



Reglamento de Condiciones y Requisitos PLAN PROTECCIÓN TOTAL

El Plan de Protección Total es un programa que pertenece a Banco Promerica de Costa Rica S.A. y se regirá bajo las siguientes reglas y condiciones. Al afiliarse al programa, los tarjetahabientes aceptan todas y cada una de las reglas de este reglamento en forma incondicional, incluyendo aquellas cláusulas que limitan la responsabilidad en las coberturas señaladas.

El otorgamiento de cualquiera de los beneficios del Plan de Protección Total estará condicionado al cumplimiento de todas y cada una de las leyes y regulaciones aplicables, así como lo dispuesto por este reglamento en específico.

Banco Promerica de Costa Rica S.A se reserva el derecho de descalificar y/o exigir la devolución de los beneficios otorgados a aquellos afiliados que directa o indirectamente incumplan las normas y condiciones aquí establecidas.

1. Condiciones Generales.

En consideración a la solicitud y aceptación voluntaria por parte del tarjetahabiente para afiliarse al **PLAN PROTECCIÓN TOTAL** (en adelante denominado como “PPT”), y con sujeción a las estipulaciones, requisitos, condiciones y limitaciones sustentadas en este adendum al contrato de tarjeta de crédito de **BANCO PROMERICA DE COSTA RICA S.A**, en adelante PROMERICA, afirma por la presente brindarle al tarjetahabiente los siguientes servicios y beneficios que incluye el PPT:

- Reposición de la tarjeta de crédito en caso de robo, pérdida o fraude, sin costo adicional.
- Plan Notificaciones al Instante (SMS).
- Adicionalmente, su membresía al PPT incluye como beneficio, su afiliación gratuita a la póliza colectiva de Protección al Tarjetahabiente (en adelante la “póliza”) suscrita por PROMERICA con Aseguradora Sagicor Costa Rica S.A (en adelante “Sagicor”) y con las siguientes coberturas:

- **Cubre el 100% del valor de las transacciones generadas a consecuencia de fraude, robo, hurto o pérdida de su tarjeta de crédito**, aplica inclusive para transacciones realizadas en internet, servicio personalizado 24/7, sin límite de eventos, esta cobertura se amplía a tarjetas adicionales.
- **Cobertura de Muerte Accidental para el titular**, en caso de fallecimiento como resultado directo de un accidente, se indemnizará la suma de \$1.500 a los herederos legales del cliente. El fallecimiento deberá ocurrir al momento del accidente o hasta dentro de los 365 días naturales posteriores a la fecha del evento. **
- **Incapacidad Total y Permanente por Accidente para el titular**, en caso de incapacidad total y permanente a causa directa de un Accidente, se indemnizará la suma de \$1.500 a favor del cliente. **
- **Cobertura en viajes** por hasta \$5.000 para el titular de la tarjeta**
- **Fraudes Digitales:** Incluye eventos como phishing, robo de identidad, spoofing, pharming, vishing e ingeniería social, hasta un monto de \$1.000. Esta cobertura aplica únicamente cuando el tarjetahabiente se encuentre pagando la prima correspondiente a la póliza del PPT. Por ende, no aplica en promociones o campañas de PROMERICA en las cuales se brinde beneficios con meses de afiliación gratuita al PPT.
- **Asistencia de Protección Digital:** Servicios de monitoreo preventivo de riesgos en línea. Aplica en concordancia y se encuentra condicionada a la vigencia de la póliza colectiva de Protección al Tarjetahabiente y la cobertura de Fraudes Digitales.

**aplican solo para clientes físicos (no incluye tarjetas Signature, tarjetas corporativas o Business)

A continuación, se detallarán cada uno de los servicios y beneficios mencionados anteriormente:

2. Definiciones

Accidente: Acontecimiento repentino, inesperado e inusual que se produce en un momento y lugar identificables durante la vigencia de la póliza, que causa una lesión corporal o muerte del Asegurado, y que es ajeno a su voluntad.

Asegurado o Afiliado: Toda persona física o jurídica tarjetahabiente del emisor de la

tarjeta y que se incorpora al plan PPT.

Beneficios Estafa: la situación en la que, a través de una página web, anuncio, mensaje de texto, email o similares al Asegurado: (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.

Cargos: Operación comercial cursada en un período determinado con respaldo a la tarjeta de crédito.

Coerción: Presión ejercida sobre alguien para forzar su voluntad o conducta.

Costos Financieros: Son los costos involucrados en el procesamiento de la reclamación. También son los costos que se generan por el valor del monto que está inmovilizado en la reclamación, al cual no se le puede obtener ningún rendimiento financiero.

Emisor: Empresa emisora de tarjetas de crédito de PROMERICA.

Estado de Cuenta: Informe mensual que rinde el Emisor al tarjetahabiente donde se detallan movimientos generados durante ese período.

Extravío de la tarjeta: Es cuando el asegurado deja de tener posesión de la tarjeta de crédito entregada por el emisor y no tiene conocimiento de su localización.

Fraude: Actuación engañosa realizada por un tercero y que produce un daño de carácter económico al asegurado.

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.

Hurto: Apoderamiento desautorizado y con ánimo de lucro de un bien ajeno, sin ejercer fuerza sobre las cosas ni violencia en las personas.

Medios de Pago: Se refiere a los medios de pago de Tarjeta de Crédito, Tarjeta de Débito, Brazalete de Pago y Billetera Digital que PROMERICA ha puesto a disposición de sus tarjetahabientes. En caso singular, se refiere a cualquiera de ellos.

Pérdida Financiera: Pérdida económica por concepto de intereses y cargos por mora.

Pérdida Consecuencial: Interrupción de negocios, pérdidas de descuento, aumento de precios o cualquier pérdida asociada.

Reposición: Reemplazo de la tarjeta de crédito por una nueva, en caso de robo, pérdida o fraude.

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.

SMS: Servicio de mensajería de texto a través de un teléfono celular.

Tarjetahabiente titular: Persona física propietaria de la tarjeta de crédito emitida por el Emisor.

Tarjeta de crédito: Documento de identificación del tarjetahabiente, que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, que acredita una relación contractual previa entre el Emisor y el tarjetahabiente titular, por el otorgamiento de un crédito revolutivo a favor del segundo, para comprar bienes, servicios, pagar sumas líquidas y obtener dinero en efectivo.

3. Pagos

El cargo mensual por la afiliación del PPT, será el que se describe a continuación:

Tipo de Tarjeta	Tarifa
Tarjetas de Crédito Oro y Clásicas	\$7,50
Tarjetas de Crédito Platinum	\$8,50
Tarjetas de Crédito Black	\$11,50
Tarjetas de Crédito Visa Infinite	\$11,50
Tarjetas de Crédito BOFA y Adicionales	\$11,50
Tarjetas de Crédito Empresarial: Premia Corporate MasterCard, Business Black, Premia Visa Empresarial, Business Visa, Pyme	\$11,50

Las nuevas tarifas regirán a partir del 01 de agosto de 2024 para todas las Tarjetas.

Los montos anteriores se aplicarán en colones y se calcularán al tipo de cambio del

día de la aplicación. El Emisor hará los cargos con 30 días de anticipación, en la primera semana de cada mes. Para que el tarjetahabiente titular pueda hacer uso de los beneficios del PPT, deberá estar al día en sus pagos y no podrá presentar sobregiro alguno (excepto que la causa de este sobregiro sean las transacciones que el tarjetahabiente reclama), al momento del reporte.

4. Condiciones específicas:

A continuación, se detallan cada uno de los servicios y beneficios con que cuentan los afiliados al Plan Protección Total:

4.1 Reposición gratuita de la Tarjeta de Crédito por Robo, Pérdida o Fraude:

Como parte de los beneficios del PPT, el Emisor exime del cobro adicional a sus Afiliados por la reposición del plástico o tarjeta de crédito en caso de robo, pérdida o fraude de la misma. Este beneficio aplica con las siguientes limitaciones

- **Tarjetas Clásicas y Oro:** Máximo de 2 reposiciones, en el período de un año calendario.
- **Tarjetas Platinum:** Máximo de 3 reposiciones, en el período de un año calendario.
- **Tarjetas Black, Empresarial, Premia Corporate MasterCard y Signature:** Máximo de 5 reposiciones, en el período de un año calendario. Cualquier reposición adicional a los máximos antes indicados estará sujeta al cobro usual que realice el Emisor por este concepto.

4.2 Notificaciones al Instante. (SMS):

Como parte de los beneficios del PPT, el Afiliado gozará de los beneficios del sistema Notificaciones al Instante (SMS). Este se refiere al envío de mensajes de texto al celular afiliado por el Tarjetahabiente Titular, con información sobre transacciones realizadas (comercio — monto y fecha de compra) por el Tarjetahabiente Titular y sus adicionales, en tanto el Tarjetahabiente Titular haya afiliado las tarjetas de crédito adicionales, o bien, recibir el resumen del estado de cuenta de la tarjeta de crédito. El servicio aplica para compras y avances de efectivo superiores a 40.000 colones o su equivalente en dólares. Si no estuviera ya afiliado, el Tarjetahabiente Titular debe llamar a la línea de servicio al cliente del Emisor para solicitar la afiliación de este servicio.

4.3 Afiliación gratuita a la póliza colectiva de Protección al Tarjetahabiente suscrita

por PROMERICA con Sagicor para las personas físicas o jurídicas. Se basa en el Seguro Colectivo Protección al Tarjetahabiente de dicha aseguradora. El texto íntegro de esta póliza puede ser revisado por el Asegurado en la página de internet www.promerica.fi.cr

- **Cubre el 100% del valor de las transacciones generadas a consecuencia de fraude, robo, hurto o pérdida de su tarjeta de crédito**, aplica inclusive para transacciones realizadas en internet, servicio personalizado 24/7, sin límite de eventos, esta cobertura se amplía a tarjetas adicionales.
 - **Cobertura de Muerte Accidental para el titular**, en caso de fallecimiento como resultado directo de un accidente, se indemnizará la suma de \$1.500 a los herederos legales del cliente. El fallecimiento deberá ocurrir al momento del accidente o hasta dentro de los 365 días naturales posteriores a la fecha del evento. **
 - **Incapacidad Total y Permanente por Accidente para el titular**, en caso de incapacidad total y permanente a causa directa de un Accidente, se indemnizará la suma de \$1.500 a favor del cliente. **
 - **Fraudes Digitales:** Incluye eventos como phishing, robo de identidad, spoofing, pharming, vishing e ingeniería social, hasta un monto de \$1.000. Esta cobertura aplica únicamente cuando el tarjetahabiente se encuentre pagando la prima correspondiente a la póliza del PPT. Por ende, no aplica en promociones o campañas de PROMERICA en las cuales se brinde beneficios con meses de afiliación gratuita al PPT.
 - **Asistencia de Protección Digital:** Servicios de monitoreo preventivo de riesgos en línea. Ver “Ingreso al Sistema”. Aplica en concordancia y se encuentra condicionada a la vigencia de la póliza colectiva de Protección al Tarjetahabiente y la cobertura de Fraudes Digitales.
-
- **Cobertura en viajes** por hasta \$5.000 para el titular de la tarjeta**

DETALLE DE COBERTURAS ASISTENCIA EN VIAJE PLAN PROTECCIÓN TOTAL

BENEFICIOS MÉDICOS*	
Asistencia médica por accidente	Hasta USD 5.000
Asistencia médica por enfermedad no preexistente	Hasta USD 5.000
Asistencia médica por Covid19	Hasta USD 5.000
Emergencia dental Hasta USD 100	Hasta USD 100
Asistencia médica por enfermedad preexistente USD 100	USD 100
Medicamentos recetados	Incluido
Asistencia psicológica	Incluido
TRASLADOS	
Regreso anticipado por siniestro grave en domicilio.	Tkt aéreo (hasta USD 300)
Repatriación Funeraria	Hasta USD 2.500
Traslado de familiar por hospitalización.	Tkt aéreo (hasta USD 300)
VARIOS	
Gastos de Hotel por convalecencia	Hasta USD 200
Gastos de Hotel por aislamiento sanitario	Hasta USD 1.000
Concierge/Información eventos y espectáculos culturales principales ciudades	Incluido
Orientación en caso de extravío de documentos, equipajes	Incluido
Transmisión de mensajes urgentes	Incluido
Gastos de transferencia de fondos para fianza legal	USD 1.000
Deducible por Asistencia Médica	USD 100
Máximo de días de cobertura por Viaje	15 días

Ver detalles de las condiciones generales de la póliza en www.promerica.fi.cr

**aplican solo para clientes físicos (no incluye tarjetas Signature, tarjetas corporativas o Business)

Números de contacto para la asistencia en Viaje:

Línea Telefónica: +(506) 4002-1360

Líneas alternativas:

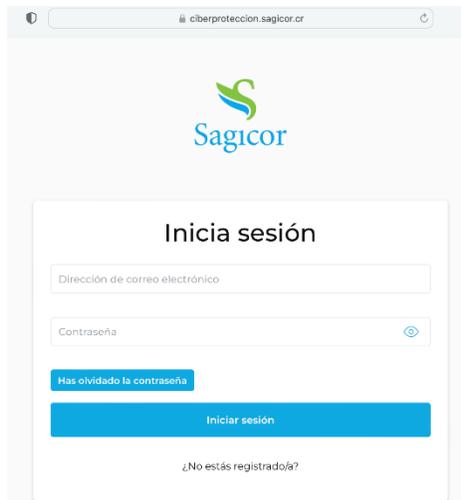
El Cedral, Corporativo Trejos Montealegre, Escazú, S.J. Costa Rica
Tel: (506) 2505-7000 | Apdo. postal 1289-1200. www.promerica.fi.cr

PAÍS	LÍNEA TELEFÓNICA
Italia	+39 - 699266524
Portugal	+351 - 308805005
México	+52 - 5546242440
España	+34 - 919010891
Inglaterra	+44 - 2039667117
Perú	+51 - 17075632

Ingreso al Sistema de Asistencia Protección Digital

Los clientes que ya cuentan con el Plan de Protección Total deben ingresar de la siguiente forma:

- Ingresar por medio del link: <https://ciberproteccion.sagikor.cr/>
- Usuario: Debe ingresar la dirección de correo electrónico que tiene registrado en el banco.
- Contraseña: Anotar el número de cédula para que posteriormente pueda hacer el cambio de la misma.



Para las nuevas inclusiones, la aseguradora Sagicor enviará al usuario un correo con un código único de acceso precargado. El usuario deberá usar el correo electrónico que tiene registrado con PROMERICA.

4.3.1 Procedimiento para solicitar bloqueo de la tarjeta.

El Asegurado debe llamar a la línea de servicio al cliente que el Emisor haya establecido y solicitar el bloqueo de la tarjeta de crédito por la situación particular que haya generado la pérdida, robo o extravío de la tarjeta de crédito. Se deben tomar en cuenta los tiempos límites que se mencionan en el apartado de riesgos cubiertos.

4.3.2 Riesgos cubiertos.

- **Robo y Fraude:** Esta póliza cubre el valor de las transacciones, hasta el Límite de crédito su tarjeta de crédito, realizadas por individuos no autorizados:
 - Dentro de las 72 horas anteriores al reporte de robo, hurto y/o pérdida de alguna de sus tarjetas de crédito mediante el cual el Tarjetahabiente Titular solicita al Emisor el bloqueo de la tarjeta respectiva: y
 - En los 45 días anteriores a la notificación por parte del Emisor de la tarjeta informando de cargos fraudulentos mientras el Asegurado está en posesión de la tarjeta de crédito y/o débito, siempre y cuando dichos cargos hayan sido realizados durante el periodo de cobertura.

En ambos casos, la cobertura está sujeta a las exclusiones específicas y generales de esta póliza.

- **Fraude Digital:** Este seguro cubre la sustracción fraudulenta o cargo fraudulento de dinero contra la Tarjeta de Crédito 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.
- **Asistencia de Protección Digital:** 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.
- **Retiros de efectivo** Si esta cobertura es contratada conforme conste en las condiciones particulares o certificado de cobertura, esta póliza cubre:
 - El monto de los retiros de dinero en efectivo, con cargo a la tarjeta de crédito y/o débito, en el caso de uso forzado de dicha tarjeta por motivo de secuestro, violencia o intimidación de terceros, y que resultan en el robo de dicho dinero.
 - Los retiros de efectivo realizados voluntariamente por el Asegurado con cargo a la tarjeta de crédito y/o débito, pero que son robados al Asegurado en los 10 minutos siguientes a la transacción.
- **Muerte Accidental (Opcional):** Si esta cobertura es contratada conforme conste en las condiciones particulares o certificado de cobertura, en caso de muerte del Asegurado como resultado directo de un Accidente, se indemnizará la suma asegurada bajo esta cobertura mediante un pago único a favor de los herederos legales. El fallecimiento deberá ocurrir al momento del Accidente o hasta dentro de los 365 naturales posteriores a la fecha del evento, independientemente de que el plazo de vigencia de la póliza hubiera terminado.

- **Incapacidad Total y Permanente por Accidente (Opcional):** Si esta cobertura es contratada conforme conste en las condiciones particulares o certificado de cobertura, en caso de Incapacidad Total y Permanente del Asegurado a causa directa de un Accidente, se indemnizará la suma asegurada bajo esta cobertura mediante un pago único a favor del Asegurado.

4.4.3 Riesgos Excluidos.

Esta póliza no cubre bajo ninguna circunstancia las pérdidas originadas total o parcialmente, en los siguientes casos:

A. Coberturas: Robo y Fraude, y Retiros de Efectivos

- Pérdidas originadas por riesgos cubiertos en esta póliza que hayan ocurrido en los primeros tres días hábiles de cobertura.
- Eventos cubiertos por esta póliza, pero que hayan sido indemnizados por PROMERICA o por cualquier otro medio.
- Actos dolosos o fraudulentos de parte del Asegurado o terceras personas que hubieran recibido autorización para el uso de cualquiera de los Medios de Pago.
- Cargos realizados por el Asegurado o terceras personas que hubieran recibido autorización para el uso de cualquiera de los Medios de Pago, aunque dicha autorización hubiere sido revocada.
- Transacciones realizadas por personas de confianza del Asegurado que tuvieran acceso a cualquiera de los Medios de Pago.
- Transacciones fraudulentas en Internet, cuando por negligencia del Asegurado, un tercero haya tenido acceso a plataformas donde el Asegurado haya incluido los datos de cualquiera de los Medios de Pago.
- Pérdidas originadas directa o indirectamente por medio de un tercero o grupo de terceros, que, utilizando la simulación, engaño, o técnicas similares, consigue que el Asegurado le proporcione datos de carácter confidencial como su número de tarjeta, número de seguridad, o número de identificación personal (PIN) así como claves de acceso para realizar transacciones con sus cualquiera de los Medios de Pago.
- Costos financieros asociados a la transacción cubierta.
- Cargos cubiertos por esta póliza pero que ocurrieran después de que el Asegurado haya reportado a PROMERICA la pérdida de cualquiera de los Medios de Pago.
- Cualquier tipo de pérdida consecencial.
- Pérdidas por responsabilidad civil contractual o extracontractual.
- Pérdidas atribuibles a causa de disturbios, guerra o disturbios civiles.
- Hurto de cualquiera de los Medios de Pago en el cual se evidencie la presencia de culpa grave o negligencia inexcusable del Asegurado en el debido resguardo, custodia y protección de los Medios de Pago.
- Se excluyen de esta cobertura los daños o perjuicios que sufra el Asegurado por

retiros de efectivo realizados con la tarjeta respectiva por terceros no autorizados o bien por el Asegurado mediante violencia o amenaza de dichos terceros, salvo que se cuente con la cobertura opcional de Retiros de Efectivo.

B. Coberturas: Muerte Accidental e Incapacidad Total y Permanente por Accidente

- Esta cobertura no cubre ningún padecimiento, lesión, daño, muerte, gasto, o perjuicio que surja por causa directa o indirecta de una condición preexistente o de un evento ajeno o diferente a un Accidente, incluyendo, pero sin limitarse a enfermedad. Asimismo, no se cubren en ningún caso accidentes que haya surgido con anterioridad a la entrada en vigencia de la póliza.
- Lesiones o padecimientos del Asegurado que no sean causa directa de un Accidente, incluyendo, pero sin limitarse a lesiones causadas por tentativa de suicidio.
- Suicidio del Asegurado que ocurra durante los primeros dos años desde que inicia la cobertura para el Asegurado.
- Muerte del Asegurado, a causa de guerra, invasión, motín, o disturbios civiles droga o estupefaciente.
- Lesiones sufridas y/o Muerte del Asegurado desde o al intentar realizar un vuelo aéreo de cualquier tipo, excepto como pasajero y no como miembro de la tripulación del avión, ni teniendo ningún deber en relación con el vuelo.
- Lesiones sufridas y/o Muerte del Asegurado a causa de cometer o intentar cometer un delito.
- Lesiones sufridas y/o Muerte del Asegurado a causa de actividades peligrosas incluyendo carreras sobre ruedas o botes, esquí acuático y similares, paracaidismo, alpinismo, buceo, bungee jumping, vuelos en planeadores, vuelos delta o similares, boxeo, lucha libre, tiro, tauromaquia.
- Lesiones sufridas y/o muerte del Asegurado causado por o como resultado de conducir o viajar como pasajero en un vehículo (tierra, mar o aire) que participe en cualquier tipo de carrera, prueba de velocidad, prueba de resistencia o que dicho vehículo sea utilizado para acrobacias o trucos de conducción.
- Lesiones causadas y/o Muerte del Asegurado ocasionada con dolo por el cónyuge del Asegurado, o cualquiera de sus parientes hasta tercer grado de consanguinidad o afinidad.
- Muerte del Asegurado que ocurra luego de transcurridos 365 días naturales desde el momento del Accidente.
- Lesiones o muerte por causa de anomalías congénitas y condiciones que surjan o se originen a causa de hernias o tratamientos dentales;
- Lesiones o muerte por causa de infecciones bacterianas excepto infecciones piógenas que son causadas por una herida accidental.
- La incapacidad sufrida por el Asegurado que, a la fecha del siniestro, se encuentren pensionados(as) y/o retirados de sus oficios.

C. Coberturas: Fraude Digital

- Los Fraudes Digitales en que el tercero beneficiado sea un colaborador, compañero de trabajo, familiar con al menos tercer grado de consanguinidad o dependiente del Asegurado.
- Acción u omisión premeditada, intencional, por culpa grave, dolo o mala fe del Asegurado.
- 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 del Asegurado o se encuentran dentro del mismo.
- La sustracción de los fondos del Asegurado por parte de hackers que violen de forma directa los sistemas informáticos de PROMERICA.
- Los Fraudes Digitales en que participen activamente los Colaboradores o Empresas Subcontratadas de PROMERICA.
- Los Fraudes Digitales en que el Asegurado 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 el Asegurado 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 cualquier tipo de pérdida consecencial.

4.3.4 Reclamos.

En el caso de robo, pérdida y fraude de su tarjeta de crédito, el Asegurado deberá llamar a la línea de servicio al cliente que el Emisor haya establecido o presentarse a una sucursal de PROMERICA y gestionar una solicitud de contracargo por los cargos que no corresponden. En los casos que se requieran, el Asegurado deberá presentar pruebas y la denuncia respectiva ante la o las autoridades que correspondan. Los

documentos deben presentarse legibles y completos. En caso de tarjetas adicionales, el Tarjetahabiente Titular debe firmar la carta donde se detalla la denuncia de los hechos y adjuntar fotocopia de su documento de identificación, debiendo presentar todos los demás documentos necesarios a solicitud de PROMERICA.

4.3.5 Requisitos Obligatorios.

En el caso de robo, pérdida y fraude de la tarjeta de crédito se debe presentar: (i) una carta firmada por el Asegurado donde se detalle la denuncia de los hechos, (ii) Carta de Reclamo o contracargo que firma el Asegurado ante el Emisor y, (iii) fotocopia del documento de identificación vigente del asegurado (titular) o bien de la persona que tiene propiedad de la tarjeta adicional. En los casos que se requieran, el Asegurado deberá presentar pruebas y la denuncia respectiva ante la o las autoridades que correspondan.

En caso de robo o extravío en el extranjero, el Asegurado deberá aportar: (i) copia de la denuncia efectuada ante la autoridad correspondiente o por medio del consulado y, (ii) fotocopia completa del pasaporte del Asegurado, en caso de robo o extravío del pasaporte, debe presentar copia del salvoconducto o certificado emitido por el consulado o embajada correspondiente, debidamente consulado.

Para gastos efectuados en Costa Rica, el Asegurado debe presentar 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.

Asimismo, el Asegurado debe presentar la copia de los estados de cuenta del Asegurado de los últimos dos (2) meses anteriores y el mes del evento.

Disposiciones finales.

Este reglamento no excluye, ni limita, ni modifica el contrato de la tarjeta de crédito suscrito con PROMERICA, salvo en aquellos casos donde el tipo de producto lo solicite, al cual queda sujeto no solo el tarjetahabiente, sino a este reglamento y se considera parte integral de éste.

La afiliación del Asegurado al PPT se realiza de forma voluntaria y por ende, el Afiliado puede en cualquier momento cancelar su suscripción mediante una gestión en servicio al cliente del Emisor.

El PPT no cubre otras cuentas de crédito o tarjetas de crédito que no tengan activado

el PPT, aunque pertenezcan a un mismo tarjetahabiente. Si un tarjetahabiente tiene más de una cuenta de crédito deberá incluir el cargo en cada una de ellas para poder hacer uso del PPT.

En caso de reformas al reglamento, o en caso de uno nuevo que le sustituya, la vigencia del mismo se dará a conocer por medio de la página de internet www.promerica.fi.cr Cualquier consulta sobre este reglamento o sobre el plan PPT podrá ser evacuada en nuestra línea de servicio al cliente en días y horas hábiles.

El Reglamento de Condiciones y Requisitos PLAN PROTECCIÓN TOTAL para reglamentar el plan de protección contra robo, pérdida y fraude, entra a regir a partir del día 01 de agosto 2024.

Publicidad y modificaciones

El Plan de Protección Total para el cual se hace el presente reglamento no obliga a Banco Promerica de Costa Rica S.A. con determinada persona o colectividad, sino solo con quien acepte los términos del presente reglamento, así como los reglamentos de cada una de las condiciones ligadas a este y sus eventuales modificaciones, en los términos establecidos por estos y que cumpla con los requisitos que los mismos establecen.

El participante conoce y acepta que Promerica, en razón de cambios en las políticas de la empresa, en el mercado, en la economía, por razones presupuestarias, regulatorias, impositivas o similares, se reserva el derecho de realizar los ajustes en el reglamento que considere necesarios para poder seguir brindando los beneficios a que se refiere el mismo.

El presente programa se rige por este Reglamento y PROMERICA se reserva el derecho de comunicarlo a los afiliados de manera personal, ya que es responsabilidad de cada afiliado aceptar las condiciones contenidas en el mismo, así como de seguir las modificaciones futuras.

En caso de reformas al Reglamento, las modificaciones realizadas se darán a conocer exclusivamente por medio de la página de Internet www.promerica.fi.cr, y las mismas se considerarán implementadas a la promoción desde el momento de la nueva publicación.

Al afiliarse y/o hacer uso del Plan de Protección Total, el suscriptor acepta expresamente que conoce y acepta las condiciones establecidas en este Reglamento. Lo anterior de conformidad con las disposiciones del artículo 32, 34 y 44 bis de la Ley

de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, los artículos concordantes de su Reglamento, y de los artículos 20 y 21 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Número 35867-MEIC.



Reglamento y Condiciones del Beneficio

Tres (3) Meses gratis del Plan Total en su Tarjeta de Crédito

El Beneficio “Tres (3) meses gratis del Plan Protección Total en su Tarjeta de Crédito” se regirá bajo las siguientes reglas y condiciones:

Banco Promerica de Costa Rica S.A le brindará tres (3) meses gratis de afiliación al Plan Protección Total (en adelante el “Plan”) a todas las tarjetas de Crédito de Banco Promerica de Costa Rica S.A de primera aprobación, emitidas a partir del primero (1) de junio del 2015 para clientes físicos únicamente. Este Beneficio estará condicionado al cumplimiento de todas y cada una de las leyes y regulaciones aplicables, así como lo dispuesto por este reglamento en específico.

Este Beneficio no aplica para la cobertura de Fraude Digital ni para la Asistencia de Protección Digital, mismas que aplicarán únicamente cuando el Tarjetahabiente haya pagado la prima correspondiente al Plan de Protección Total.

Banco Promerica de Costa Rica S.A se reserva el derecho de descalificar y/o exigir la devolución de los beneficios otorgados a aquellos participantes que directa o indirectamente incumplan con las normas y condiciones aquí establecidas.

1. DEFINICIONES

Para los efectos de este Reglamento se establecen las siguientes definiciones:

- a. **Banco Promerica de Costa Rica S.A.:** Para efectos de este reglamento se denominará como Promerica o el Banco.
- b. **"Tarjeta de Crédito Promerica":** Tarjeta de crédito emitida por Banco Promerica de Costa Rica S.A.
- c. **"Tarjetahabiente":** Es aquella persona física titular o adicional de un producto de tarjeta de débito. Puede hacerse referencia al mismo en este documento como "el cliente".
- d. **"Beneficio":** Promerica le brindará únicamente tres (3) meses gratis del Plan

Protección Total a todas las tarjetas de Crédito de primera aprobación emitidas a partir del primero (1) de mayo del 2015 para clientes físicos. Las condiciones del Plan Protección Total son las que al efecto se determinen en el Plan, en el respectivo Reglamento del mismo, el cual para todos los efectos forman parte integral de este documento y del beneficio en él contenido.

- e. **Vigencia:** Este beneficio será válido para las tarjetas de crédito de Banco Promerica de Costa Rica S.A, emitidas a partir del primero (1) de junio de 2015 y que cumplan con todos y cada uno de los requisitos citados en este reglamento.

El cargo por afiliación se verá reflejado a partir del primer estado de cuenta de la tarjeta de crédito, así como la reversión del mismo durante los tres (3) primeros meses de la afiliación del plan. Pasado el plazo indicado de tres meses, en caso de que el Tarjetahabiente no desee mantener el Plan deberá solicitar formalmente por medio de los canales que establezca el Banco su desafiliación, caso contrario se mantendrá el Plan y el cargo mensual correspondiente, lo cual el Tarjetahabiente manifiesta conocer y aceptar en virtud de su participación y disfrute de este beneficio.

Únicamente podrán ser acreedores del Beneficio aquellas personas a quienes se les ofrezca el mismo al momento de ser contactados por el Banco para el ofrecimiento de productos de crédito.

El costo mensual del plan es de:

Tipo de Tarjeta	Tarifa
Tarjetas de Crédito Oro y Clásicas	\$7,50
Tarjetas de Crédito Platinum	\$8,50
Tarjetas de Crédito Black	\$11,50
Tarjetas de Crédito Visa Infinite	\$11,50
Tarjetas de Crédito BOFA y Adicionales	\$11,50
Tarjetas de Crédito Empresarial: Premia Corporate MasterCard, Business Black, Premia Visa Empresarial, Business Visa, Pyme	\$11,50

Las nuevas tarifas regirán a partir del 1 de agosto de 2024 para todas las Tarjetas.

Las coberturas de fraudes digitales y asistencia de protección digital no forman parte de este Beneficio, por lo que, aplicarán a partir del cuarto mes de brindada la cobertura y el Tarjetahabiente se encuentre pagando la prima correspondiente del Plan.

Una vez que transcurran los tres (3) meses del Beneficio, el Tarjetahabiente que no desee más la afiliación del Plan Protección Total debe llamar al teléfono 2519-8090 y solicitar la cancelación del Plan, en caso contrario deberá pagar el cargo por afiliación del Plan correspondiente al producto que posea.

Para ver el reglamento de Condiciones y requisitos del Plan Protección Total puede visitar la página www.promerica.fi.cr

Para mayor información y/o consultas los interesados pueden llamar al teléfono 2519-8090, o consultar los reglamentos de ésta y de la promoción ligada en la página de Internet www.promerica.fi.cr. Se prohíbe la reproducción total o parcial de este documento por cualquier medio. El nombre de Promerica y sus productos son marca registrada a nombre de su respectivo propietario.