acordado con el Tomador en los casos que se defina una modalidad de pago contributiva.



## CONDICIONES GENERALES

### SEGURO AUTOEXPEDIBLE INS COLECTIVO TARJETA PROTEGIDA

- ii. Proporcionar al Instituto o Tomador toda la información requerida de forma completa y veraz.
- iii. Colaborar con el Instituto en las diligencias que amerite el procedimiento de notificación y atención de reclamos.

## K. RECTIFICACIÓN DE LA POLIZA

El Asegurado tendrá un plazo de treinta (30) días naturales a partir de la entrega de la póliza para solicitar la rectificación de las cláusulas respectivas.

Transcurrido el plazo establecido en el párrafo anterior, caducará el derecho del Asegurado de solicitar la rectificación de la póliza.

## L. PRIMA

La prima es el precio que le corresponde pagar al Asegurado y/o Tomador, según la modalidad de pago acordada (contributiva o no) y es indicada en la Oferta de Seguro y en el Certificado de Seguro de cada Asegurado, según el plan contratado y sus formas de pago.

En la fecha de vencimiento o terminación de la vigencia de la póliza, el Instituto podrá modificar la prima aplicable a ésta, dando aviso escrito al Asegurado y/o Tomador con al menos treinta (30) días naturales de antelación a la fecha de vencimiento de la póliza. Una vez que el Asegurado y/o Tomador reciban la notificación de modificación de la prima, estos podrán solicitar la terminación de la póliza en un plazo no mayor de treinta (30) días naturales después de haber recibido la notificación del Instituto. En caso de que, no soliciten la terminación de la póliza, se considerará que han aceptado la modificación de la prima del seguro.

## M. PAGO DE LA PRIMA

La prima podrá ser pagada según la periodicidad y medio de pago indicados en la Oferta de Seguro y en el Certificado de Seguro.

## N. PERÍODO DE GRACIA

El Instituto concederá un período de gracia de sesenta (60) días hábiles a partir de la fecha estipulada de pago, sin recargo de intereses, para pagar la prima.

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

## O. PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS POR SINIESTROS Y ASISTENCIAS

Dar aviso al Instituto sobre la ocurrencia del evento al Call Center de Servicio al Cliente **800-TeleINS (800-8353467)** y para asistencias al 4404-1544, en donde también podrán solicitar informes actualizados de los proveedores del Instituto. El Asegurado deberá tomar en cuenta que los servicios de asistencia serán





## CONDICIONES GENERALES

### SEGURO AUTOEXPEDIBLE INS COLECTIVO TARJETA PROTEGIDA

autorizados por el Instituto, siempre y cuando se brinde la información y documentación solicitada y no se incumplan con órdenes de autoridades competentes.

El Asegurado y/o Tomador autoriza al Instituto y dan su consentimiento expreso para que se grabe y utilice las llamadas telefónicas que se realicen a las líneas de servicio para el reporte del evento, así como para la solicitud de servicios de asistencia, como prueba para los procesos administrativos y judiciales en los que sea necesario su uso tanto para las gestiones de aseguramiento como para la atención de solicitudes de indemnización y asistencias.

Requisitos a presentar en caso de sufrir un siniestro amparado por las coberturas contratadas diferentes a la Cobertura Adicional Pérdida de Documentos:

- Copia de documento de identidad del Asegurado.
- Denuncia judicial del delito ante el Organismo de Investigación Judicial (O.I.J.) En caso de que el siniestro ocurra físicamente mientras el Asegurado se encuentre fuera de Costa Rica se deberá presentar la denuncia ante las autoridades correspondientes del país en donde ocurra el siniestro, siempre que tenga acceso al mismo.
- Certificación emitida por la entidad financiera en la cual se indique: nombre completo del Asegurado, número de identificación, que la tarjeta vinculada a la póliza coincide con la tarjeta relacionada a la reclamación, fecha de ocurrencia del siniestro, ubicación de los hechos, tipo de delito, límite de la tarjeta de crédito o débito, monto de la pérdida y el motivo (fraude, robo o extravío); así como la fecha, hora y código de bloqueo.
- Copia de los estados de cuenta en el cual se detalle cada una de las transacciones relacionadas al siniestro, cuando corresponda.
- Si las transacciones ilegítimas fueron realizadas en el exterior y el Asegurado se encuentra en Costa Rica deberá comprobar su permanencia en el país.

En caso de sufrir un siniestro amparado por la Cobertura Adicional Pérdida de Documentos:

- Denuncia judicial del delito ante el Organismo de Investigación Judicial (O.I.J.) En caso de que el siniestro ocurra físicamente mientras el Asegurado se encuentre fuera de Costa Rica se deberá presentar la denuncia ante las autoridades correspondientes del país en donde ocurra el siniestro, siempre que tenga acceso al mismo.

## P. PLAZO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

El Instituto brindará respuesta dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la presentación de la reclamación y la totalidad de los requisitos establecidos para cada caso. Corre el mismo plazo a partir de la aceptación del reclamo, para efectuar el correspondiente pago.

Para consultas sobre el trámite de los reclamos presentados: **800-TeleINS (800-8353467)**.

## Q. PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN

El Instituto indemnizará al Asegurado en caso de la Cobertura Adicional de Pérdida de Documentos de Identificación, para las demás coberturas la indemnización se realizará a la entidad financiera emisora de la tarjeta. En caso de que, previo a la indemnización realizada por el Instituto, el Asegurado haya realizado el pago total a la entidad financiera, la indemnización será pagada al Asegurado, luego que haya demostrado la realización de dicho pago.



## CONDICIONES GENERALES SEGURO AUTOEXPEDIBLE INS COLECTIVO TARJETA PROTEGIDA

### R. VIGENCIA Y RENOVACIÓN

Esta póliza se emite bajo la modalidad colectivo autoexpedible y tiene una vigencia de un año contado a partir de la fecha de suscripción indicada en la Oferta de Seguro. La vigencia de la cobertura para cada Asegurado figura en el Certificado de Seguro y está sujeta al pago de la prima en tiempo y forma.

Esta póliza es prorrogable automáticamente o renovable por períodos iguales de manera indefinida, salvo que alguna de las partes exprese lo contrario con al menos treinta (30) días de anticipación a la fecha de vencimiento. En caso de que el Instituto requiera incluir modificaciones en la cobertura o la prima, éstas deberán ser comunicadas con (30) días de anticipación a la fecha de renovación.

El Instituto no dará por terminado de forma anticipada este seguro, salvo disposición legal en contrario.

### S. CANCELACIÓN ANTICIPADA

Esta póliza se cancelará anticipadamente a solicitud expresa del Tomador, dentro del período de cobertura de la póliza. En caso de que existan primas no devengadas, se procederá con la devolución de las mismas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la cancelación del seguro.

### T. FINALIZACIÓN DE LA PÓLIZA

Esta póliza finalizará por el Tomador cuando se presente alguna de las siguientes causas:

1. La falta de pago de la prima de conformidad con el artículo 37 de la Ley N°8956.
2. Si el Tomador incumple con la Ley N°8204.
3. Si el Tomador se encuentra incluido en alguna de las listas de sanciones económicas emitidas por Office of Foreign Assets Control (OFAC) del Departamento de Tesoro de los Estados Unidos y/o de las Naciones Unidas.

### U. DERECHO DE RETRACTO

En caso de que el seguro sea cancelado a solicitud del Asegurado y/o Tomador, durante los primeros cinco (5) días hábiles posteriores a la emisión de la póliza y no se haya presentado alguna reclamación, se le devolverá el cien por ciento (100%) de las primas que se haya pagado.

### V. CONDICIONES VARIAS

#### 1. MONEDA

El pago de la prima o indemnización se podrán realizar en moneda nacional o dólares americanos, según se indique en la Oferta de Seguro y Certificado de Seguro.

Para cualquier conversión que se deba realizar en relación con los montos indicados en el seguro, se aplicará el tipo de cambio de referencia para la venta fijado por el Banco Central de Costa Rica.



## CONDICIONES GENERALES SEGURO AUTOEXPEDIBLE INS COLECTIVO TARJETA PROTEGIDA

### 2. LEGISLACIÓN APLICABLE

La legislación aplicable será la de la República de Costa Rica. En todo lo que no esté previsto en este contrato de seguro se aplicarán las estipulaciones contenidas en La Ley Reguladora del Mercado de Seguros N° 8653, la Ley Reguladora del Contrato de Seguros N° 8956 y sus Reglamentos, Ley 8204 Sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo y sus reformas y la normativa que la complementa, el Código de Comercio y el Código Civil.

### W. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

En caso de disconformidades del Asegurado y/o Tomador por ver afectados sus derechos como consumidor o exista una reclamación sobre la interpretación del contrato de seguro, podrán interponer la denuncia ante la instancia denominada Contraloría de Servicios: 2287-6161 / 800INSContraloria / [cservicios@ins-cr.com](mailto:cservicios@ins-cr.com). Esta instancia deberá resolver en un plazo de diez (10) días hábiles a partir de la presentación de la denuncia. Agotada esta instancia podrán interponer la queja ante la Superintendencia General de Seguros al correo [sugese@sugese.fi.cr](mailto:sugese@sugese.fi.cr) o al teléfono 2243-5108 de la central telefónica.

Serán competentes para resolver las discrepancias los Tribunales de Justicia de la República de Costa Rica; o bien, cuando así lo acuerden las partes, podrán ser resueltas a través de mecanismos establecidos en la Ley Sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, en cualquiera de los centros establecidos en el país creados para la dirección y control de este tipo de procesos.

### X. COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES

El Asegurado y/o Tomador en todo momento podrán comunicarse con el Instituto al Call Center de Servicio al Asegurado descrito en las presentes condiciones. El Instituto emitirá las comunicaciones necesarias al correo electrónico reportado por el Asegurado y/o Tomador en la Oferta de Seguro y en el Certificado de Seguro.

Registro en SUGESE número **G07-46-A01-895 con fecha 16 de abril del 2021.**



DERSA Seguro  
Autoexpedible Tarje