

## DEBERES Y DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES DE SEGUROS

### Cada consumidor de seguros tiene el deber de:

- Tratar respetuosamente al funcionario que lo atiende.
- Presentar con claridad su requerimiento, denuncia o consulta.
- Entregar información fidedigna y actualizada.
- Informarse y respetar los procedimientos y plazos establecidos para cada trámite.
- Conservar y no alterar los documentos que le otorga tanto la entidad aseguradora, intermediario o la Sugese.

### Como usuario de la Sugese usted tiene derecho a:

- Recibir una atención y respuesta oportuna.
- Recibir un trato igualitario, digno y respetuoso.
- Obtener información pública de forma gratuita. Se exceptúa costos de medios de reproducción (\*).
- Conocer el estado de sus requerimientos, quejas y denuncias, así como a la persona responsable de los mismos.
- Contar con espacios adecuados para formular sus consultas, reclamos y sugerencias de los servicios y atención recibida, tales como chats, página web, correo electrónico, atención personal, entre otros.
- Exigir transparencia en los procedimientos.
- Solicitar información pública relevante para el consumidor y orientación sobre el funcionamiento del mercado de seguros y de las entidades participantes en los mismos.
- Facilitar el acceso a sus servicios a través de diferentes medios (atención personal, virtual o telefónica).

(\* ) Si requiere la impresión de documentación la aseguradora puede generar un costo que debe ser cancelado por la persona asegurada.

### Como consumidor de seguros, usted tiene los siguientes derechos frente a las aseguradoras e intermediarios de seguros (agentes y corredores de seguros):

- Derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos.
- Derecho a la libertad de elección entre aseguradoras, intermediarios, productos y servicios auxiliares.
- Derecho a obtener información adecuada y veraz, antes de la contratación y durante la vigencia del contrato.
- Derecho a un trato equitativo y no discriminatorio.

- En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece la ley, prevalecerá siempre lo más favorable al consumidor.
- Derecho a una atención ágil y mediante resolución motivada y por escrito de las reclamaciones, quejas y peticiones del consumidor de seguros entregada dentro del plazo máximo de treinta días naturales.
- Derechos de información y confidencialidad, en especial el derecho a la protección de los datos del consumidor.
- Derecho a educación y divulgación sobre el consumo adecuado de productos y servicios del mercado de seguros.

### **Formas en las que los consumidores de seguros pueden exigir sus derechos:**

En caso de que se vulneren los derechos como consumidor de seguros, por incumplimiento de los términos de la póliza suscrita, por una omisión de información previa a la contratación del producto de seguros o de los derechos en general establecidos en el ordenamiento jurídico nacional, podrá manifestar su reclamación o queja en forma escrita, a través de los medios:

1. Acudir ante la instancia de defensa de los derechos del consumidor determinada por la entidad aseguradora de su preferencia.
2. Una vez agotada la etapa anterior y de persistir el reclamo, presentar formulario de queja ante la Superintendencia General de Seguros, debidamente firmado o transmitido por medios electrónicos mediante firma digital. El formulario puede descargarse del sitio web [www.sugese.fi.cr](http://www.sugese.fi.cr)
3. Acudir directamente ante la Comisión Nacional del Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) o los Tribunales de Justicia por algún incumplimiento respecto a lo establecido en la póliza.

### **El compromiso de la Sugese:**

- Investigar los hechos que ocasionaron el reclamo y brindar la respuesta a consultas y denuncias interpuestas contra entidades supervisadas.
- Entregar explicaciones por escrito de las quejas formales en contra del servicio brindado por la Sugese.

### **Acceso a la Superintendencia**

- Vía electrónica, si cuenta con firma digital, adjuntando toda la información correspondiente a su caso y enviándola al correo [sugese@sugese.fi.cr](mailto: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: <http://www.sugese.fi.c>

Correo: [sugese@sugese.fi.cr](mailto: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\\_cr](https://twitter.com/sugese_cr)

LinkedIn: Superintendencia General de Seguros (Sugese)