

Carta de Derechos de los Consumidores de Seguros Acuerdo SGS-DES-A-031-2014

Como usuario de Superintendencia de Seguros (Sugese), usted tiene derecho a:

- Obtener respuesta oportuna de sus solicitudes y reclamos en un máximo de treinta días naturales.
- Recibir un trato igualitario, digno y respetuoso.
- Obtener información pública de forma gratuita, exceptuando los costos de reproducción.
- Conocer el estado de sus requerimientos, quejas y denuncias, así como el funcionario responsable de éstos.
- Contar con acceso a los servicios de forma personal, virtual o telefónica.
- Exigir transparencia en los procedimientos.
- Solicitar información pública relevante para el consumidor y orientación acerca del mercado de seguros y sus participantes.
- Tener acceso a educación y divulgación sobre el consumo adecuado de productos y servicios del mercado de seguros.

Derechos de los consumidores de seguros, ante las aseguradoras y UNISERSE como intermediario de seguros:

- Derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos.
- Derecho a la libertad de elección entre aseguradoras, intermediarios, productos y servicios auxiliares según lo dispuesto en el contrato.
- Derecho a obtener información adecuada y veraz, antes y después de la contratación.
- 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, mediante resolución motivada y por escrito de las reclamaciones, quejas y peticiones del consumidor de seguros, en un máximo de treinta días naturales.
- Derecho a la protección de sus datos.

Instancias para exigir sus derechos:

En caso que se vulneren sus derechos como consumidor de seguros, podrá realizar su reclamación o queja en forma escrita, a través de los medios disponibles, en las instancias de su elección y de acuerdo a las competencias de éstas:

- Recurrir ante la instancia de defensa de los derechos del consumidor, determinada por la entidad aseguradora involucrada.
- 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.
- Acudir directamente ante la Comisión Nacional del Consumidor, del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), ante los Tribunales de Justicia o ante los medios de resolución alterna de conflictos establecidos.

Nuestro Compromiso:

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

Para realizar su trámite se le recomienda:

- Tratar respetuosamente al funcionario que lo atiende.
- Presentar con claridad su requerimiento, denuncia o consulta.
- Entregar información completa, 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.

Acceso a UNISERSE:

E-mail: sac@uniserse.com

Sitio web: www.uniserse.com

Dirección: Costado Sur Este del Puente Juan Pablo II, Edificio Uniserse. La Uruca, San José, Costa Rica.

Central telefónica: 2219-4500

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Acceso a la Superintendencia:

E-mail: sugese@sugese.fi.cr

Sitio web: www.sugese.fi.cr

Dirección: Avenidas 13 y 17, calle 3era. Barrio Tournón, frente a las oficinas centrales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

Central telefónica: 2243-5108

Fax: 2243-5151

Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.

Fuente: [Acuerdo Carta Derechos del Asegurado. \(sugese.fi.cr\)](#)

Vigente desde: 25-02-2014