

SEGURO DE PROTECCIÓN CREDITICIA POR DESEMPLEO COLONES

INFORMACIÓN PREVIA AL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO DE SEGUROS REGLAMENTO SOBRE COMERCIALIZACIÓN DE SEGUROS

I. INFORMACIÓN RELATIVA A LA ENTIDAD ASEGURADORA

A. DATOS GENERALES DE LA ASEGURADORA

NOMBRE: Instituto Nacional de Seguros (INS).

CREACIÓN:

El **Instituto Nacional de Seguros** se creó mediante Ley No.12, del 30 de octubre de 1924 con el propósito de responder a las necesidades de protección de la sociedad costarricense.

Inició sus operaciones como Banco de Seguros y en 1948 cambió a **INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS (INS)**, nombre que mantiene hasta la fecha.

DIRECCIÓN:

Las Oficinas Centrales, así como nuestra Sede Central, están situadas en las calles 9 y 9 Bis, avenida 7, San José. Contamos también con Sedes, todas con la capacidad y los conocimientos para brindarle un excelente servicio, en: Liberia, Nicoya, Puntarenas, San Ramón, Pavas, Cartago, San Isidro del General, Ciudad Neily, Turrialba, Limón, Guápiles, Guadalupe, Heredia, Alajuela, Ciudad Quesada, Desamparados, Tibás, San Pedro.

DATOS DE CONTACTO:

- Central telefónica del INS 2287-6000.
- Consultas sobre seguros: 800-835-3467 TeleINS.
- Correos: Consultas sobre seguros: contactenos@ins-cr.com,
- Correo electrónico Contraloría de Servicios: cservicios@ins-cr.com

B. REGISTRO ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

Código A01, comprobable en la dirección electrónica www.sugese.fi.cr, sección: Aseguradoras.

SEGURO DE PROTECCIÓN CREDITICIA POR DESEMPLEO COLONES

C. CALIFICACIÓN DE RIESGO VIGENTE

Calificación Nacional: Largo Plazo FFS (Fortaleza Financiera de Empresas de Seguros)
Escala Nacional: AAA (cri), otorgada por Fitch Ratings.

Perspectiva: Estable. El INS se mantiene como la compañía de seguros más grande en toda la región centroamericana y es uno de los competidores más grandes en Latinoamérica.

Calificación Internacional: Financial Strength Ratings A- (Excellent) Otorgada por A.M. Best (New York).

Perspectiva: Estable. Las calificaciones reflejan el favorable desempeño operativo del INS en conjunto con su fuerte capitalización, su sólido programa de reaseguro y su posición como la principal compañía aseguradora de Costa Rica.

D. TRATAMIENTO DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Todo dato, documento privado o información confidencial que el asegurado o consumidor de seguros brinde al Instituto, a sus intermediarios o a los proveedores de servicios auxiliares, en relación con un contrato de seguros, se tratará como tal, de acuerdo con lo establecido en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros.

La revelación injustificada o el mal uso de la información protegida acarrearán responsabilidad administrativa, civil y penal, en caso de causarse perjuicio a las partes contratantes o a terceros.

E. PROCEDIMIENTO PREVISTO PARA PRESENTAR QUEJAS

Formularios y procedimiento para la presentación de quejas y reclamaciones.

Forma de presentar una queja o reclamo:

De acuerdo a lo establecido en artículo 11 del Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros se debe presentar la queja o reclamación personalmente (o autenticado), por medio de representante legal en la oficina de la Contraloría de Servicios o en las Sedes del INS; asimismo, podrá utilizarse el correo electrónico validando el documento mediante firma digital del Sistema Nacional de Certificación Digital.

La forma de presentación es por medio del formulario de descarga existente en el siguiente enlace:

<http://portal.ins-cr.com/portal.ins-cr.com/General/conserv/ContraloriadeServicios.htm>

SEGURO DE PROTECCIÓN CREDITICIA POR DESEMPLEO COLONES

Forma de presentar disconformidades, consultas y sugerencias derivadas del Servicio al cliente:

Todo asegurado o cliente podrá interponer disconformidades, consultas, o sugerencias sobre los servicios prestados por la Institución, para que sean evacuadas con la atención y prontitud que todo cliente merece.

Podrá hacerlo personalmente, en línea o por escrito, pero es necesario que se incluya:

- Nombre completo, número de cédula y teléfono.
- Dirección, fax o correo electrónico para recibir notificaciones.
- Detalle de los hechos u omisiones que motivan la disconformidad o sugerencia.
- Indicar claramente las personas y órganos involucrados en la denuncia.
- Pruebas fehacientes que respaldan el hecho, si se cuenta con ellas.

Para esos efectos el Departamento Contraloría de Servicios tiene a disposición los siguientes medios:

- a. Oficinas Centrales ubicadas en San José, frente al Parque España, en Avenidas 7 y 9, Calle 9. Horario de 8 a.m. a 5 p.m. Lunes a Viernes, jornada continua.
- b. En cualquier Sede o Punto de Servicio del INS, personalmente o mediante una nota debidamente autenticada.
- c. Línea telefónica gratuita: 800-INSCONTRALORIA (800-467266-87256742)
- d. Central telefónica: 2287-6161 ext. 2351, 2299, 3976, 3979 y 8418.
- e. Fax: 2287-8346
- f. Correo electrónico: cservicios@ins-cr.com, preferiblemente validado mediante firma digital.
- g. Internet: Mediante el formulario ubicado en la página web del INS, según el siguiente enlace: <http://portal.ins-cr.com/portal.ins-cr.com/General/conserv/funcionesCS.htm>

SEGURO DE PROTECCIÓN CREDITICIA POR DESEMPLEO COLONES

F. PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIALES

Para la resolución extrajudicial de casos se aplican las formas establecidas en la **LEY SOBRE RESOLUCIÓN ALTERNA DE CONFLICTOS Y PROMOCIÓN DE LA PAZ SOCIAL**, Ley No. 7727 del 9-12-1997.

SEGURO DE PROTECCION CREDITICIA POR DESEMPLEO COLONES

II. INFORMACIÓN RELATIVA AL CONTRATO DE SEGURO

A. INFORMACIÓN SOBRE EL PRODUCTO

Descripción SEGURO DE PROTECCION CREDITICIA POR DESEMPLEO COLONES: Producto dirigido a personas asalariadas, residentes en Costa Rica, que cuenten con un préstamo en una entidad financiera. Tiene como objetivo brindar protección ante la posibilidad de quedarse sin empleo y no poder generar los ingresos normales para cumplir con la obligación crediticia. Otorga soporte económico al Asegurado para el pago de la cuota mensual del crédito, cuando éste quede desempleado.

Código de producto: G11-15-A01-123 VLRCS

Fecha de registro: 30 de noviembre del 2011.

B. REQUISITOS DE ASEGURAMIENTO

- Solicitud debidamente cumplimentada.

C. COBERTURAS

Esta póliza otorga soporte económico para el pago de la cuota mensual del crédito del Asegurado a partir del mes de despido o de la conclusión del preaviso en caso de existir siempre y cuando no sean causadas por dolo del Asegurado, si el mismo queda desempleado con responsabilidad patronal. Esta cobertura se otorga hasta un máximo de once (11) cuotas mensuales, una vez superado el deducible, según lo estipulado en la Cláusula de Deducible.

La cobertura incluye el pago de la prima de esta póliza mientras el Asegurado se encuentre desempleado y el Instituto le esté girando el pago mensual.

La cobertura de Desempleo se limita únicamente a los trabajadores asalariados en alguna de las siguientes condiciones:

SEGURO DE PROTECCIÓN CREDITICIA POR DESEMPLEO COLONES

1. Empleado permanente:

El Instituto cubrirá al empleado que sea despedido con responsabilidad patronal.

2. Empleado copropietario:

El Instituto cubrirá al empleado si el negocio donde laboraba dejase de operar por quiebra.

3. Empleado por tiempo definido

El Instituto cubrirá al empleado si ha estado trabajando para un mismo patrono bajo un contrato de tiempo definido y el mismo es rescindido por el patrono anticipadamente.

Para todos los efectos, se excluye de la presente póliza, el desempleo que se genera por la terminación del contrato de trabajo a tiempo definido.

El beneficio de esta cobertura le será pagado al Tomador del seguro en su condición de acreedor.

DEDUCIBLES

Es el importe equivalente a un (1) mes de la cuota mensual del crédito, a partir del mes del desempleo o de la finalización del preaviso en caso de existir, luego del cual, el Tomador del seguro empezará a recibir la indemnización.

EXCLUSIONES

El Instituto no girará el pago mensual si el Asegurado:

1. No ha estado continuamente empleado, por al menos seis (6) meses previos al desempleo bajo esta póliza.
2. El desempleo que no supere el período de deducible establecido en la Cláusula de Deducible de esta póliza.
3. Queda desempleado durante el Período de Carencia.
4. Cotiza a la Caja Costarricense del Seguro Social (C.C.S.S.) como trabajador independiente.

SEGURO DE PROTECCIÓN CREDITICIA POR DESEMPLEO COLONES

5. Esta empleado por tiempo definido y queda desempleado, como consecuencia de la terminación del contrato de trabajo de tiempo definido, por el vencimiento del plazo de contratación.
6. Renuncia o se jubila.
7. Es despedido por su patrono sin responsabilidad patronal. En caso de que el Asegurado apele su condición de despedido y se requiera la sentencia judicial para resolver la amparabilidad del reclamo, el beneficiario deberá presentar una copia certificada de la misma.
8. Queda desempleado como resultado de terremoto, inundación o fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico; conmoción civil, vandalismo, actividad terrorista, guerra, motines, alborotos populares, rebelión, insurrección, fusión o fisión nuclear, detonación de armas nucleares, en los que participe el Asegurado activamente.
9. Sufre la suspensión temporal del contrato de trabajo, según lo establecido en el Artículo 74 del Código de Trabajo.
10. Queda incapacitado total y permanentemente.
11. Sea despedido mientras se encuentre fuera del territorio costarricense por más de noventa (90) días naturales. Esta exclusión no aplica si la causa por la cual el Asegurado deja el territorio costarricense es:
 - a. por trabajar en una embajada o consulado costarricense.
 - b. si la empresa para la cual trabaja está registrada en Costa Rica y lo envía a laborar con la compañía matriz o una subsidiaria domiciliada en el extranjero.

D. PERIODO DE VIGENCIA DEL SEGURO

Esta póliza se emite como un Seguro Anual Renovable, entendiéndose prorrogable por períodos anuales. Respecto al Tomador del seguro, la vigencia se establece por un año que iniciará en la fecha indicada en las Condiciones Particulares, siempre y cuando se haya pagado la prima y terminará el día de la fecha del aniversario siguiente, entendiéndose prorrogable automática e indefinidamente por periodos anuales, salvo que alguna de las partes exprese por escrito lo contrario con treinta (30) días naturales de antelación al vencimiento.

Respecto a cada Asegurado, este seguro estará vigente desde la fecha en que sea reportado por el Tomador del seguro y sea aceptado por el Instituto, fecha que se indicará en el certificado de seguro que generará el Instituto y que se le entregará al Intermediario para su distribución, permaneciendo vigente mientras se encuentre incorporado a la póliza y se paguen las primas respectivas.

SEGURO DE PROTECCIÓN CREDITICIA POR DESEMPLEO COLONES

E. MONTO DE LA PRIMA Y PROCEDIMIENTO PARA SU PAGO

El pago de la prima podrá efectuarse en efectivo, mediante cheque, depósito bancario o cualquier otro tipo de transferencia. Sin embargo, cuando no se utilice efectivo, la validez del pago quedará supeditada a que el Instituto reciba el dinero a satisfacción.

PERÍODO DE GRACIA

El periodo de gracia para esta póliza es de 10 días hábiles.

PERÍODO DE CARENCIA

Se establece un período de dos (2) meses, a partir de la inclusión del Asegurado en esta póliza durante el cual la póliza no opera si el Asegurado queda desempleado.

F. PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO

El Instituto pagará la cobertura mensual después de transcurrido el plazo del deducible (un mes) y hasta un máximo de once (11) meses de Desempleo, siempre y cuando el Asegurado esté debidamente reportado y pagada la prima de seguro correspondiente.

El Tomador del seguro y/o el Asegurado deberán presentar dentro de los siguientes treinta (30) días naturales de que el Asegurado quedó desempleado, los siguientes requisitos:

1. Comunicar al Instituto, el acaecimiento del siniestro dentro del plazo máximo de siete días hábiles siguientes a la fecha en que lo haya conocido o debido conocer, indicando en forma escrita, la naturaleza y causa de la pérdida.

Para tal trámite, el Instituto pone a disposición los siguientes medios de comunicación:

Teléfono: 800-Teleins (800-8353467)

Fax: 2221-2294

Correo Electrónico: contactenos@ins-cr.com.

2. Formulario "Solicitud de Reclamo" el cual deberá ser completado por éste y entregado al Tomador del seguro o al Instituto.

3. Copia certificada de la carta de despido, o bien original y copia.

SEGURO DE PROTECCIÓN CREDITICIA POR DESEMPLEO COLONES

4. Estudio de cuotas emitido por la Caja Costarricense del Seguro Social (C.C.S.S.), donde se indique que el Asegurado ha estado cotizando para ese régimen, durante los seis (6) meses inmediatos anteriores al despido y el cual muestre los patronos con que laboró.
5. Fotocopia del documento de identidad del Asegurado por ambos lados.
6. Declaración del Asegurado de que no percibe otras remuneraciones.

El plazo señalado en esta cláusula es el establecido por el Instituto para verificar las circunstancias del evento y orientar apropiadamente las acciones pertinentes para resolver el reclamo. Si el reclamo se presentara con posterioridad a este plazo el Tomador del seguro o el Asegurado deberán presentar los mismos requisitos que se solicitan en la presente cláusula.

G. CAUSAS DE EXTINCIÓN DEL CONTRATO

NULIDAD ABSOLUTA DE DERECHOS

Este contrato terminará y el Instituto quedará liberado de sus obligaciones contractuales cuando, con fundamento en las pruebas analizadas, determine que el Asegurado o el Tomador del seguro han declarado de manera falsa o inexacta hechos o circunstancias conocidas como tales por el Asegurado, el Instituto o el Tomador del seguro que hubieran podido influir de modo directo en las existencias o condiciones del contrato.

Si la falsedad o inexactitud proviene del Asegurado o del Tomador del seguro, el Instituto tiene derecho a retener las primas pagadas; si proviniera del Instituto o el Intermediario, el Asegurado podrá exigir la devolución de lo pagado por primas más un diez por ciento (10%) en calidad de perjuicios. Cuando hubiere mutuo engaño el Asegurado sólo tendrá derecho a percibir las primas que haya pagado. El Instituto hará el reintegro en un plazo de quince (15) días hábiles posteriores a la fecha en que se notifique la terminación del contrato.

CANCELACIÓN DE LA PÓLIZA

1. Esta póliza podrá ser cancelada por el Instituto, bajo las siguientes circunstancias:
 - a. Falta de pago de la prima total, independientemente de la modalidad suscrita.
 - b. Incumplimiento de devolución de pagos efectuados de más dentro del plazo establecido en la cláusula de Reclamos consecutivos.

SEGURO DE PROTECCIÓN CREDITICIA POR DESEMPLEO COLONES

Para ello deberá comunicar al Tomador del seguro de la decisión, a la siguiente renovación del mismo notificándole por escrito con treinta (30) días naturales de anticipación a la fecha de dicha renovación.

2. Si el Instituto decide no mantener esta póliza por razones de orden comercial o por un interés propio, podrá cancelarlo a la siguiente renovación del mismo notificando por escrito al Tomador del seguro con treinta (30) días naturales de anticipación a la fecha de dicha renovación. Si la decisión de cancelar la póliza obedece a cambios en las condiciones de aseguramiento por agravación del riesgo podrá cancelarlo siempre que lo comunique al Asegurado con la respectiva justificación y fundamento, con al menos quince (10) días naturales de anticipación con respecto a la fecha en que entrará en vigencia tal condición.

3. Si el Tomador del seguro decide no mantener este seguro, deberá dar aviso por escrito al Instituto. En tal caso el Instituto cancelará el contrato a partir de la fecha en que se recibe el aviso o bien en fecha posterior señalada expresamente por el Asegurado. La fecha de cancelación no podrá ser anterior a la fecha en que recibe el aviso.

H. DERECHOS DEL ASEGURADO

Los indicados en los puntos I. y K. siguientes.

I. DERECHO A RECIBIR RESPUESTA OPORTUNA

El Instituto de conformidad con la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley No 8653; se compromete, a resolver las reclamaciones que le presenten dentro de los treinta días naturales, contado a partir del recibo del reclamo.

El Instituto brindará respuesta mediante resolución motivada y escrita dentro de los 30 días naturales contados a partir de la presentación de la reclamación que realice el asegurado o tomador.

El Instituto efectuará el pago, cuando corresponda, en un plazo máximo de 30 días naturales.

J. DECLARACIÓN DEL CLIENTE

Si se requiriera la declaración del cliente sobre algún aspecto destinado a configurar o apreciar el riesgo propuesto, esa declaración deberá estar extendida en forma clara, destacada y legible, debiendo contener espacio tipográfico suficiente que garantice la firma separada e independiente del cliente. Debe permitirle ampliar, agregar o indicar personalmente cualquier circunstancia en relación al riesgo declarado, debiendo posteriormente inutilizarse los espacios en blanco del documento. Deberá entregarse siempre copia del documento al declarante.



SEGURO DE PROTECCIÓN CREDITICIA POR DESEMPLEO COLONES

K. ACEPTACIÓN INMEDIATA

En los casos de aceptación inmediata de la propuesta por parte de la entidad aseguradora, se hará constar esta mediante la entrega de las Condiciones Generales del Seguro, las Condiciones Particulares si las hubiera y el recibo de pago de la prima de la Póliza.

L. PLAZO PARA ACEPTAR O RECHAZAR EL RIESGO

El INS se reserva el derecho de aceptar, postergar o rechazar el riesgo planteado, para lo cual se le informará en un plazo máximo de treinta (30) días naturales contados a partir de la fecha en que se reciben los documentos solicitados para analizar el riesgo. En caso de que el riesgo sea de complejidad, el Instituto le dará respuesta en un plazo no mayor a dos (2) meses.

M. RED DE PROVEEDORES

Este seguro no cuenta con red de proveedores.