

## DEBER DE INFORMACIÓN PREVIA PARA EL CONSUMIDOR DE SEGUROS

De acuerdo a lo indicado en los artículos 24, 25, 26 y 27 del Reglamento sobre Comercialización de Seguros (Acuerdo SUGESE 03-10) y al artículo 12 de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros (Ley N°8956), se procede a informarle al interesado de previo a la adquisición del seguro indicado más abajo sobre los siguientes aspectos relativos a la entidad aseguradora, contrato de seguro e intermediario de seguros según se indica a continuación:

### **SECCIÓN I - INFORMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD ASEGURADORA**

**1. Identidad de la Entidad Aseguradora:** MAPFRE | SEGUROS COSTA RICA S.A. (en adelante “MAPFRE | Costa Rica”), con cédula jurídica 3- 101-560179, debidamente autorizada por la Superintendencia General de Seguros (SUGESE) bajo la licencia A03, lo cual puede verificarse en la dirección [www.sugese.fi.cr](http://www.sugese.fi.cr)

**2. Calificación de Riesgo Vigente:** AA+ (cri), otorgada por la empresa Fitch Ratings Centroamérica ([www.fitchca.com](http://www.fitchca.com)). La Perspectiva de la calificación es Estable.

**3. Perfil empresarial:** Empresa subsidiaria de MAPFRE, compañía multinacional española de seguros y reaseguros de reconocido prestigio y con presencia en más de cuarenta países en el mundo entero.

**4. Opciones de Comunicación:** Las oficinas de MAPFRE | Costa Rica se encuentran ubicadas en San José, Montes de Oca, San Pedro, cincuenta metros al oeste del supermercado Muñoz y Nanne, Torre Condal San Pedro, Piso uno, y puede contactarnos también a la central telefónica (506) 2010-3000, o al Fax (506) 2221-4656, o al correo electrónico [servicioalcliente@mapfre.co.cr](mailto:servicioalcliente@mapfre.co.cr). Su página web está disponible bajo la dirección [www.mapfreocr.com](http://www.mapfreocr.com).

**5. Tratamiento de Datos de Carácter Personal:** La información que sea suministrada en virtud de la suscripción de la presente póliza queda tutelada por el derecho a la intimidad y confidencialidad, salvo manifestación por escrito del Asegurado en que se indique lo contrario o por requerimiento de la autoridad judicial competente. En todo caso, MAPFRE Seguros Costa Rica S.A. protegerá y tratará la información personal del Tomador y/o Asegurado con base en los deberes y obligaciones que contempla la legislación vigente.

**6. Procedimiento de Quejas y Resolución de Disputas:** Sin perjuicio de las instancias y procedimientos que contempla la Ley Reguladora del Mercado de Seguros y la Ley Reguladora del Contrato de Seguros, en caso que el Asegurado tenga alguna queja o reclamo contra MAPFRE | Costa Rica, puede optar por las siguientes opciones y procedimientos:

**a. Consulta Telefónica:** El Tomador/Asegurado puede contactar al Departamento de Servicio al cliente al teléfono antes indicado en horario de 08:00 am a 05:30 pm, de lunes a viernes.

**b. Queja formal escrita:** El Tomador/Asegurado puede presentar un reclamo escrito en las oficinas de MAPFRE | Costa Rica, o bien por medio de fax o correo electrónico, todo conforme a los datos de contacto antes indicados.

**c. Jurisdicción y Arbitraje:** En caso de reclamos o disputas, serán competentes 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 de forma voluntaria e incondicional. El arbitraje será de derecho y se realizará según lo establecido en los reglamentos del Centro Internacional de Conciliación y Arbitraje de la Cámara Costarricense-Norteamericana de Comercio (CICA).

**d. Otras Instancias:** En adición a la jurisdicción común y arbitral antes indicada, el consumidor de seguros, de conformidad con la normativa vigente, puede dirigirse al Centro de Defensa del Asegurado (CDA), cuyos datos de contacto pueden verificarse en la página web [www.mapfreocr.com](http://www.mapfreocr.com) y/o en [www.sugese.fi.cr/mercado\\_seguros/Defensorias\\_asegurados.html](http://www.sugese.fi.cr/mercado_seguros/Defensorias_asegurados.html). Asimismo, el consumidor de seguros cuenta con derecho de acudir como parte interesada a la Superintendencia General de Seguros o a la

Comisión Nacional de Consumidor, conforme a las competencias específicas de dichas entidades que estipula la normativa vigente.

**e. Respuesta Oportuna:** El Tomador/Asegurado tiene el derecho a recibir respuesta oportuna a todo reclamo, petición o solicitud que presenten personalmente, o por medio de su representante legal, dentro de un plazo máximo de treinta días naturales a partir de la presentación de la documentación respectiva.

**7. Red de Proveedores:** La red de proveedores de servicios auxiliares de la Compañía, en caso de ser aplicable al producto, puede ser consultada en [www.mapfre.cr](http://www.mapfre.cr).

## **SECCIÓN II - INFORMACIÓN SOBRE EL CONTRATO DE SEGUROS**

**1. Nombre del Producto y Código:** **SEGURO COLECTIVO VIDA ORO**, registrado en la Superintendencia General de Seguros ([www.sugese.fi.cr](http://www.sugese.fi.cr)) bajo el registro número P14-26-A03-710 de fecha 16 de mayo del 2017, tanto en moneda dólares como en colones.

**2. Modalidad de contratación:** Este seguro se contrata bajo modalidad colectiva, pudiendo ser (i) Contributivo: donde los Asegurados contribuyen con parte o la totalidad de la prima; (ii) No-contributiva: donde el Tomador paga la totalidad de la prima. La misma debe ser detallada en las Condiciones Particulares.

**3. Período de Cobertura:** El seguro cubrirá únicamente reclamos por siniestros acaecidos durante el periodo de vigencia del viaje asegurado; no obstante, el reclamo puede ser presentado después de que dicha vigencia haya llegado a su término. Lo anterior sin perjuicio de los términos de prescripción previstos en la presente póliza.

**4. Delimitación Geográfica:** El seguro cubre las consecuencias de los eventos que ocurran dentro y fuera de los límites geográficos de la República de Costa Rica.

**5. Opciones de Aseguramiento:** La póliza cuenta con varias opciones de montos de aseguramientos para las coberturas, conforme se citan en la Solicitud de inclusión del Seguro. El Asegurado elegirá la suma asegurada para la cobertura básica entre las opciones que se señalan en la Solicitud de Inclusión y estarán sujetas a las condiciones vigentes de aseguramiento. Los planes de aseguramiento se basan en la suma asegurada y en el rango de edad en el que se ubica el Asegurado al momento de su suscripción. Anualmente se validará la edad cumplida del Asegurado y se ajustará la prima de acuerdo a su de Rango de Edad y según el monto asegurado al momento de la variación.

### **6. Coberturas:**

**Cobertura básica – Muerte No Accidental:** MAPFRE | COSTA RICA pagará la suma asegurada, de acuerdo con la opción elegida que indique el Certificado de Seguro, si durante la vigencia de la póliza el Asegurado fallece por causa no accidental, objeto de cobertura en esta póliza.

**Coberturas Adicionales:** En caso de suscribirse estas coberturas, según conste en el Certificado de Seguros respectivo, este seguro se extiende a cubrir lo siguiente:

**Cobertura de Muerte Accidental:** MAPFRE | COSTA RICA pagará la suma asegurada, de acuerdo con la opción elegida que indique el Certificado de Seguro, si el Asegurado muere a consecuencia de un accidente ocurrido durante la vigencia de esta póliza y en las condiciones indicadas en las mismas.

**Incapacidad Total y Permanente a causa de accidente:** Esta cobertura indemniza el monto suscrito, en caso de que el Asegurado sea incapacitado total y permanentemente (disminución en al menos un 67% en la capacidad orgánica o funcional), como consecuencia de un accidente, originado durante la vigencia de la

póliza. La cobertura opera si la declaración de Incapacidad se da dentro de los trescientos sesenta y cinco (365) días siguientes a la ocurrencia del accidente cubierto por esta póliza.

**Cobertura Funeraria.** En caso de fallecimiento del Asegurado por causa accidental o no accidental, se otorgará una indemnización adicional a la cobertura básica, para cubrir los gastos funerarios, por el monto citado en el Certificado de Seguro. No se reconocerá esta cobertura en los casos en que las coberturas de muerte accidental o no accidental no se amparen.

## 6. Exclusiones generales:

### 1. Para todas las coberturas

Las indemnizaciones no se concederán si la muerte del Asegurado se debe a:

- a. La participación en insurrección, guerra, terrorismo o acto atribuible a dichos eventos
- b. La participación en motines, riñas o huelgas.
- c. La comisión o tentativa de delito doloso.
- d. La ingesta voluntaria y consciente de veneno, droga o sedativo, asfixia por inhalación de gases.
- e. La participación como piloto o pasajero automóviles o vehículos en competencias de velocidad, resistencia o seguridad y accidentes de la navegación aérea o marítima, a no ser que el Asegurado viaje como pasajero en aeronaves o embarcaciones de una línea comercial con itinerario regular, legalmente establecida para ese efecto.
- f. Los accidentes que sean provocados por el asegurado como consecuencia de la ingesta de estupefacientes o drogas o bebidas alcohólicas. Para este último se considerará el estado de ebriedad según se defina en la Ley de Tránsito vigente. El grado de alcohol podrá obtenerse por análisis de sangre, aliento u orina.
- g. Si la persona que reclama del importe de la póliza como beneficiario o heredero legítimo, fuere autora o cómplice de la causa o evento que origina la reclamación, declarada por sentencia judicial firme, perderá todo derecho a la indemnización.
- h. Suicidio que ocurra durante los primeros dos años luego del aseguramiento del Asegurado.

### 2. Para la Cobertura de Muerte No Accidental:

- a. No se cubrirá la muerte derivada de causas accidentales.
- b. No se cubrirá la muerte no accidental si el Asegurado fallece durante el período de Carencia de esta póliza.

### 3. Para la Cobertura de Muerte Accidental: Las indemnizaciones no se concederán si la muerte del Asegurado se debe a:

- a. Enfermedad física o mental.
- b. El accidente ocurrido previo a la emisión de esta póliza.
- c. La muerte derivada de causas no accidentales.

### 4. Para la Cobertura de Incapacidad Total y Permanente a causa de Accidente:

- a. La fecha de la declaratoria de Incapacidad Total y Permanente es anterior a la emisión de la póliza; o bien, que al momento de producirse el aseguramiento el Asegurado se encuentre tramitando algún tipo de invalidez.
- b. La declaratoria de incapacidad es otorgada posterior a los trescientos sesenta y cinco (365) días naturales siguientes a la ocurrencia de la enfermedad o accidente cubierto por esta póliza.
- c. La Incapacidad Total y Permanente cesa o el Asegurado fallece, antes de recibir las pruebas satisfactorias de la incapacidad.

### 5. Para la Cobertura Funeraria: No se reconocerá esta cobertura en los casos en que las coberturas de muerte accidental o no accidental no se amparen.

**8. Beneficiarios:** El Asegurado deberá designar el (los) Beneficiario (s) al momento de adquirir la póliza. Mientras esta póliza esté en vigor, el Asegurado puede cambiar el (los) Beneficiario (s), mediante presentación de una

solicitud escrita o en el formulario que MAPFRE | COSTA RICA suministrará, el cual debe ir acompañado de esta póliza, en la cual quedará constancia escrita del cambio en mención.

**9. Período de Carencia:** Mapfre | Costa Rica no pagará el monto de seguro indicado en el Certificado de Seguro, si el Asegurado muere a causa no accidental durante los primeros Dos meses calendario posteriores a la emisión del Certificado de Seguro. Este período de carencia no aplica en caso de muerte accidental.

**10. Prima a Pagar:** La prima que corresponda a cada uno de los Asegurados que se incorporen a esta póliza se calculará con base en la tarifa aplicable que conste en las Condiciones Particulares del contrato, según el subgrupo etario en el que se ubique el Asegurado. La prima a pagar como contraprestación a la cobertura que otorga este seguro, se pagará en forma anual o mensual, según sea elegido en la Solicitud de Seguro y sujeto al recargo por fraccionamiento que indican las presentes Condiciones Generales. La prima podrá tener los siguientes ajustes:

a. Ajustes por Modificación: Los ajustes de prima originados en modificaciones a la póliza, deberán cancelarse en un término máximo de un mes calendario contado a partir de la fecha en que el MAPFRE | COSTA RICA acepte la modificación.

b. Ajustes en Renovación: De previo a la fecha de vencimiento anual de la vigencia de la póliza, MAPFRE | COSTA RICA podrá modificar las tarifas del seguro que consten en las Condiciones Particulares del contrato, según factores tales como la composición del grupo asegurado, así como elementos estadísticos e históricos actuariales de cada subgrupo etario. Para tales efectos, MAPFRE | COSTA RICA dará aviso escrito al Tomador y a los Asegurados con al menos un mes calendario de antelación a la fecha de vencimiento de la Póliza. Una vez que el Tomador reciba la notificación de modificación de la tarifa, éste podrá solicitar la rectificación o terminación de la Póliza en un plazo no mayor de un mes calendario después de haber recibido la notificación de la Compañía. De la misma manera, el Asegurado podrá solicitar su exclusión del colectivo, sea por medio del tomador o directamente a MAPFRE | COSTA RICA. En caso que no solicite la rectificación o terminación de la Póliza, se considerará que el Tomador y el Asegurado han aceptado las modificaciones de la Tarifa del Seguro. Se deja expresa constancia que los ajustes respectivos serán aplicados a las tarifas colectivas del seguro y no existirán ajustes individuales con base en las condiciones individuales de un determinado asegurado. Anualmente se validará la edad cumplida del Asegurado Titular y se ajustará la prima de acuerdo a su Rango de Edad y según el monto asegurado vigente al momento de la variación.

c. Ajustes por Variación de Edad: Los planes de aseguramiento se basan en la suma asegurada y en el rango de edad en el que se ubica el Asegurado Titular al momento de su suscripción. Anualmente se validará la edad cumplida del Asegurado Titular y se ajustará la prima de acuerdo a su Rango de Edad y según el monto asegurado vigente al momento de la variación.

**11. Período de Gracia:** Se concederá un período de gracia de treinta días naturales a partir de la fecha estipulada de pago, sin recargo de intereses, para pagar la prima. En caso de no efectuarse el pago dentro del periodo de gracia indicado, la póliza quedará cancelada. Si durante el período de gracia llegaran a ocurrir siniestros amparados por la presente póliza, ésta se considerará en vigor y Mapfre | Costa Rica rebajará de la indemnización correspondiente la prima pendiente.

**12. Inclusión:** Esta póliza puede operar bajo la modalidad de inclusión automática de riesgos dentro del Seguro Colectivo, si así lo conviene el Tomador del seguro y MAPFRE | COSTA RICA en las Condiciones Particulares del seguro. Bajo esta modalidad de inclusión en la póliza se delimita en forma clara y expresa las coberturas y sus límites de responsabilidad, por lo que el Asegurado individual queda automáticamente incluido en la póliza desde el momento de su solicitud de inclusión, siendo el documento que respalda este acto a su vez el Certificado de Seguro que acredita su inclusión a la póliza colectiva y que incluye todos los datos de su aseguramiento

**13. Vigencia y renovación del contrato:** Salvo pacto en contrario, esta póliza tiene vigencia anual. Se renovará automáticamente a su vencimiento, salvo que el Tomador o MAPFRE | COSTA RICA manifiesten lo contrario, para

lo cual deberá notificarse a la contraparte con al menos 30 días naturales a la fecha de vencimiento respectiva. Las fechas de inicio y fin de vigencia son las que consten en las Condiciones Particulares. La eficacia de cobertura respecto de cada uno de los Asegurados que se incluyan a la póliza, correrá a partir de la fecha de inclusión que conste en las solicitudes y certificados de seguro respectivos. De igual manera, la eficacia de cobertura estará sujeta al pago de la prima en los plazos previstos. La vigencia de cada seguro será a partir de las cero horas del día siguiente a aquel en que el mismo fue adquirido por el Asegurado según conste en el Certificado de seguro y se mantendrá en vigor mientras se encuentre vigente la póliza colectiva a la que pertenece y no se realice alguna de las causales de terminación de coberturas estipuladas en la póliza.

**14. Finalización de Cobertura:** El aseguramiento de cada Asegurado finalizará automáticamente cuando se presente alguna de las siguientes condiciones: 1) Finaliza la vigencia de la póliza, 2) Solicitud expresa del Asegurado, 3) Al fallecer el Asegurado, 4) Cuando se otorgue al Asegurado la Cobertura de Incapacidad Total y Permanente, 5) Vencido el Período de Gracia de esta póliza y no haya pago de la prima, 6) Al dejar de formar parte del Grupo Asegurable, 7) Se comprueben declaraciones falsas o inexactas de parte de cualquiera de los Asegurado(s), según disponga la normativa vigente.

**15. Procedimiento en caso de Siniestro:** Todo hecho que se presuma cubierto bajo esta póliza, deberá ser reportado por el Asegurado y/o por los Beneficiarios a MAPFRE | COSTA RICA en el término de dos meses calendario a partir de la fecha de ocurrencia del hecho que motiva la reclamación, o del momento en que se tuviere conocimiento del mismo. Para tal trámite Mapfre | Costa Rica pone a disposición los siguientes medios de comunicación: Teléfono: 2010-3000, Fax: 2253- 8121, Correo Electrónico: [servicioalcliente@mapfre.co.cr](mailto:servicioalcliente@mapfre.co.cr) Para el trámite de reclamos, el Asegurado o (los) Beneficiario (s) deberá (n) presentar, independientemente de la cobertura a afectar, los siguientes documentos:

- a. Carta del Asegurado o (los) Beneficiario (s) solicitando la indemnización.
- b. Fotocopia de la cédula de identidad por ambos lados del Asegurado y del (los) Beneficiario(s). Constancia de nacimiento o fotocopia de cédula de identidad, por ambos lados, para los beneficiarios menores de edad. En caso de extranjeros deberán presentar fotocopia del documento de identificación o del pasaporte.
- c. Firmar el formulario de autorización para consulta de expediente médico.

En adición a lo anterior, para las coberturas indicadas se deben presentar los siguientes documentos:

Para la cobertura de Muerte no Accidental

- a. Certificado original de defunción expedido por el Registro Civil, donde se especifique la causa de la defunción en la cual debe constar el tomo, folio y asiento correspondientes.
- b. En caso de que el fallecimiento ocurra en el extranjero, deberá presentarse el documento oficial, mediante el cual se certifica la muerte en el país de ocurrencia del deceso, debidamente consularizado.

Para la Cobertura Muerte Accidental

- a. Certificado original de defunción expedido por el Registro Civil, donde se especifique la causa de la defunción en la cual debe constar el tomo, folio y asiento correspondientes.
- b. En caso de que el fallecimiento ocurra en el extranjero, deberá presentarse el documento oficial, mediante el cual se certifica la muerte en el país de ocurrencia del deceso y fotocopia completa del expediente judicial, debidamente consularizados.
- c. Fotocopia completa de la sumaria extendida por la autoridad judicial competente que contenga la descripción de los hechos y las pruebas de laboratorio forense sobre alcohol (OH) y tóxicos en la sangre.

Para la Cobertura de Incapacidad Total y Permanente por accidente:

- a. Declaratoria oficial de incapacidad permanente, expedida por la Caja Costarricense del Seguro Social, Poder Judicial o en su defecto por el Instituto Nacional de Seguros en los casos relacionados con los Regímenes del Seguro de Riesgos de Trabajo y Seguro Obligatorio de Automóviles y aquellos casos residuales que no son atendidos por la Caja Costarricense del Seguro Social y el Poder Judicial, donde indique el diagnóstico, la fecha exacta de la incapacidad y que la misma se otorga NO SUJETA A REVISIÓN.

- b. b. Aportar los documentos probatorios de que se encontraba laborando permanentemente cuando se le otorgó la declaratoria médica de la incapacidad total y permanente, puede ser cualquiera de los siguientes: a. Copia de la declaratoria anual del impuesto de la renta; b. Copia del contrato de servicios; c. Certificación expedida por el patrono.

Para la Cobertura Funeraria:

- a. Para esta cobertura aplicarán los requisitos establecidos para las coberturas de muerte, diferenciándolas según sea la causa accidental o no accidental.

No se tramitará ninguna solicitud de reclamación con los requisitos incompletos. En caso de indemnización por las coberturas de esta póliza, si la forma de pago de la prima es mensual, del monto a indemnizar se deducirán las cuotas pendientes para completar el total de la prima del año de esta póliza. El Asegurado o el (los) Beneficiario(s) podrá(n) realizar el pago correspondiente en ese momento o en su defecto, éste se deducirá de la suma prevista para la indemnización.

**16. Resolución del Reclamo:** MAPFRE | COSTA RICA está obligada a brindar respuesta a todo reclamo mediante resolución motivada y por escrito, entregada al interesado en la forma acordada para tal efecto, dentro de un plazo máximo de treinta días naturales, contado a partir del recibo del reclamo y de la totalidad de la documentación respectiva. Una vez que el Asegurado haya cumplido las obligaciones y requisitos aquí establecidos, MAPFRE | COSTA RICA procederá a girar los pagos que correspondan, para lo cual dispondrá de un plazo de treinta días calendario a partir de la fecha de cumplimiento.

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

**18. Condiciones Generales:** La anterior información detalla únicamente ciertas secciones relevantes para análisis del tomador/asegurado de previo a la contratación. La totalidad de las condiciones contractuales deben ser consultadas en las Condiciones Generales de la póliza.

### **SECCIÓN III - INFORMACIÓN SOBRE EL INTERMEDIARIO DE SEGUROS**

**1. Identidad del Intermediario de Seguros:** DAVIBANK CORREDORA DE SEGUROS (COSTA RICA) S.A. (antes Scotia Corredora de Seguros S.A.) se encuentra registrada ante la Superintendencia General de Seguros mediante la autorización número SC-12-114. Información de registro en: [http://www.sugese.fi.cr/mercado\\_seguros/sociedades\\_corredoras/](http://www.sugese.fi.cr/mercado_seguros/sociedades_corredoras/)

**1.1. Dirección:** EDIFICIO COSTADO NE DE LA SABANA

**1.2. Teléfono:** 2210-4700

**1.3. Correo Electrónico:** [seguros@davibank.cr](mailto:seguros@davibank.cr)

2. El corredor de seguros está obligado a asesorar de manera profesional, imparcial e independiente a su cliente, basado en la revisión de las opciones de seguro disponibles en el mercado.

3. Durante los últimos 12 meses, de las comisiones de la sociedad corredora, la compañía de seguros que emite el contrato recomendado ha representado un total de **7.6%**

4. El número de entidades aseguradoras que comercializan esa línea de seguros es la siguiente **10 (diez)**.

5. Además de la comisión que recibe de la entidad aseguradora, podrá cobrar honorarios profesionales relacionados estrictamente con la prestación de sus servicios de asesoría profesional. En este caso dichos honorarios deben señalarse por escrito de previo a la contratación, indicando el detalle de la asesoría y dejando constancia en el



expediente de la misma. Deberá expedirse un recibo independiente por el cobro de los honorarios profesionales al cliente.

6. El pago de la prima a un corredor de seguros NO implica la aceptación del riesgo por parte de la entidad aseguradora, o vigencia del contrato relacionado, a menos que el corredor le entregue el recibo oficial de la entidad aseguradora.

7. En caso de que el seguro se adquiriera como requisito para la compra de un bien o servicio (sea una solicitud de crédito, compra de un artículo u otros) la Ley Reguladora del Mercado de Seguros define como un **DERECHO DEL CONSUMIDOR** la libre elección de la entidad aseguradora o del intermediario del seguro.

8. Los datos de carácter personal suministrados quedan tutelados por el derecho a la intimidad y confidencialidad, quedarán liberados por convenio escrito, donde se expresen los fines y el alcance de diseminación de los datos.