

CONOZCA EL SEGURO DE VIDA

1. ¿Qué es un seguro de vida?

Es un seguro voluntario, en el que la aseguradora indemniza a los beneficiarios del asegurado, una vez que este fallezca.

2. ¿Cómo funciona?

Una vez ocurrido el siniestro, sea la muerte de la persona asegurada o su incapacidad total o permanente, y la aseguradora acepte el reclamo, la indemnización será entregada según sea el caso a la persona asegurada o la persona beneficiaria.

3. ¿Qué comprende esta póliza?

Cobertura económica en caso de muerte o incapacidad total o permanente del asegurado. Dependiendo del tipo de cobertura contratado, cuando el asegurado llegue a cierta edad, se le dará una compensación monetaria si se trata de un seguro de modalidad de sobrevivencia.

4. ¿Cómo funciona el tema de las personas beneficiarias?

Solo la persona asegurada puede incluir, cambiar o eliminar a cualquier persona beneficiaria, y se hará efectivo a partir de que se informe a la aseguradora. Cuando no se designe persona beneficiaria, la designación se complique o el seguro quede sin una persona beneficiaria, se considerarán beneficiarios a los herederos legales del asegurado.

Cualquier ciudadano puede consultar en el Registro Único de Beneficiarios (RUB) de la Sugese si es beneficiario o no de una póliza de vida. Es obligación de las aseguradoras proporcionar la información actualizada de los contratos suscritos de la Sugese, los cuales se conservan por un plazo de cinco años.

5. ¿Qué debo de hacer en caso de siniestro?

La persona beneficiaria debe notificar a la aseguradora en un plazo máximo de 7 días hábiles a partir del conocimiento de la situación y seguir los pasos en su póliza.

6. ¿Cuánto tarda la aseguradora en ver mi caso y pagar por el siniestro?

Según el artículo 48 de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros la aseguradora tiene 30 días naturales para resolver el reclamo a partir del recibo de este. Y el pago deberá efectuarse dentro de un plazo máximo de 30 días naturales, contando a partir de la notificación de la aceptación del reclamo.

7. ¿Qué pasa si no se está de acuerdo con la resolución?

Puede apelar ante su compañía de seguros, o acudir a la Defensoría del Asegurado de su aseguradora respectiva y presentar su queja o reclamo. En caso de fallecimiento, la persona beneficiaria es quien puede realizar la gestión.

8. ¿Cómo puede ayudar la Sugese?

Atendiendo todas las consultas y denuncias de los consumidores de seguros, que vean afectados sus derechos, tales como recibir información adecuada y correcta antes de firmar el contrato de seguros, obtener una atención ágil en el momento del siniestro, mantener la confidencialidad de los datos, entre otros.

9. ¿Cómo se puede presentar una queja o reclamo en la Sugese?

Puede descargar el formulario de quejas y reclamos en www.sugese.fi.cr, y presentarlo de las siguientes formas:

- Vía electrónica, si cuenta con firma digital, adjuntando toda la información correspondiente a su caso y enviándola al correo sugese@sugese.fi.cr
- En físico en nuestras instalaciones en avenidas 13 y 17, calle 3a. Barrio Tournón, San Francisco de Guadalupe. Edificio ODM's del Banco Central de Costa Rica, frente al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, en horario de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. Debe adjuntar todos los documentos que respalden su gestión y la copia de su cédula de identidad.

Tome en cuenta que la Sugese no atenderá reclamos sobre la validez del seguro, nulidades, estipulaciones, usos o costumbres, pérdida o daño de los bienes o patrimonio, ni aquellos relacionadas con la vida, integridad física y salud de las personas, debido a que las mismas se deberán tramitar en las instancias judiciales o arbitrales respectivas.

Para más información, le brindamos los datos de contacto de la Sugese:

Sitio web: www.sugese.fi.cr

Correo: sugese@sugese.fi.cr

Ubicación: avenidas 13 y 17, calle 3a. Barrio Tournón, San Francisco de Guadalupe. Edificio ODM's del Banco Central de Costa Rica, frente al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Teléfono: 2243-5108

Facebook: Superintendencia General de Seguros de Costa Rica

Twitter: @sugese

LinkedIn: Superintendencia General de Seguros (Sugese).