

**CONTRATO DE INTERMEDIACIÓN DE SEGUROS
OPERADOR DE SEGUROS AUTOEXPEDIBLES (EXCLUSIVO)
ENTRE EL INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS Y
LAJANU S.A. (CLINICA SANTA FE S.A.)**

Nosotros, **LUIS FERNANDO CAMPOS MONTES**, mayor, casado, Máster en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, vecino de Alajuela, con cédula número uno-seiscientos dieciséis-setecientos ochenta y ocho, actuando en condición de Gerente con facultades de Apoderado Generalísimo sin Límite de Suma del **INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS**, con cédula jurídica número cuatro-cero cero cero-cero mil novecientos dos, en adelante referido como **INSTITUTO**, y **LUIS ALBERTO JARQUIN NUÑEZ**, mayor, casado, Médico Cirujano especialista en Radiología, vecino de Moravia, con cédula número uno - cero cuatro seis cuatro - cero uno siete dos, actuando en condición de representante con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma de **LAJANU S.A (CLINICA SANTA FE S.A.)**, con cédula jurídica número tres- uno cero uno – uno tres cinco uno dos ocho, en adelante referido como el **OPERADOR**, considerando:

1. Que el **INSTITUTO** es una entidad aseguradora debidamente autorizada para la ejecución de las actividades aseguradora y reaseguradora.
2. Que **LAJANU S.A (CLINICA SANTA FE S.A.)** fue debidamente autorizada como **OPERADOR DE SEGUROS AUTOEXPEDIBLES** por la Superintendencia General de Seguros, mediante registro No. SGS-546-2020 del día 19 de agosto 2020.
3. Que el INS promovió el proceso de Contratación número 2020PP-E20002M- UCE denominado "Servicios de Intermediación de Seguros (Sociedades Agencia de Seguros, Sociedades Corredoras de Seguros, Operadores de Seguros Autoexpedibles", y DM-02210-2020 del día 09 de octubre del 2020 se adjudicó la oferta N°4 presentada por **LAJANU S.A (CLINICA SANTA FE S.A.)**

Convenimos en formalizar el contrato de intermediación de seguros, que se regirá por lo dispuesto en el pliego de condiciones (Manual de Requisitos de Contratación de Intermediarios del INS), el Título IV Intermediación de Seguros del Manual de Reglamentos del Negocio y supletoriamente por la Ley No. 8653, Ley Reguladora del Mercado de los Seguros, la Ley No. 8956, Ley Reguladora del Contrato de Seguros, el Reglamento sobre Comercialización de Seguros, la Ley No. 8204, Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso no Autorizado, Legitimación de Capitales y Actividades Conexas, los Manuales, Reglamentos, Códigos y disposiciones específicas que sobre la materia emitan el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, la

Superintendencia General de Seguros y el Instituto Nacional de Seguros, los anexos que formen parte de este contrato, el Código de Comercio y Código Civil, la lealtad y la buena fe y el contenido de las cláusulas que a continuación se detallan:

CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.

Las partes convienen en suscribir el presente **CONTRATO** para regular la relación administrativa, en el desarrollo de todos los procesos y servicios requeridos por el **INSTITUTO** al **OPERADOR**, como distribuidor de seguros autoexpedibles.

El proceso de cobro del Seguro Obligatorio Automotor y todos aquellos rubros que, por disposición legal o convenios entre el Instituto Nacional de Seguros y diferentes entes estatales, lleguen a formar parte del denominado “**Derecho de Circulación**”, se regularán por lo indicado en el **Anexo No. 5** del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA: AUTORIZACIÓN DEL OPERADOR.

El **OPERADOR** queda facultado para la comercialización, en nombre y por cuenta del **INSTITUTO**, de los siguientes productos, y/o cualquier otro que sea autorizado a futuro mediante la debida comunicación de parte del **INSTITUTO**:

DETALLE DE PRODUCTOS AUTORIZADOS ANTE SUGESE:

1. Seguro Autoexpedible Asistencia en Carretera (G01-01-A01-267)
2. Autoexpedible de Automóviles Responsabilidad Civil Extracontractual por Daños a la Propiedad de Terceros - Monto único (G08-07-A01-050)
3. Seguro Autoexpedible Más Protección (P19-61-A01-367)
4. Autoexpedible Enfermedades Graves (P16-35-A01-097)
5. Autoexpedible Funerario Plus (P16-37-A01-045)
6. Autoexpedible Oncológico (P16-35-A01-130)
7. Seguro Autoexpedible Su Vida (P16-33-A01-002)
8. Autoexpedible Vida Plus (P14-23-A01-227)

Esta facultad comprende la promoción, oferta, prospección, gestión de venta, y en general, los actos dirigidos a la celebración de un contrato de seguros autoexpedibles, su renovación o modificación y ejecución de los trámites de reclamos.

CLÁUSULA TERCERA: DEPÓSITO DE PRIMAS COBRADAS.

El **OPERADOR** deberá depositar los dineros, documentos y valores en los lugares o cuentas definidas por el **INSTITUTO** en un plazo no mayor a **TRES DÍAS HÁBILES** siguientes a la fecha de recepción de los valores recibidos en su representación.

Los depósitos podrán ser hechos en:

- a. Una Sede del **INSTITUTO** o Agencia Bancaria, para que se acrediten en cualquiera de las cuentas corrientes del **INSTITUTO**:
- b. Las cajas que para tal efecto mantiene el **INSTITUTO**.
- c. Transferencia electrónica de fondos, cuando se realice en forma directa de las cuentas SINPE a nombre Instituto Nacional de Seguros.
- d. Mediante Cajero Virtual, o cualquier otro medio que establezca y autorice el **INSTITUTO**.

El incumplimiento de esta cláusula conlleva el cobro de los daños y perjuicios que lleguen a ocasionarse al **INSTITUTO** por la entrega tardía o retención de los dineros y valores recibidos, así como la aplicación de medidas sancionatorias correspondientes.

CLÁUSULA CUARTA: RECONOCIMIENTO POR VENTA Y/O COBRO DE PRODUCTOS DE SEGUROS AUTOEXPEDIBLES.

Por la venta, mantenimiento, renovación y cobro de los productos autorizados, el **OPERADOR** recibirá las comisiones aprobadas por el **INSTITUTO**, las cuales constan en el Anexo No. 1, que forma parte integral de este contrato.

El pago de comisiones se realizará mediante liquidación quincenal, de forma que las comisiones devengadas en la quincena anterior se liquidarán al **OPERADOR** a más tardar la siguiente quincena en el segundo día hábil, después de la fecha de corte de cada quincena (día 15 y último día hábil de cada mes). Esta liquidación estará a cargo del Departamento Administración y Fiscalización del **INSTITUTO**.

El **OPERADOR** deberá presentar la factura o comprobante de pago correspondiente a las comisiones devengadas en la quincena inmediata anterior, durante los primeros cinco días hábiles de la siguiente quincena. En caso de no presentación del documento en el plazo establecido, el siguiente pago no podrá realizarse hasta la presentación de la factura correspondiente.

En caso de que el **INSTITUTO** deba retornar parte de la prima al tomador por cancelación anticipada del seguro (según los motivos indicados en las condiciones generales de los productos) o por cualquier otra causa, la comisión pagada con ocasión del negocio cancelado se deducirá del siguiente pago que realice el **INSTITUTO** al **OPERADOR**, en la misma proporción en que la prima del seguro sea reintegrada; en caso de neteo de comisión, el **INSTITUTO** realizará la deducción, o en su defecto, el cobro correspondiente.

El concepto "comisión" incluye: a) el pago por la labor de venta y cobro realizada por el **OPERADOR** y b) el pago por el servicio posterior que deba brindar al tomador y/o asegurado. En consecuencia, el pago de comisión es por adelantado, cubriendo el servicio que el tomador y/o asegurado requiera durante la vigencia del contrato.

El principio rector para adquirir el derecho a comisión es aquel que garantiza la prestación efectiva de servicio al tomador y/o asegurado en forma eficiente y continua.

Las comisiones serán devengadas únicamente durante la vigencia de este contrato de intermediación, aunque los seguros que estén codificados al **OPERADOR** al momento del cese del contrato excedan dicho término.

El INSTITUTO podrá revisar el esquema de comisiones reconocido, en el momento que se considere oportuno, con base en las condiciones imperantes en el mercado.

CLÁUSULA QUINTA: MEDIOS Y SISTEMAS DE CONTROL.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley No. 8653 y su normativa conexas, el **OPERADOR** se compromete a aceptar todos los medios y sistemas de control que establezcan la Superintendencia General de Seguros y el **INSTITUTO**, así como las acciones preventivas o correctivas que procuren la mejora del control interno, esto dentro de criterios de proporcionalidad y razonabilidad aplicables a la actividad de seguros.

Los sistemas de control serán establecidos bajo principios de legalidad, congruencia y proporcionalidad aplicables a la actividad aseguradora y a la naturaleza jurídica del INS.

CLÁUSULA SEXTA: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Las partes acuerdan que la información recíproca que en virtud de su relación contractual generen o intercambien se considera confidencial, y se comprometen a cumplir y respetar lo normado sobre la materia en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley No. 8653, la Ley del Instituto Nacional de Seguros, Ley No. 12, la Ley Reguladora del Contrato de Seguros, Ley No. 8956, la Ley Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley No. 8968, y cualquier otra que resulte aplicable de manera supletoria.

Además de las consecuencias contractuales, el incumplimiento de esta cláusula acarreará responsabilidades civiles, administrativas y penales.

CLÁUSULA SÉTIMA: PROPIEDAD INTELECTUAL.

Las obras protegidas por la propiedad intelectual que sean desarrolladas o adquiridas por el **OPERADOR** y que podrían incluir herramientas técnicas e informáticas para la gestión administrativa y financiera de la empresa, así como cualquier otra herramienta utilizada para la gestión de actividades vinculadas a la relación comercial con el **INSTITUTO**, serán propiedad exclusiva del **OPERADOR**.

El contenido de las bases de datos que se levanten para ejecutar el presente **CONTRATO** será propiedad intelectual exclusiva de la parte que las haya generado,

al igual que las bases de datos, software y demás herramientas tecnológicas que se desarrollen o adquieran conjuntamente para la gestión de la actividad comercial entre las partes.

El **OPERADOR** garantizará el libre ejercicio de esos derechos y estará obligado a mantener en secreto la información en los términos y con las consecuencias previstas en la cláusula de este contrato relativa a la confidencialidad de la información.

CLÁUSULA OCTAVA: OBLIGACIONES DEL INSTITUTO ANTE EL OPERADOR.

En el marco de la relación contractual, son obligaciones del **INSTITUTO** las siguientes:

1. Reconocer la comisión en la forma y dentro de los plazos establecidos.
2. Establecer medidas que promuevan una competencia transparente, equitativa y ética; esto incluye el deber de información oportuna al **OPERADOR** sobre nuevas condiciones, productos o servicios que hayan sido autorizados y puedan ser comercializados por éste.
3. Mantener a disposición del **OPERADOR**, información relacionada con el portafolio de productos y servicios brindados por el **INSTITUTO**.

CLÁUSULA NOVENA: OBLIGACIONES DEL OPERADOR.

En adición a las obligaciones establecidas en el presente contrato, y las directrices que sean comunicadas por escrito respecto a la operativa del negocio, sin perjuicio de las demás obligaciones estipuladas en la Ley 8653 y sus reglamentos, así como las disposiciones o normativa, presente o futura, emitida por la Superintendencia General de Seguros y el **INSTITUTO**, serán obligaciones del **OPERADOR**, las siguientes:

- 1) Mantener una relación de lealtad y buena fe con el **INSTITUTO** y con el resto de los operadores e intermediarios.
- 2) Brindar un trato respetuoso, tanto a los funcionarios del **INSTITUTO**, como clientes y público en general.
- 3) Conducir todos los negocios con lealtad, honestidad, claridad y precisión; abstenerse de artificios, prácticas manipuladoras o engañosas que, en cualquier forma, puedan inducir a error a las partes contratantes o al mercado de seguros.
- 4) Cumplir con todos los requisitos y condiciones contenidos en el ordenamiento jurídico, el contrato suscrito con el **INSTITUTO** y las regulaciones conexas.
- 5) En el desarrollo de todos los procesos y servicios requeridos por el **INSTITUTO**, el **OPERADOR** deberá seguir los procedimientos establecidos en los manuales de producto publicados en el sitio web del **INSTITUTO**, vigentes al momento de la colocación de cada póliza, así como las directrices que sean comunicadas por escrito respecto a la operativa del negocio.

- 6) Mantener informados a sus representantes, apoderados, personas de su red de distribución y personal administrativo, sobre la normativa reguladora del negocio y establecer los mecanismos pertinentes para la verificación del cumplimiento de ésta.
- 7) Indicar al tomador del seguro y/o asegurado, que los importes pagados al **OPERADOR** se considerarán cancelados al **INSTITUTO**, mientras que los importes pagados por el **INSTITUTO** al beneficiario no se considerarán pagados al tomador o asegurado hasta que los reciba efectivamente.
- 8) Cumplir con los planes de capacitación y actualización que determine el **INSTITUTO**, incluyendo a las personas que forman parte de la red de distribución de seguros. El incumplimiento de esta obligación implicará la cancelación de los accesos al sistema, de la persona física que incumpla.
- 9) Brindar al INS, en el plazo que se establezca, la documentación e información relacionada con los negocios gestionados.
- 10) Cobrar al cliente las primas relacionadas con los seguros, y entregarle los recibos comprobantes de pago. Los pagos recibidos deben depositarse y/o aplicarse, dentro de los tres días hábiles siguientes al recibo del dinero, según lo dispuesto en el presente contrato.
- 11) Incluir en la documentación y publicidad mercantil de comercialización de seguros la expresión “**OPERADOR DE SEGUROS AUTOEXPEDIBLES DEL INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS** (exclusivo o no exclusivo, según corresponda)”. La publicidad que haga el **OPERADOR** deberá ser aprobada previamente por la Dirección de Mercadeo y se registrará por los Lineamientos del Libro de Marca de **INSTITUTO**. Cuando cese la relación contractual, el **OPERADOR** está obligado a devolver o demostrar, mediante declaración jurada, la eliminación de cualquier material alusivo al **INSTITUTO**.
- 12) No impedir de forma alguna el libre ofrecimiento y la gestión de venta de los productos que el **INSTITUTO** pueda llevar a cabo por otros canales de comercialización.
- 13) Verificar a la emisión, el cumplimiento de requisitos de los seguros que coloque, todo de acuerdo con lo establecido en las Condiciones Generales de cada producto vigentes al momento de la colocación de cada riesgo, así como las directrices que sean comunicadas por escrito respecto a la operativa del negocio.
- 14) Recibir del asegurado las solicitudes de reclamo derivados de la cobertura de los seguros autoexpedibles. El **OPERADOR** deberá solicitar al reclamante la documentación necesaria para el trámite, según los lineamientos que al efecto emita el **INSTITUTO**, y una vez completada y verificada, procederá a enviarla al **INSTITUTO**, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles. No obstante, lo anterior el **OPERADOR** no asume responsabilidad alguna por el reclamo en sí, ni por el resultado de este ante los usuarios.
- 15) Informar al cliente acerca de las empresas que conforman la red de proveedores de servicios auxiliares del **INSTITUTO**, asociados al contrato de seguros suscrito.

- 16) Permitir que los órganos de control del **INSTITUTO** realicen fiscalizaciones preventivas, lo cual conlleva el acceso irrestricto de la información relativa a las operaciones aseguradas y revisión de cumplimiento de las obligaciones contenidas en el contrato y la normativa conexas.
- 17) Cumplir con las prácticas comerciales que se definan para los **OPERADORES DE SEGUROS AUTOEXPEDIBLES**, y las definidas en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor No. 7472, con el fin de establecer relaciones leales y de buena fe, entre los sujetos que intervienen en el esquema de comercialización.
- 18) Poner en conocimiento de la Dirección de Mercadeo del **INSTITUTO** cualquier proyecto de alianza o convenio con personas físicas o jurídicas, nacionales o extranjeras que consideren de relevancia para la función comercial que realizan con el **INSTITUTO**.
- 19) El **OPERADOR** debe reportar por escrito al **INSTITUTO** el nombre de las personas que conforman su red de distribución, incluyendo personal propio que haya sido capacitado para la comercialización de Seguros Autoexpedibles, e informar, dentro de las 48 horas siguientes, cualquier cambio.
- 20) Reportar al **INSTITUTO**, cualquier cambio de domicilio, ubicación, número telefónico o dirección electrónica.
- 21) Cumplir a cabalidad, en lo que le sea aplicable, con lo dispuesto en la Ley N° 7786 y sus modificaciones Ley No. 8204 "Ley de estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo".
- 22) Comunicar al **INSTITUTO** cualquier variación en la situación declarada bajo la fe de juramento en relación con las prohibiciones de la Ley de Contratación Administrativa. Asimismo, cumplir y mantenerse al día con las obligaciones establecidas en el artículo 74 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- 23) Brindar colaboración, cuando así lo solicite el **INSTITUTO**, en la entrega al cliente de notificaciones relacionadas con las modificaciones y actualizaciones de su contrato de seguros.
- 24) Suministrar al **INSTITUTO**, cuando así se requiera la información actualizada del cliente.
- 25) Implementar y dar seguimiento a los medios o sistemas de control de su actividad, de acuerdo con la Ley Reguladora del Mercado de Seguros No. 8653, los reglamentos y las normas que dicte el INS, con el fin de lograr la transparencia y seguridad en las transacciones referidas al objeto del contrato de intermediación en la venta de seguros.
- 26) Informar o reportar al **INSTITUTO** de cualquier acto que cometa un operador, intermediario o un tercero que pueda causar perjuicio al **INSTITUTO** o a sus clientes.
- 27) Preservar libre de cualquier alteración los sistemas de información del **INSTITUTO** y consignar en ellos solamente información exacta; siendo de especial importancia, incluir de manera correcta y veraz, los datos de contacto

del cliente, especialmente, nombre, número de cédula, correos electrónicos, dirección física de notificación, números telefónicos y cualquier otro que contribuya a la comunicación fluida y sencilla entre el Instituto y los asegurados.

- 28) Realizar una gestión oportuna a nivel de avisos de vencimiento, cobranza y cualquier otra relacionada con la administración y mantenimiento de cartera para evitar la cancelación de los seguros suscritos.
- 29) Conocer y acatar los acuerdos, circulares y disposiciones dictados y comunicados por el INS.
- 30) Colocar y vender únicamente los productos para los cuales esté autorizado.

CLÁUSULA DÉCIMA: PENALIDADES.

La Dirección de Mercadeo del **INSTITUTO**, en su condición de administrador del contrato suscrito con el **OPERADOR**, será la instancia responsable de calificar las eventuales faltas, las cuales serán sancionadas de acuerdo con su gravedad, según lo establecido en el Título IV Intermediación de Seguros del Manual de Reglamentos del Negocio (Anexo 3).

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: CARTERA DE ASEGURADOS.

La cartera de asegurados con pólizas de seguros autoexpedibles es propiedad del **INSTITUTO**, por lo que el **OPERADOR** contratado no podrá negociar ni cederla total o parcialmente. Tampoco podrá reservarse u ocultarle al **INSTITUTO** información de los asegurados y/o tomadores, relacionada con el contrato de seguros celebrado, de interés comercial. La información derivada de la cartera de asegurados será compartida por el **INSTITUTO** con el **OPERADOR**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. DOCUMENTACIÓN ADICIONAL.

Formarán parte integral del presente contrato los siguientes anexos:

1. **Anexo 1.** Tabla de comisiones
2. **Anexo 2.** Código de Proveedor Responsable
3. **Anexo 3.** Título IV Intermediación de Seguros del Manual de Reglamentos del Negocio.
4. **Anexo 4.** Título IV Sobre el procedimiento administrativo a los intermediarios de seguros del Manual de Disposiciones del Negocio.
5. **Anexo 5.** Cobro derechos de circulación.

También serán parte del contrato las modificaciones que se lleguen a pactar mediante adenda firmada entre las partes, y las circulares que emita el **INSTITUTO**.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. DERECHOS INTRANSFERIBLES.

El presente **CONTRATO** se celebra en consideración de las condiciones y calidades de las partes y, en consecuencia, ninguna de ellas podrá cederlo ni total ni parcialmente, o hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos o en el cumplimiento de las obligaciones que en él constan, sin previa autorización escrita

de la otra.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. PREVENCIÓN DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALS, FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA.

Tanto el **OPERADOR** como el **INSTITUTO** declaran conocer las disposiciones y obligaciones que establece la Ley N°8204, Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso no Autorizado, Legitimación de Capitales y Actividades Conexas, asimismo, se comprometen a implementar los programas, normas y procedimientos establecidos en la normativa vigente aplicable.

Ambas partes están en la disposición de compartir información entre las Oficinas de Cumplimiento de cada entidad, que permita la verificación o investigación de situaciones particulares, según lo previsto en la Ley.

Asimismo, se podrá coordinar la delegación de las actividades correspondientes a la Debida Diligencia del Cliente de conformidad con la normativa aplicable.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. REGLAS PARA LA INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO.

En lo no previsto en este **CONTRATO**, se aplicarán, según la escala jerárquica de las fuentes, las disposiciones y cuerpos normativos citados en la introducción de este contrato, con sus modificaciones y reformas en cada caso, las cuales se tendrán por incorporadas a este **CONTRATO** sin necesidad de que el mismo se modifique en cada ocasión.

CLAUSULA DÉCIMA SEXTA: AJUSTES A LA NUEVA LEGISLACIÓN.

De aprobarse leyes, reglamentos o decretos ejecutivos relacionados con el objeto de este contrato y que resulten de acatamiento obligatorio para ambas o alguna de las partes, la presente relación contractual deberá ajustarse a la nueva normativa en cuanto ésta entre a regir. De no darse los ajustes necesarios para adaptarse a la normativa vigente, por alguna de las partes, el presente contrato quedará resuelto de pleno derecho.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: MODIFICACIONES.

Con excepción de lo dispuesto en este contrato y sus anexos, su contenido podrá ser modificado solamente mediante adenda escrita y firmada por las partes.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

El presente contrato se podrá dar por terminado en cualquier momento y por cualquiera de las partes, avisando a la otra con al menos un mes de anticipación.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. INTERVENCIÓN JUDICIAL O EXTINCIÓN DEL OPERADOR.

El presente **CONTRATO** terminará sin responsabilidad para el **INSTITUTO**, cuando el **OPERADOR**, por cualquier circunstancia sea intervenido judicialmente, sometido a proceso concursal, puesto en proceso de liquidación o declarado en estado de quiebra, o que por disposición de la Superintendencia General de Seguros sea inhabilitado.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: ESTIMACIÓN FISCAL.

Para efectos fiscales y por sus características, el presente contrato es de cuantía inestimable.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. SOMETIMIENTO A LA LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN COSTARRICENSE.

Este Contrato de Distribución de Seguros Autoexpedibles se regirá por las leyes de la República de Costa Rica aplicable a los acuerdos hechos y para ser ejecutados en ese país. Las partes acuerdan expresamente someterse a las leyes de la República de Costa Rica para la interpretación del presente Contrato, su ejecución y el conocimiento de cualquier acción legal contra las Partes o sus bienes

Todas las controversias que deriven del presente contrato o que guarden relación con éste, las partes se comprometen a someterlas a la vía judicial ordinaria de los tribunales de justicia del ordenamiento jurídico costarricense.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: DOMICILIOS.

Para efectos de notificaciones de documentos relativos a la modificación de la presente relación mercantil, las partes señalan los siguientes domicilios:

- El **INSTITUTO**: San José, Distrito el Carmen. Oficinas Centrales del INS, frente al Parque España, Dirección de Mercadeo.
- El **OPERADOR DE SEGUROS AUTOEXPEDIBLES**: San José, Cantón Central, Distrito Mata Redonda, Otras señas: Sabana Sur, 50 metros de la Contraloría General de la República, Calle del Golf.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. VIGENCIA DEL CONTRATO.

La vigencia del presente **CONTRATO** es de **UN AÑO** a partir de la fecha en que quede suscrito por ambas partes, y será prorrogable automáticamente por períodos iguales, a menos de que alguna de las partes manifieste a la otra su decisión de no prorrogarlo, con treinta días naturales de anticipación a la fecha de terminación de la vigencia en curso.

En fe de lo anterior, firmamos digitalmente en la fecha y hora que se muestra junto a cada firma.

LUIS FERNANDO CAMPOS MONTES
GERENTE
INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS

LUIS ALBERTO JARQUIN NUÑEZ
REPRESENTANTE LEGAL
LAJANU S.A.

**ANEXO 1
TABLA DE COMISIONES**

RAMO	PRODUCTO	EMISIÓN	RENOVACIÓN
AUTOMÓVILES	SEGURO AUTOEXPEDIBLE ASISTENCIA EN CARRETERA	10%	-
RESPONSABILIDAD CIVIL	SEGURO AUTOEXPEDIBLE DE AUTOMÓVILES RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL POR DAÑOS A LA PROPIEDAD DE TERCEROS - MONTO ÚNICO	4%	-
ACCIDENTES	SEGURO AUTOEXPEDIBLE MÁS PROTECCIÓN	20%	-
ACCIDENTES Y SALUD	SEGURO AUTOEXPEDIBLE DE ENFERMEDADES GRAVES COLONES Y DÓLARES	30%	30%
ACCIDENTES Y SALUD	SEGURO AUTOEXPEDIBLE DE FUNERARIOS PLUS COLONES Y DÓLARES	40%	40%
ACCIDENTES Y SALUD	SEGURO AUTOEXPEDIBLE ONCOLÓGICO COLONES Y DÓLARES	30%	30%
ACCIDENTES Y SALUD	SEGURO AUTOEXPEDIBLE SU VIDA	20%	-
VIDA	SEGURO AUTOEXPEDIBLE VIDA PLUS COLONES Y DÓLARES	37%	37%

**ANEXO 2
CODIGO DE PROVEEDOR RESPONSABLE**

En el Grupo INS creemos que el éxito en los negocios depende en gran medida de la aplicación de prácticas que aseguren un desarrollo sostenible, razón por la cual hemos adoptado una estrategia enfocada cadenas de valor y abastecimiento, las cuales requieren el compromiso de todos nuestros proveedores.

Por ello, el presente Código de Proveedor Responsable del Grupo INS, busca orientar acciones hacia el uso racional y eficiente de los insumos y servicios que adquirimos, así como la incorporación de prácticas responsables en el modelo de gestión, como la aplicación de criterios de compras sostenibles (competitividad, compromiso ético, social, máxima conciencia, eficiencia, disminución y racionalización), considerando factores internos y externos en las tres dimensiones de la Sostenibilidad (económica, social y ambiental) y prácticas laborales responsables.

En ese sentido, es necesario que aquellos proveedores que deseen concretar negocios con el Grupo INS se comprometan formalmente a implementar sus propias prácticas sostenibles de negocio; procurando minimizar los impactos negativos de sus operaciones a nivel ambiental y social, para el beneficio y desarrollo de la sociedad y el ambiente, según los siguientes compromisos.

1. DIMENSIÓN ECONÓMICA

Todo Proveedor deberá:

- a) Apegarse a los principios que rigen la Contratación Administrativa, con observancia a la igualdad, transparencia, buena fe, eficiencia, eficacia, intangibilidad patrimonial que garanticen el cumplimiento del interés público que pretende la Administración.
- b) Respetar las disposiciones establecidas en los artículos 22 y 22 bis de la Ley de Contratación Administrativa, con el fin de evitar conflicto de intereses durante el proceso de adquisiciones, así como a la Ley de Contratación Administrativa, el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa y normas conexas que sean aplicables.
- c) Comprometerse a no incurrir directa ni indirectamente en actos de corrupción, con la finalidad de obtener beneficios ilegítimos para sí o para terceros, o de causar un perjuicio para terceros participantes en el proceso de contratación, en cuanto a la adjudicación, ejecución, ampliación o continuidad del contrato. Se entenderá que los agentes indirectos de quienes se puede valer el Proveedor para ejecutar el acto de corrupción, pueden serlo sus trabajadores, administradores, representantes, accionistas o bien, cualquier persona que haya sido encomendada por el Proveedor o por las personas citadas para cometer el acto de corrupción, en cumplimiento Ley 8204 Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

- d) Alinearse a lo establecido en la Convención Interamericana Contra la Corrupción, aprobada por Costa Rica mediante la Ley No. 7670, el Convenio de las Naciones Unidas contra la Corrupción, aprobado por Costa Rica mediante la Ley No. 8557, la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la función pública, No. 8422, y la Ley Contra la Delincuencia Organizada, No. 8754.
- e) Mantenerse al día en sus obligaciones obrero-patronales con la Caja Costarricense del Seguro Social, el Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, así como el Régimen de Riesgos del Trabajo, desde el inicio y durante toda la ejecución contractual.
- f) Encontrarse al día en el pago de los impuestos nacionales, y mantenerse en ese estado durante toda la relación contractual.
- g) Guardar absoluta confidencialidad sobre los datos a que tenga acceso como parte de los servicios o bienes que ofrece al Grupo INS.
- h) Ofrecer bienes y servicios de calidad, procurando las mejores prácticas en su cadena de valor, disponiendo precios competitivos y conformes a la realidad del mercado, garantizando la sostenibilidad del sistema económico.
- i) Desarrollar prácticas comerciales que garanticen una competencia justa en el mercado que le corresponde.
- j) Respetar y promover el derecho a la propiedad intelectual, de acuerdo con la normativa aplicable en los países donde operan.
- k) Evitar ofrecer a los colaboradores del Grupo INS beneficios, comisiones, regalos, invitaciones o recompensas por servicios prestados para y/o por el Grupo INS (independientemente del costo económico, naturaleza o intención con que pretenda brindarse), con el fin de garantizar la objetividad y transparencia de los procesos de contratación.
- l) Promover prácticas de negocios acordes al Código de Ética del Grupo INS y la Política de Sostenibilidad del Grupo INS.

2. DIMENSIÓN SOCIAL

Todo Proveedor deberá:

- a) Respetar la legislación nacional e internacional aplicable en materia de Derechos Humanos, partiendo de los estándares ratificados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos (Asamblea General de las Naciones Unidas, del 10 de diciembre de 1948) para los casos en que aplique.
- b) Cumplir con lo estipulado en el Código de Trabajo, el Código de la Niñez y la Adolescencia No. 7739 y demás normativa relacionada, con respecto al trabajo con mano de obra infantil.
- c) Ofrecer un trato justo a sus colaboradores, sin discriminación por sexo, etnia, edad, orientación o identidad sexual, género, pertenencia a grupos

organizados legales de diversa índole (laboral o ideológico), estado civil o nacionalidad.

- d) Asumir las responsabilidades referentes a los derechos laborales de sus trabajadores, que en calidad de patrono o trabajador independiente le correspondan, de acuerdo con lo dispuesto por el Decreto Ejecutivo No. 11430-TSS, publicado en “La Gaceta” No. 89, del 12 de mayo de 1980.
- e) Establecer prácticas laborales competitivas, que se ajusten a la legislación y a las normas internacionales definidas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- f) Proporcionar a sus colaboradores un lugar de trabajo seguro, que disminuya el riesgo de accidentes laborales, así como la exposición a riesgos que afecten su integridad física y mental.
- g) Desarrollar programas de prevención, seguridad y salud ocupacional que busquen reducir al máximo los accidentes laborales.
- h) Cumplir con los lineamientos de seguridad que los administradores del respectivo contrato dispongan, cuando se realicen trabajos dentro de las instalaciones del Grupo INS.

3. DIMENSIÓN AMBIENTAL

Todo Proveedor deberá:

- a) Reconocer su responsabilidad ambiental e identificar sus impactos para contribuir con la mejora continua de la calidad del medio ambiente.
- b) Realizar la correcta gestión para la reducción de sus residuos, reúso, reciclaje, tratamiento y/o disposición correcta, durante el período de prestación del servicio.
- c) Comprometerse a implementar buenas prácticas ambientales tales como: programas de separación y reciclaje, sustitución de los plásticos de un solo uso y minimización de consumo de papel, entre otras.
- d) Utilizar equipos o utensilios renovables y compostables (biodegradables), en cumplimiento de la Estrategia Nacional para la Sustitución de Plásticos de un solo uso, evitando al máximo el uso de utensilios desechables.
- e) Cotizar equipos que se ajusten a lo dispuesto en la Directriz No. 011 del MINAE, para los casos en que aplique
- f) Establecer mecanismos que ayuden a la protección y mejoramiento de la biodiversidad, según las áreas de influencia que correspondan.
- g) Procurar el embalaje de productos, equipos, suministros o materiales solicitados por el Grupo INS, utilizando materiales distintos al estereofón o los plásticos de un solo uso.
- h) Cumplir con la legislación y reglamentación ambiental nacional e internacional vigente.

ANEXO 3

TÍTULO IV INTERMEDIACIÓN DE SEGUROS

El presente título regula las relaciones contractuales entre el INS y las personas físicas o jurídicas que se autoricen como Intermediarios en la venta de productos y servicios de seguros.

Quedan excluidas de esta norma las Sociedades Corredoras de Seguros y los Corredores de Seguros acreditados.

Capítulo I Disposiciones Generales

Artículo 42. Unidad responsable:

La Dirección de Mercadeo será la dependencia responsable de la ejecución de este Título y disposiciones conexas relacionadas.

Artículo 43. Diversidad de vías para la Intermediación de seguros:

La contratación de Intermediarios para la comercialización de productos, no excluye ni limita de manera alguna, la facultad del INS para promocionar, gestionar y vender directamente sus productos a los clientes por los medios que considere convenientes.

Artículo 44. Regulaciones conexas:

Se consideran regulaciones conexas las disposiciones institucionales vigentes y las que se promulguen con posterioridad y sean debidamente comunicadas a los intermediarios, a través de circulares, disposiciones, manuales, remitidas por correo tradicional, correo electrónico o comunicación vía sitio Web del Instituto Nacional de Seguros.

Capítulo II Selección de Intermediarios

Artículo 45. Posibilidad de contratación:

Por tratarse de actividades indispensables para la eficiente operación del negocio y para permitir la efectiva competencia del INS en el mercado abierto, se podrán realizar contrataciones de servicios de intermediación de seguros, en cualquier momento del año.

Artículo 46. Definición de la necesidad institucional de intermediarios:

La Dirección de Mercadeo, definirá la necesidad, la cantidad de intermediarios a contratar y podrá realizar las invitaciones o publicaciones que considere necesarias, así como recibir solicitudes para autorizaciones para intermediación, sujetas al otorgamiento de la licencia respectiva por parte de la SUGESE.

Para la contratación y acreditación de intermediarios, la Dirección de Mercadeo definirá los procedimientos respectivos y gestionará su validación ante las instancias competentes.

Artículo 47. Requisitos para la contratación de intermediarios:

Para establecer una relación contractual con el INS, las personas físicas o jurídicas interesadas deberán cumplir con lo que establece el Manual de Requisitos para la Contratación de Intermediarios del Instituto Nacional de Seguros, que se encuentre vigente al momento de la oferta, según el tipo de intermediario que corresponda.

Artículo 48. Verificación de requisitos:

De previo al inicio de operaciones del intermediario contratado, el Departamento de Administración y Fiscalización de Intermediarios, como área responsable del servicio, podrá realizar una inspección en las instalaciones del solicitante para evaluar que cumple con todos los requisitos, criterios y escalas de valoración que le fueron establecidos. De ser necesario, se hará acompañar de asesores en materia técnica.

Adicionalmente, en dicha evaluación se considerarán criterios de oportunidad, conveniencia y necesidad que establezca el INS. Todos los aspectos anteriores deberán constar en una recomendación motivada que al efecto emitirá el área responsable.

Artículo 49. Comunicación:

Una vez formalizado y aprobado el contrato el Departamento de Administración y Fiscalización de Intermediarios comunicará al contratista el inicio de la ejecución.

Capítulo III Acreditación de Intermediarios

Artículo 50. Solicitud de acreditación para un Agente de Seguros por parte de una Sociedad Agencia de Seguros:

Las Sociedades Agencias de Seguros deberán solicitar por escrito al INS la acreditación para que un Agente de Seguros autorizado venda o coloque productos y servicios de seguros en uno o varios ramos, siempre que el candidato cumpla con todos los requisitos establecidos por el INS y en la legislación aplicable.

Artículo 51. Condiciones para conceder la acreditación a los Intermediarios:

Sociedades Agencias de Seguros: Deberán contar con la licencia respectiva, para lo cual debe cumplir con el anexo No.4 del Reglamento sobre autorizaciones, registros y requisitos de funcionamiento de Entidades Supervisadas por la SUGESE.

Agente de Seguros de Sociedad Agencia o Independiente: El INS determinará los requisitos, aptitudes, cursos, exámenes y demás condiciones inherentes al otorgamiento, mantenimiento y renovación de la autorización para la promoción, colocación y/o venta de productos y servicios de seguros por parte de los Agentes de Seguros. Para la acreditación, el INS solicitará al candidato cumplir con el proceso de inscripción que se detalla en el anexo 5 del Reglamento sobre autorizaciones, registros y requisitos de funcionamiento de Entidades Supervisadas por la SUGESE.

Artículo 52. Requisitos para la concesión y mantenimiento de la acreditación de un Agente de Seguros:

Toda persona física que desee obtener y conservar una acreditación como Agente de Seguros Independiente o de Sociedad Agencia, deberá reunir los siguientes requisitos:

1. Demostrar tener el conocimiento en seguros y la capacidad técnica requerida por el INS para el desempeño de sus funciones en los ramos acreditados, a través de la aprobación de las pruebas o exámenes que éste determine.
2. Cumplir con los programas de capacitación y formación continua que establezca el INS.
3. Presentar antecedentes judiciales y disciplinarios. Cuando se presente en el plazo indicado cualquiera de los actos detallados en la Sección IV Antecedentes disciplinarios y judiciales del anexo 13 del Reglamento sobre autorizaciones, registros y requisitos de funcionamiento de Entidades Supervisadas por la SUGESE, será causal de rechazo la acreditación de la persona como agente.
4. No haber sido sancionado con la cancelación de la acreditación como agente de seguros en los últimos cinco años.
5. No mantener deudas en mora con el INS.

Artículo 53. Prohibiciones, incompatibilidades o conflicto de intereses de los Agentes de Seguros:

Los agentes de seguros no podrán incurrir en ninguna de las prohibiciones, incompatibilidades o actividades asociadas directa o indirectamente con los seguros, que generan conflicto de intereses, señaladas en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros N° 8653 y sus reglamentos.

No haber sido despedido como empleado administrativo del INS sin responsabilidad patronal. En caso de haberlo sido, deberá presentar referencias laborales favorables de los patronos para los que hubiere trabajado durante los últimos 6 años”.

Artículo 54. Inexistencia de subordinación profesional:

No habrá ninguna relación de subordinación entre el intermediario de seguros y el INS

Artículo 55. Régimen de responsabilidad:

El Agente de Seguros deberá cumplir estrictamente con las condiciones autorizadas en cuanto a la operación de venta o promoción de productos y servicios de seguros, las relaciones y las condiciones que el INS haya determinado en cada caso.

En el caso de los Agentes de Seguros autorizados por una Sociedad Agencia de Seguros, se entenderá que en la actividad de venta o promoción de seguros actúan en representación de la Sociedad Agencia de Seguros, la que será responsable ante el INS y ante terceros, de cualquier daño o perjuicio que cause una acción u omisión del Agente, cometida con dolo, imprudencia, negligencia o impericia en el desempeño o con ocasión de sus funciones, según lo establecido en la presente norma.

El Agente de Seguros Independiente, responderá personalmente ante el INS por cualquier perjuicio que le cause, por el incumplimiento de las leyes, reglamentos u obligaciones derivadas de su gestión.

También responderá ante el INS el Operador de Seguros Autoexpedibles.

Artículo 56. Vigencia de la acreditación:

La acreditación de los Agentes de Seguros para la venta de productos y servicios de seguros tendrá una vigencia de un año calendario, contado desde la fecha de acreditación o renovación.

Queda facultado el INS para ampliar el número de líneas de seguros autorizadas a un Agente de Seguros, durante la vigencia de la acreditación; para lo cual el aspirante deberá cumplir con las condiciones y los requisitos establecidos por el INS y por la Ley Reguladora del Mercado de Seguros y sus Reglamentos.

Artículo 57. Sistema de renovación de la acreditación:

Corresponde al Departamento de Administración y Fiscalización de Intermediarios la administración del Sistema de Renovación de la Acreditación de los Agentes de Seguros.

Artículo 58. Formación profesional continua:

Todo Agente de Seguros acreditado por el INS para la venta y colocación de productos y servicios de seguros, deberá cumplir con el programa de formación y actualización profesional continua vigente, que establezca el INS o el ordenamiento jurídico.

El INS desarrollará y comunicará, el contenido de los programas, la duración, la forma de evaluación y las categorías de seguros en los cuales el agente debe aplicar este programa de formación y actualización profesional continua vigente.

El INS será responsable de la selección, formación, capacitación continua y acreditación, ante la SUGESE, de los agentes de seguros que conformen su red de distribución.

Artículo 59. Desarrollo de programas de formación profesional continua:

Para el desarrollo de las actividades de formación profesional continua, deben realizarse siguiendo los siguientes lineamientos:

1. Organizadores: El INS organizará la capacitación de sus Intermediarios, pudiendo hacer uso de entes externos para cumplir con ese objetivo.
2. Profesorado: Los profesores deberán estar en posesión de un título universitario, como mínimo grado de licenciatura, relacionado con las materias contenidas en el programa.
3. Medios materiales y organizativos: Los centros e instalaciones en los que se impartan los cursos, contarán con los medios suficientes para su adecuado desarrollo.
4. Memoria de ejecución: Los cursos y las evaluaciones o exámenes se impartirán en modalidad presencial o a distancia. Deberá llevarse una memoria de ejecución del programa de capacitación.

No se reconocerán como cursos de capacitación, ninguno de los cursos regulares de una carrera universitaria.

Artículo 60. Atención de Cartera de clientes en caso de suspensión o cancelación de la acreditación.

En caso de suspensión o cancelación de la acreditación del Agente de Seguros, la atención de la cartera de clientes será asumida de la siguiente manera:

1. Cuando se trate de Agentes de Seguros adscritos a una Sociedad Agencia de Seguros, la responsabilidad de la atención de la cartera de clientes recae en la Sociedad Agencia de Seguros.
2. En el caso de los Agentes de Seguros Independiente, la cartera de clientes será atendida directamente por el INS.

Capítulo IV Operación de Intermediarios

Artículo 61. Carácter de la contratación:

Dentro de las relaciones contractuales que se establezcan, los Intermediarios Exclusivos realizarán a nombre y por cuenta del INS, las siguientes funciones principales: promoción, gestión, cobro, colocación, inspección (cuando corresponda), renovación, trámites de reclamos y el asesoramiento que se preste en relación con esas contrataciones a los productos, así como cualquier otra actividad que expresamente autorice el INS.

Artículo 62. Determinación de condiciones para la venta:

El INS determinará las condiciones para la venta, mantenimiento y renovación de sus productos, y las condiciones de la oferta de los mismos, así como todo lo relacionado con coberturas, primas, beneficios, comisiones y demás elementos técnicos inherentes a seguros.

En el caso de que el Intermediario sea no exclusivo realizará las mismas funciones antes mencionadas en aquellos productos en que se encuentre acreditado por el INS.

Artículo 63. Cumplimiento de condiciones contractuales y reglamentarias:

El Intermediario deberá cumplir a cabalidad, y durante todo el plazo de la contratación, las condiciones definidas en el contrato, así como las actualizaciones o addendum incorporados con posterioridad a su suscripción, así como lo dispuesto en la normativa de seguros vigente.

Artículo 64. Promoción y publicidad:

El Intermediario podrá, previa autorización del INS, publicitar de manera directa los productos que esté facultado para comercializar. La publicidad que haga el Intermediario deberá ser aprobada previamente por la Dirección de Mercadeo, y se registrará por los Lineamientos del Libro de Marca del Instituto Nacional de Seguros.

La Dirección de Mercadeo a través del Departamento de Comunicaciones verificará en todos los materiales, el cumplimiento de, al menos, los siguientes aspectos:

1. Que el Intermediario del INS se encuentre debidamente registrado ante la SUGESE.
2. Que el producto a publicitar esté debidamente registrado ante la SUGESE.
3. Que se incluya claramente el nombre del producto y su número de registro, en los casos que lo requiera.

4. Que se indique de manera clara el nombre del Intermediario de Seguros.
5. Que se incluya el logotipo institucional, conforme a los lineamientos del Libro de Marca.
6. Que la información consignada en el material sea clara, veraz y que no induzca a interpretaciones inexactas.
7. Aparte de la publicidad que asuma de manera directa el Intermediario, el INS podrá suministrar publicidad propia y materiales promocionales, que coadyuven a la venta de sus productos.

Artículo 65. Confidencialidad de la información:

La información recíproca que en virtud de su relación contractual generen el Instituto y el Intermediario, se considera confidencial, 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.

Dicha información únicamente puede utilizarse para los fines con que ha sido recabada y su revelación a terceros o utilización para propósitos diversos para los que fue obtenida, solamente será posible por autorización del titular, requerimiento de una autoridad judicial o de la SUGESE.

El uso no autorizado de la información, que provoque algún daño o perjuicio al asegurado, deberá ser resarcido por el Intermediario, sin perjuicio de cualquier otra acción legal que corresponda.

Artículo 66. Obligaciones genéricas de los Intermediarios:

Además de las obligaciones que establece la Ley y el contrato son obligaciones de los intermediarios las siguientes:

1. Mantener una relación de lealtad y buena fe con el INS y con el resto de los intermediarios.
2. Conducir todos los negocios con lealtad, honestidad, claridad, precisión y, abstenerse de artificios, prácticas manipuladoras o engañosas que, en cualquier forma, puedan inducir en error a las partes contratantes o al mercado de seguros.
3. Cumplir con todos los requisitos y condiciones contenidos en el ordenamiento jurídico, el contrato suscrito con el INS, las estipuladas en el presente Reglamento y las regulaciones conexas.
4. Mantener informados a sus representantes, apoderados, agentes, y personal administrativo, respecto a la normativa reguladora del negocio y establecer los mecanismos pertinentes para la verificación del cumplimiento de ésta.
5. Informar al INS en forma inmediata de todos los hechos relevantes, de los cambios de condiciones y características de los riesgos asegurados y de sus

- clientes y, suministrar la información correcta, completa y en los plazos y las formalidades requeridos.
6. Cobrar al cliente la prima inicial del seguro, los abonos, las renovaciones y otros, y entregarle tanto los recibos comprobantes correspondientes como la póliza respectiva.
 7. Los dineros deben recibirse del cliente a nombre del Instituto Nacional de Seguros, salvo autorización expresa en contrario.
 8. Entregar al asegurado, dentro de los plazos establecidos, la póliza o los documentos exigidos en la normativa.
 9. Para el caso de los Agentes Independientes y los Agentes de Sociedades Agencia, inspeccionar, a la emisión, los riesgos de los seguros que coloque, o contratar los servicios de los profesionales acreditados para valorar el riesgo, todo de acuerdo con los Reglamentos y Disposiciones del INS que regulan tal actividad.
 10. Informar al cliente acerca de las empresas que conforman la red de proveedores de servicios auxiliares para las prestaciones por contratar.
 11. Permitir que los órganos de control del INS realicen fiscalizaciones preventivas, lo cual conlleva el acceso irrestricto de la información relativa a las operaciones aseguradas, estados financieros del intermediario y revisión de cumplimiento de las obligaciones contenidas en el contrato y la normativa conexa.
 12. Implementar y dar seguimiento a los medios o sistemas de control de su actividad, de acuerdo con la Ley Reguladora del Mercado de Seguros No. 8653, los reglamentos y las normas que dicte el INS, con el fin de lograr la transparencia y seguridad en las transacciones referidas al objeto del contrato de intermediación en la venta de seguros
 13. Cumplir con las prácticas comerciales que se definan para los Intermediarios, y las definidas en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor No. 7472, con el fin de establecer relaciones leales y de buena fe, entre los sujetos que intervienen en el esquema de comercialización.
 14. Respetar la protección del derecho del consumidor de seguros para elegir el intermediario.
 15. Mantener de manera independiente, debidamente actualizados y de conformidad con las normas que dicte el INS, los registros contables, registros auxiliares, balances, control de operaciones y estados financieros, relativos a la actividad de comercialización de seguros en concordancia con el período fiscal y suministrarlos cuando sean requeridos por el INS. En el caso de la información de índole contable, ésta debe ser documentable y auditable.
 16. Informar o reportar al INS de cualquier acto de un Intermediario que pueda causar perjuicio al INS o a sus clientes.
 17. Poner en conocimiento de la Dirección de Mercadeo cualquier proyecto de alianza o convenio con personas físicas o jurídicas, nacionales o extranjeras que consideren de relevancia para la función comercial que realizan con el INS.
 18. Reportar al INS el nombre y calidades de aquellas personas que actúan en coadyuvancia a su gestión, de acuerdo con las características del contrato de

intermediación (Agentes Acreditados, Auxiliares, Tramitadores, Peritos, Gerentes, Inspectores de Riesgos o cualquier otro que consideren de relevancia). Asimismo, cualquier cambio de la información originalmente suministrada, debe hacerse de conocimiento formal del INS.

19. Comunicar al INS cualquier variación en la situación declarada bajo la fe de juramento en relación con las prohibiciones de la Ley de Contratación Administrativa. Asimismo, cumplir y mantenerse al día con las obligaciones establecidas en el artículo 74 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, y demás requisitos de contratación (pólizas de fidelidad, valores en tránsito, riesgos del trabajo –si procede- y garantía de cumplimiento. El INS verificará periódicamente el cumplimiento de esta obligación.
20. Mantenerse actualizado en relación con los contratos de seguros que comercializa el INS.
21. Brindar colaboración, cuando así lo solicite el INS, en la entrega al cliente de notificaciones relacionadas con las modificaciones y actualizaciones de su contrato de seguros.
22. Suministrar al INS, cuando así se requiera la información actualizada del cliente.
23. Preservar de cualquier alteración los sistemas de información del INS y consignar en ellos solamente información correcta.
24. Realizar una gestión oportuna de mantenimiento de cartera para evitar la cancelación de los seguros suscritos por los clientes.
25. Cumplir con los planes de capacitación y formación que determine el INS y que contemplen al menos los productos prioritarios definidos por la Dirección de Mercadeo.
26. Conocer y acatar los acuerdos, circulares y disposiciones dictados y comunicados por el INS.
27. Tramitar los contratos de seguros mediante los procedimientos que el Instituto Nacional de Seguros establezca.
28. Cerciorarse de la autenticidad de las firmas de las personas físicas y en su caso, de la existencia de un poder suficiente para actuar en representación de una persona jurídica.
29. Ser disciplinado, respetuoso y cortés con los clientes actuales o potenciales y empleados del INS, así como observar buena conducta y costumbres correctas dentro y fuera del INS.
30. Mantener a disposición del público información y muestras actualizadas de las pólizas suministradas por el INS.

Artículo 67. Obligaciones genéricas de los Operadores de Seguros Autoexpedibles:

1. Colocar y vender únicamente los productos del INS que se encuentren registrados como seguros autoexpedibles ante la SUGESE
2. Indicar a los consumidores que los importes pagados por el tomador del seguro o asegurado al operador se considerarán cancelados al INS, mientras que los

- importes pagados por el INS al beneficiario no se considerarán pagados a él hasta que los reciba efectivamente.
3. Cumplir con los planes de capacitación de las personas que forman parte de la red de distribución de seguros. El incumplimiento de esta obligación implicará la cancelación de los accesos al sistema de la persona física que incumpla.
 4. Brindar información sobre los seguros emitidos cuando el INS lo solicite, en un plazo máximo de 8 días hábiles.
 5. Entregar al INS las primas que recaude en el ejercicio de sus funciones, en el plazo que el INS disponga.
 6. Informar los nombres de las personas que se capaciten para la comercialización de los seguros autoexpedibles y que sean autorizados para la emisión de las pólizas.
 7. En caso de que el Operador de Seguros Autoexpedibles quiera realizar publicidad por su cuenta, la misma deberá ser aprobada previamente por la Dirección de Mercadeo y se registrará por los Lineamientos del Libro de Marca del Instituto Nacional de Seguros.
 8. Aparte de la publicidad que asuma de manera directa el Operador, el INS podrá suministrar publicidad propia y materiales promocionales, que coadyuven a la venta de sus productos.
 9. Incorporar en su papelería y exhibir en toda publicidad el logotipo del INS, respetando los lineamientos del Libro de Marca Institucional.
 10. Incluir en la documentación y publicidad mercantil de comercialización de seguros, la expresión "Operador de Seguros Autoexpedible Exclusivo del Instituto Nacional de Seguros".

Artículo 68. Depósito de primas cobradas:

El intermediario deberá depositar las sumas cobradas por primas de seguros en un plazo no mayor a TRES DIAS HABILES siguientes al recibo del dinero. En el mismo acto entregará al asegurado el respectivo recibo comprobante, en el que indicará la fecha, hora y firma responsable de recibido del dinero.

Los depósitos podrán ser hechos en:

1. Una Sede o Sucursal Bancaria, para que se acrediten en cualesquiera de las cuentas corrientes del INS.
2. Las cajas que para tal efecto mantiene el I INS.
3. Transferencia de fondos, cuando se realice en forma directa de las cuentas del cliente a las del INS.
4. Cajero Virtual o cualquier otro medio que establezca y autorice el INS.

Cuando la prima sea cobrada al cliente el último día del período de gracia establecido para cada tipo de seguro, el intermediario deberá realizar el depósito de la suma cobrada el siguiente día hábil.

Capítulo V de las Comisiones

Artículo 69. Reconocimiento por gestión, venta, cobro:

El INS reconocerá al Intermediario la comisión definida para los efectos y debidamente comunicada.

La Gerencia podrá modificar con sustento en las bases técnicas el esquema de comisiones. Estas modificaciones empezarán a regir una vez que la aprobación esté en firme y haya sido debidamente notificado a los Intermediarios con al menos un mes de anticipación. Con dicho comunicado se tendrá por incorporado al contrato.

Artículo 70. Pago de comisiones:

Las comisiones podrán liquidarse bajo dos modalidades:

1. Neteo de comisiones. El intermediario remitirá al INS la prima de seguro menos la comisión. Este sistema se utilizará en los casos que expresamente el INS autorice, entidad que deberá registrar contablemente la totalidad de la operación.
2. Liquidación quincenal. Las comisiones devengadas en la quincena anterior, serán liquidadas al respectivo Intermediario a más tardar el cuarto día hábil después de la fecha de corte de cada quincena. Esta liquidación estará a cargo del Departamento de Administración y Fiscalización de Intermediarios y los intermediarios deberán presentar la factura correspondiente a las comisiones devengadas en la quincena inmediata anterior, durante los siguientes cinco días hábiles.

En caso de no presentación de la factura en el plazo establecido, la vía del pago se modificará de acuerdo a lo que establece el procedimiento interno del pago de comisiones.

Artículo 71. Comisión por seguros con soporte de reaseguro facultativo:

En el caso de pólizas con soporte de Reaseguro Facultativo, la comisión en favor del Intermediario se calculará sobre la base del porcentaje de comisión que el reasegurador reconozca al INS, por la fracción del negocio cedido.

Artículo 72. Negocios sin participación de Intermediarios:

Cuando el servicio sea al Estado, a las instituciones públicas o a las empresas en que el Estado tenga una participación superior al cincuenta por ciento de su capital, los seguros solamente podrán ser comercializados por el INS, por lo que en estos casos no se reconocerá ningún tipo de comisión.

Además, serán comercializados directamente por el INS aquellos seguros en que haya participación en las primas por parte de la Institución.

Artículo 73. Derecho a devengar comisiones:

Las comisiones serán devengadas únicamente durante la vigencia del contrato de intermediación suscrito, aunque los seguros que estén codificados al Intermediario al momento del cese del contrato, excedan dicho término.

Para mantener el derecho al pago de comisión sobre una póliza, el Intermediario deberá brindar la asesoría técnica y el servicio de acuerdo a lo establecido en el presente reglamento.

Capítulo VI Cambio de Intermediario en las Pólizas

Artículo 74. Comisión ante cambio de Intermediario:

Cuando el asegurado manifieste por escrito ante el INS su voluntad de cambiar de Intermediario (en adelante conocido como traspaso de pólizas), la comisión se reconocerá al nuevo Intermediario a partir del siguiente pago efectivo de la prima que se realice al INS.

Artículo 75. Trámite de solicitudes de traspaso:

Las solicitudes de traspaso de pólizas podrán realizarse en cualquier Sede del INS. En caso de que el trámite se realice en una Sede que no sea la que administra la póliza, se deberá informar y remitir la documentación a ésta última, para su correspondiente control y archivo.

Artículo 76. Efectividad del cambio de intermediario:

El cambio de intermediario será efectivo a partir del siguiente pago efectivo de la prima que se realice al INS.

Artículo 77. Formas de traspaso de póliza(s) y requisitos para su tramitación:

a. Traspaso solicitado por el asegurado o tomador de seguro:

- Carta del cliente solicitando el cambio de intermediario indicando el número de póliza y línea de seguro, firmada por el asegurado o tomador de la póliza para los casos de los seguros colectivos.
- Fotocopia de la cédula de identidad o pasaporte del firmante de la solicitud
- En caso de que la(s) póliza(s) pertenezca(n) a una persona jurídica, deberá presentar la solicitud en papel, firmada por el Apoderado Generalísimo o por la persona con poder suficiente para tal acto y aportar una certificación de la

personería vigente, con no más de tres meses de emitida o en su defecto el INS verificará la información internamente.

- En los Seguros de Acreedor Prendario o Hipotecario, el Acreedor podrá solicitar el cambio de Intermediario, solo si éste cuenta con una autorización expresa del asegurado para esta gestión. Si el asegurado es el dueño registral del bien a asegurar, se requerirá carta de solicitud de éste y copia de la cédula o pasaporte, para proceder con el cambio de intermediario.

b. Agente de una Sociedad Agencia que se traslada a otra.

En estos casos, la Sociedad Agencia acreditante, debe presentar lo siguiente:

- Oficio de la anterior Sociedad Agencia, en donde solicita la desacreditación del agente de seguros de que se trate e indica que no continuará brindándole servicio a los clientes a partir del momento en que el agente se traslada, junto con la autorización y el detalle de la cartera a trasladar.

c. Agente independiente que se traslada a una Sociedad Agencia:

- Copia de la carta de Proveeduría en donde se rescinde por mutuo acuerdo su contrato como Agente de Seguros Independiente del Instituto.
- Solicitud escrita del agente para realizar la recodificación masiva de su cartera hacia la Sociedad Agencia.

d. Cartera compartida por más de un agente independiente y uno de ellos rescinde su contrato:

- Copia de la carta de Proveeduría en donde el Agente que se traslada rescinde por mutuo acuerdo su contrato como Agente de Seguros Independiente del Instituto.
- Solicitud escrita y firmada en original por los dos agentes que requieren el cambio en las pólizas.
- Detalle de las pólizas que deben quedar codificadas al agente y las que deben codificarse a la Sociedad Agencia.

Capítulo VII de la Participación de Intermediarios en Trámites de Aseguramiento y Reclamos

Artículo 78. Autorización:

Los Intermediarios específica y expresamente autorizados por la Dirección de Mercadeo, realizar diversas actividades relacionadas con el aseguramiento, la aceptación de riesgos de seguros a nombre y por cuenta del INS, el registro de la información referente a las operaciones comerciales directamente en los sistemas informáticos del INS y el trámite de reclamos.

Dicha autorización podrá otorgarse con limitaciones respecto a plazo, cantidad de líneas de seguro, monto asegurado, tipo de riesgo, ámbito territorial, o cualquier otra que el INS considere conveniente.

Artículo 79. Formalidades de la aceptación de riesgos:

La aceptación de riesgos supone la comprobación previa, por parte del Intermediario, del cumplimiento de todos los requisitos de la propuesta y la oferta comercial del solicitante: solicitud de seguros, cuestionarios, verificación del riesgo y del objeto del seguro, inspección y análisis del riesgo, y demás comunicados sobre aseguramiento. etc., bajo los términos y condiciones de esta norma y Normativa Técnica de Seguros.

El cumplimiento de las formalidades en el trámite de traslado o aceptación del riesgo por parte de un Intermediario en la venta de seguros, es un acto para cuya validez se requiere autorización expresa por parte del INS.

Artículo 80. Aceptación:

a. Aceptación de Riesgos

Tratándose de Agentes de Seguros Independientes, la facultad de aceptación de riesgos se otorga de manera expresa en la autorización para la comercialización de cada línea.

Las Sociedades Agencias ejercerán esta facultad a través de sus Agentes de Seguros Acreditados, quienes las comprometerán ante el INS en toda responsabilidad derivada del ejercicio de la misma.

b. Digitación en línea

El INS puede conferir esta facultad a los Intermediarios, permitiéndoles registrar sus operaciones comerciales que expresamente le hayan sido autorizadas, en los sistemas del INS.

La solicitud de autorización para la digitación en línea la hará el intermediario a la Dirección de Mercadeo, la cual será la encargada de autorizarla o rechazarla.

Dentro del proceso se debe solicitar el criterio de las Direcciones Técnicas, quienes brindarán un dictamen de recomendación favorable o negativo de acuerdo con las consideraciones pertinentes.

La valoración de la Dirección de Mercadeo deberá referirse a los siguientes aspectos, que constituyen requisitos para el otorgamiento de la autorización:

1. El efectivo cumplimiento de los requisitos legales y contractuales por parte del Intermediario.
2. El grado de cumplimiento del plan de mercadeo alcanzado por el intermediario el último año.

3. Capacidad tecnológica y administrativa del Intermediario para asumir las labores de digitación en línea.
4. Certificados de capacitación, que hagan constar los conocimientos técnicos y habilidades del personal que brinda apoyo al Intermediario en el proceso operativo, para acceder y operar los sistemas que administran los seguros de la Institución.
5. Los antecedentes comerciales, así como el prontuario de sanciones e investigaciones administrativas registradas.
6. Cualquier otro aspecto de interés que asesore al jerarca en la determinación de la conveniencia de otorgar la facultad citada al solicitante.

La resolución de la Dirección de Mercadeo señalará de manera expresa los tipos de transacción y los ramos o sub-ramos de negocio en los cuales el intermediario será autorizado para digitar en línea.

Artículo 81. Unidades Administrativas:

A efecto de cumplir adecuadamente las labores asociadas al ejercicio de la digitación en línea, los intermediarios a quienes se les hubiere autorizado esa facultad, deben contar con una unidad administrativa que será la encargada de digitar y revisar en los sistemas la información correspondiente a las solicitudes de seguros tramitadas, garantizando con ello que el seguro se ha suscrito de acuerdo con los procedimientos y Normas de Aseguramiento establecidos por el I INS.

Artículo 82. Vigencia de la autorización para la digitación en línea:

La autorización para la digitación en línea, podrá otorgarla el INS al Intermediario, por línea de seguros, hasta por el plazo máximo de vigencia del contrato mercantil para la comercialización de seguros.

Artículo 83. Revocatoria y Suspensión de la Autorización:

Podrá la Dirección de Mercadeo, mediante acto fundado, suspender al Intermediario hasta por un plazo máximo de tres meses, o revocar el otorgamiento de la facultad de aceptación de riesgos o de la digitación en línea, por cualquiera de las causas consignadas en el artículo 60 “Causales de la revocatoria”, o ante el incumplimiento del Intermediario de las obligaciones contractuales y reglamentarias.

Lo anterior, no implicará el reconocimiento de indemnización alguna en favor del Intermediario, y no perjudicará la determinación de otras responsabilidades de orden civil, penal o administrativo para el Intermediario, sus representantes o agentes.

Artículo 84. Causales de la revocatoria:

Tratándose del otorgamiento de una facultad de representación, la autorización para la aceptación de riesgos o de ambas facultades, podrá ser revocada por las siguientes razones:

1. Cuando el Intermediario incurra en el incumplimiento de lo dispuesto en la presente norma y en las normas, procedimientos, condiciones o límites de los trámites de aceptación de riesgos.
2. Cuando el Intermediario incurra en actos que desmeriten la representación otorgada, afecten la imagen institucional o coloquen en riesgo los intereses económicos del INS y de sus clientes.
3. En el caso de digitación en línea, cuando por estrategia de mercadeo o suficiencia de la plataforma tecnológica, el servicio pueda ser prestado en forma más eficiente por parte del INS. En este caso deberá el INS dar aviso con 30 días naturales de anticipación al Intermediario.
4. Por negligencia o impericia que haya sido demostrada por el INS mediante sus sistemas de control y que comprueben que el intermediario ha errado en reiteradas ocasiones en los procedimientos vigentes.
5. Rescisión, resolución o cualquier otra causa de fenecimiento del contrato de comercialización.

Artículo 85. Pago por asumir facultades:

En el caso específico de los intermediarios autorizados para realizar las labores de digitación en línea, el INS les reconocerá un monto fijo por transacción realizada en forma efectiva.

Esta remuneración será definida y aprobada por la Gerencia o Dirección de Mercadeo, para ser cancelada cada mes por el Departamento de Administración y Fiscalización de Intermediarios. Para su aprobación se requerirá el cálculo actuarial respectivo

Este pago se realizará de la siguiente manera:

1. Cada mes vencido se pagarán las transacciones realizadas con 1 mes de antelación y solamente considerando las pólizas que presenten como mínimo un pago mensual.
2. Cuando el pago sea mediante deducción mensual, se reconocerá pago por digitación en línea, siempre y cuando el cliente salde como mínimo 2 meses de sus seguros.
3. Los errores detectados en la digitación de una póliza, atribuibles al Intermediario, deberán ser subsanados por este, sin costo alguno para el INS.

Artículo 86. Traslado del riesgo:

El traslado del riesgo operará a partir de la coexistencia de los siguientes actos:
La suscripción de la solicitud de seguro por parte del Intermediario, con la correcta cumplimentación de los requisitos administrativos, inspecciones y condiciones técnicas de la solicitud de seguro, la cual debe venir firmada por el solicitante del seguro.

El pago de la prima fijada para el seguro respectivo en el plazo establecido por Ley.

Artículo 87. Potestad de verificación de trámites:

Las facultades otorgadas al Intermediario no inhiben ni limitan la potestad del INS, sus unidades técnicas o Sedes de verificar que los trámites se realicen dentro de las condiciones estipuladas para cada riesgo.

Artículo 88. Defectuosa aceptación del riesgo:

Si del estudio o verificación realizado por la unidad técnica del INS se concluye que el contrato de seguros está viciado de nulidad, notificará inmediatamente al asegurado para la respectiva subsanación (si se tratara de nulidad relativa) o cancelación del contrato (si fuera nulidad absoluta). Lo anterior, sin perjuicio de las responsabilidades que le competen al intermediario.

Capítulo VIII de la Responsabilidad**Artículo 89. Daños y perjuicios ocasionados por el Intermediario:**

El Intermediario será responsable ante el INS, por los daños y perjuicios ocasionados a terceros, a clientes o al mismo INS, producto de la no entrega o entrega inoportuna de dineros, valores, documentos o cualquiera otro aspecto derivado de la inobservancia de sus obligaciones contractuales.

El Intermediario será responsable ante el INS de las actuaciones del personal a su cargo, así como de aquellas figuras auxiliares contratadas para darle soporte a su gestión.

Para resarcirse el INS podrá liquidar la garantía de cumplimiento, subrogarse en contra del Intermediario, o activar cualquier otro mecanismo administrativo o legal que resulte pertinente.

Artículo 90. Terminación del contrato de intermediación:

El contrato que se suscriba entre el Intermediario y el INS se podrá dar por terminado por cualquiera de las partes dando aviso a la otra con la anticipación que señale el contrato suscrito, en los casos en que se declare insolvente o se inactive por parte de SUGESE, la terminación del contrato se dará de manera inmediata.

Artículo 91. Obligaciones del Instituto ante los Intermediarios:

En el marco de la relación contractual, las obligaciones del INS con los Intermediarios son las siguientes:

1. Mantener una relación de lealtad y buena fe con el intermediario.
2. Facilitar la eficiente prestación de servicios a los clientes, de manera que el intermediario reciba respuesta oportuna a toda solicitud de aseguramiento, petición o reclamo, de acuerdo con los plazos establecidos por la Ley Reguladora del Mercado de Seguros.
3. Mantener informado al intermediario sobre la descripción de las líneas de seguros, tarifas, procedimientos generales de reclamos para cada línea de seguro. Asimismo, el INS proveerá al intermediario el acceso a los cotizadores que hubiese desarrollado en sistemas informáticos.
4. Proveer de forma oportuna la documentación oficial requerida para el adecuado desempeño de su trabajo, ya sea de forma digital o impresa.
5. Brindar al intermediario sin costo alguno, toda la capacitación actualización técnica y administrativa necesaria para el adecuado desempeño de su trabajo.
6. Otras que contenga el ordenamiento jurídico vigente.

Capítulo IX Régimen Sancionatorio**Artículo 92. Potestad sancionatoria:**

La Dirección de Mercadeo, en su condición de administrador del contrato suscrito con Intermediarios en la venta de seguros, será la instancia responsable de calificar las eventuales faltas. De resultar aplicable una sanción correspondiente a una multa, la Dirección de Mercadeo será la encargada de aplicarla; si correspondiere la resolución contractual deberá remitir el asunto para la resolución por parte de la Gerencia.

Artículo 93. Registro histórico de sanciones:

Toda sanción, quedará registrada en los históricos que al efecto lleve el Departamento de Administración y Fiscalización de Intermediarios.

Artículo 94. Suspensión o cancelación de la acreditación o contratación:

El INS queda facultado para suspender o cancelar las acreditaciones a los Agentes de Seguros, cuando se demuestre que han dejado de cumplir alguno de los requisitos indicados en la presente norma o violen sus obligaciones.

La suspensión podrá ser en uno, varios o todos los ramos de seguros, y por un plazo máximo de 10 años, dependiendo de la gravedad y cantidad de faltas demostradas así como el perjuicio ocasionado.

En el caso de cancelación de la acreditación, el Agente puede solicitar la rehabilitación de ésta, una vez transcurridos al menos 10 años desde su decreto, previa demostración del cumplimiento de los requisitos estipulados a la fecha de la solicitud de rehabilitación, para la obtención de la acreditación.

Quedará a criterio del INS la nueva acreditación del Agente de Seguros.

En los casos de suspensión o cancelación, el Instituto Nacional de Seguros ejecutará el retiro del carné que identifica al titular de la acreditación; en el caso de los Agentes Independientes retirará también la papelería que tenga en su poder.

Artículo 95. Faltas leves:

Se considerarán faltas leves aquellos actos u omisiones de los Intermediarios, que violen lo dispuesto en el contrato, la oferta, este reglamento o la normativa conexas pero que no causen daños económicos al INS o a terceros y que no estén tipificadas como infracciones graves o muy graves en la normativa aplicable.

Artículo 96: Sanción por falta leve:

La sanción correspondiente a una falta leve, es el apercibimiento o amonestación por escrito, cursado por la Dirección de Mercadeo o por quien ella delegue, en su condición de administrador del contrato.

La acumulación de 5 faltas leves durante el plazo de 1 año, será un factor de agravación de la misma, de modo tal que se considerará para los efectos de lo estipulado en el presente reglamento como una falta grave.

Artículo 97. Faltas graves:

Se considerará falta grave:

1. Dar gratificaciones o cualquier tipo de retribución a funcionarios del INS o sus clientes, con ocasión de los servicios que prestan, así como contratar los servicios en forma directa o indirecta de funcionarios del INS, salvo capacitación.
2. Establecer recargos, y ofrecer descuentos o bonificaciones sobre las primas, que no se encuentren en los manuales de tarifas.

3. Cobrar directa o indirectamente al asegurado o cliente un servicio o producto en violación a las tarifas establecidas por el INS. La prohibición incluye el cobro de gastos administrativos y otro tipo de recargos de igual naturaleza.
4. Depositar dineros o valores recaudados o documentos recibidos en representación del INS, fuera del período establecido para ese fin.
5. Informar, publicitar o de cualquier forma insinuar o dar a entender al cliente, al asegurado o al mercado, que se encuentra autorizado para aceptar riesgos por cuenta propia, o que en los trámites aquí regulados actúa por sí mismo.
6. Negligencia o imprudencia en la operación técnica de los seguros.
7. Omitir o incurrir en falsedades en los aspectos relativos a la inspección o al aseguramiento de un riesgo.
8. No mantener a disposición del público muestras actualizadas de las pólizas suministradas por el INS.
9. No tener abierta, como mínimo, una oficina de atención al público.
10. Brindar asistencia y asesoramiento al asegurado o potencial asegurado, proporcionándole información engañosa, falsa, tergiversada o inexacta en relación con los productos y servicios del INS, en particular sobre las condiciones de los riesgos asegurados, el monto cubierto, la vigencia del contrato y las normas, así como los procedimientos aplicables en caso de siniestro.
11. No entregar al asegurado, dentro de los plazos establecidos en la normativa, la póliza o los documentos exigidos.
12. El incumplimiento semestral del Plan de Ventas aprobado por la Dirección de Relaciones con Clientes durante 2 períodos consecutivos.
13. El incumplimiento, dentro de los plazos establecidos, de las recomendaciones preventivas y/o correctivas remitidas por el Departamento de Administración y Fiscalización de Intermediarios.
14. Depositar en las cuentas del INS dineros recaudados de los clientes, a través de cuentas personales del Intermediario, salvo autorización expresa.
15. Alterar los documentos oficiales del INS.
16. Cualquier incumplimiento a las obligaciones de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros y los reglamentos que sobre la materia emita el Conassif que sean considerados falta grave.

Artículo 98. Sanción por falta grave:

1. Una multa equivalente a 3 salarios mínimos por cada falta, tomando como base el salario mínimo legal de un agente de ventas, determinado por el Ministerio de Trabajo para el mes en que se compruebe la falta, hasta un máximo de 20 salarios mínimos, ó
2. Suspensión de la acreditación por parte del Instituto Nacional de Seguros, hasta por dos años.

Queda entendido que la determinación de dos o más actos de una misma falta, se computarán en forma independiente para efectos del cálculo de la multa a aplicar.

Lo anterior, sin perjuicio de las acciones administrativas, civiles y penales que se deriven de tal incumplimiento.

La acumulación de 3 faltas graves durante el plazo de 1 año, será un factor de agravación de la misma, de modo tal que se considerará para los efectos de lo estipulado en esta normativa como una falta muy grave o gravísima.

Artículo 99. Faltas Gravísimas o Muy Graves:

Son faltas gravísimas:

1. No consignar información exacta y correcta acerca de las condiciones del riesgo, en la solicitud del seguro y demás fórmulas y documentos que la complementen.
2. Recibir, de parte del asegurado, alguna remuneración no autorizada, al brindarle sus servicios de intermediación.
3. No brindar, en forma inmediata al Instituto Nacional de Seguros, la documentación o información relacionada con sus negocios.
4. No informar a los clientes, si actúan a nombre y por cuenta del INS, o solamente por cuenta de éste.
5. Realizar, por interpósita persona, actos dirigidos a conseguir un resultado cuya obtención directa implicaría la comisión de una falta grave o muy grave.
6. Promover el cambio, en todo o en parte de la cartera de los contratos de seguros del INS que se hayan celebrado con su intermediación. Igualmente, abstenerse de llevar a cabo, sin consentimiento del INS, actos de disposición sobre su posición intermediadora en dicha cartera, por cuanto la cartera se considera propiedad del INS.
7. Ofrecer condiciones que no se encuentren expresamente consignadas en las pólizas.
8. Promover la venta de productos o representar intereses de otras empresas de seguros o financieras, en perjuicio del INS.
9. Traspasar, ceder gravar o comprometer para su beneficio o de un tercero, los derechos y obligaciones derivados del contrato de intermediación para la venta de seguros, suscrito con el INS sin autorización expresa y previa.
10. La comisión, instigación, tentativa o colaboración de fraude u otro delito en contra del INS, por parte de los Agentes, Representantes, Funcionarios o Apoderados del Intermediario.
11. No contar con agentes debidamente autorizados por la SUGESE y la acreditación dada por el Instituto Nacional de Seguros, para vender las respectivas líneas de seguros.
12. La revelación injustificada o el mal uso de la información protegida por la confidencialidad o la propiedad intelectual de información y bases de datos del INS con clientes, terceros, aseguradoras, intermediarios de seguros o cualquier otro que se pueda considerar como competencia desleal con el INS.

13. La representación o cualquier tipo de alianza con otras compañías de seguros y reaseguros, salvo la gestión de coadyuvancia en la colocación de un producto del INS.
14. Cualquier incumplimiento a las obligaciones de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros y los reglamentos que sobre la materia emita el CONASSIF que sean considerados falta muy grave.
15. Retener o apoderarse, en violación a las disposiciones específicas, dineros o valores que los clientes hayan entregado por contratación o renovación de sus seguros.

Artículo 100. Sanción por falta gravísima:

La comprobación de una falta gravísima o muy grave podrá conllevar las siguientes sanciones:

1. Una multa equivalente a 21 salarios mínimos por cada falta, tomando como base el salario mínimo legal de un agente de ventas, determinado por el Ministerio de Trabajo para el mes en que se compruebe la falta, hasta un máximo de 50 salarios mínimos, ó
2. La resolución contractual, sin perjuicio de las acciones administrativas, civiles y penales que se deriven de tal incumplimiento.

Capítulo X Disposiciones Finales

Artículo 101. Conflicto de intereses:

En caso de presentarse conflicto entre dos intermediarios, sobre lo resuelto en una Sede por el traspaso de una póliza o por asignación de una comisión, el Departamento de Administración y Fiscalización de Intermediarios será la dependencia competente para resolver o armonizar el conflicto de intereses, independientemente del lugar donde se tramitó el traspaso.

Artículo 102. Cartera de clientes:

La cartera de clientes es propiedad del INS, por lo que el Intermediario contratado no podrá negociarla ni cederla total o parcialmente. Tampoco podrá reservarse u ocultarle al INS información de los clientes, de interés comercial. La información derivada de la cartera de clientes será compartida por el INS con los intermediarios que la administren.

Artículo 103. Cesión o escisión del objeto del contrato:

Toda cesión o escisión del objeto del contrato debe ser solicitada formalmente por la Sociedad Agencia de Seguros al Instituto y aprobada mediante acto fundado. Para la aprobación de dicha cesión se considerarán razones de conveniencia, capacidad y oportunidad.

Además, será requisito indispensable para la aprobación de la cesión del objeto del contrato administrativo suscrito con un Intermediario, que el cedente rinda una garantía adicional que responda por las operaciones de seguros intermediadas, por el plazo de un año contando a partir de la cesión y por un monto al menos igual al estipulado para la garantía de cumplimiento que tiene otorgada.

No se aprobará la cesión o escisión del objeto del contrato administrativo cuando del análisis de la solicitud se deduzca un menoscabo en las condiciones iniciales de la oferta, se trate de una maniobra para eludir responsabilidades contractuales o represente una disminución en la calidad del servicio.

ANEXO 4

TÍTULO IV. SOBRE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO A LOS INTERMEDIARIOS DE SEGUROS

Regula el procedimiento administrativo aplicable a los intermediarios ante posibles irregularidades o incumplimientos que se presuma cometidos.

Capítulo I. General

Artículo 58. Alcance:

Se regula el procedimiento administrativo aplicable a las investigaciones sobre eventuales irregularidades o incumplimientos que se presuman cometidos por los intermediarios autorizados para la comercialización de productos y servicios del Instituto Nacional de Seguros, en violación a las leyes, reglamentos, contratos y disposiciones que regulan la intermediación de esos productos y servicios.

Artículo 59. La denuncia:

Las denuncias no requerirán de especiales formalidades. Sin embargo, al menos deberá identificarse al denunciante, al denunciado, la supuesta conducta, acto o comportamiento irregular, y detallarse los hechos en los que se fundamenta. Se aportarán o indicarán las pruebas que sustenten los hechos de la denuncia.

Artículo 60. Resoluciones sobre la denuncia interpuesta:

Las denuncias que se reciban en cualquier dependencia y/o Sede del Instituto, deberán remitirse al Departamento de Administración y Fiscalización, dependencia que hará la calificación de los hechos denunciados y resolverá, según el mérito, los siguientes cursos de acción:

- a. Realizar o solicitar la investigación preliminar, a los Departamentos respectivos y/o cuerpos técnicos necesarios.
- b. Desestimar la denuncia y ordenar su archivo, mediante resolución fundada.
- c. Dictar la resolución que dé inicio o establezca apertura del procedimiento ordinario.

La investigación preliminar se entiende como una actividad facultativa, valorada como necesaria para sustanciar o descalificar hechos relacionados con la denuncia, pero no será requisito o etapa preclusiva del procedimiento ordinario.

Capítulo II. Investigación Preliminar

Artículo 61. Iniciación de la Investigación Preliminar:

El Departamento de Administración y Fiscalización podrá dar inicio a la Investigación Preliminar por:

- a. La denuncia de hechos que hagan presumir la existencia de faltas, incumplimientos o irregularidades.
- b. El conocimiento que de oficio se llegue a tener de la comisión de faltas, incumplimientos o situación irregular.
- c. Como resultado de un informe de la Auditoría interna sobre hechos o actos de los intermediarios autorizados.

Artículo 62. Apoyo del Departamento de Investigaciones:

En los casos en que el Departamento de Administración y Fiscalización, lo requiera, podrá solicitar el apoyo del Departamento de Investigaciones, que tendrá a su cargo la investigación preliminar y sustantiva, para cuyo efecto podrá recabar todo tipo de evidencias, indicios o pruebas, que se relacionen con los fines y propósitos del procedimiento.

Artículo 63. Plazo para la investigación:

El Departamento de Investigaciones o unidades técnicas contarán con un mes calendario, a partir de la solicitud de su intervención, para rendir los resultados de la indagación ante el Departamento de Administración y Fiscalización.

El incumplimiento del plazo indicado en el párrafo anterior, el cual deberá ser justificado, no acarreará la nulidad o afectación de los actos de la investigación preliminar.

En este último caso, el proceso podrá llevarse a cabo con la prueba que conste en el expediente, si resultara suficiente a criterio del Departamento de Administración y Fiscalización.

Artículo 64. Informe preliminar:

El informe preliminar deberá contener una relación de los hechos comprobados o no y de los resultados de la investigación, con los comentarios y observaciones que por su relevancia puedan coadyuvar a la resolución del asunto.

Dicho informe contendrá al menos los siguientes datos:

- a. Una referencia sobre el origen de la investigación.
- b. Relación detallada de los hechos.
- c. Resumen de toda la prueba (documental, testimonial, etc.) recabada y aportada al expediente.

d. Comentario y observaciones útiles.

Artículo 65. Ampliación del informe del Departamento de Investigaciones:

El Departamento de Administración y Fiscalización podrá solicitar al Departamento de Investigaciones o unidades técnicas la ampliación del informe, si lo considerare conveniente. Esta ampliación deberá cumplimentarse en un plazo máximo de diez días hábiles, contados a partir de la recepción de la solicitud.

No obstante, cuando el caso lo amerite, se podrá disponer la apertura del procedimiento administrativo, sin que dicha ampliación haya sido presentada, debiendo dar traslado de su resultado a las partes del proceso, en el momento en que se reciba la ampliación del informe.

Artículo 66. Investigación Preliminar y Expediente:

La Investigación Preliminar que da sustento a la apertura del procedimiento, formará parte del expediente administrativo.

Capítulo III. Del procedimiento administrativo ordinario.

Artículo 67. Disposición de apertura del procedimiento:

El Jefe del Departamento de Administración y Fiscalización, de la Dirección de Mercadeo mediante acto fundado en el examen preliminar realizado de los hechos denunciados y el mérito de la investigación, podrá disponer la apertura del procedimiento administrativo y la intimación del caso.

Cuando la gravedad de los hechos denunciados o investigados, los indicios y pruebas recabadas preliminarmente lo ameritan, el jefe del Departamento de Administración y Fiscalización podrá solicitar a la Dirección de Mercadeo que gestione ante la Gerencia General, la ejecución de medidas precautorias que resguarden la obtención de otras pruebas que coadyuven en el procedimiento, eviten el deterioro del servicio a los clientes del Instituto y puedan ocasionar perjuicios irreversibles a los intereses institucionales.

Artículo 68. Objeto del Procedimiento Administrativo:

El procedimiento Administrativo tendrá por objeto la comprobación de la verdad real sobre los hechos denunciados o intimados, para la determinación de responsabilidades y aplicación de las sanciones respectivas, según el régimen normativo que rige la relación con el investigado.

Artículo 69. Del Órgano Director:

Corresponde al Órgano Director, conformado por dos funcionarios del Departamento de Administración y Fiscalización, cursar el procedimiento administrativo.

En aquellos casos en que se requiera, por la complejidad del asunto, del Órgano Director podrá solicitar criterio o asesoría a la Dirección Jurídica.

Artículo 70. Acto de Apertura:

El Órgano Director emitirá el acto de apertura o iniciación del procedimiento mediante el cual intimará al intermediario, en relación con los hechos que lo motivan, debiendo reunir los siguientes requisitos:

1. Relación de los hechos que motivan la iniciación del procedimiento.
2. Notificación al interesado de los fines y propósitos del procedimiento.
3. Concreción de las eventuales faltas cometidas.
4. Normativa afectada o aplicable al caso concreto. Indicación de las eventuales normas infringidas por el Intermediario.
5. Señalamiento de las fases del procedimiento y sus recursos.
6. Otorgamiento de un plazo de quince días hábiles, dentro del cual el intermediario denunciado podrá absolver su posición y ofrecer la prueba de descargo pertinente.
7. Deberá ponerse a su disposición el expediente completo debidamente foliado por el Órgano Director.

La notificación se hará en el domicilio señalado por el intermediario en su expediente administrativo, o en forma personal cuando fuere del caso. En la apertura del procedimiento el Órgano Director, deberá prevenir a las partes el señalamiento de lugar para recibir notificaciones en San José, el cual podrá ser también vía fax o correo electrónico.

Artículo 71. Audiencia oral:

Si la Administración lo considera pertinente, o si así lo solicitare el intermediario, dentro de los primeros cinco días hábiles luego de notificada la apertura del procedimiento ordinario, el Órgano Director señalará hora y fecha para celebrar una comparecencia oral.

A esa audiencia podrán las partes hacerse acompañar de un Abogado, y se admitirá y recibirá toda la prueba y alegatos de las partes que fueren pertinentes.

Artículo 72. Prueba testimonial:

Transcurrido el plazo concedido para contestar el traslado de los cargos, y no existiendo señalamiento para audiencia en los términos del artículo anterior, el Órgano Director procederá a señalar fecha para la recepción de la prueba testimonial ofrecida, dentro de los cinco días hábiles siguientes.

Las partes, sus representantes legales o abogados, tendrán derecho a repreguntar a los testigos, siempre y cuando se refieran a cuestiones relacionadas con el objeto del procedimiento. En cada una de las audiencias se levantará un acta firmada por las partes concurrentes.

Artículo 73. Prueba documental:

La parte intimada podrá aportar la prueba documental que estime de interés, durante la audiencia o con el escrito de descargo. Podrá ser rechazada la prueba que se considere impertinente, abundante o reiterativa, por medio de resolución motivada del Órgano Director.

Artículo 74. Acceso al expediente:

Las partes o sus representantes legales y abogados tendrán acceso a todas las piezas del expediente, información y antecedentes administrativos vinculados con la cuestión que se investigue. El Órgano Director facilitará la obtención de las copias necesarias para el debido ejercicio de la defensa, cuyo costo correrá por cuenta de la parte solicitante.

Artículo 75. Rebeldía:

En caso de que la o las partes no se presentaran a la audiencia solicitada o no presente sus alegatos por escrito, el procedimiento continuará su curso normal, sin embargo, podrán incorporarse con posterioridad, tomando el proceso en el estado en que se encuentre en ese momento, sin reposición de plazos o actuaciones.

Artículo 76. Prueba complementaria:

Cualquier documento que se agregue al expediente, deberá ser puesto en conocimiento de las partes, para que se refieran a ellos en un plazo de tres días hábiles.

Artículo 77. Hechos nuevos:

Si en el curso del procedimiento surgieren nuevos elementos relacionados con los hechos que motivaron la apertura del expediente, deberán ponerse en conocimiento

del intermediario denunciado, junto con la prueba respectiva, para que dentro del plazo de tres días hábiles se refiera a ellos.

Artículo 78. Informe Final del Órgano Director:

El Órgano Director emitirá un Informe final, para ser valorado y avalado por la Dirección de Mercadeo.

Dicho informe deberá contener como mínimo lo siguiente:

1. Descripción detallada de los hechos denunciados y la normativa afectada.
2. Cita de la prueba testimonial.
3. Cita de la prueba documental.
4. Cita de otras pruebas o estudios técnicos.
5. Análisis de los hechos probados con una descripción secuencial y cronológica de los hechos suscitados, haciendo referencia a los folios del expediente.
6. Señalamiento de hechos no probados.
7. Tipificación del acto.
8. Conclusiones y Recomendaciones.

Artículo 79. Acto Final:

Una vez que el Órgano Director del Procedimiento rinda el informe correspondiente, trasladará el expediente completo a la Dirección de Mercadeo la que contará con un plazo de quince días naturales para dictar el acto final.

En caso de que la sanción a imponer sea la resolución contractual, el acto final deberá ser dictado por la Gerencia General, o la Junta Directiva según sea el órgano que haya aprobado la contratación.

La Gerencia General será el órgano competente para conocer del Recurso de Apelación que se plantee contra este acto, y deberá resolver el recurso en un plazo de 8 días hábiles, contados a partir de la recepción del expediente correspondiente.

Artículo 80. Notificaciones:

Todas las resoluciones deberán ser notificadas a las partes en el lugar que hubiere señalado en el escrito de contestación, caso contrario, la notificación se hará en el lugar que conste señalado como domicilio en el expediente administrativo y se tendrá por válida.

Artículo 81. Recursos:

Podrán interponerse los recursos ordinarios de revocatoria y apelación únicamente contra los siguientes actos:

1. El que inicie el procedimiento.
2. El que deniegue cualquier prueba.
3. El acto final.

Los recursos a que se refiere este artículo deberán presentarse dentro de los tres días hábiles siguientes a la notificación de los mismos y ante el mismo órgano que dictó el acto.

Artículo 82. Derecho de Defensa:

En el trámite del expediente, deberán garantizarse los siguientes derechos:

1. Derecho a ser oído y oportunidad para oponer prueba a los hechos que obren en poder de la Administración, tendentes a desvirtuar los que se les imputa.
2. A una resolución debidamente fundamentada y en concordancia con lo que se haya investigado y probado en el expediente.
3. Hacerse asesorar y representar por un abogado u otras personas calificadas.
4. Notificación de todos los actos que dicte la administración y de los motivos en que ella se fundamente.
5. Derecho a recurrir.
6. Acceso al expediente.

Artículo 83. Nulidades:

De conformidad con las normas generales del derecho procesal, las nulidades deberán plantearse dentro de los cinco días hábiles después de dictadas las actuaciones de la Administración, o del conocimiento efectivo del denunciado.

Cuando se trate de un vicio esencial en el desarrollo del procedimiento, el Órgano Director, a solicitud de parte o de oficio, subsanará lo correspondiente, con el fin de que el procedimiento siga su curso normal.

La nulidad solo se decretará para evitar indefensión o para orientar el curso normal del procedimiento. No se decretará cuando sea posible reponer el trámite o corregir la actuación.

Al dictarse la nulidad, la resolución deberá indicar a cuáles actos alcanza, cuales deberán reponerse o ser rectificadas, estableciendo las diligencias necesarias para ello.

Artículo 84. Procedimiento especial:

Se prescindirá excepcionalmente de los trámites de audiencia, comparecencia o de todas las formalidades del procedimiento, únicamente cuando lo exija la urgencia para evitar daños graves a las personas o de imposible reparación en las cosas.

Todo lo anterior, sin perjuicio de las demás acciones judiciales que pudieren corresponder.

Artículo 85. Duración del Procedimiento Administrativo:

El período de la duración del procedimiento en lo que compete al Órgano Director será de dos meses calendario, contados a partir del acto de apertura; sin embargo, el Órgano Director mediante resolución fundada, podrá prorrogar dicho plazo, por una única vez, y hasta por 15 días naturales más.

Artículo 86. Normas supletorias:

En caso de dudas o ausencia de normativa, se recurrirá a lo dispuesto en la normativa relacionada con los Intermediarios del INS, la Ley General de la Administración Pública, Ley General de la Contratación Administrativa y su Reglamento.

ANEXO 5 COBRO DE DERECHOS DE CIRCULACIÓN

GLOSARIO:

CAJA: Espacio físico donde se realiza la cobranza de rubros contenidos en el Derecho de Circulación de Vehículos Automotores, para su apertura es necesaria la aprobación del **INSTITUTO** quien asignará un número de control a cada recinto, en caso de que un mismo intermediario disponga de más de un recinto autorizado, se designará un número a la caja central, mismo que servirá como referencia para su identificación.

CERTIFICACIÓN TÉCNICA: Aprobación realizada por técnicos del Instituto que permite confirmar que se cumple con los parámetros establecidos por la Dirección Informática del **INSTITUTO** para cobrar los rubros contenidos en el Derecho de Circulación de Vehículos Automotores.

CIERRE DE CAJA: Retiro total y definitivo de la papelería y accesos a una o varias **CAJAS**, en este caso, el **INTERMEDIARIO** queda inhabilitado para realizar cualquier tipo de operación ligada al cobro del Derecho de Circulación de Vehículos Automotores.

COBRO MASIVO: Período comprendido entre el **primer día hábil** del mes de noviembre de un período hasta el 31 de enero del año siguiente.

COORDINADOR ADMINISTRATIVO: funcionario designado por el **INTERMEDIARIO** como responsable del seguimiento y control de trámites administrativos, depósito diario de dineros cobrados y aplicación en las **CAJAS** autorizadas de directrices emitidas por el **INSTITUTO**.

COORDINADOR TÉCNICO: funcionario designado por el **INTERMEDIARIO** como responsable de la coordinación técnica, en materia Informática y de Soporte Técnico. Su función es velar por el correcto funcionamiento de los equipos de cómputo propiedad del **INTERMEDIARIO**, así como del sistema utilizado por el **INTERMEDIARIO** para ejecutar la cobranza de los Derechos de Circulación de Vehículos Automotores, será el único autorizado para realizar consultas de nivel técnico ante el **INSTITUTO**.

DIA FERIADO: Fechas especiales que han sido debidamente reconocidas y delimitadas por la legislación laboral costarricense.

DIA HÁBIL: Fecha sujeta a la jornada laboral ordinaria que establezca el **INSTITUTO** para los efectos de depósitos y presentación de remesas.

INTERMEDIARIO: Agentes de Seguros Independiente, Sociedades Agencias de Seguros y Operadores de Seguros Autoexpedibles, exclusivos o no exclusivo, contratados para intermediar productos del INS. Es responsable directo del cobro de los rubros contenidos en el Derecho de Circulación de Vehículos Automotores, así como de la gestión de control, seguimiento y liquidación final.

MARCHAMO: Marco plástico o etiqueta que se entrega por el pago del Derecho de Circulación de Vehículos Automotores. Si el vehículo presenta condiciones especiales, el distintivo no es entregado por lo que debe ser remitido al

INSTITUTO junto con la remesa.

PAGADOR: Persona que realiza la cancelación de Derechos de Circulación de Vehículos Automotores.

PROCEDIMIENTO INCORRECTO: Errores u omisiones cometidas por el **INTERMEDIARIO** o su personal. En caso de que la situación genere daños o perjuicios, se procederá con el cobro del principal más los intereses correspondientes.

RECIBO DEL DERECHO DE CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES: formulario preimpreso en papel de seguridad que el **INSTITUTO** entrega al **INTERMEDIARIO**. Se compone de una sección que se entrega al cliente como comprobante de pago, y una colilla de cobro que funge como respaldo contable de pago para el control administrativo y financiero del **INSTITUTO**.

REMESA: Conjunto de documentos que respaldan los trámites realizados por el **INTERMEDIARIO**. Incluye: recibos anulados, colillas de pago, cinta sumatoria, detalle de cierre de caja, original de depósito o transferencia bancaria

RETENCIÓN INDEBIDA: Sumas que hubiesen sido cobradas a los clientes y no entregadas al **INSTITUTO**.

SEGUROS AUTOEXPEDIBLES: Seguros no renovables cuya expedición no requerirá de procesos de análisis previo o selección de riesgos. Para efectos de este contrato, los Seguros Autoexpedibles que se comercializan con el Derecho de Circulación son: “Seguro Su Vida”, “Seguro de Responsabilidad Civil”, “Seguro Más Protección” y “Asistencia en Carretera”.

SICSOA: Sistema Integrado de Cobro de Seguro Obligatorio Automotor, plataforma informática que el INS habilita para realizar el proceso de cobro del Seguro Obligatorio Automotor y todos aquellos rubros que forman el “Derecho de Circulación.”

SUSPENSIÓN DE CAJA: Proceso de retiro temporal o total del acceso para ejecutar todo tipo de trámite en el sistema informático SICSOA.

ARTÍCULO 1: ALCANCE.

El presente anexo regula las condiciones mediante las cuales el **INTERMEDIARIO DE SEGUROS** brinda el servicio de cobro del Seguro Obligatorio Automotor y todos aquellos rubros que por disposición legal o convenios entre el Instituto Nacional de Seguros y diferentes entes estatales, lleguen a formar parte del denominado “*Derecho de Circulación*”.

ARTÍCULO 2: COMISIONES.

En adición a lo establecido en la cláusula referente al pago de comisiones, por el cobro del Seguro Obligatorio Automotor y los rubros asociados, el **INSTITUTO** reconocerá al **INTERMEDIARIO** los siguientes porcentajes o montos:

2.5 % (dos punto cincuenta por ciento) sobre el monto total de cada recibo, con un límite de **¢ 6.000.00 (Seis mil colones exactos)** por transacción cobrada las cuales pueden ser:

1. Cobro de Seguro Obligatorio Automotor más rubros asociados (incluye la impresión y entrega del comprobante de pago –Marchamo-)
2. Cobro de placas temporales, A.G.V.-Pólizas Globales- (incluye impresión y entrega de comprobante genérico de pago únicamente)
3. Cobro de Depósito Voluntario (falta de requisitos para el pago), incluye impresión y entrega de comprobante genérico de pago únicamente.

Lo anterior sin incluir para el cálculo de comisión el rubro del 13% de Impuesto de Ventas sobre el Seguro Obligatorio Automotor y demás impuestos aplicables.

Por los servicios de impresión de duplicados de recibos de derechos de circulación, sustituciones de placas, cambio de características y constancias de monto adeudado no se reconocerá comisión alguna.

El pago de las comisiones aquí referidas, estará a cargo del Departamento Gestión Operativa y SOA, dependencia del **INSTITUTO**, y se realizará por medio de la plataforma Sinpe, a la cuenta bancaria reportada por el **INTERMEDIARIO**, en un plazo de diez (10) días hábiles posteriores a la aceptación de la Remesa a satisfacción del Departamento Gestión Operativa y SOA, con lo cual se procederá al pago contra facturas originales por cada producto (previa verificación de datos), las cuales deben ser entregadas en el piso 5 de oficinas centrales del **INSTITUTO**, según lo establece el artículo 4 del presente documento.

Adicionalmente, por los seguros autoexpedibles que se comercialicen se pagarán las siguientes comisiones:

RAMO	PRODUCTO	EMISIÓN
ACCIDENTES	SEGURO AUTOEXPEDIBLE MÁS PROTECCIÓN	20%
ACCIDENTES Y SALUD	SEGURO AUTOEXPEDIBLE SU VIDA	20%
AUTOMÓVILES	SEGURO AUTOEXPEDIBLE ASISTENCIA EN CARRETERA	10%
RESPONSABILIDAD CIVIL	SEGURO AUTOEXPEDIBLE DE AUTOMÓVILES RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL POR DAÑOS A LA PROPIEDAD DE TERCEROS - MONTO ÚNICO	4%

ARTÍCULO 3: DEPÓSITO DE DINERO RECIBIDO EN OCASIÓN DEL COBRO DEL SEGURO OBLIGATORIO AUTOMOTOR Y RUBROS ASOCIADOS.

El **INTERMEDIARIO** depositará o transferirá, **diariamente** el total de los dineros cobrados en ocasión del objeto del presente anexo. Para ello el **INSTITUTO** pone a disposición, de manera **exclusiva**, las siguientes cuentas bancarias, todas a nombre del Instituto Nacional de Seguros:

INSTITUCIÓN	NUMERO DE CUENTA	CUENTA CLIENTE
Banco Nacional de Costa Rica	160256-4	15100010011602563
Banco de Costa Rica	160452-0	15201001016045208

Los depósitos o transferencias deben realizarse en moneda nacional, antes de las **12:00 m.d.** del día hábil siguiente a la fecha de cierre de caja, indicándose en la referencia *“Cobro SOA, dd/mm/aa (fecha del cobro), Número de caja central – en caso de tener más de una caja autorizada-”*.

El **original** de cada depósito diario debe ser entregado al **INSTITUTO**, según se establece en la cláusula siguiente.

ARTÍCULO 4: USO DE DATÁFONOS PROVISTOS POR EL INSTITUTO.

Para el cobro de Seguro Obligatorio Automotor y los rubros asociados se prohíbe utilizar los datafonos ofrecidos por el Instituto para las operaciones normales. En caso de que el **INTERMEDIARIO** ofrezca a los clientes formas alternativas de pago, deberá tener en cuenta lo indicado en el artículo 3 del presente documento.

ARTÍCULO 5: PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE REMESAS.

El Departamento Gestión Operativa y SOA, programará citas semanales para la recepción de las remesas. El calendario de dichas citas será informado al **INTERMEDIARIO** dentro de los cinco días hábiles previos al inicio del cobro masivo de Derechos de Circulación.

La remesa semanal comprende la entrega de los siguientes documentos: cierre diario del **INTERMEDIARIO CENTRAL** (contiene el detalle de cajas adicionales si las hubiera), asiento diario por cada día de recaudación, informe de liquidación semanal, original de los depósitos o transferencias diarias y factura de cobro de comisión por cada uno de los productos. El **INTERMEDIARIO** presentará una única liquidación semanal, siendo su obligación velar por que los documentos estén en orden y libres de cualquier alteración o modificación que hagan dudar de su veracidad.

En caso de ser necesario devolver la remesa por dudas en cuanto a la información, el plazo para el pago de comisiones correrá a partir de la aceptación de la remesa.

Los documentos se deben presentar en el Departamento Gestión Operativa y SOA, ubicada en el quinto piso de las oficinas centrales del **INSTITUTO**.

Al finalizar el período de cobro, el **INTERMEDIARIO** entregará de acuerdo con la cita que le asigne el Departamento Gestión Operativa y SOA, un informe de liquidación final, entregando la totalidad de recibos en blanco y marcos plásticos sobrantes, colillas de cobro originales ordenadas en forma ascendente y recibos anulados por separado, ordenados en forma ascendente.

ARTÍCULO 6: ENTREGA, CUSTODIA Y LIQUIDACIÓN DE FORMULARIOS Y MARCOS PLÁSTICOS.

El **INTERMEDIARIO** deberá acogerse al procedimiento de entrega, custodia y liquidación de formularios y marcos plásticos del Departamento Gestión Operativa y SOA, documento que se entregará como una guía de atención obligatoria.

El extravío, pérdida, hurto o cualquier otra situación que implique la falta de un formulario de Derecho de Circulación, formulario genérico y/o marcos plásticos entregado al **INTERMEDIARIO**, conlleva la responsabilidad por el uso indebido que llegue a darse al mismo, así como la aplicación de las penalidades establecidas en el Artículo 10 “Penalidades Adicionales”.

ARTÍCULO 7: MEDIDAS DE SEGURIDAD.

El **INTERMEDIARIO** debe contar con máximas medidas de seguridad sobre los formularios y marco plásticos entregados por el **INSTITUTO** para la ejecución de las labores, así como la administración de claves y accesos personales y/o del personal a cargo. En horas de la noche y períodos de cierre de las oficinas, los formularios y marcos plásticos deben permanecer debidamente resguardados de preferencia en cajas fuertes y observando las medidas de seguridad ofrecidas.

ARTÍCULO 8: INFORMACIÓN NECESARIA PARA LA APERTURA DE LAS CAJAS.

En virtud del tipo de servicio que se regula, el **INTERMEDIARIO** indicará por escrito al Departamento Gestión Operativa y SOA, previo a la apertura de las cajas, la siguiente información:

- a. Período durante el cual brindará sus servicios (Cobro Masivo o todo el año). Del período seleccionado dependerá la vigencia durante la cual debe mantenerse la garantía de cumplimiento asociada al servicio aquí

- regulado, así como el plazo que el Instituto retendrá dicha garantía una vez liquidadas las cajas.
- b. Ubicación geográfica y horarios de atención de las cajas: Detalle de la ubicación exacta de los puntos de servicio, especificando provincia, cantón, distrito y dirección exacta. En caso de que el **INTERMEDIARIO**, una vez iniciado el período de cobro, requiera reubicar alguna de sus cajas, la autorización quedará sujeta a conveniencia del Instituto según distribución total de puntos de servicio. También deberá detallarse el horario que ofrecerá cada punto de cobranza, incluyendo la anotación de aquellos puestos en los que se ofrecerá el servicio durante fines de semana y feriados.
 - c. Identificación de personal administrativo y técnico: Con el fin de coordinar detalles operativos, el **INTERMEDIARIO** comunicará el nombre completo, número de cédula, correo electrónico y teléfonos de contacto (convencional y celular), de los funcionarios que fungirán como coordinadores de la cobranza (administrativo y técnico), personas que será las únicas autorizadas a realizar trámites relacionados con la administración del cobro. En caso de cambios o sustituciones de dicho personal, el **INTERMEDIARIO** debe reportar la modificación en un plazo no mayor a 24 horas.

La falta de información, o la deficiencia en la misma, serán motivos para que el Departamento Gestión Operativa y SOA, posponga la apertura de las cajas del **INTERMEDIARIO**, sin que ello genere responsabilidades para el Instituto.

ARTÍCULO 9: OBLIGACIONES ADICIONALES.

En adición a lo incluido en el contrato del cual forma parte el presente anexo, cobro del Seguro Obligatorio Automotor y rubros asociados, se establecen las siguientes obligaciones:

1. Mantener un estricto control sobre el uso y resguardo de los formularios y marcos plásticos entregados para cobro del Seguro Obligatorio Automotor y los rubros asociados, velando por aplicar protocolos de seguridad cuando las oficinas estén cerradas.
2. Apegarse a los procedimientos de liquidación de formularios y presentación de remesas que norman la actividad (en caso de dudas durante la ejecución del proceso, el Departamento Gestión Operativa y SOA, será la encargada de atender y aclarar las inquietudes del **INTERMEDIARIO**).
3. Trasladar diariamente los dineros recaudados por cobro de Seguro Obligatorio Automotor y rubros asociados. En caso de que se proceda con un incorrecto depósito en otras cuentas del **INSTITUTO**, el **INTERMEDIARIO** deberá asumir la sanción correspondiente.

4. Cumplir con las condiciones técnicas (equipo tecnológico y accesibilidad) durante todo el período cobro del Seguro Obligatorio Automotor y rubros asociados, así como con los horarios, cantidad de cajas, localizaciones ofrecidas y reporte de personal de apoyo administrativo.
5. Cumplir con al menos un horario de atención de los servicios de cobro de Derechos de Circulación igual al horario usual de oficina.
6. Atender en igualdad de condiciones, tanto a los clientes que demandan el pago de los Derechos de Circulación, AGV, placas Temporales, Vehículos de matrícula extranjera y depósitos voluntarios, como a los clientes que requieran trámites que no generan pago de comisiones (Consultas de monto a pagar, Duplicados de derechos de Circulación, sustituciones de placas, cambios de características y constancias de monto adeudado).
7. Asumir la responsabilidad administrativa y/o penal, por eventuales robos, pérdida o hurto de dinero o formularios que sea atribuible al personal administrativo a su cargo.
8. Cumplir según el cronograma de citas que brinde el Departamento Gestión Operativa y SOA, con la liquidación de remesas y demás trámites atinentes a la rendición de cuentas por el cobro del Seguro Obligatorio Automotor y rubros asociados.
9. Cumplir con los procedimientos de control que al efecto emita y comunique formalmente el Departamento Gestión Operativa y SOA.
10. Custodiar por un año copia de los documentos relacionados con solicitudes de duplicados, cambios de placa y sustituciones.
11. En caso de ser necesario, el **INTERMEDIARIO** anulará, previo al cierre de caja, toda aquella transacción que resulte erróneas. En caso de haberse imprimido el recibo, el formulario completo debe ser remitido junto con la liquidación final de formularios.

ARTÍCULO 10: PENALIDADES ADICIONALES

En adición a lo incluido en el contrato del cual forma parte el presente anexo, para el Cobro de Derechos de Circulación, se establecen las siguientes penalidades, mismas que serán aplicadas por el Departamento Gestión Operativa y SOA o quien ella designe, siguiendo el debido proceso:

a. FALTA LEVE

Acciones realizadas por el **INTERMEDIARIO** o toda aquella persona que trabaje bajo su cargo en labores propias de intermediación, que violen lo dispuesto en presente addendum, la oferta y las guías entregadas, pero que no causen daños económicos al **INSTITUTO** o a terceros.

1. Atraso de uno a dos días hábiles en la entrega de remesa.
2. Faltante de una a diez colillas en la liquidación de formularios.
3. Faltante en el depósito o atrasos en los mismos, cuyos montos no superen la suma de ₡1.000.000.00 (un millón de colones).

b. SANCIONES POR FALTAS LEVES:

1. Apercibimiento o amonestación por escrito.
2. Cancelación del monto del recaudo, más más el 8,5% mensual, sobre el principal.

La acumulación de tres **FALTAS LEVES** producto de atraso en la entrega de remesas, durante el mismo período de cobro, se considerará como una “**FALTA GRAVE**”.

c. FALTA GRAVE

1. Atraso de más de dos días hábiles en la entrega de la remesa. según las fechas estipuladas por el **INSTITUTO**.
2. Faltante de 11 a 40 colillas en la liquidación final de formularios.
3. Faltante en el depósito o atrasos en los mismos, cuyos montos superen el monto de ₡1.000.000.00 (un millón de colones).
4. Realización de procedimientos incorrectos por parte del **INTERMEDIARIO** (entendidos como procedimientos incorrectos, la desatención de las indicaciones brindadas en las guías de procesos que se entregarán para ejecutar la actividad de cobro de Derechos de Circulación).
5. Incumplimiento de condiciones de seguridad en cajas y/o puntos de cobro.
6. Incumplimiento de requisitos para el cobro de derechos de circulación, emisión de duplicados, sustitución de placa y comprobantes genéricos de Derechos de circulación (**SITES**).
7. Atraso en la liquidación final o entrega de papelería concluido el proceso de cobro (inventario de formularios y marcos plásticos asignados).
8. Faltante de formularios por extravió o pérdida, sean estos en blanco o anulados.

d. Sanciones por FALTAS GRAVES:

1. Suspensión de la totalidad de las cajas hasta el día hábil posterior al cumplimiento o corrección de la situación que originó la sanción.
2. En caso de depósito tardío, debe cancelar el monto total del faltante, más el 8,5% mensual, sobre el monto adeudado. Se tomará como fecha de realización del depósito la registrada en el sello del banco y en el caso de los bancos que, por motivos fehacientes, no sellen los depósitos, se tomará la fecha de realización del documento según comprobante físico.
3. Para el caso de faltante de colillas, o atraso en la liquidación final de formularios para el próximo período de cobro, se suspenderá, en el mes de diciembre, la totalidad de las cajas por un día hábil durante el mes de diciembre (fecha será definirá por el **INSTITUTO**).
4. Por cada formulario completo en blanco (fórmula Derecho de Circulación y colilla comprobante de pago) extraviado o perdido, el **INTERMEDIARIO** deberá cancelar el monto de ₡140.000,00 (ciento cuarenta mil colones) por cada uno, no obstante, si se determina que el recibo fue utilizado (impreso),

y anulado en el sistema informático, se procederá a cambiar su estado en el sistema, situación que implica un faltante en el depósito bancario, monto que debe cubrirse en adición a la multa por pérdida del documento.

5. De acumularse tres **FALTAS GRAVES** durante el mismo período de cobro, se convertirán automáticamente en una **"FALTA GRAVISIMA"**.

e. FALTA GRAVISIMA

1. Reubicación no autorizada por el INS, de cajas asignadas.
2. Cobro de suma alguna suma por consultas u otros trámites administrativos adicionales a la cancelación de Derechos de Circulación.
3. Dar a funcionarios del INS, gratificaciones monetarias o cualquier otro tipo de retribución por razón de los servicios prestados.
4. Comprobación de comisión, instigación, tentativa o colaboración de fraude u otro delito contra el INS por parte del **INTERMEDIARIO** o sus representantes.
5. Faltante de más de 41 colillas en la liquidación final de formularios.
6. Multas superiores al 50% del monto que se rindió como garantía y que se encuentren pendientes al 30 de junio de cada año.

f. Sanciones por FALTAS GRAVISIMAS:

1. Cierre de las **CAJAS** autorizadas y/o puntos de cobro, de manera definitiva para el período en el que se suscite la falta y para los períodos siguientes según vigencia del contrato.
2. Para el caso de faltante de colillas, para el próximo período de cobro se le suspenderán la totalidad de las cajas por un período de unos dos días hábiles durante el mes de diciembre (la fecha se definirá por parte del **INSTITUTO**).
3. Todos los montos definidos en sumas fijas o porcentajes, así como la tipificación de las multas y sanciones Leves, Graves y Gravísimas, serán revisados por el **INSTITUTO** anualmente, el monto de las multas se incrementará anualmente con base en la inflación acumulada, definida oficialmente, con corte al 30 de setiembre de cada año, según corresponda.
4. En caso de no realizarse los depósitos correspondientes a los atrasos en depósitos o montos faltantes, se aplicará un 4,5% mensual de intereses acumulados mensualmente, a partir de la notificación de la falta, durante un plazo no mayor a diez días hábiles; posterior a este plazo se calificará este hecho como **FALTA GRAVISIMA** y se otorgarán cinco (5) días hábiles, antes de iniciar proceso de aplicación de la Garantía de Cumplimiento depositada. Posterior a este plazo, no se aceptarán cancelaciones de parte del **INTERMEDIARIO**, y se seguirá el trámite según corresponda en estos casos.
5. El depósito por multas debe efectuarse por aparte de los de la recaudación y debe presentarse el original por aparte de la papelería de

- la remesa, con la nota correspondiente dirigida a la jefatura del Departamento Gestión Operativa y SOA de no ser así se mantendrá la multa como pendiente.
6. Si dentro del período de cobro normal del **INTERMEDIARIO**, la suma de las multas alcanza o sobrepasa el 50% de la suma que se rindió como Garantía de Cumplimiento, aplicando las sanciones correspondientes y de ser necesario se generarán las acciones para ejecutar la Garantía de Cumplimiento para su cancelación. Se computará como una “**FALTA GRAVISIMA**”.
 7. Adicionalmente, según el tipo de falta, las sanciones aquí referidas pueden dar lugar a la ejecución del contrato del cual forma parte el presente anexo.