

CONOZCA EL SEGURO VOLUNTARIO DE AUTOMÓVILES

1. ¿Qué es un seguro voluntario de automóviles?

Es un seguro que se contrata por cuenta propia para cubrir los daños a su vehículo, sus ocupantes y a terceras personas.

2. ¿Qué hacer en caso de que en el choque haya heridos y/o que los automóviles no se puedan movilizar?

- Llame a las autoridades de tránsito al 911 y permanezca en el sitio hasta que llegue la policía de tránsito y el inspector de seguros.
- Reporte de inmediato el accidente a su aseguradora y siga los pasos que le indiquen.

3. ¿Cuál es el procedimiento en casos de accidente de tránsito menor?

- Llame de inmediato a su aseguradora.
- Tome fotografías y/o videos del accidente para documentar la Declaración de Accidente Menor (DAM).
- Ambas partes deberán completarla, firmarla y entregarla en original al inspector de la aseguradora.
- Mueva los vehículos para reestablecer el paso.
- Continúe el proceso de reclamo de acuerdo con la póliza contratada. Si una de las partes no está de acuerdo en mover los vehículos, el asegurado no podrá aplicar la DAM y deberá seguir el proceso normal.

4. ¿Si no tengo la culpa cómo opera el seguro?

Si el Juez le exime de responsabilidad, informe a su aseguradora para limpiar su récord, y según los términos de la póliza, se le pagará por los daños de su vehículo.

5. ¿Qué procede si la otra persona no se quiere hacer responsable?

La ley establecerá los métodos a seguir. Sin embargo, mientras se define, usted podrá aplicar su propia póliza para reparar los daños de su vehículo y posteriormente la aseguradora podrá cobrarles a los responsables.

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

Según el artículo 48 de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros, la aseguradora tiene un máximo de 30 días naturales contados a partir de la notificación de la aceptación del reclamo.

7. ¿Qué pasa si usted no está de acuerdo con la resolución dada por su aseguradora?

Puede apelar ante su compañía de seguros, o acudir a la Defensoría del Asegurado de su aseguradora y presentar su queja o reclamo.

8. ¿Cómo ayuda la Sugese a las personas?

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 aquellas 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: @sugesecr

LinkedIn: Superintendencia General de Seguros (Sugese)