



# CONDICIONES GENERALES

## SEGURO CONTRA FRAUDES DIGITALES

## SECCIÓN I - ÍNDICE

<b>SECCIÓN I -</b>	<b>ÍNDICE</b> .....	<b>2</b>
<b>SECCIÓN II -</b>	<b>COMPROMISO DE LA ASEGURADORA</b> .....	<b>3</b>
<b>SECCIÓN III -</b>	<b>CONDICIONES INICIALES</b> .....	<b>4</b>
Artículo 1 -	Definiciones.....	4
Artículo 2 -	Documentación contractual.....	5
<b>SECCIÓN IV -</b>	<b>ÁMBITO DE COBERTURA</b> .....	<b>5</b>
Artículo 3 -	Fraude Digital (Básica).....	5
Artículo 4 -	Asistencia de Protección Digital (Opcional).....	6
Artículo 5 -	Exclusiones generales.....	6
Artículo 6 -	Periodo de carencia.....	7
Artículo 7 -	Suma asegurada.....	7
Artículo 8 -	Periodo de cobertura.....	7
Artículo 9 -	Delimitación geográfica.....	7
<b>SECCIÓN V -</b>	<b>OBLIGACIONES DEL TOMADOR Y PERSONA ASEGURADA</b> .....	<b>7</b>
Artículo 10 -	Obligaciones del Tomador.....	7
Artículo 11 -	Obligaciones de la Persona Asegurada.....	8
Artículo 12 -	Obligaciones sobre la Prevención de LC/FT/FPADM.....	8
Artículo 13 -	Declaraciones falsas o fraudulentas.....	9
<b>SECCIÓN VI -</b>	<b>PRIMA</b> .....	<b>9</b>
Artículo 14 -	Prima.....	9
Artículo 15 -	Ajuste de primas.....	10
Artículo 16 -	Recargos y descuentos.....	10
Artículo 17 -	Periodo de gracia.....	10
<b>SECCIÓN VII -</b>	<b>ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN</b> .....	<b>11</b>
Artículo 18 -	Procesamiento de solicitudes de indemnización.....	11
<b>SECCIÓN VIII -</b>	<b>VIGENCIA DEL SEGURO</b> .....	<b>11</b>
Artículo 19 -	Inicio del seguro y fecha de vigencia.....	11
Artículo 20 -	Renovación de la póliza.....	11
Artículo 21 -	Terminación de la póliza colectiva.....	12
Artículo 22 -	Terminación de cobertura de Personas Aseguradas Individuales.....	12
<b>SECCIÓN IX -</b>	<b>CONDICIONES VARIAS</b> .....	<b>12</b>
Artículo 23 -	Confidencialidad de la información.....	12
Artículo 24 -	Modalidad de contratación.....	13
Artículo 25 -	Certificado de seguro.....	13
Artículo 26 -	Legislación.....	13
Artículo 27 -	Prescripción.....	13
Artículo 28 -	Rectificación de la póliza.....	13
Artículo 29 -	Cesión del contrato.....	13
Artículo 30 -	Modificación del seguro.....	13
Artículo 31 -	Moneda.....	14
Artículo 32 -	Comisión de cobro.....	14
<b>SECCIÓN X -</b>	<b>INSTANCIAS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</b> .....	<b>14</b>
Artículo 33 -	Jurisdicción, arbitraje y otras instancias de solución de controversias.....	14
Artículo 34 -	Valoración por peritos.....	14
<b>SECCIÓN XI -</b>	<b>COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES</b> .....	<b>15</b>
Artículo 35 -	Notificaciones.....	15
<b>SECCIÓN XII -</b>	<b>REGISTRO ANTE LA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE SEGUROS</b> .....	<b>15</b>

## SECCIÓN II - COMPROMISO DE LA ASEGURADORA

ASEGURADORA SAGICOR COSTA RICA S.A. (denominada en adelante “Sagicor”), es una Aseguradora registrada bajo la cédula jurídica 3-101-640739 y debidamente acreditada por la Superintendencia General de Seguros de Costa Rica, que expide este seguro. La misma regirá por las cláusulas detalladas a continuación en este Contrato de Seguro.

El suscrito firmante, en mi condición de representante legal con facultades suficientes para este caso, declaro y establezco el compromiso contractual de Sagicor de cumplir con los términos y condiciones de este seguro.

---

Representante Legal  
Aseguradora Sagicor Costa Rica S.A.

## SECCIÓN III - CONDICIONES INICIALES

### Artículo 1 - Definiciones

Año Póliza: El periodo comprendido entre el día de emisión o prórroga del seguro y las 11:59 de la noche del último día de vigencia que conste en el Certificado de seguro.

Año natural consecutivo: El año natural consecutivo dura 365 días consecutivos salvo los años bisiestos (cada cuatro años) que son 366 días.

Beneficiario: Persona física o jurídica que recibe el beneficio de los reclamos que se generen por un riesgo cubierto por este seguro.

Beneficios Estafa: la situación en la que, a través de una página web, anuncio, mensaje de texto, email o similares a la Persona Asegurada: (i) se le ofrece adquirir un producto bancario para el que debe comprar un servicio inexistente para tener acceso; o (ii) se le indica que ganó un premio o rifa para el que debe cancelar una suma de dinero para completar el trámite y tener acceso al mismo.

Cuentas de Efectivo: Cuenta que se mantiene con el tomador donde el asegurado maneje sus fondos, por ejemplo, cuentas corrientes, cuentas de ahorro, cuentas de débito, entre otros.

Deducible: Suma de dinero que la Persona Asegurada debe cubrir en caso de que se materialice un Evento cubierto.

Evento: Es la ocurrencia de cualquier riesgo amparado por esta póliza, durante la vigencia de la misma.

Fraude Digital: El acto a través del que se sustrae o dirige dinero de la Tarjeta de Crédito o Cuentas de Efectivo a la cuenta de un tercero que se aprovecha del engaño y situaciones hipotéticas para el beneficio propio. Incluye la Ingeniería Social, Phishing, Pharming, Robo de Identidad, Suplantación de Identidad (Spoofing), Vishing y el ofrecimiento de Beneficios Estafa.

Grupo Asegurado: Clientes físicos y jurídicos que cuenten con una Cuenta de Efectivo o, Tarjeta de Crédito con el Tomador, sujeto a que sea reportado como parte del grupo asegurado.

Hurto: El apoderamiento no autorizado de artículos de la Persona Asegurada sin ejercer fuerza sobre los bienes ni violencia en las personas.

Medio de Pago: Se considera como medio de pago para la cobertura de fraude digital las Tarjeta de Crédito o Cuentas de Efectivo aseguradas.

Simulación de Compras: Cuando un tercero contacta a la Persona Asegurada simulando tener interés en la compra de un producto o servicio anunciado por la misma e indicándole que le contacta para solicitarle su ayuda para poder completar el pago pero con el fin de obtener información confidencial. En estos casos típicamente se dirige, o contacta a la persona por parte de un tercero que simula representar a una entidad bancaria y estar apoyando al potencial comprador (Llamadas Tripartitas).

Periodo de Carencia: Periodo de tiempo, con posterioridad a la fecha de inclusión de la Persona Asegurada en este seguro, durante el cual no se ampara ningún Evento o solicitud de cobertura.

Persona Asegurada: La persona física o jurídica que adquiere este seguro para proteger sus Cuentas de Efectivo o Tarjetas de Crédito siempre que se encuentren a su nombre y sean emitidas por el Tomador de la Póliza.

Phising: Llamada en la que se simula ser una entidad confiable, financiera, gubernamental o similar y a través de la que el Tercero logra acceder, a información bancaria, personal y confidencial de la Persona Asegurada (phising). Para efectos de esta póliza incluye aquellas en que se simula que la llamada viene de un número oficial de la entidad (vishing) y/o cuando el tercero simula ser una persona confiable o representar a una entidad confiable (spoofing).

Prima: El precio que debe pagar, ya sea el Tomador o Persona Asegurada, por la cobertura de riesgo que se asume.

Robo: Apoderamiento ilegítimo de artículos de la Persona Asegurada, mediante el uso de la fuerza sobre los bienes o intimidación y/o violencia física sobre las personas.

Robo de Identidad: Cuando se utiliza de forma fraudulenta y/o a través de la creación de perfiles falsos la información real de una persona existente, independientemente de si vive o no, para solicitar ayuda financiera a la Persona Asegurada y dirigir sus fondos a un tercero para su beneficio propio.

Tomador: Entidad Financiera que contrata este seguro con el fin de hacerlo accesible a sus clientes de Cuentas de Efectivo o Tarjetas de Crédito.

## Artículo 2 - Documentación contractual

Integran esta póliza las presentes condiciones generales, la solicitud del Tomador, los cuestionarios anexos a esta, las Condiciones Particulares, las Condiciones Especiales, la adenda que se adicione a esta y cualquier declaración del Tomador o Persona Asegurada. Las Condiciones Especiales prevalecen sobre las Generales y ambas están subordinadas al contenido de las Condiciones Particulares. Las Condiciones Particulares y Generales prevalecen sobre la solicitud de seguro y cualquier otro documento del aseguramiento.

## SECCIÓN IV - ÁMBITO DE COBERTURA

### Artículo 3 - Fraude Digital (Básica)

Este seguro cubre la sustracción fraudulenta o cargo fraudulento de dinero contra la Tarjeta de Crédito o Cuenta de Efectivo asegurada, realizado por un tercero a través de Fraude Digital, hasta el límite especificado en las Condiciones Particulares de la póliza. La suma asegurada establecida constituirá el máximo reembolso ofrecido por la Aseguradora para cualquier evento asociado con Fraude Digital.

- Límite de eventos: Esta póliza cubre un máximo de 2 (dos) Eventos por Año Póliza por Persona Asegurada.
- Deducible: 10% de la pérdida con un mínimo de ₡50,000 (cincuenta mil colones) o su equivalente en dólares según el tipo de cambio de venta del Banco Central de Costa Rica, o según lo indicado en las condiciones particulares

#### Artículo 4 - Asistencia de Protección Digital (Básica)

Esta cobertura de asistencia es opcional. En caso de ser contratada, otorgará al asegurado el acceso a una suscripción en línea para el monitoreo preventivo que escanea riesgos en línea, por medio de un módulo de aprendizaje, el cual indica acciones a realizar para mejorar hábitos de seguridad digital en el ecosistema digital. Esta cobertura consiste en un servicio de asistencia y no en el pago de una indemnización, la cual será efectiva mientras la póliza este vigente.

Este sistema de monitoreo preventivo permite al asegurado escanear, perfilar, generar un puntaje de usuario, entregar recomendaciones clave y desplegar alertas en caso de presentarse un evento que pueda llegar a comprometer información sensible dentro de su ecosistema digital.

Con base en lo anterior, esta asistencia cuenta con los siguientes servicios de monitoreo preventivo de riesgos en línea, ya sea un correo electrónico, un dispositivo, una Tarjeta de Crédito, débito o un número de teléfono, tales como pero no limitados a (i) Modulo educativo de cyber protección (ii) Cyber Security Score (iii) Análisis de vulnerabilidades en dispositivo (iv) Monitoreo de Tarjeta de Crédito o débito (v) Monitoreo de Correo electrónico (vi) Monitoreo de número de teléfono (vii) Escaneo de aplicaciones (viii) Escaneo de sistema operativo (ix) Escaneo de plugins (x) Alertas por amenazas (xii) Recordatorios de actividad (xiii) Módulo de contacto (xiv) Trazabilidad, reporting e insights.

La aceptación al programa de monitoreo de dispositivos estará condicionada a la vigencia de la presente póliza y contratación de la cobertura de Fraudes Digitales, por lo cual, si se llegara a cancelar por cualquier motivo la misma, la renovación de la suscripción objeto de esta cobertura finalizará.

#### Artículo 5 - Exclusiones generales

Este seguro no cubre bajo ninguna circunstancia Eventos relacionados con:

- Los Fraudes Digitales en que el tercero beneficiado sea un colaborador, compañero de trabajo, familiar con al menos tercer grado de consanguinidad o dependiente de la Persona Asegurada.
- Acción u omisión premeditada, intencional, por culpa grave, dolo o mala fe de la Persona Asegurada.
- El Robo o Hurto físico de una Tarjeta de Crédito, Tarjeta de Débito o dispositivo de pago de la Persona Asegurada.
- Los cargos fraudulentos en los que se utilice la información de la Tarjeta de Crédito o Débito, copia de la banda magnética, billetera digital, o copia de un dispositivo de pago mientras la Persona Asegurada se encuentra en posesión del mismo.
- Los Fraudes Digitales que se deriven del Robo físico de los dispositivos de validación del usuario, incluyendo Token, billetera digital, Bingo Card o similares independientemente de si los mismos son o no independientes al teléfono inteligente de la Persona Asegurada o se encuentran dentro del mismo.
- La sustracción de los fondos de la Persona Asegurada por parte de hackers que violen de forma directa los sistemas informáticos del Tomador.
- Los Fraudes Digitales en que participen activamente los Colaboradores o Empresas Subcontratadas del Tomador.
- Los Fraudes Digitales en que la Persona Asegurada pueda legalmente cobrar u obtener un reembolso por parte de quién recibe los fondos.
- Las pérdidas o intereses consecuenciales derivados directa o indirectamente del Fraude Digital.
- Los Fraudes Digitales en que la Persona Asegurada solicite a su entidad bancaria la realización de una transferencia a una entidad bancaria domiciliada en el extranjero.
- Los Fraudes Digitales derivados de Eventos que ocurran afuera del período de cobertura.

- Reclamaciones por violaciones de seguridad y robo de información sensible del asegurado por navegación del usuario en la Dark Web.
- Cualquier pérdida o vulneración de la información del asegurado por acceso a la asistencia de monitoreo por medio de una dirección de URL no autorizada.
- Las pérdidas sufridas con anterioridad a la Fecha de Retroactividad o cualquier pérdida que comprenda cualquier acto, transacción o suceso que haya ocurrido o comenzado antes de la Fecha de Retroactividad, o sido descubierta antes de la fecha de iniciación del Período de la Póliza, establecida en las Condiciones Particulares, o descubierta subsecuentemente a la terminación de la Póliza, o notificada a un asegurador previo.
- Costos financieros asociados a la transacción fraudulenta o cualquier otro costo distinto a la suma sustraída o cargada. Cualquier tipo de pérdida consecuencial.

### Artículo 6 - Periodo de carencia

Este seguro contempla 15 días de Periodos de Carencia a partir de la inclusión del Persona Asegurada en este seguro.

### Artículo 7 - Suma asegurada

La suma asegurada de cada Persona Asegurada en esta póliza será elegida al momento de su inclusión, y se detalla en el Certificado de Seguros correspondiente. Dicha suma no podrá ser superior al límite máximo individual que se estipule en las Condiciones Particulares. Al final de cualquier año póliza Sagicor puede establecer un nuevo límite máximo individual para las Personas Aseguradas durante el siguiente año póliza e incluir el mismo en las Condiciones Particulares mediante Adenda.

La suma total asegurada de la póliza colectiva será la sumatoria de los montos asegurados para cada Persona Asegurada bajo esta póliza.

### Artículo 8 - Periodo de cobertura

El presente seguro establece su cobertura sobre la base de ocurrencia del riesgo cubierto, de conformidad con la Ley Reguladora del Contrato de Seguro. En consecuencia, este seguro sólo cubrirá indemnizaciones por siniestros acaecidos durante la vigencia de este seguro, aún si la solicitud de indemnización se presenta después de vencido el seguro. Todo sin perjuicio de los términos de cobertura pactados y los plazos legales de prescripción.

### Artículo 9 - Delimitación geográfica

Este seguro cubre las consecuencias de los eventos que ocurran dentro del territorio nacional de la República de Costa Rica. En caso de reclamo o disputas las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales de Costa Rica.

## SECCIÓN V - OBLIGACIONES DEL TOMADOR Y PERSONA ASEGURADA

### Artículo 10 - Obligaciones del Tomador

En adición a otras obligaciones que contemple esta póliza o la normativa vigente, el Tomador asume las siguientes obligaciones:

- a) **Pago y Recaudo de Prima:** El Tomador deberá pagar a Sagicor la prima convenida conforme a los plazos estipulados en esta póliza. En el caso de modalidad contributiva, el Tomador realizará la gestión de recaudo respectivo de las primas correspondientes a cada Persona Asegurada.

- b) **Registro de las Personas Aseguradas Individuales:** El Tomador debe mantener un registro completo de las Personas Aseguradas del Grupo Asegurado de donde se pueda deducir el nombre e identificación de cada Persona Asegurada, la suma asegurada, y el número total de Personas Aseguradas al final del mes.
- c) **Informe de Personas Aseguradas:** En la fecha de pago de prima, el Tomador deberá aportar un informe a Sagicor que detalle:
  - i. Nombre e identificación de las Personas Aseguradas.
  - ii. Detalle de la cuenta asegurada.
  - iii. Total de nuevas Personas Aseguradas. (i.e. Inclusiones).
  - iv. El número de Personas Aseguradas excluidas del Grupo Asegurado durante el mes. (i.e. Exclusiones).
  - v. El número total de Personas Aseguradas a final de mes.
- d) **Elegibilidad:** Para efectos de todas las inclusiones, el Tomador del seguro debe velar por que las personas físicas y jurídicas que sean incluidas a la póliza colectiva como Personas Aseguradas sean reportadas mensualmente por El Tomador. Las Persona Asegurada debe ser una persona física, con al menos 18 años de edad, y que resida permanentemente en el territorio costarricense.
- e) **Requisitos de Inclusión:** El Tomador velará que las Personas Aseguradas, que cumplan con los requisitos de elegibilidad, y deseen ser incluidos en esta póliza deben presentar su identificación oficial junto con la debida Solicitud de Inclusión. En caso de modalidad no contributiva, el Tomador podrá incluir Personas Aseguradas directamente en los informes que envía cada mes. El Tomador no es un agente para Sagicor, y ninguno de sus empleados tiene autoridad para renunciar o modificar las condiciones del Contrato del Seguro.
- f) **Proceso de Investigación e Indemnizatorio:** Realizar los esfuerzos razonables para solicitar la inhabilitación o bloqueo de las cuentas utilizadas para realizar un Fraude Digital cubierto. Colaborar con la Persona Asegurada, la Entidad Aseguradora y el Organismo de Investigación Judicial para el cumplimiento de la información requerida en la Solicitud de Indemnización y el respectivo proceso de investigación.
- g) **Intermediación:** El Tomador deberá informar a los Asegurados la participación de un intermediario de seguros o sociedad corredora cuando corresponda, así como el detalle de sus obligaciones y responsabilidades y si actúan como asesores con contraprestación de honorarios asumida por el tomador.

### Artículo 11 - Obligaciones de la Persona Asegurada

En adición a otras obligaciones indicadas en las presentes Condiciones Generales o en la normativa vigente, la Persona Asegurada asume las siguientes obligaciones:

- a) **Pago de Prima:** En el caso de modalidad contributiva, la Persona Asegurada tendrá la obligación de girar el pago oportuno de la prima convenida al Tomador.
- b) **Proceso de Notificación:** Notificar a Sagicor de cualquier cambio en su dirección de notificaciones.
- c) **Proceso Indemnizatorio:** La Persona Asegurada tendrá la obligación de seguir y respetar el proceso indemnizatorio que se detalla en las presentes Condiciones Generales, según la cobertura aplicable, y notificar a Sagicor de cualquier cambio. Para efectos de reembolso de gastos, deberá presentar en dicho proceso todos los recibos y comprobantes originales de dichos gastos.
- d) **Prueba de Siniestro:** La Persona Asegurada tendrá el deber de demostrar la ocurrencia del Evento que constituya siniestro. Asimismo, deberá colaborar con Sagicor en la inspección y demás diligencias que requiera el procedimiento indemnizatorio.
- e) **Cumplimiento Jurídico:** Finalmente, deberá observar y cumplir sus obligaciones establecidas en la Ley Reguladora del Contrato de Seguros y normativa conexas.

### Artículo 12 - Obligaciones de la aseguradora

### Artículo 13 - Obligaciones sobre la Prevención de LC/FT/FPADM

Previo a la fecha de renovación del vencimiento de la póliza y en un plazo no mayor a treinta (30) días naturales, Sagicor entregará al Tomador del seguro un reporte completo de asegurados indicando para cada uno el detalle de coberturas y montos amparados. El Tomador validará o solicitará las modificaciones correspondientes al reporte de los datos de los Asegurados. El plazo para emitir la validación será el negociado entre las partes e indicado en las Condiciones Particulares. En caso de no cumplir con esta obligación se entenderá que el Tomador está de acuerdo la información suministrada.

Todos los reportes deberán ser entregados por los medios electrónicos definidos y con la estructura de datos suministrada por Sagicor.

**Prevención de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM):** El Tomador se compromete con Sagicor a brindar información veraz y verificable en el formulario Conozca su Cliente y en los documentos brindados según las políticas y procedimientos internos de Sagicor necesarios para conocer a su cliente. Se le otorgará un plazo de 30 días naturales a partir de la notificación realizada por Sagicor para la actualización de los datos contenidos en dichos documentos cuando le sea solicitado. El tomador, la Persona Asegurada y el beneficiario suministrarán los documentos e información necesaria que se soliciten como anexo, al inicio de la póliza, en su renovación y al momento del pago de indemnizaciones. En caso contrario, Sagicor se reserva el derecho de emitir, cancelar o no renovar la póliza, incluso podrá dejar de pagar cualquier indemnización que corresponda hasta que se aporte la información solicitada. En el caso de la cancelación de la póliza, se devolverán las primas no devengadas dentro de los 20 días naturales siguientes posteriores a su notificación.

### Artículo 14 - Declaraciones falsas o fraudulentas

Se extinguirá la obligación de indemnizar por parte de Sagicor si se demuestran declaraciones falsas o fraudulentas realizadas por el Tomador o por la Persona Asegurada, con dolo o culpa grave, cuando tal declaración le hubiera dado derecho a Sagicor a excluir, restringir o reducir esa obligación de conformidad con este seguro. En caso de reticencia o falsedad por parte del Tomador o de la Persona Asegurada en la declaración del riesgo se procederá conforme a lo estipulado en la Ley Reguladora del Contrato de Seguro.

## SECCIÓN VI - PRIMA

### Artículo 15 - Prima

La prima se determina multiplicando la suma de todos los montos asegurados individuales por la tasa de prima establecida en las Condiciones Particulares, tasa que se establece según el rango de suma asegurada individual. La prima incluirá todas las coberturas aplicables e incluye el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

**Frecuencia y cambios en las primas:** Las primas se facturarán anual, semestral, trimestral o mensualmente, según se acuerde con el Tomador de la póliza y deberán necesariamente ser pagadas dentro del periodo de gracia indicado en este contrato. No existe un descuento o recargo según la modalidad de pago seleccionada. En caso de negociar otras modalidades de pago vía addendum, se podrá establecer en el mismo un período de gracia superior.

### Artículo 16 - Ajuste de primas

Para el cumplimiento del primer año póliza y de previo a cada renovación, Sagicor tiene derecho a ajustar las tasas de las primas, para lo cual brindará una notificación de 30 días calendario de antelación a la fecha de renovación respectiva. Dicho ajuste en la tabla de tarifas se realizará con base en factores tales como la siniestralidad del Grupo Asegurado, la inflación, y la composición del Grupo Asegurado.

Por ende, de previo a cada renovación, Sagicor realizará un análisis actuarial de las primas recibidas bajo el presente seguro, los siniestros pagados, la variación del Grupo Asegurado en número o en composición etaria, a fin de determinar si procede o no una modificación de la tarifa colectiva. Se deja expresa constancia que los ajustes respectivos serán aplicados a la tarifa colectiva y no existirán ajustes individuales con base en las condiciones individuales de una determinada Persona Asegurada.

Para efectos de lo aquí dispuesto, la siniestralidad se calculará de la siguiente manera:

$$\frac{(\text{Indemnizaciones pagadas} + \text{indemnizaciones pendientes})}{\text{Primas pagadas}}$$

Es importante indicar, que para realizar el cálculo de la siniestralidad se tomará en cuenta los siguientes periodos de tiempo: i) para contratos en su primer año de vigencia, se utilizarán los primeros nueve meses de la póliza para dicho cálculo; y ii) para renovaciones posteriores se tomará en consideración el año póliza anterior completo más los primeros nueve meses del año póliza en curso.

Para efectos de lo aquí dispuesto, según la siniestralidad real del producto se podrá realizar un recargo a la prima según la siguiente tabla:

Siniestralidad	Porcentaje de recargo
0% - 46%	No aplica
47% - 70%	2% - 53%
71% - 85%	55% - 86%
86% - 99%	88% - 116%
100%	+ 119%

### Artículo 17 - Recargos y descuentos

La suscripción del presente seguro, no contempla recargos de ningún tipo en su emisión o fraccionamiento del pago de la prima. Sin embargo, podría realizarse un recargo en caso de alta siniestralidad, tal y como indica se indica en "Ajuste de primas"

### Artículo 18 - Periodo de gracia

Se permitirá un periodo de gracia de 60 días calendario para el pago de las primas vencidas durante el cual el seguro se mantendrá en pleno vigor.

## SECCIÓN VII - ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN

### Artículo 19 - Procesamiento de solicitudes de indemnización

Al momento de ocurrir un siniestro, la Persona Asegurada o el Tomador, deberá informar lo antes posible a Sagicor de su ocurrencia. Sin perjuicio de lo estipulado en la Ley Reguladora del Contrato de Seguros, el Tomador y/o la Persona Asegurada deberán notificar a Sagicor en el menor plazo posible desde su ocurrencia a fin de apoyarle en los trámites respectivos. Sagicor se compromete a resolver el reclamo y en caso positivo pagar al acreedor la indemnización respectiva dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción de todos los requisitos. En el caso que la Persona Asegurada o el Beneficiario no presente la totalidad de requisitos solicitados, se pausarán los plazos de resolución y pago estipulados por ley.

Toda Solicitud de Indemnización deberá realizarse por escrito y ser enviada a través de alguna de las siguientes maneras: (i) al correo [Reclamos@sagicor.com](mailto:Reclamos@sagicor.com); o (ii) físicamente a nuestras oficinas ubicadas en Avenida Escazú, Edificio 205, Piso 5 en San Rafael de Escazú, San José. En cualquier momento, puede también contactar a la línea de Servicio al Cliente y Whatsapp al +506 4080-0776 o por correo [Servicioalcliente@sagicor.com](mailto:Servicioalcliente@sagicor.com) para recibir asesoría sobre este proceso.

Sagicor pagará a la Persona Asegurada o al beneficiario la suma asegurada conforme conste en el Registro del Tomador después de la provisión de:

- Identificación de la Persona Asegurada.
- Formulario de Indemnización, firmado por la Persona Asegurada. Dicho formulario está disponible en el portal internet [www.sagicor.cr/solicitudes-de-indemnizacion/](http://www.sagicor.cr/solicitudes-de-indemnizacion/), o podrá ser solicitado al correo electrónico [Reclamos@sagicor.com](mailto:Reclamos@sagicor.com).
- Notificación del Fraude Digital en los 5 días naturales después del Fraude Digital.
- Copia de la denuncia interpuesta ante el Organismo de Investigación Judicial.
- Estado de cuenta donde refleje la transacción fraudulenta.

En caso de se requiera algún documento adicional que facilite el proceso de indemnización Sagicor solicitaría a la Persona Asegurada o a los Beneficiarios designados dicha información requerida.

## SECCIÓN VIII - VIGENCIA DEL SEGURO

### Artículo 20 - Inicio del seguro y fecha de vigencia

El seguro de cada Persona Asegurada se hace efectivo a partir de la fecha de inclusión que conste en las solicitudes y certificados de seguro respectivos.

Esta póliza se emite como un Seguro Anual Renovable para efectos del Tomador. Iniciará según se indica en las Condiciones Particulares de la póliza para efectos del Tomador, y en el Certificado de Seguro para efectos de cada Persona Asegurada.

### Artículo 21 - Renovación de la póliza

La póliza se renovará automáticamente en cada aniversario de la póliza. Sagicor pueda suspender temporal o permanentemente la inclusión de nuevas Personas Aseguradas en el Grupo Asegurado en el aniversario de la póliza para lo cual deberá comunicar su decisión con al menos 30 días calendario de antelación a dicho aniversario.

La renovación se efectuará bajo las mismas condiciones del periodo que vence, excepto cuando las partes pacten diferentes condiciones.

### Artículo 22 - Terminación de la póliza colectiva

Salvo en los casos de terminación anticipada que permite la ley, esta póliza continuará en vigencia hasta el vencimiento de los riesgos cubiertos. El Tomador podrá terminar anticipadamente esta póliza por medio de un aviso con al menos a la aseguradora. Será condición y requisito absolutamente indispensable en caso de terminación anticipada, que el Tomador brinde un preaviso a Sagicor con al menos 60 días calendario de anticipación, a fin de que Sagicor proceda a informar de dicha solicitud a las Personas Aseguradas mediante comunicado, a efecto que sus intereses no se vean afectados. El Tomador deberá brindar toda colaboración requerida por Sagicor para proceder con este comunicado; dicha colaboración no libera a Sagicor de responsabilidad ante omisiones que afecten a la Persona Asegurada de buena fe.

Sagicor puede dar por terminada la póliza si comprueba declaraciones falsas o si el Tomador o Persona Asegurada se encuentra en alguna de las listas emitidas por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), Oficina de Control de Activos Extranjeros de los Estados Unidos de América (OFAC por sus siglas en inglés) y organismos internacionales o intergubernamentales reconocidos en materia de LC/FT/FPADM remitiendo notificación con al menos 30 días calendario de anticipación.

### Artículo 23 - Terminación de cobertura de Personas Aseguradas Individuales

En adición a los casos indicados por la Ley Reguladora del Contrato de Seguros, este seguro finalizará por las siguientes condiciones:

- Si por alguna razón la característica común que comparte con el Grupo Asegurado dejara de existir.
- Tras la cancelación de la póliza colectiva por parte del Tomador por cualquier causa o por parte de Sagicor en caso de incumplimiento por parte del mismo según lo estipulado en esta póliza.
- En caso de Muerte de la Persona Asegurada.
- El cambio de residencia de la Persona Asegurada a un lugar fuera de la República de Costa Rica.
- Cancelación del seguro a solicitud de la Persona Asegurada.
- Vencido el periodo de gracia, y no se haya pagado la prima.

## SECCIÓN IX - CONDICIONES VARIAS

### Artículo 24 - Confidencialidad de la información

La información que sea suministrada a Sagicor queda tutelada por el derecho a la intimidad y confidencialidad, por lo que Sagicor protegerá y tratará la información personal del Tomador y/o Persona Asegurada con base en los deberes y obligaciones que contempla la legislación vigente.

Sagicor es una compañía que se dedica a la actividad aseguradora y será la destinataria de información brindada. Esta información será almacenada en una base de datos de carácter interna, a la cual tienen acceso los colaboradores de Sagicor y se comparte únicamente los datos necesarios con los socios comerciales a los que Sagicor autorice para brindarle los servicios de este seguro. Esta información será utilizada para ofrecerle beneficios adicionales y enviarle información relacionada al seguro adquirido con Sagicor.

### Artículo 25 - Modalidad de contratación

Este seguro colectivo constituye una modalidad de seguro contratado por cuenta de un tercero y cuenta con la posibilidad de contratarse bajo las siguientes modalidades:

- Contributiva: donde las Personas Aseguradas contribuyen con parte o la totalidad de la prima.
- No-contributiva: donde el Tomador, demostrando su interés asegurable sobre el riesgo, paga la totalidad de la prima.

La misma debe ser detallada en las Condiciones Particulares.

### Artículo 26 - Certificado de seguro

Sagicor entregará a la Persona Asegurada un Certificado de Seguro con la información requerida por la normativa vigente, en el plazo establecido por dicha normativa.

El Certificado de Seguro podrá ser entregado a la Persona Asegurada por medio del Tomador. Adicionalmente la Persona Asegurada podrá solicitar que se le entregue copia de las Condiciones Generales y Particulares que integran este seguro.

### Artículo 27 - Legislación

Esta póliza se rige por las disposiciones de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros y la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, y de forma supletoria y en lo que resulte aplicable por el Código de Comercio y el Código Civil de la República de Costa Rica.

### Artículo 28 - Prescripción

Las obligaciones de Sagicor prescriben en el plazo de cuatro (4) años contabilizados desde que las mismas son exigibles.

### Artículo 29 - Rectificación de la póliza

Si el contenido de la póliza difiere de la solicitud o propuesta de seguro, prevalecerá la póliza. No obstante, el Tomador tendrá un plazo de treinta días naturales a partir de la entrega de la póliza para solicitar la rectificación de las cláusulas respectivas. En este caso, las cláusulas sobre las que no se ha solicitado rectificación serán válidas y eficaces desde la fecha de emisión de la póliza. Transcurrido el plazo a que se refiere el párrafo anterior, caducará el derecho del Tomador de solicitar la rectificación de la póliza.

### Artículo 30 - Cesión del contrato

El Tomador ni la Persona Asegurada podrán ceder este contrato de seguro.

### Artículo 31 - Modificación del seguro colectivo

De conformidad con el artículo 14 de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros, la prórroga del contrato es obligatoria para el asegurador en tanto se cancele la prima determinada técnicamente, según las condiciones pactadas en dicha póliza. Por tal motivo, en la prórroga de plazo del contrato, los términos y condiciones de la póliza, salvo las que se negocien para los nuevos asegurados, no sufrirán modificación distinta de los ajustes automáticos contemplados en la misma

Sagicor proporcionará un aviso por escrito al tomador del seguro con no menos de treinta sesenta (30) días calendario de anticipación a la fecha efectiva de cualquier cambio que aplique para nuevos asegurados

### Artículo 32 - Moneda

Todos los valores e indemnizaciones bajo este seguro son liquidables en dólares de los Estados Unidos de América.

No obstante, las obligaciones monetarias podrán efectuarse por el equivalente en colones según el tipo de cambio de venta publicado por el Banco Central de Costa Rica en la fecha de pago respectiva.

### Artículo 33 - Comisión de cobro

En el caso de la modalidad contributiva, por la recaudación de las primas, Sagicor podrá reconocer al Tomador del seguro un porcentaje de comisión de cobro que se especifique en las Condiciones Particulares o Especiales de esta póliza. La comisión contempla el reconocimiento de todos los costos incurridos por el tomador en virtud de la gestión de la póliza, aún los indirectos como los costos que puedan generarse por los casos de personas que decidan optar por otro seguro.

### Artículo 34 - Comisión por intermediación

En el caso de la Modalidad Contributiva, Sagicor podrá reconocer al Intermediario de Seguros el porcentaje de comisión acordado en las condiciones especiales de este seguro, siempre y cuando se especifique la presencia de este en dicho documento. Esto implica que la participación del intermediario en el proceso de aseguramiento debe estar claramente definida en el contrato o en las condiciones especiales del seguro para que pueda recibir la compensación acordada.

## SECCIÓN X - INSTANCIAS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

### Artículo 35 - Jurisdicción, arbitraje y otras instancias de solución de controversias

En caso de reclamos o disputas, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales de San José, Costa Rica. No obstante, lo anterior, las partes pueden optar, por común acuerdo, por resolver las mismas a través de arbitraje u otro medio de solución alterna de controversias.

Adicionalmente, el consumidor de seguros, de conformidad con la normativa vigente, puede presentar sus reclamaciones o quejas: (i) en las oficinas de Sagicor o por correo electrónico a [servicioalcliente@sagicor.com](mailto:servicioalcliente@sagicor.com); (ii) en el Centro de Defensa del Asegurado ([www.cda.cr](http://www.cda.cr)); (iii) presentando una queja en las oficinas de la SUGESE ([www.sugese.fi.cr](http://www.sugese.fi.cr)); o inclusive (iv) en la Comisión Nacional de Consumidor. Lo anterior conforme a las competencias específicas de dichas entidades que estipula la normativa vigente.

### Artículo 36 - Valoración por peritos

Las partes podrán convenir que se practique una valoración o tasación si hubiera desacuerdo respecto del monto de la indemnización o la validez del criterio médico que dicte una Incapacidad Total y Permanente o causa de Muerte, al momento de ocurrir el siniestro. La valoración podrá efectuarse por uno o más peritos, según lo convengan las partes siguiendo las condiciones estipuladas en la Ley Reguladora del Contrato de Seguros.

## SECCIÓN XI - COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES

### Artículo 37 - Notificaciones

Las comunicaciones que se dirijan a Sagicor deberán realizarse por escrito directamente y enviadas a las oficinas ubicadas en Avenida Escazú, Edificio 205, 5to Piso en San Rafael de Escazú, San José, o correo electrónico [servicioalcliente@sagicor.com](mailto:servicioalcliente@sagicor.com), al número 4080-0776 o por medio de la página web <https://www.sagicor.cr/>

Cualquier notificación o aviso que Sagicor deba hacer al Tomador y/o a la Persona Asegurada se realizará por cualquier medio escrito o electrónico, tales como fax, correo electrónico, entrega personal o correo certificado, estos últimos dirigidos a la dirección física consignada en la póliza.

En caso de existir una modificación en el domicilio y/o medio de notificación a ser utilizado, el mismo deberá ser notificado por escrito a Sagicor, quien confirmará la recepción de tal cambio y registrará el mismo en el sistema, de lo contrario, toda notificación realizada en cualquiera de las direcciones consignadas en la Póliza se tendrá como válida.

Información y consultas: Los Asegurados y miembros del grupo asegurable podrán obtener información y asesoría respecto a la presente póliza colectiva en los siguientes canales: (i) correo electrónico: [Servicioalcliente@sagicor.com](mailto:Servicioalcliente@sagicor.com), (ii) teléfono +506 4000-0914, (iii) página web [www.sagicor.cr](http://www.sagicor.cr)

## SECCIÓN XII - REGISTRO ANTE LA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE SEGUROS

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 G07-43-A12-1041 de fecha 07 de junio del 2022.