

# CONDICIONES GENERALES

Seguro Tarjeta Segura 360

## ÍNDICE

ACUERDO DE ASEGURAMIENTO.....	5
CONDICIONES GENERALES.....	6
Capítulo I.    DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	6
1.    GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN LAS CONDICIONES GENERALES .....	6
Capítulo II.    ORDEN DE PRELACIÓN EN LA PÓLIZA DE SEGURO.....	8
2.    PÓLIZA DE SEGURO Y ORDEN DE PRELACIÓN DE LOS DOCUMENTOS .....	8
Capítulo III.    ÁMBITO DE COBERTURA, EXCLUSIONES Y LIMITACIONES .....	8
Sección I.    RIESGOS CUBIERTOS.....	8
3.    COBERTURA A: PÉRDIDA POR EXTRAVÍO DE LA TARJETA DE CRÉDITO Y/O DÉBITO .....	8
4.    COBERTURA B: SUSTRACCIÓN DE DINERO RETIRADO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS .....	9
5.    COBERTURA F – ASISTENCIA PRIMARIA .....	9
COBERTURAS OPCIONALES: .....	10
6.    COBERTURA C: EXTRAVÍO DE DOCUMENTOS PERSONALES .....	10
7.    COBERTURA D – FRAUDE POR CLONACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO Y/O DÉBITO .....	10
8.    COBERTURA E – FRAUDE POR COMPRAS POR INTERNET .....	10
Sección II.    LÍMITES Y RESTRICCIONES ESPECIALES A LAS COBERTURAS.....	11
9.    EXCLUSIONES A TODAS LAS COBERTURAS .....	11
10.    EXCLUSIONES A LA COBERTURA DE ASISTENCIA PRIMARIA.....	11
11.    PERIODO DE COBERTURA.....	12
12.    DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA.....	12
13.    SUMA ASEGURADA Y LÍMITE DE RESPONSABILIDAD .....	12
Capítulo IV.    DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIO/ACREEDOR .....	12
14.    ACREEDOR .....	12
Capítulo V.    OBLIGACIONES GENERALES DEL TOMADOR Y TERCEROS RELEVANTES.....	12
15.    DECLARACIÓN DEL RIESGO.....	12
16.    PLURALIDAD DE SEGUROS .....	13
17.    LEGITIMACIÓN DE CAPITALES.....	13
18.    DISMINUCIÓN DE LAS CONSECUENCIAS DEL SINIESTRO .....	13
19.    REPORTE Y REGISTRO DE ASEGURADOS .....	13
20.    OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL TOMADOR DE SEGUROS .....	14

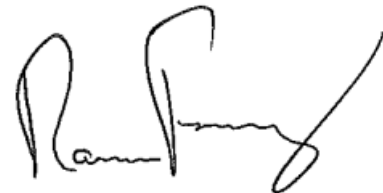
21.	INCLUSIÓN DEL ASEGURADO CON OCASIÓN AL CONSUMO DE UN BIEN O SERVICIO PRINCIPAL .....	14
Capítulo VI.	ASPECTOS RELACIONADOS CON LA PRIMA.....	14
22.	PRIMA A PAGAR .....	14
23.	AJUSTES EN LA PRIMA.....	15
24.	CAMBIO DE PRIMAS .....	15
25.	PERIODO DE GRACIA .....	15
Capítulo VII.	RECARGOS Y DESCUENTOS .....	15
Capítulo VIII.	PROCEDIMIENTO DE RECLAMO EN CASO DE SINIESTRO .....	15
26.	PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO .....	15
27.	PROCEDIMIENTO EN CASO DE ASISTENCIA PRIMARIA .....	17
Capítulo IX.	VIGENCIA DEL CONTRATO DE SEGURO .....	17
28.	PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO .....	17
29.	VIGENCIA.....	17
30.	VENCIMIENTO Y RENOVACIÓN DEL CONTRATO .....	18
31.	TERMINACIÓN ANTICIPADA DE LA PÓLIZA.....	18
32.	TERMINACIÓN DE LA COBERTURA A UN ASEGURADO DETERMINADO .....	18
Capítulo X.	DISPOSICIONES VARIAS .....	18
33.	NOTIFICACIÓN A LOS ASEGURADOS SOBRE MODIFICACIONES O TERMINACIÓN DEL CONTRATO .....	18
34.	COMISIÓN AL TOMADOR O INTERMEDIARIO .....	18
35.	PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO COMO TERCERO RELEVANTE .....	18
36.	MODALIDADES DE CONTRATACIÓN .....	19
37.	CONTRATO TIPO .....	19
38.	FORMALIDADES Y ENTREGA .....	19
39.	OBLIGACIÓN DE RESOLVER RECLAMOS Y DE INDEMNIZAR.....	19
40.	TASACIÓN DE DAÑOS.....	19
41.	MONEDA .....	20
42.	TRASPASO DE LA PÓLIZA .....	20
43.	RECTIFICACIÓN DE LA PÓLIZA.....	20
44.	SUBROGACIÓN.....	20
45.	PRESCRIPCIÓN.....	20
46.	CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	20
47.	LIMITACIÓN POR SANCIONES – CLÁUSULA OFAC .....	20
Capítulo XI.	INSTANCIAS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS .....	21

48.	IMPUGNACIÓN DE RESOLUCIONES.....	21
49.	JURISDICCIÓN.....	21
50.	CLÁUSULA DE ARBITRAJE .....	21
51.	LEGISLACIÓN APLICABLE .....	22
52.	COMUNICACIONES.....	22
53.	MEDIOS PARA OBTENER INFORMACIÓN Y ASESORÍA RESPECTO A LA PÓLIZA COLECTIVA .....	22
54.	REGISTRO ANTE LA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE SEGUROS.....	22

## ACUERDO DE ASEGURAMIENTO

Entre nosotros, **MNK SEGUROS COMPAÑÍA ASEGURADORA S.A.** cédula jurídica número 3-101-666929, entidad aseguradora debidamente autorizada bajo el código: **A13**, (en adelante “**MNK SEGUROS**”) y el **Tomador**, acordamos celebrar este contrato de seguro según la declaración del riesgo hecha por el Tomador y Asegurado, aceptada de buena fe por **MNK SEGUROS**. **MNK SEGUROS** se compromete, contra el pago de la prima y en el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura, a indemnizar el patrimonio del Asegurado/Beneficiario, sujeto a la vigencia, coberturas, exclusiones, deducibles, límites de responsabilidad y demás disposiciones de la Póliza de Seguro. En mi condición de representante legal de **MNK SEGUROS** suscribo el compromiso contractual de **MNK SEGUROS** de cumplir lo pactado.

**MNK SEGUROS COMPAÑÍA ASEGURADORA S.A.**  
Cédula Jurídica 3-101-666929



---

**Ramón Fernández Morales**  
Gerente General

## CONDICIONES GENERALES

### Capítulo I. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

#### 1. GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN LAS CONDICIONES GENERALES

- 1) **Acreeedor/Beneficiario:** Persona jurídica que es contraparte activa en una Tarjeta de Crédito, autorizada por el Asegurado para recibir el pago de la indemnización a que tuviere derecho a raíz de un siniestro amparado por la póliza.
- 2) **Adenda:** Documento que se adiciona en el que se establecen modificaciones a la póliza de seguro.
- 3) **Agravación del riesgo:** Es el resultado del acaecimiento de hechos que de haber existido al tiempo de la celebración de este contrato de seguro, hubieren podido influir de modo directo en su existencia o en los términos y condiciones del mismo, de acuerdo con las reglas y prácticas de suscripción de **MNK SEGUROS**.
- 4) **Asegurado:** Persona física o jurídica que en sí misma o en sus bienes está expuesta al riesgo. Es la titular del interés asegurable, quien posee una tarjeta de Crédito y/o Débito otorgada por un Emisor de la Tarjeta de Crédito y/o Débito. Se encuentra consignado en el Certificado de Seguro.
- 5) **Ataque cibernético:** Es cualquier intento malicioso de acceder, dañar o alterar sistemas informáticos, redes o datos sin autorización. Los ataques cibernéticos pueden incluir virus, ransomware, denegación de servicio (DDoS), entre otros. Los objetivos suelen ser la obtención de información confidencial, la interrupción de servicios o el sabotaje de una organización.
- 6) **Base de reclamación:** Periodo de cobertura en el que solo se cubren los reclamos que presente el Asegurado dentro de la Vigencia de la Póliza, por siniestros acaecidos durante dicha Vigencia.
- 7) **Conmoción Civil:** Levantamiento, crispación o alteración de un grupo o segmento de la población.
- 8) **Contrato Tipo:** Es un tipo de contrato de adhesión como el de esta Póliza, que cuenta con cláusulas que permiten un margen de negociación entre las partes contratantes.
- 9) **Culpa:** La acción u omisión de una persona por la cual se ocasionan u originan daños sin intención de provocarlos pero sin tomar la conducta o diligencia debida para evitarlos.
- 10) **Daño:** Afectación material producida a consecuencia directa de un Siniestro.
- 11) **Deducible:** Participación económica del Asegurado en la pérdida que se indemnice.
- 12) **Documentos personales:** Se refiere al documento de identificación, DIMEX en el caso de extranjeros, pasaporte o licencia de conducir, propiedad del Asegurado.
- 13) **Emisor de la Tarjeta de Crédito y/o Débito:** Es la entidad debidamente autorizada que emite la Tarjeta de Crédito y/o Débito a nombre del Asegurado.
- 14) **Estado de Cuenta:** Resumen periódico de los cargos y transacciones originadas por la posesión y uso de la Tarjeta de Crédito y/o Débito y otras líneas de financiamiento asociadas a esta última en el marco de una relación contractual.
- 15) **Eventos catastróficos:** Se define como un evento catastrófico a los sucesos que en su origen son situaciones extraordinarias e improbables de la naturaleza, pero que, por su magnitud, implican una elevada cuantía de los daños que ocasionan. Algunos ejemplos de eventos catastróficos son: temblores, terremotos, tornados, inundaciones, deslizamientos, tsunamis, eventos extremos del clima, actos de terrorismo, entre otros de similar naturaleza.

- 16) **Extravío:** Perder algo, o no saber u olvidar dónde se encuentra.
- 17) **Fraude por Clonación de la Tarjeta de Crédito y/o Débito:** Fraude que consiste en la reproducción ilícita de la tarjeta de crédito o débito, sin que el Asegurado pierda la posesión de la misma.
- 18) **Fraude por Compras por Internet:** Fraude que consiste en utilizar información de la Tarjeta de Crédito y/o Débito del Asegurado, sin su autorización, para realizar compras por internet.
- 19) **Fraude masivo:** Se refiere a esquemas de fraude a gran escala que afectan a múltiples usuarios de tarjetas de crédito o débito, en los que delincuentes obtienen de manera ilícita datos de tarjetas para realizar transacciones no autorizadas o retirar fondos. En seguros de tarjetas, estos fraudes pueden estar relacionados con cargos no autorizados, falsificación de tarjetas, robo de identidad, entre otros.
- 20) **Hurto:** Es el apoderamiento ilegal de los bienes sin intimidación, ni violencia sobre los bienes o las personas.
- 21) **Infidelidad:** Actos deshonestos o fraudulentos por personas a las que el Asegurado le haya confiado la tarjeta, número de cuenta o número personal de identificación (PIN), cometidos solo o en colusión con otros, con la intención manifiesta de causar una pérdida al Asegurado.
- 22) **Interés Asegurable:** Interés real, legal y económico en la seguridad y preservación de la propiedad asegurada contra pérdida, destrucción y daño material.
- 23) **Modalidad contributiva:** Aplica cuando el aporte económico para el pago de la prima es realizado por el Asegurado, sea de manera parcial o total.
- 24) **Modalidad no contributiva:** Aplica cuando el aporte económico para el pago de la prima es realizado exclusivamente por el Tomador, sin participación del Asegurado.
- 25) **Motín, Conmoción Civil o Disturbio Popular:** Movimiento desordenado de una muchedumbre que actúa de manera tumultuosa, bulliciosa y violenta, en forma esporádica u ocasional, en desafío de la autoridad constituida, con infracción de sus disposiciones y que originen daños o pérdidas a los bienes asegurados.
- 26) **Pérdida:** Perjuicio económico en el patrimonio del Asegurado, provocado por el Siniestro. Es sinónimo de "Daño".
- 27) **Periodo de cobertura:** Periodo de tiempo durante el cual la póliza de seguro produce sus efectos.
- 28) **Periodo de gracia:** Extensión del periodo de pago de la prima de seguro posterior a la fecha de vencimiento establecida en la Póliza, durante la cual se mantiene la cobertura.
- 29) **Póliza de seguro:** Conjunto de documentos que contiene las condiciones que regulan el seguro. Está conformado por la solicitud, los cuestionarios anexos a ésta, las Condiciones Particulares, Certificado de Seguro, Condiciones Especiales y Generales, los posteriores adenda que se incluyan en ella, y cualquier declaración relativa a la propiedad cubierta. Donde se use la expresión "esta póliza" se entenderá que incluye todos los apartes mencionados.
- 30) **Prima:** Es el precio que debe satisfacer el Tomador a **MNK SEGUROS** como contraprestación. En el caso de los seguros colectivos contributivos, su aporte le corresponde ser asumido por el Asegurado.
- 31) **Prima devengada:** Fracción de prima pagada, que en caso de cancelación anticipada del Contrato, no corresponde devolver al Tomador.
- 32) **Red de Proveedores:** Empresas o profesionales contratados por **MNK SEGUROS** para la prestación de los servicios de asistencia incluidos en la cobertura Asistencia Primería.
- 33) **Reporte de Pérdida:** Aviso por los medios de contacto predeterminados o apersonamiento del Tarjetahabiente Asegurado ante el Emisor de la Tarjeta de Crédito y/o Débito, con la finalidad de reportar el robo, hurto, pérdida o extravío, fraude o

falsificación de la tarjeta de Crédito o Débito, para que el Emisor proceda a deshabilitar el crédito o débito, a partir de ese momento.

- 34) **Robo:** Apoderamiento ilegítimo del bien asegurado por uno o más individuos que hagan uso de la violencia o intimidación en las personas o fuerza sobre los bienes.
- 35) **Salud 360:** Empresa proveedora de servicios auxiliares de **MNK SEGUROS**, encargada de coordinar los servicios incluidos en la cobertura Asistencia Primaria.
- 36) **Siniestro:** Es la manifestación concreta del riesgo asegurado que hace exigible la indemnización.
- 37) **Suma asegurada:** Valor atribuido a los bienes cubiertos por la póliza y cuyo importe representa la cantidad máxima que estaría obligada a pagar **MNK SEGUROS** en caso de siniestro.
- 38) **Tarjetahabiente:** Persona física, cliente del Emisor de la Tarjeta de Crédito y/o Débito, a quien se le ha expedido y autorizado el uso de Tarjetas de Crédito y/o Débito.
- 39) **Tarjeta de Crédito y/o Débito:** Dispositivo plástico y rectangular, con cinta magnética y chip adherido a la misma en la que se almacena la información necesaria y autorización requerida, para ser utilizada como instrumento financiero de acceso a una Cuenta de Crédito o a una cuenta de Débito, según sea el caso.
- 40) **Terrorismo:** Actos criminales con fines políticos, concebidos o planeados para provocar un estado de terror en la población en general, en un grupo de personas o en personas determinadas que son injustificables en todas las circunstancias, cualesquiera sean las consideraciones políticas, filosóficas, ideológicas, raciales, étnicas, religiosas y de cualquier otra índole que se hagan valer para justificarlos.
- 41) **Tomador:** Persona física o jurídica que obrando por cuenta ajena, contrata el seguro y traslado los riesgos a la aseguradora. Es a quien corresponden las obligaciones que se deriven del contrato, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el Asegurado. Puede concurrir en el Tomador la figura del Beneficiario del seguro.
- 42) **Vigencia del Certificado de Seguro:** Periodo durante el cual **MNK SEGUROS** brinda cobertura a un Asegurado específico incluido en el Seguro Colectivo. Se establece en el Certificado de Seguro.

## Capítulo II. ORDEN DE PRELACIÓN EN LA PÓLIZA DE SEGURO.

### 2. PÓLIZA DE SEGURO Y ORDEN DE PRELACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

El contrato es documentado por la Póliza de Seguro, la cual está conformada por los siguientes documentos en este orden de prelación: Las Condiciones Especiales prevalecen sobre las Condiciones Particulares y el Certificado de Seguro, estas a su vez tienen prelación sobre las Condiciones Generales; y las Condiciones Generales tienen prelación sobre la Solicitud de Seguro, cuestionarios o declaraciones realizadas por el Tomador y/o Asegurado.

## Capítulo III. ÁMBITO DE COBERTURA, EXCLUSIONES Y LIMITACIONES

### Sección I. RIESGOS CUBIERTOS

#### COBERTURAS BÁSICAS

### 3. COBERTURA A: PÉRDIDA POR EXTRAVÍO DE LA TARJETA DE CRÉDITO Y/O DÉBITO

Mediante esta cobertura, **MNK SEGUROS** indemnizará al Asegurado, hasta un monto que no supere la suma asegurada para esta cobertura según el plan contratado, en caso de que el Asegurado haya extraviado su tarjeta de crédito o débito y como consecuencia de ello, sufra una pérdida económica producto del uso no autorizado de la tarjeta en la compra de

productos, bienes o servicios.

Esta cobertura amparará únicamente las compras de productos, bienes o servicios realizadas durante las veinticuatro horas (24) horas anteriores a la fecha y hora del aviso del Asegurado a la entidad financiera, en el que reporte el desconocimiento de dicha compra y solicite el bloqueo o la desactivación de la tarjeta. Una vez ocurrido el siniestro, el Asegurado queda obligado a interponer la denuncia judicial correspondiente.

### **DEDUCIBLES**

**Salvo acuerdo en contrario entre las partes, no aplican deducibles para esta cobertura.**

### **4. COBERTURA B: SUSTRACCIÓN DE DINERO RETIRADO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**

Mediante esta cobertura, **MNK SEGUROS** indemnizará al Asegurado, hasta un monto que no supere la suma asegurada para esta cobertura según el plan contratado, en caso de que el Asegurado sufra una pérdida económica como consecuencia del robo del dinero que haya retirado de un cajero automático, siempre que se cumpla lo siguiente en relación con dicho robo:

- Suceda dentro de las dos (2) horas siguientes del retiro del dinero del cajero automático.
- Se coloque al Asegurado en un estado de indefensión para cometer el robo.

Este amparo también se extiende a cubrir el robo cuando el dinero sea retirado del cajero automático por terceros que hayan obligado al Asegurado, bajo un estado de indefensión, a entregar la tarjeta de crédito o débito y su correspondiente clave.

Para los efectos de este amparo se entiende que se ejerce fuerza o violencia al Asegurado cuando los terceros lo retienen bajo la amenaza de hacerle daño a él o a sus acompañantes.

### **DEDUCIBLES**

**Salvo acuerdo en contrario entre las partes, no aplican deducibles para esta cobertura.**

### **5. COBERTURA F – ASISTENCIA PRIMARIA**

Mediante esta cobertura, el Asegurado tendrá acceso a los siguientes servicios de asistencia según los límites establecidos en cada uno:

- A) Un (1) evento al año de consulta programada de medicina general o limpieza dental con profesional en odontología con 100% de cobertura. Para esto deben ser citas programadas con médicos generales u odontólogos que pertenezcan a la red de proveedores de **MNK SEGUROS**.
- B) Un (1) evento al año de examen general de orina o hemograma. Para esto deben ser exámenes programados con laboratorios clínicos que pertenezcan a la red de proveedores de **MNK SEGUROS**.
- C) Un (1) evento al año de audiometría de rastreo. Para esto debe ser programado con centros de audiología que pertenezcan a la red de proveedores de **MNK SEGUROS**.
- D) Citas de Consulta Externa: El Asegurado contará con un descuento del 30% sobre la tarifa regular en las consultas con profesionales en Psicología y Nutrición. El Asegurado deberá de pagar la tarifa preferencial directamente al Profesional asignado por parte del

proveedor de **MNK SEGUROS** según la ubicación del Asegurado.

- E) Servicios adicionales: **MNK SEGUROS** ofrecerá hasta un 30% de descuento en ópticas y veterinarias que pertenezcan a su red de proveedores.

En caso de que el Asegurado asista a donde un profesional, laboratorio, óptica o veterinaria que no forma parte de la Red de Proveedores de **MNK SEGUROS**, no podrá hacer uso de la presente cobertura.

La información actualizada de la Red de Proveedores de **MNK SEGUROS** puede ser consultada al número telefónico 4102-7600, o bien, en la página web [www.mnkseguros.com](http://www.mnkseguros.com).

## **COBERTURAS OPCIONALES:**

### **6. COBERTURA C: EXTRAVÍO DE DOCUMENTOS PERSONALES**

Mediante esta cobertura, **MNK SEGUROS** indemnizará al Asegurado, hasta un monto que no supere la suma asegurada para esta cobertura según el plan contratado, en caso de que el Asegurado sufra la sustracción, pérdida o extravío de su documento de identificación o pasaporte. La indemnización de la suma asegurada descrita para esta cobertura tiene como propósito que el Asegurado pueda utilizarla en el trámite de la reposición los documentos antes descritos.

#### **DEDUCIBLES**

**Salvo acuerdo en contrario entre las partes, no aplican deducibles para esta cobertura.**

### **7. COBERTURA D – FRAUDE POR CLONACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO Y/O DÉBITO**

Mediante esta cobertura, **MNK SEGUROS** indemnizará al Asegurado, hasta un monto que no supere la suma asegurada para esta cobertura según el plan contratado, el valor de los cargos realizados a la tarjeta de crédito y/o débito, en caso de que el Asegurado sea víctima de la falsificación o clonación de su tarjeta de crédito y/o débito. Una vez ocurrido el siniestro o bien tenga conocimiento del mismo, el Asegurado queda obligado a interponer la denuncia judicial correspondiente.

#### **DEDUCIBLES**

**Salvo acuerdo en contrario entre las partes, no aplican deducibles para esta cobertura.**

### **8. COBERTURA E – FRAUDE POR COMPRAS POR INTERNET**

Mediante esta cobertura, **MNK SEGUROS** indemnizará al Asegurado, hasta un monto que no supere la suma asegurada para esta cobertura según el plan contratado, en caso de que el Asegurado sufra una pérdida económica como consecuencia de haber sido víctima de una compra por internet por el uso indebido, por parte de un tercero, de su tarjeta de crédito y/o débito. **MNK SEGUROS** cubrirá únicamente la compras de bienes o servicios, realizados por internet durante la semana anterior a la fecha del aviso del Asegurado a la entidad financiera solicitando el bloqueo o desactivación de la tarjeta.

#### **DEDUCIBLES**

**Salvo acuerdo en contrario entre las partes, no aplican deducibles para esta cobertura.**

## Sección II. LÍMITES Y RESTRICCIONES ESPECIALES A LAS COBERTURAS

### 9. EXCLUSIONES A TODAS LAS COBERTURAS

Quedan excluidos de esta cobertura las pérdidas o daños ocasionados en forma directa o indirecta por:

1. Guerra, invasión, acto de enemigo extranjero, hostilidades u operaciones bélicas (haya habido declaración de guerra o no), insubordinación militar, levantamiento militar, insurrección, rebelión, revolución, guerra intestina, guerra civil, poder militar o usurpación de poder, proclamación del estado de excepción, acto de terrorismo o cualquier acto de cualquier persona que actúe en nombre de o en relación con cualquier organización que realice actividades dirigidas a la destitución por la fuerza del gobierno o influenciarlo mediante el terrorismo o la violencia.
2. Acontecimientos, accidentales o no, en los cuales intervenga la energía atómica o nuclear, así como aquellos eventos catastróficos.
3. Transacciones realizadas por parientes del Asegurado hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad.
4. Cualquier contra cargo efectuado por el Emisor de la Tarjeta de Crédito y/o Débito.
5. Pérdidas consecuenciales como daño moral, gastos médicos o legales, pérdida de beneficios, lucro cesante o interrupción de negocios.
6. Dolo o culpa del Asegurado, o Infidelidad de una persona a quien se le haya confiado la tarjeta, número de cuenta, o utilizando la firma o número personal (PIN).
7. Causados por funcionarios directos o indirectos del Emisor de la Tarjeta de Crédito y/o Débito, sea por dolo o culpa.
8. Cuando la tarjeta de crédito o débito esté bajo la custodia de la entidad financiera o sus empleados, correo o servicio postal.
9. Dinero o adelantos en efectivo obtenidos por el Asegurado en sitios diferentes a un cajero automático.
10. Transacciones realizadas por el Asegurado o por una persona autorizada por él para hacer uso de la Tarjeta de Crédito y/o Débito, su número de cuenta o número personal de identificación, utilizando su firma auténtica con la intención de cometer fraude al Emisor de la Tarjeta.
11. Transacciones realizadas en cajeros automáticos o en terminales de puntos de venta que para su activación requieran de la digitación de un Número Personal (PIN).
12. Funcionamiento errático de un cajero automático, de la entidad financiera o de un establecimiento de comercio, originado en, pero no limitados a: fallas en el hardware o en el software, error en el ingreso de datos, picos de corriente, interrupción de la energía eléctrica, o en los sistemas de telecomunicaciones, ya sean satelitales o no.

### 10. EXCLUSIONES A LA COBERTURA DE ASISTENCIA PRIMARIA

Quedan excluidos de esta cobertura las pérdidas o daños ocasionados en forma directa o indirecta por:

1. Cuando el Asegurado, al efectuar la llamada no se identifique o no proporcione la información veraz y oportuna requerida para atender su solicitud debidamente.
2. Cuando el Asegurado acuda con proveedores que no sean miembros de la Red de Proveedores de MNK SEGUROS.
3. Cuando el proveedor de la Red de Proveedores no tenga a disposición la infraestructura para poder prestar los servicios de asistencia.
4. Cuando el Asegurado haya contratado los servicios por su cuenta sin el consentimiento de MNK SEGUROS.
5. Cuando la situación implique un incidente que supere la capacidad humana y/o

material de la Red de Proveedores de MNK SEGUROS.

6. Servicios solicitados en favor de quien no sea Asegurado.

7. Cuando por fuerza mayor, caso fortuito, le sea imposible a MNK SEGUROS o sus proveedores prestar los servicios.

#### 11. PERIODO DE COBERTURA

Este seguro se emite sobre la “base de reclamación”, por lo que solo se cubrirán los reclamos que presente el Asegurado a **MNK SEGUROS** dentro de la Vigencia de la Póliza, siempre y cuando el siniestro haya acaecido durante la Vigencia de la Póliza.

Se considerará que la pérdida resultante del uso de una Tarjeta de Crédito y/o Débito fue descubierta durante la vigencia del seguro, únicamente si el Asegurado descubrió y reportó por primera vez, durante dicha vigencia, que la tarjeta fue extraviada, robada, hurtada y usada incorrectamente por una persona no autorizada. Se considerarán cubiertas las pérdidas subsiguientes que estén relacionadas con la pérdida descubierta y reportada por primera vez durante la vigencia de la póliza, y hasta la fecha (inclusive) de cancelación, terminación o falta de renovación de la póliza.

#### 12. DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA

Esta póliza cubre las consecuencias de los eventos que ocurran dentro o fuera de los límites geográficos de la República de Costa Rica.

#### 13. SUMA ASEGURADA Y LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

La suma asegurada de las diferentes coberturas de esta póliza ha sido fijada por el Tomador y/o Asegurado y serán las que se indican en las Condiciones Particulares y/o Certificado de Seguro. Representa, en cada caso, el límite máximo de responsabilidad de **MNK SEGUROS** en caso de siniestro amparado.

En caso de una pérdida amparada mediante la póliza, el importe a ser indemnizado por parte de **MNK SEGUROS** se limita a una suma igual al valor de las transacciones de compra de bienes, disfrute/pago de servicios o de retiro de efectivo que se hayan realizado con el uso fraudulento de la Tarjeta de Crédito y/o Débito perteneciente al Asegurado, expuesto y descrito en el reporte o Estado de Cuenta Mensual emitido por el Emisor de la Tarjeta de Crédito y/o Débito, sujeto al límite máximo de responsabilidad de **MNK SEGUROS**.

### Capítulo IV. DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIO/ACREEDOR

#### 14. ACREEDOR

Para efectos de la Cobertura Básica, cuando se trate de cargos a la Tarjeta de Crédito, se entenderá como Acreedor/Beneficiario al Emisor de la Tarjeta de Crédito asegurada. En caso de siniestro cubierto, **MNK SEGUROS** primero amparará el interés asegurado del Acreedor/Beneficiario, de acuerdo con las estipulaciones consignadas en las Condiciones Particulares o Certificado de Seguro y hasta por el monto de su interés real a la fecha de pago de la indemnización.

### Capítulo V. OBLIGACIONES GENERALES DEL TOMADOR Y TERCEROS RELEVANTES

#### 15. DECLARACIÓN DEL RIESGO

El Tomador y/o Asegurado está obligado a declarar a **MNK SEGUROS** con máxima buena

fe, todos los hechos y circunstancias por él conocidas y que razonablemente pueda considerar relevantes según sus conocimientos y capacidad de entendimiento en la valoración del riesgo. En caso de incumplimiento de esta obligación, se procederá según lo dispuesto en los artículos 32 y 33 de la Ley 8956.

#### 16. PLURALIDAD DE SEGUROS

El Asegurado deberá advertir a **MNK SEGUROS** en la Solicitud de Seguro la existencia de otros seguros sobre el mismo riesgo; de no hacerlo y **MNK SEGUROS** pagará una indemnización mayor a la correspondiente, tendrá derecho al reintegro de lo pagado en exceso más los intereses generados desde la fecha del pago en exceso hasta el efectivo reintegro. En caso de siniestro, el Asegurado no podrá renunciar al derecho que le corresponda según la presente Póliza o aceptar modificaciones a la misma en perjuicio de **MNK SEGUROS**.

#### 17. LEGITIMACIÓN DE CAPITALS

El Tomador y Asegurado entiende y acepta que la información brindada en la Solicitud de Seguro podrá ser utilizada para cumplimentar la Debida Diligencia del Cliente. A su vez, se compromete a brindar la información y/o documentación que **MNK SEGUROS** le solicite al respecto. **MNK SEGUROS** podrá cancelar el Contrato de Seguro en caso de incumplimiento o cuando de acuerdo con sus políticas en materia de legitimación de capitales, no deba mantener la relación comercial.

#### 18. DISMINUCIÓN DE LAS CONSECUENCIAS DEL SINIESTRO

En caso de Siniestro, el Asegurado deberá emplear los medios razonables a su alcance para disminuir las consecuencias del mismo. **El incumplimiento de esta obligación facultará a MNK SEGUROS para reducir su prestación en proporción al daño que se pudo haber evitado.**

#### 19. REPORTE Y REGISTRO DE ASEGURADOS

El Tomador se compromete con **MNK SEGUROS** a efectuar un reporte mensual sobre las variaciones registradas en el seguro, el cual deberá ser presentado dentro de los primeros diez (10) días naturales del mes siguiente a la fecha de la variación. En el caso de las inclusiones de nuevos asegurados, el reporte deberá ser presentado en el plazo máximo de diez (10) días hábiles posteriores a la fecha efectiva de inclusión. El reporte de variaciones podrá contener la siguiente información:

- **Inclusiones:** Nombre completo, fecha de nacimiento, fecha de ingreso al grupo asegurado, número de identificación, tipo de cuenta y tipo de tarjeta (crédito o débito), correo electrónico, teléfono.
- **Exclusiones:** Nombre completo, número de cédula, número de certificado y fecha de exclusión.

Las variaciones de pólizas, independientemente de su forma de pago, reportadas luego del periodo indicado, entrarán en vigor a partir del primer día del mes siguiente a la fecha en que fueron reportadas por el Tomador a **MNK SEGUROS**

Durante los treinta (30) días naturales previos al vencimiento de la póliza, **MNK SEGUROS** entregará al Tomador un reporte completo de los tarjetahabientes Asegurados indicando para cada uno: Nombre completo del Asegurado, fecha de nacimiento y número de

identificación, tipo de cuenta y tarjeta (crédito o débito), correo y teléfono; así como el monto total asegurado a fin de mantener actualizada la nómina de asegurados. El Tomador del seguro deberá revisar dicho listado y validar la información aportada.

Todos los reportes mencionados anteriormente deberán ser entregados a través de medio electrónico y con la estructura de datos suministrada por **MNK SEGUROS**

Adicionalmente, el Tomador deberá llevar un Registro de Asegurados en el que deberá constar: nombre e identificación, suma asegurada, número y tipo de tarjeta (crédito o débito) y cuenta ligada, límite de la tarjeta. El Tomador está obligado a conformar dicho registro y a tener un control exacto de todos los miembros del grupo asegurado en la póliza, así como tener disponible para **MNK SEGUROS**

## 20. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL TOMADOR DE SEGUROS

Corresponde al Tomador del Seguro las siguientes obligaciones específicas:

- a) Realizar los actos dirigidos a la celebración y ejecución del contrato de seguro, su prórroga o modificación.
- b) Recopilar la información requerida para los trámites de reclamos de Asegurados ante **MNK SEGUROS**
- c) Entregar y recibir todo tipo de información y documentación e igualmente aporte económico de los asegurados para el pago de las primas a **MNK SEGUROS**
- d) Realizar el reporte de inclusión de nuevos asegurados y exclusión de los asegurados que no formen parte del grupo asegurado.

Si además en esta póliza participa un intermediario de seguros, el Tomador está obligado a informar a los asegurados sobre ello y, en el caso de las sociedades corredoras de seguros, aclarar si actúan como asesores con contraprestación de honorarios asumida por el Tomador, y el detalle de sus obligaciones y responsabilidades.

En caso de incumplimiento, error u omisión por parte del Tomador de las funciones antes descritas, que genere una afectación a un Asegurado, provocará que el Tomador se encuentre obligado a resarcir al Asegurado los daños y perjuicios ocasionados, sin perjuicio de que **MNK SEGUROS** repare la afectación al Asegurado en primera instancia, en cuyo caso el Tomador deberá proceder con el reintegro a **MNK SEGUROS**

## 21. INCLUSIÓN DEL ASEGURADO CON OCASIÓN AL CONSUMO DE UN BIEN O SERVICIO PRINCIPAL

En caso de que la inclusión del Asegurado en esta póliza colectiva ocurra con ocasión del consumo de un bien o servicio principal diferente al aseguramiento, el Tomador está obligado a indicar al Asegurado, de forma expresa y clara, si la contratación de la cobertura es obligatoria o si resulta opcional para el Asegurado.

## Capítulo VI. ASPECTOS RELACIONADOS CON LA PRIMA

### 22. PRIMA A PAGAR

La prima es debida por adelantado desde el perfeccionamiento del contrato.

La prima deberá ser pagada en el domicilio de **MNK SEGUROS** en el de sus representantes o intermediarios debidamente autorizados.

### 23. AJUSTES EN LA PRIMA

Los ajustes de prima originados en modificaciones a la póliza deberán cancelarse en un término máximo de diez días hábiles contados a partir de la fecha en que **MNK SEGUROS** acepte la modificación. Si la prima de ajuste no es pagada durante el periodo establecido, **MNK SEGUROS** dará por terminada la póliza o el aseguramiento individual, según corresponda, cumpliendo con el procedimiento establecido en el artículo 37 de la Ley 8956.

Si la modificación a la póliza origina devolución de prima, **MNK SEGUROS** deberá efectuarla en un plazo máximo de diez días hábiles, contado a partir de la solicitud y cumplimiento de los requisitos completos por parte del cliente para su gestión.

### 24. CAMBIO DE PRIMAS

**MNK SEGUROS** podrá establecer un nuevo valor de prima para uno o más de los riesgos cubiertos, modificando la Prima a pagar a los doce (12) meses de la fecha de inicio del contrato, sea por antigüedad del bien o por aumento en la siniestralidad general del ramo de seguros, sea segmento homogéneo de cualquiera de estos; por motivos financieros, de negocios y demás factores que afecten la siniestralidad del ramo. Para casos en los que la temporalidad sea menor a un año, **MNK SEGUROS** podrá mantener la política de ajustes a los doce (12) meses, o bien, en cada renovación de la respectiva temporalidad establecida en cláusula sobre “vigencia”.

**MNK SEGUROS** notificará al Tomador el cambio en el monto de la Prima a pagar al menos con treinta (30) días naturales de anticipación a la fecha del próximo vencimiento de la póliza. Se entenderá que el Tomador ha aceptado el cambio en el monto de la Prima a Pagar, si hace el pago correspondiente de la misma contra el Recibo de Pago.

### 25. PERIODO DE GRACIA

Durante el período de gracia, las obligaciones de **MNK SEGUROS** se mantienen vigentes y efectivas. **MNK SEGUROS** concede un período de gracia de quince (15) días hábiles a partir de la firma del contrato para el pago de la prima de emisión o de renovación aceptada.

## Capítulo VII. RECARGOS Y DESCUENTOS

Esta póliza no cuenta con recargos ni descuentos de ningún tipo.

## Capítulo VIII. PROCEDIMIENTO DE RECLAMO EN CASO DE SINIESTRO

### 26. PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO

Cuando se produzca un evento que pudiere dar lugar a una indemnización bajo esta póliza, el Asegurado y/o Tomador deberá:

- a) Sin detrimento de lo estipulado en el Artículo 42 de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros, avisar a **MNK SEGUROS** en forma escrita de la naturaleza y causa de la pérdida. El aviso se efectuará a través de llamada telefónica al número 4102-7600; al correo electrónico [indemnizaciones@mnkseguros.com](mailto:indemnizaciones@mnkseguros.com), o en nuestras oficinas ubicadas en San José, Sabana Norte, 100 metros al este de Agencia Datsun-Nissan. También podrá hacerse de forma presencial en cualquiera de las sucursales del Emisor de la Tarjeta de Crédito y/o Débito. Junto con el reporte, deberá solicitar al tomador del contrato el bloqueo/cancelación de la tarjeta. El aviso de siniestro deberá ser efectuado de dentro de los siguientes plazos:

- i) **Robo:** El Asegurado deberá reportar el robo de la tarjeta de forma inmediata al acontecimiento del evento.
  - ii) **Hurto, Pérdida o Extravío:** El Asegurado deberá reportar el evento dentro de los tres días posteriores al hurto, pérdida o extravío de la tarjeta.
  - iii) **En caso de Fraude el Tarjetahabiente/ Asegurado** deberá reportar el evento en un tiempo no mayor a veintiún (21) días naturales posteriores de haber recibido el Estado de Cuenta por parte del Emisor de la Tarjeta de Crédito y/o Débito, en el que aparezcan las transacciones reclamadas no hechas por el Asegurado.
- b) Luego de realizar el aviso de siniestro, el Asegurado deberá presentar la siguiente información y/o documentación:
1. Completar el formulario de reclamo que será proporcionado al Asegurado, por el ejecutivo del Emisor de la Tarjeta de Crédito y/o Débito que atienda el reclamo.
  2. Presentar al Emisor de la Tarjeta de Crédito y/o Débito declaración jurada sobre su no participación del o en el hecho.
  3. Impresión del registro de bloqueo de la tarjeta.
  4. Copia del documento de identidad del asegurado sea persona física o jurídica, así como las calidades de este.
  5. Estado de Cuenta de la Tarjeta.
  6. Impresión de los movimientos de la tarjeta asegurada que contemple: la información de cada transacción, la fecha, la hora, el monto, el nombre del comercio, nombre del país, número de referencia y número de autorización.
  7. Certificación de la denuncia efectuada ante las autoridades correspondientes (O.I.J) cuando así sea requerido.
  8. Cuando el fraude ocurra fuera de Costa Rica el Asegurado deberá presentar toda la documentación citada con anterioridad a excepción de la certificación indicada en el **inciso 7**, y los siguientes documentos adicionales: a. Constancia de registro migratorio y copia del pasaporte; aun cuando el cargo o débito se haya realizado vía medio electrónico.
  9. Copia de la denuncia efectuada ante la autoridad judicial competente.
  10. Carta del Emisor de la Tarjeta de Crédito y/o Débito con el resultado de la investigación realizada en el caso, este documento debe contener:
    - i. Carta firmada por el Asegurado donde detalla la denuncia de los hechos.
    - ii. Carta del Emisor de la Tarjeta de Crédito y/o Débito solicitando la indemnización.
    - iii. Calidades del Asegurado.
    - iv. Descripción detallada de los hechos, información de la póliza y tipo de evento denunciado, monto de la pérdida que se pretende reclamar.
    - v. Detalle de la investigación realizada donde se establezca la verificación del robo o fraude.
    - vi. Conclusiones de la investigación.

**MNK SEGUROS** se reservará el derecho de solicitar otros requisitos que sean necesarios, según sea el caso, para esclarecer las causas, daños, circunstancias, y responsabilidades del siniestro.

La exigencia y/o recepción de documentos o comprobantes por parte de **MNK SEGUROS** no implica asunción de responsabilidad, así como tampoco la actuación de **MNK SEGUROS** en la atención del siniestro y aún con posterioridad.

Ningún reclamo bajo esta póliza será pagadero a menos que las obligaciones de los incisos

anteriores se hayan cumplido.

Los plazos señalados anteriormente en este artículo, son los establecidos por **MNK SEGUROS** para verificar las circunstancias del evento, valorar las pérdidas y orientar apropiadamente las acciones pertinentes para resolver el reclamo. Los daños ocurridos en el siniestro y la valoración de la pérdida se establecerán con los valores vigentes en la fecha del siniestro.

Si se determinara que el monto de la pérdida se ha visto incrementado como consecuencia de la presentación del reclamo fuera del plazo establecido, **MNK SEGUROS** únicamente pagará lo correspondiente a la pérdida original. En estos casos el Asegurado deberá aportar los mismos requisitos que se solicitan en la presente cláusula.

## 27. PROCEDIMIENTO EN CASO DE ASISTENCIA PRIMARIA

En caso de que un Asegurado requiera de los servicios contemplados en la cobertura, se procederá de la siguiente forma:

1. El Asegurado se comunicará con el Call Center de Servicio al Cliente SALUD 360, al número de teléfono +506 4000-0941
2. El Asegurado o procederá a suministrarle al proveedor de **MNK SEGUROS** todos los datos necesarios para identificarlo, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder verificar que la cobertura de asistencia esté activa y coordinar el servicio solicitado, tales como un número telefónico en el cual localizarlo y la descripción del tipo de servicio que precise.
3. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor de **MNK SEGUROS** le indicará cómo obtener los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos y condiciones de la cobertura. **MNK SEGUROS** se reserva el derecho de elegir al profesional que realizará la atención de la cita médica u odontológica.
4. EL horario de atención del Call Center del proveedor de **MNK SEGUROS** será de Lunes a Sábado de 8:00 am a 7:00 pm.

En caso de que el Asegurado no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, no se podrá coordinar el servicio.

## Capítulo IX. VIGENCIA DEL CONTRATO DE SEGURO

### 28. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

La Solicitud de Seguro debidamente completada por el Tomador y/o Asegurado deberá ser aceptada o rechazada por **MNK SEGUROS** dentro de un plazo máximo de treinta (30) días naturales, contados a partir de la fecha de su recibo, mediante nota escrita al solicitante. Lo anterior de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 de la Ley 8956. Con su aceptación se perfecciona el contrato o la inclusión del asegurado, según sea el caso. En casos complejos, **MNK SEGUROS** deberá indicar al solicitante la fecha posterior en que se pronunciará, la cual no podrá exceder de dos (2) meses.

### 29. VIGENCIA

El período o temporalidad de la vigencia puede ser Anual o menor al año, en este último caso, pudiendo ser posible: Semestral, Trimestral o Mensual.

### 30. VENCIMIENTO Y RENOVACIÓN DEL CONTRATO

Esta póliza vence a las veinticuatro horas (Hora de Costa Rica) de la fecha convenida en las Condiciones Particulares y se renovará de manera expresa cuando las partes así lo convengan. La vigencia de cada aseguramiento individual se indicará en el Certificado de Seguro.

El Tomador y los Asegurados quedan informados de oficio acerca del vencimiento de su contrato de seguro desde que el mismo entre en vigor y, según la forma de pago que haya escogido de previo, sin que **MNK SEGUROS** quede obligada informar dicho vencimiento.

### 31. TERMINACIÓN ANTICIPADA DE LA PÓLIZA

Durante la vigencia de esta póliza, cualquiera de las partes podrá darla por terminada en forma anticipada, sin responsabilidad, dando aviso a la otra parte al menos treinta (30) días naturales de anticipación a la fecha del acto. En cualquier caso, **MNK SEGUROS** tendrá derecho a conservar la prima devengada por el plazo transcurrido y deberá rembolsar la prima no devengada. La terminación anticipada del contrato se efectuará sin perjuicio del derecho del Asegurado a indemnizaciones por siniestros ocurridos con anterioridad a la fecha de terminación anticipada. Adicionalmente, el presente contrato podrá ser terminado anticipadamente conforme a las causas estipulaciones vigentes de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros.

### 32. TERMINACIÓN DE LA COBERTURA A UN ASEGURADO DETERMINADO

Además de los supuestos previstos en la Ley 8956, para que proceda la terminación de la cobertura para un Asegurado específico, deben ocurrir cualquiera de los siguientes supuestos:

- a. Solicitud de exclusión por parte del Tomador.
- b. Incumplimiento de obligaciones por parte del Asegurado.

## Capítulo X. DISPOSICIONES VARIAS

### 33. NOTIFICACIÓN A LOS ASEGURADOS SOBRE MODIFICACIONES O TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Cuando las partes de esta póliza pacten modificaciones a la misma o su terminación, se comunicará al Asegurado la decisión pactada, al menos treinta (30) días naturales antes de la entrada en vigencia de la modificación o terminación de la póliza. La comunicación se efectuará al medio establecido por el Asegurado para recibir notificaciones.

### 34. COMISIÓN AL TOMADOR O INTERMEDIARIO

La comisión, pago, o beneficio de cualquier naturaleza que **MNK SEGUROS** reconozca al tomador del seguro o intermediario relacionado con esta póliza, 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.

### 35. PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO COMO TERCERO RELEVANTE

La presente condición aplica cuando el Tomador sea acreedor de los miembros del grupo asegurable. La participación como Asegurado en el seguro colectivo lo es en carácter de tercero relevante, solo el Tomador y el asegurador, como partes contractuales, pueden definir y acordar la terminación y modificación del contrato colectivo dentro del marco de ley. Como Asegurado tiene derecho a aportar una póliza distinta que sea admitida por el

acreedor y respecto a esta, a utilizar su propio intermediario.

### 36. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN

Este es un seguro colectivo que podrá contratarse bajo la modalidad **Contributiva** o **No Contributiva**.

### 37. CONTRATO TIPO

El presente es un contrato tipo donde las coberturas, exclusiones y demás términos contractuales han sido predeterminados por la aseguradora con base en su experiencia y profesionalidad, sin detrimento de que las partes de común acuerdo puedan incluir bajo el principio de la libre negociación, aquellas cláusulas que se estimen convenientes según el tipo de riesgo y giro empresarial.

Tomando en cuenta lo anterior, al tratarse de un Contrato Tipo, bajo el principio de libre acuerdo, las Partes podrán negociar o modificar los términos de las siguientes secciones y/o cláusulas:

- a) Exclusiones.
- b) Deducibles.
- c) Periodo de Cobertura.
- d) Suma Asegurada y Límites de Responsabilidad.
- e) Aspectos relacionados con la prima.
- f) Procedimiento en caso de Siniestro.
- g) Vencimiento y Renovación del Contrato.

### 38. FORMALIDADES Y ENTREGA

**MNK SEGUROS** está obligada a entregar al Tomador y al Asegurado la Póliza de Seguro y Certificado de Seguro, respectivamente, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la aceptación del riesgo o siguientes a la modificación de la póliza, salvo que por su complejidad se acuerde entregar en un plazo mayor y siempre que se entregue documento provisional de cobertura dentro del primer plazo indicado.

### 39. OBLIGACIÓN DE RESOLVER RECLAMOS Y DE INDEMNIZAR

**MNK SEGUROS** 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 (30) días naturales, contado a partir del recibo del reclamo.

Cuando corresponda el pago o la ejecución de la prestación, esta deberá efectuarse dentro de un plazo máximo de treinta (30) días naturales, contado a partir de la notificación de la aceptación del reclamo.

**MNK SEGUROS** deberá cumplir con el pago del monto de la indemnización o la ejecución de la prestación por él reconocida en los plazos aquí estipulados, aun en caso de existir desacuerdo sobre el monto de la indemnización o de la ejecución de la prestación prometida. **MNK SEGUROS** deberá hacer constar en el documento o recibo de pago correspondiente, cuál es el monto o prestación sobre la que no hay acuerdo o asegurada.

### 40. TASACIÓN DE DAÑOS

El Tomador o el Asegurado y **MNK SEGUROS** podrá convenir que se practique una valoración o tasación si hubiera desacuerdo respecto al valor de la pérdida o monto a

indemnizar, al momento de ocurrir el siniestro. La valoración podrá efectuarse por uno o más peritos, según lo convengan las partes. La guía será de conformidad con el artículo 73 de la Ley 8956.

#### **41. MONEDA**

Tanto el pago de la prima como la indemnización a que dé lugar esta Póliza son liquidables en colones o en dólares estadounidenses, según sea acordado con el Tomador. No obstante, las obligaciones monetarias de cualquiera de las partes podrán ser honradas por el equivalente en colones moneda costarricense, utilizando para el cálculo respectivo el tipo de cambio de referencia publicado por el Banco Central de Costa Rica, a precio de venta vigente a la fecha de pago de la obligación.

#### **42. TRASPASO DE LA PÓLIZA**

El Tomador y/o Asegurado podrán ceder a un tercero uno o más de los derechos a su favor contenidos en la póliza. El traspaso deberá ser comunicado a **MNK SEGUROS** en un plazo máximo de quince (15) días hábiles desde la fecha en que este se verifique. **La falta de comunicación dará derecho a MNK SEGUROS a dar por terminado el contrato.**

#### **43. 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 y/o Asegurado 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 anterior, caducará el derecho del Tomador y/o Asegurado de solicitar la rectificación de la Póliza.

#### **44. SUBROGACIÓN**

**MNK SEGUROS** cuando pague una indemnización se subrogará, de pleno derecho y hasta el monto de su importe, en los derechos de la persona asegurada contra las personas responsables del siniestro. En este caso, el tercero podrá oponer a **MNK SEGUROS** las mismas excepciones que pudieran hacer valer contra la persona asegurada.

El Tomador o Asegurado se obligan a realizar todo lo que esté razonablemente a su alcance para permitirle a **MNK SEGUROS** el ejercicio de los derechos derivados de la subrogación. El incumplimiento de este deber se sancionará con el pago de los daños y perjuicios ocasionados.

#### **45. PRESCRIPCIÓN**

Los derechos derivados de un contrato de seguro prescriben en un plazo de cuatro años, contado a partir del momento en que esos derechos sean exigibles a favor de la parte que los invoca.

#### **46. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

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.

#### **47. LIMITACIÓN POR SANCIONES – CLÁUSULA OFAC**

**MNK SEGUROS** no estará obligada a pagar reclamos sobre eventos cubiertos bajo esta

Póliza cuando dichos pagos pudiesen violar disposiciones normativas internacionales o locales sobre la prevención de los delitos de blanqueo de capitales, lavado de activos, narcotráfico, financiamiento del terrorismo y prevención de la proliferación de armas de destrucción masiva, así como posibles pagos que pudiesen transgredir sanciones económicas y/o comerciales establecidas en leyes o reglamentos internacionales de los que sea parte la República de Costa Rica o aquellas con las que la República de Costa Rica mantiene relaciones diplomáticas o comerciales, incluyendo pero sin limitar la generalidad de lo anterior, los de la Organización de las Naciones Unidas incluyendo el Consejo de Seguridad; de los Estados Unidos de América, Japón, Reino Unido o de la Unión Europea.

En adición, **MNK SEGUROS** no estará obligada a pagar reclamos o en general desembolsar sumas de dinero relacionadas con eventos cubiertos bajo esta Póliza cuando el Contratante (Tomador), cualquiera de las partes aseguradas o beneficiarias o la persona que, por las causas que fuere paga las primas a la Compañía, incluyendo en el caso de personas jurídicas a sus accionistas, beneficiarios finales, Directores, Dignatarios, Administradores, Apoderados y Ejecutivos, se encuentre(n) o sean mencionados en alguna de las listas emitidas por la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC por sus siglas en inglés) del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos o pertenezcan a países incluidos en dichas listas, y/o en cualquier otra lista a nivel mundial que tenga por objeto el establecimiento de medidas para contrarrestar o prevenir el blanqueo de capitales, lavado de activos, el narcotráfico, financiamiento del terrorismo, guerras, y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

## Capítulo XI. INSTANCIAS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

### 48. IMPUGNACIÓN DE RESOLUCIONES

Cualquier controversia que surja o se relacione con aspectos sustanciales de esta Póliza (formación, validez, nulidad, estipulaciones, efectos, uso o costumbre), le da la opción al Tomador/Asegurado, según sea el caso, interponer una Reclamación ante las instancias administrativas que dispone **MNK SEGUROS** antes de acudir a otras instancias judiciales o de protección prevista en la legislación vigente para la prevención y resolución de conflictos. Podrá acudir: **1.** Directamente ante **MNK SEGUROS** o; **2.** Ante la Instancia de Atención al Consumidor de Seguros (IACS).

Si es ante **MNK SEGUROS** la gestión será analizada por una instancia con mayor jerarquía que aquella que emitió la resolución objeto de controversia. Si esta nueva resolución no satisface los intereses del reclamante, se tiene por agotada esta instancia, pudiendo el reclamante acudir ante la **IACS** como última instancia administrativa que dispone **MNK SEGUROS**.

### 49. JURISDICCIÓN

Serán competentes para ventilar cualquier disputa en relación con este contrato los Tribunales de Justicia de la República de Costa Rica, salvo que las partes acuerden que sea mediante arbitraje.

### 50. CLÁUSULA DE ARBITRAJE

Todas las controversias, diferencias, disputas o reclamos que se susciten entre el Tomador, Asegurado o Acreedor en su caso y **MNK SEGUROS** en relación con el contrato de seguro de que da cuenta esta póliza, su ejecución, incumplimiento, liquidación, interpretación o

validez, se podrán resolver, de común acuerdo entre las partes, por medio de arbitraje de conformidad con los procedimientos previstos en los reglamentos del Centro Internacional de Conciliación y Arbitraje de la Cámara Costarricense-Norteamericana de Comercio ("CICA"), a cuyas normas procesales las partes se deberán someter de forma voluntaria e incondicional.

De común acuerdo las partes podrán acordar que la controversia sea conocida y resuelto por cualquier otro Centro de Arbitraje, autorizado por el Ministerio de Justicia y Gracia al momento de la controversia, a cuyas normas procesales deberán someterse de forma voluntaria e incondicional.

#### 51. LEGISLACIÓN APLICABLE

La legislación aplicable será la de la República de Costa Rica. Todo lo que no esté previsto en esta póliza le aplicará la Ley Reguladora del Mercado de Seguros N° 8653, la Ley Reguladora del Contrato de Seguros N° 8956, el Código de Comercio, el Código Civil, sus reglamentaciones y legislación conexas, además de la Ley de Protección de Datos Personales (Ley 8968) y el Código Penal vigente.

#### 52. COMUNICACIONES

Cualquier notificación o aviso que **MNK SEGUROS** deba hacer al Tomador o al Asegurado, se hará por cualquier medio escrito, sea presencial o por medios de comunicación a distancia, en el que haya evidencia de acuse de recibo, tales como fax, correo electrónico o correo certificado; dirigidos, según sea el caso, a la última información de contacto fijada por el Tomador y el Asegurado como **Dirección para Notificaciones o comunicaciones consignada en la Póliza**. El Tomador o el Asegurado deberá reportar por escrito a **MNK SEGUROS** cualquier cambio en la información de contacto, de lo contrario, se tendrá por correcta, para todos los efectos, la última información reportada.

Las comunicaciones que se dirijan a **MNK SEGUROS** deberán realizarse por escrito, pudiendo ser entregadas en sus **oficinas principales en la ciudad de San José, ubicadas en Sabana Noreste, 100 metros Este de la Agencia Datsun-Nissan**, o a través del Intermediario de Seguros; o bien al **correo electrónico: [contacto@mnkseguros.com](mailto:contacto@mnkseguros.com)**.

#### 53. MEDIOS PARA OBTENER INFORMACIÓN Y ASESORÍA RESPECTO A LA PÓLIZA COLECTIVA

Los asegurados y miembros del grupo asegurable, podrán obtener información y asesoría respecto a la póliza colectiva, así como revisar toda la documentación contractual y plantear consultas, a través de los siguientes medios:

- Teléfono: (506) 4102-7600
- Correo electrónico: [contacto@mnkseguros.com](mailto:contacto@mnkseguros.com)
- Sitio web: [www.mnkseguros.com](http://www.mnkseguros.com)

#### 54. 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 **G07-79-A13-1126 V 2.0** de fecha de registro **24 de abril de 2025**.

