26-02-2014

**Entra en vigencia “Carta de derechos de los consumidores de seguros”**

* *Aseguradoras y Sugese deben responder a usuarios en 30 días*
* *Se resalta la protección de datos de los consumidores*
* *Oficinas de atención al consumidor estarán disponibles en todas las aseguradoras*

Mediante acuerdo del Superintendente SGS-DES-A-031-2014, hoy quedó en firme la *“Carta de derechos de los consumidores de seguros”*. Dicho documento se deriva del artículo 24 del Reglamento de defensa y protección del consumidor de seguros (Sugese 06-13), vigente desde julio del 2013 y permite conocer, ejercer y reclamar los derechos de las personas frente a las entidades supervisadas por la Sugese, al tiempo que se establecen los derechos ante la Superintendencia y los compromisos que ésta adquiere con los consumidores de seguros.

Para el Superintendente de Seguros, Tomás Soley Pérez, *“este instrumento tiene como objetivo empoderar a los consumidores en el ejercicio de sus derechos en el mercado asegurador. La Carta aclara en términos sencillos los derechos que le asisten ante la entidad aseguradora y la misma Superintendencia. En especial, al momento de plantear una consulta o disconformidad por algún trámite, para lo cual estará mejor informado sobre el procedimiento a seguir, así como los plazos que deben cumplir las instancias para resolver el caso”.*

En la carta se especifica que tanto las aseguradoras, intermediarios así como el ente supervisor, tienen un máximo de 30 días naturales para responderle al asegurado su consulta. Además, se pone de manifiesto el derecho que la ley dispone en relación al resguardo de los datos personales de sus clientes.

Asimismo, la Sugese cuenta con un servicio gratuito de atención de denuncias de los consumidores, el cual se ofrece una vez que el usuario agote la vía de resolución con la aseguradora o intermediario. Posteriormente podrá presentar ante la Superintendencia el reclamo, para lo cual deberá llenar el formulario que se encuentra en la página web institucional, o bien solicitarlo al teléfono 2243-5108 ó al correo electrónico sugese@sugese.fi.cr. Junto al formulario deberá presentar todos los documentos probatorios que justifiquen la denuncia.

En este contexto, la Sugese orientará al consumidor a efecto de canalizar sus consultas y reclamos. El horario de atención para estos servicios es de 9:00 a.m. a 5:00 p.m., jornada continua. Alternativamente, puede solicitar orientación vía correo electrónico, web o en las redes sociales de Facebook y Twitter.

La carta fue presentada al público, ayer en la tarde en el auditorio del Poder Judicial, por el jerarca de la Sugese. Se contó, además, con la participación de la señora Begoña Outomuro, funcionaria del Ministerio de Economía de España, quien expuso la experiencia de su país de origen al implementar un esquema de protección similar hace diez años.

Los ciudadanos podrán consultar la carta de los derechos del consumidor de seguros, en nuestra página web [www.sugese.fi.cr/publicaciones](http://www.sugese.fi.cr/publicaciones)