

## MATRIZ DE OBSERVACIONES DE LA CONSULTA EXTERNA

### PROYECTO DE ACUERDO DE SUPERINTENDENTE<sup>1</sup> SGS-DES-0-1886-2013

#### CARTA DE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES DE SEGUROS

##### A. ENTIDADES QUE ATENDIERON LA CONSULTA

ENTIDAD	REMITENTE	REFERENCIA DEL OFICIO	FECHA DEL OFICIO	REFERENCIA DE INGRESO SUGESE	COMENTARIOS
Oceánica de Seguros	Johnny Gomez Pana	OS-SGS-2013-0097	13/11/2013	<a href="#">SGS-DOC-E-4114-2013</a>	Las observaciones se muestran en la sección B de este documento
Quálitas Compañía de Seguros	Gina Muñoz Venegas	QCR-GG-0208-2013	25/11/2013	<a href="#">SGS-DOC-E-4252-2013</a>	No tiene comentarios.
Best Meridian Insurance Company	Manuel Francisco Jiménez Gómez	BMI-125-2013	25/11/2013	<a href="#">SGS-DOC-E-4248-2013</a>	No tiene comentarios.
Asociación de Aseguradoras Privadas de Costa Rica	Kevin Lucas Holcombe	AAP-026-261113	26/11/2013	<a href="#">SGS-DOC-E-4266-2013</a>	Las observaciones se muestran en la sección B de este documento
Instituto Nacional de Seguros	Guillermo Vargas Roldán	G-06269-2013	25/11/2013	<a href="#">SGS-DOC-D-4247-2013</a>	Las observaciones se muestran en la sección B de este documento

<sup>1</sup> Enviado a consulta externa mediante oficio SGS-DES-0-1886-2013, del 12 de noviembre de 2013.

## B. OBSERVACIONES ESPECÍFICAS- ANEXO PROYECTO DE ACUERDO DE SUPERINTENDENTE: “CARTA DE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES DE SEGUROS”

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO DEFINITIVO
<p><b>ANEXO</b>  <b>PROYECTO DE ACUERDO DE SUPERINTENDENTE</b>  <b>SGS-DES-A-XXX-2013</b>  <b>CARTA DE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES DE SEGUROS</b></p>	<p><b>1.- AAP:</b> Se sugiere que el título incluya el texto señalado en rojo:  "Carta de Derechos <b>y Obligaciones</b> de los Consumidores de Seguros"</p>	<p><b>1.-No se acepta.</b> El título es coherente con el fundamento normativo del presente acuerdo, derivado precisamente del artículo 24 del Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros, el cual establece la creación de la Carta de Derechos de los Consumidores. Asimismo la razón del presente documento descansa en el objetivo de que los consumidores de seguros estén más conscientes de sus derechos y estén dispuestos a ejercerlos frente a los supervisados.</p>	<p><b>ANEXO</b>  <b>PROYECTO DE ACUERDO DE SUPERINTENDENTE</b>  <b>SGS-DES-A-XXX-2014</b>  <b>CARTA DE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES DE SEGUROS</b></p>
<p>El Superintendente General de Seguros a las xxxx horas del xxxx de xxxx de dos mil trece, considerando que:</p>			<p>El Superintendente General de Seguros a las xxxx horas del xxxx de xxxx de dos mil <del>trece</del> <b>catorce</b>, considerando que:</p>
<p>1.- La Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653 en el artículo 1 incisos a) y c), contempla al consumidor como el eje central sobre el cual debe recaer una protección especial en el mercado asegurador.</p>			<p>1.- La Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653 en el artículo 1 incisos a) y c), contempla al consumidor como el eje central sobre el cual debe recaer una protección especial en el mercado asegurador.</p>
<p>2.- Se requiere el suministro de la información necesaria para que los consumidores puedan tomar decisiones bien fundadas e independientes, así como la adopción de medidas para asegurar la exactitud de la información suministrada.</p>	<p><b>2.- INS:</b> Propone que se lea de la siguiente manera: <i>Se requiere el suministro de la información necesaria para que los consumidores de seguros puedan tomar decisiones bien fundadas e independientes, así como la adopción de medidas para asegurar la exactitud de la información que se le brinda.</i></p>	<p><b>2.- Se acepta. Se incorpora observación del INS y para mayor claridad se indica que es el consumidor de seguros.</b></p>	<p>2.- Se requiere el suministro de la información necesaria para que los consumidores <b>de seguros</b> puedan tomar decisiones bien fundadas e independientes, así como la adopción de medidas para asegurar la exactitud de la información <b>suministrada que se brinda.</b></p>
<p>3.- Resulta trascendental alcanzar el objetivo de claridad informativa y transparencia en el ámbito del mercado asegurador, en el que la especialidad y complejidad de los términos y condiciones de los contratos, los hace frecuentemente de difícil comprensión para el cliente que carezca de conocimientos financieros.</p>			<p>3.- Resulta trascendental alcanzar el objetivo de claridad informativa y transparencia en el ámbito del mercado asegurador, en el que la especialidad y complejidad de los términos y condiciones de los contratos, los hace frecuentemente de difícil comprensión para el cliente que carezca de conocimientos financieros.</p>
<p>4.- La finalidad principal de la normativa de protección al usuario, es conseguir la protección del consumidor de seguros, al establecer una serie de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre los clientes/consumidores y las entidades aseguradoras, así como al imponer a las entidades e intermediarios determinadas obligaciones de información y comunicaciones obligatorias a la Superintendencia de Seguros (SUGESE), de conformidad con los artículos 4 y 5 de la Ley</p>			<p>4.- La finalidad principal de la normativa de protección al usuario, es conseguir la protección del consumidor de seguros, al establecer una serie de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre los clientes/consumidores y las entidades aseguradoras, así como al imponer a las entidades e intermediarios determinadas obligaciones de información y comunicaciones obligatorias a la Superintendencia de Seguros (SUGESE), de conformidad con los artículos 4 y 5 de la Ley</p>

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO DEFINITIVO
Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653.			Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653.
5.- Este conjunto de obligaciones constituye el núcleo fundamental del contenido de la normativa de transparencia y protección al consumidor, y afectan a los clientes en diversos momentos de las relaciones que entablan con la entidad o el intermediario, bien sea en fase precontractual, bien en el momento en que se conciertan los contratos o finalmente, en la ejecución de los mismos.			5.- Este conjunto de obligaciones constituye el núcleo fundamental del contenido de la normativa de transparencia y protección al consumidor, y afectan a los clientes en diversos momentos de las relaciones que entablan con la entidad o el intermediario, bien sea en fase precontractual, bien en el momento en que se conciertan los contratos o finalmente, en la ejecución de los mismos.
6.- La gestión cotidiana de las compañías aseguradoras e intermediarios del mercado de seguros pueden generar situaciones que van en perjuicio de los intereses de los asegurados, tales como: declinación arbitraria y sin fundamentos relativa a pagos por ocurrencia de siniestros, falta de respuesta o atención a reclamos, peticiones, solicitudes, desacato en los plazos de respuesta establecidos por ley, no entrega de las condiciones generales o copia del contrato de seguros, inconvenientes en la gestión de los servicios auxiliares derivados de algunos ramos de seguros, entre otros.			6.- La gestión cotidiana de las compañías aseguradoras e intermediarios del mercado de seguros pueden generar situaciones que van en perjuicio de los intereses de los asegurados, tales como: declinación arbitraria y sin fundamentos relativa a pagos por ocurrencia de siniestros, falta de respuesta o atención a reclamos, peticiones, solicitudes, desacato en los plazos de respuesta establecidos por ley, no entrega de las condiciones generales o copia del contrato de seguros, inconvenientes en la gestión de los servicios auxiliares derivados de algunos ramos de seguros, entre otros.
7.- La Superintendencia General de Seguros, desde su creación ha atendido las denuncias por parte de los asegurados. Lo anterior sin perjuicio de que también, este órgano de Supervisión, atiende denuncias de otros participantes del mercado en contra de compañías u otros intermediarios del mercado de seguros. A partir de la acción emprendida por la Superintendencia General de Seguros se procura cumplir con la obligación legal que se le impone en procura del respeto de los derechos del consumidor de seguros y concientización a nivel de los sujetos supervisados, respecto de las obligaciones a que están sujetos en cuanto a la atención de los reclamos de los asegurados, de forma motivada, razonada y oportuna.	<b>3.- INS:</b> Propone que se lea de la siguiente manera: <i>La Superintendencia General de Seguros, desde su creación ha atendido las denuncias por parte de los asegurados. Lo anterior sin perjuicio de que también, este órgano de Supervisión, atiende denuncias de otros participantes del mercado en contra de compañías u otros intermediarios del mercado de seguros. A partir de la acción emprendida por la Superintendencia General de Seguros se pretende cumplir con la obligación legal que se le impone en procura del respeto de los derechos del consumidor de seguros y concientización a nivel de los sujetos supervisados, respecto de las obligaciones a que están sujetos en cuanto a la atención de los reclamos de los asegurados, de forma motivada, razonada y oportuna.</i>	<b>3.- Se acepta,</b> se ajusta redacción, aunque no se utiliza el mismo verbo propuesto por el INS.	7.- La Superintendencia General de Seguros, desde su creación ha atendido las denuncias por parte de los asegurados. Lo anterior sin perjuicio de que también, este órgano de Supervisión, atiende denuncias de otros participantes del mercado en contra de compañías u otros intermediarios del mercado de seguros. A partir de la acción emprendida por la Superintendencia General de Seguros se <b>busca</b> cumplir con la obligación legal que se le impone en procura del respeto de los derechos del consumidor de seguros y concientización a nivel de los sujetos supervisados, respecto de las obligaciones a que están sujetos en cuanto a la atención de los reclamos de los asegurados, de forma motivada, razonada y oportuna.
8.- El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero mediante artículo 11, del acta de la sesión 1048-2013, celebrada el 25 de junio de 2013 aprobó el Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros, el cual fue publicado en la Gaceta 146 del 31 de julio de 2013 y cuyo principal objeto es cumplir con los objetivos establecidos por el legislador definiendo los requisitos mínimos para preservar los derechos formales de los consumidores de seguros.			8.- El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero mediante artículo 11, del acta de la sesión 1048-2013, celebrada el 25 de junio de 2013 aprobó el Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros, el cual fue publicado en la Gaceta 146 del 31 de julio de 2013 y cuyo principal objeto es cumplir con los objetivos establecidos por el legislador definiendo los requisitos mínimos para preservar los derechos formales de los consumidores de seguros.
9.- El Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros, en el artículo cuarto, define la			9.- El Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros, en el artículo cuarto, define la

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO DEFINITIVO
<p><b>Carta de Derechos de los Consumidores:</b> Instrumento que permite conocer, ejercer y reclamar los derechos de las personas frente a las entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros. Asimismo en esta carta se establecen los derechos ante la citada Superintendencia y los compromisos que ésta adquiere con los consumidores de seguros.</p>			<p><b>Carta de Derechos de los Consumidores:</b> Instrumento que permite conocer, ejercer y reclamar los derechos de las personas frente a las entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros. Asimismo en esta carta se establecen los derechos ante la citada Superintendencia y los compromisos que ésta adquiere con los consumidores de seguros.</p>
<p>10.- El Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros, en el artículo 24 establece en relación con la Carta de Derechos de los Consumidores lo siguiente: “Que con el fin de que los consumidores de seguros estén más conscientes de sus derechos y estén dispuestos a ejercerlos, el Superintendente, mediante acuerdo, publicará la carta de derechos de los consumidores, la cual será un instrumento que permitirá conocer los derechos de las personas frente a las entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros y los mecanismos para reclamar ante ellas. Asimismo en esta carta se establecerán los derechos ante esta Superintendencia y los compromisos que adquiere con los consumidores de seguros”. Además en el artículo citado se dispone que dicho documento deberá estar disponible en el portal de internet de la Superintendencia y en el de cada entidad aseguradora.</p>			<p>10.- El Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros, en el artículo 24 establece en relación con la Carta de Derechos de los Consumidores lo siguiente: “Que con el fin de que los consumidores de seguros estén más conscientes de sus derechos y estén dispuestos a ejercerlos, el Superintendente, mediante acuerdo, publicará la carta de derechos de los consumidores, la cual será un instrumento que permitirá conocer los derechos de las personas frente a las entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros y los mecanismos para reclamar ante ellas. Asimismo en esta carta se establecerán los derechos ante esta Superintendencia y los compromisos que adquiere con los consumidores de seguros”. Además en el artículo citado se dispone que dicho documento deberá estar disponible en el portal de internet de la Superintendencia y en el de cada entidad aseguradora.</p>
			<p>11.- Que mediante oficio SGS-DES-0-1886-2013, del 12 de noviembre de 2013 y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 24 del Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros, en relación con la Carta de Derechos de los Consumidores de Seguros y en acatamiento de lo estipulado en el artículo 361, numeral 2, de la Ley General de Administración Pública, se envió a consulta el proyecto de acuerdo sobre la carta mencionada.</p>
			<p>12.- Que una vez concluido el periodo de consulta y analizadas las observaciones recibidas de las entidades supervisadas, las cuales fueron consideradas en el texto definitivo de la norma en cuestión, lo que procede es la aprobación definitiva de la Carta de Derechos de los Consumidores de Seguros.</p>
<p><b>Por Tanto:</b></p>			<p><b>Por Tanto:</b></p>
<p>1. La Superintendencia emite la siguiente carta de derechos para los consumidores de seguros, la cual debe estar disponibles en el portal de internet de cada entidad de seguros supervisada y en las oficinas que mantengan abiertas para atención al público, según el</p>	<p>4.- <b>INS:</b> Propone que se lea de la siguiente manera: La Superintendencia emite la siguiente carta de derechos para los consumidores de seguros, la cual debe estar disponible en el portal de internet de cada entidad de seguros supervisada y de forma impresa en</p>	<p>4.- <b>Se acepta parcialmente:</b> En cuanto a la versión impresa, la entidad de seguros es la encargada de decidir la forma en que pone a disposición del público la carta, la obligación que se establece es su disposición para sus clientes y público en general. Lo anterior no</p>	<p>4.- <del>La Superintendencia</del> <b>Se</b> emite la siguiente carta de derechos para los consumidores de seguros, la cual debe estar <b>disponibles visible y disponible</b> en el portal de internet de cada entidad de seguros supervisada y en las oficinas que mantengan abiertas para atención al</p>

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO DEFINITIVO
siguiente texto:	las oficinas que mantengan abiertas para atención al público, según el siguiente texto:	hace nugatorio la posibilidad de que la entidad considere tener copias impresas de la carta para sus clientes. Dada la observación del INS se consideró adecuado incluir que la carta debe estar visible, tanto en el sitio web como en las oficina de la aseguradora, de forma tal que el consumidor se percate de su existencia.	público, según el siguiente texto:
<b>Carta de Derechos de los Consumidores de Seguros</b>	<b>5.- INS:</b> Propone el siguiente encabezado: <b>Superintendencia General de Seguros (SUGESE)</b> <b>Carta de Derechos de los Consumidores de Seguros</b>	<b>5.- No se acepta:</b> el cambio se considera innecesario, el formato utilizado para los acuerdos de Superintendente identifica claramente que están siendo emitidos por la Sugese.	<b>Carta de Derechos de los Consumidores de Seguros</b>
<b>Como usuario de la Sugese, usted tiene derecho a:</b>			<b>Como usuario de la Sugese, usted tiene derecho a:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir respuesta oportuna dentro del plazo máximo de treinta días naturales.</li> </ul>	<p><b>6.- AAP:</b> Todo derecho del asegurado a recibir respuesta está condicionado a que él cumpla con la entrega de todos los requisitos a los que hace referencia la póliza.</p> <p><b>7.- INS:</b> Propone que se lea de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir respuesta oportuna de sus solicitudes y reclamos dentro del plazo máximo de treinta días naturales.</li> </ul>	<p><b>6.- No se acepta.</b> El derecho a informarse de cualquier trámite pendiente ante la entidad o cualquier otro aspecto que considere relevante sobre productos o servicios que el supervisado brinda, no puede estar condicionado bajo ninguna forma pues ni la Ley Reguladora del Mercado de Seguros ni la Ley Reguladora del Contrato de Seguros, establecen condicionamientos para ello, más bien garantizan y tutelan el derecho definiendo alcances y plazo. Precisamente, en muchos casos, un consumidor o cliente podría pedir información sobre la forma adecuada de cumplir un determinado requisito pendiente conforme la póliza.</p> <p><b>7.- Se acepta</b> y se realiza la inclusión de las palabras solicitudes y reclamos pues aclara los alcances de lo petitionado. Se simplifica redacción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Recibir Obtener</b> respuesta oportuna <b>de sus solicitudes y reclamos dentro del plazo en un</b> máximo de treinta días naturales.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir un trato igualitario, digno y respetuoso.</li> </ul>	<p><b>8.- INS:</b> Propone que se lea de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir un trato igualitario, digno, amable y respetuoso.</li> </ul>	<p><b>8.- No se acepta:</b> se considera innecesario el cambio, el adjetivo que se añade está implícito en los otros que se proponen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir un trato igualitario, digno y respetuoso.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Obtener información pública de forma gratuita. Se exceptúa costos de medios de reproducción.</li> </ul>	<p><b>9.- AAP:</b> Se debería de exceptuar o aclarar que la información técnica de las pólizas no es información pública.</p>	<p><b>9.- No se acepta:</b> no es necesario que se indique lo señalado, pues se especifica que la información que se puede obtener es aquella que sea pública. Se mejora redacción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obtener información pública de forma gratuita, <b>exceptuando los Se exceptúa</b> costos de <b>medios de</b> reproducción.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocer el estado de sus requerimientos, quejas y denuncias, así como la persona responsable de los mismos.</li> </ul>		<p><b>10.</b> Se simplifica redacción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocer el estado de sus requerimientos, quejas y denuncias, así como <b>el funcionario la persona</b> responsable de <b>éstos los mismos.</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Contar con acceso a sus servicios a través de diferentes medios (atención personal, virtual o telefónica).</li> </ul>		<p><b>11.</b> Se simplifica redacción</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contar con acceso a <b>sus los</b> servicios <b>a través de diferentes medios (atención de forma personal, virtual o telefónica).</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Exigir transparencia en los procedimientos.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Exigir transparencia en los procedimientos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar información pública relevante para el consumidor y orientación sobre el funcionamiento</li> </ul>		<p><b>12.</b> Se simplifica redacción</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar información pública relevante para el consumidor y orientación <b>sobre el</b></li> </ul>

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO DEFINITIVO
del mercado de seguros y de las entidades participantes en los mismos.			<del>funcionamiento acerca</del> del mercado de seguros y <del>de las entidades sus</del> participantes <del>en los mismos.</del>
		13.- Ver comentario 19	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tener acceso a educación y divulgación sobre el consumo adecuado de productos y servicios del mercado de seguros.</li> </ul>
<b>Como consumidor de seguros, usted tiene los siguientes derechos frente a las entidades aseguradoras e intermediarios de seguros:</b>		14. Se simplifica redacción	<b>Derechos de los <del>Como</del> consumidores de seguros, usted <del>tiene los siguientes derechos frente a las entidades ante las</del> aseguradoras e intermediarios de seguros:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Derecho a la libertad de elección entre aseguradoras, intermediarios, productos y servicios auxiliares.</li> </ul>	<p><b>15.- AAP:</b> En este caso se debe aclarar que los servicios auxiliares pueden ser elegidos por el asegurado, dentro de la lista de proveedores suministrados por la Aseguradora. No confundir al asegurado de que puede elegir cualquier proveedor.</p> <p>Esta información debe ser brindada por quien realice la venta, las corredurías, los agentes y/o la Aseguradora solo cuando haga la venta directa ya que es el vendedor quien tiene acceso al cliente.</p>	<p><b>15.- No se acepta parcialmente.</b> En el caso de servicios auxiliares, la libertad de elección no solo se circunscribe a la lista o registro que la entidad administra, sino que conforme a la póliza, existen también hipótesis en las cuales el cliente puede recurrir a cualquier proveedor, por lo tanto la enunciación del derecho se recoge en términos generales a fin de que abarque dicha posibilidad también. Sobre quién debe entregar la información y en qué momento, es un aspecto establecido en la LRCS y referirse a ello, sobrepasa esta enunciación del derecho así como los fines que persigue la Carta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Derecho a la libertad de elección entre aseguradoras, intermediarios, productos y servicios auxiliares, <b>según lo dispuesto en el contrato.</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Derecho a obtener información adecuada y veraz, antes de la contratación y durante la vigencia del contrato.</li> </ul>	<p><b>16.- AAP:</b> Se sugiere para este punto la inclusión del texto indicado en rojo:</p> <p>Derecho a obtener información adecuada y veraz, <b>antes o durante el proceso de contratación del seguro y durante la vigencia del contrato.</b></p>	<p><b>16.- Se acepta:</b> Se modifica la redacción con el fin de atender la observación de AAP.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Derecho a obtener información adecuada y veraz, antes <b>y después</b> de la contratación <b>y durante la vigencia del contrato.</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Derecho a un trato equitativo y no discriminatorio.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Derecho a un trato equitativo y no discriminatorio.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece la ley, prevalecerá siempre lo más favorable al consumidor.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece la ley, prevalecerá siempre lo más favorable al consumidor.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<p><b>17.- AAP:</b> Se sugiere para este punto la inclusión del texto indicado en rojo:</p> <p>Derecho a una atención ágil y mediante resolución motivada y por escrito de las reclamaciones, quejas y peticiones del consumidor de seguros entregada dentro</p>	<p><b>17.- No se acepta:</b> El derecho reseñado, no se limita a reclamos derivados de un determinado siniestro, sino a cualquier otro tipo de gestión donde no necesariamente se necesita agotar requisito alguno. Asimismo, en el caso específico de un reclamo por aplicación de cobertura a un siniestro, la petición podría versar</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Derecho a una atención ágil, <b>y</b> mediante resolución motivada y por escrito de las reclamaciones, quejas y peticiones del consumidor de seguros <b>entregada en un-dentro del plazo</b> máximo de treinta días naturales.</li> </ul>

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO DEFINITIVO
	<p>del plazo máximo de treinta días naturales, <b>contados a partir del cumplimiento de todos los requisitos aplicables por parte del consumidor de seguros.</b></p> <p>Observación adicional a este mismo punto: Se debe considerar que hay casos de reclamaciones complejas en donde intervienen reaseguradores internacionales. En estos casos la respuesta se puede dar, pero a veces no la resolución.</p>	<p>precisamente en la forma adecuada de cumplir con algún requisito de la póliza.</p> <p>Asimismo, el artículo 3 del Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros, deja claramente establecido que los plazos corren, para solicitudes de amparo de cobertura, una vez cumplidos todos los requisitos previamente definidos en la póliza.</p> <p>Se simplifica redacción</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Derechos a la protección de los datos del consumidor.</li> </ul>		<p><b>18.</b> Se simplifica redacción</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Derechos a la protección de <del>los sus</del> datos. <del>del consumidor.</del></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Derecho a educación y divulgación sobre el consumo adecuado de productos y servicios del mercado de seguros.</li> </ul>	<p><b>19.- OCEÁNICA:</b> consideramos pertinente referirnos al derecho que se consigna en el proyecto a favor de los asegurados “frente a las entidades aseguradoras e intermediarios de seguros” mediante el cual se endilga a los supervisados de manera exclusiva el deber de educar y divulgar sobre el consumo adecuado de productos y servicios del mercado de seguros.</p> <p>Oceánica de Seguros S.A. comparte y asume la responsabilidad de participar activamente en procesos de educación de los consumidores de seguros, recurriendo para ello a medios efectivos que permitan que dichos procesos logren su cometido.</p> <p>No obstante, procesos de esta naturaleza que sin duda alguna promueven una sana disciplina de mercado, requieren no solo nuestra participación, la de los consumidores y la de los intermediarios, sino también y de importancia suma, la participación activa de la Superintendencia General de Seguros. Su participación en procesos educativos y de divulgación de la información dirigida a la población consumidora de seguros, sin duda alguna fomenta la estabilidad y el eficiente funcionamiento del mercado de seguros, siendo éste uno de los objetivos fundamentales de la Superintendencia.</p> <p>Por lo anterior, consideramos que en la “Carta de derechos de los consumidores de seguros”, <u>en el apartado de derechos que le asisten a los consumidores como usuarios de la SUGESE</u>, se debe adicionar el mismo “Derecho a educación y divulgación sobre el consumo adecuado de productos y servicios del mercado de seguros” que se le asigna a las aseguradoras e intermediarios de seguros.</p>	<p><b>19.- Se acepta parcialmente:</b> Lo apuntado es un deber de la SUGESE por lo que se pasa a la sección derechos como usuario de SUGESE. Además se cambia la redacción para que esté en línea con las políticas del CONASSIF en cuanto a educación e inclusión financiera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><del>Derecho a educación y divulgación sobre el consumo adecuado de productos y servicios del mercado de seguros.</del></li> </ul>

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO DEFINITIVO
<b>Formas en que los consumidores de seguros pueden exigir sus derechos:</b>		<b>20.-</b> Se cambia la redacción para mayor claridad	<del>Formas en las que los consumidores de seguros pueden exigir sus derechos:</del> <b>Instancias ante para los consumidores de seguros pueden exigir sus derechos:</b>
En caso 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 disponibles:		<b>21.-</b> Se cambió redacción para mayor claridad y simplicidad.	En caso que se vulneren <b>sus los</b> derechos como consumidor de seguros, <del>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,</del> podrá <del>manifestar</del> <b>realizar</b> su reclamación o queja en forma escrita, a través de los medios disponibles, <b>ante en las instancias de su elección y de acuerdo a las competencias de éstas. las mismas:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Acudir ante la instancia de defensa de los derechos del consumidor determinada por la entidad aseguradora de su preferencia.</li> </ul>	<p><b>22.- AAP:</b> Se sugiere incluir la primera instancia interna dentro de la entidad aseguradora, para que se lea así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elevar su reclamo ante el Gerente General de la entidad aseguradora.</li> </ul>	<p><b>22.- No se acepta:</b> resulta innecesaria dicha referencia pues la Carta no pretende describir procedimientos sino enumerar de forma axiológica los derechos del consumidor de seguros, entre ellos la instancia del defensor del asegurado creada por ley.</p> <p>Se cambió redacción final del párrafo para mayor claridad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acudir ante la instancia de defensa de los derechos del consumidor determinada por la entidad aseguradora <del>de su preferencia involucrada.</del></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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 <a href="http://www.sugese.fi.cr">www.sugese.fi.cr</a></li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>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 <a href="http://www.sugese.fi.cr">www.sugese.fi.cr</a>.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Acudir directamente ante la Comisión Nacional del Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), ante los Tribunales de Justicia o medios de resolución alterna de conflictos conforme lo establecido en la póliza.</li> </ul>		<b>23.-</b> Se elimina "en la póliza" para no restringir la posibilidad a temas contractuales. Se mejora redacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acudir directamente ante la Comisión Nacional del Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), ante los Tribunales de Justicia o <b>ante los</b> medios de resolución alterna de conflictos <b>conforme</b> establecidos <b>en la póliza.</b></li> </ul>
<b>Nuestro Compromiso:</b>	<b>24.- AAP:</b> La función de investigación y resolución de asuntos, aunque sea en un ámbito administrativo, debería ser atendido por las entidades correspondientes, ya sea la Comisión Nacional del Consumidor, los Tribunales de Justicia o medios alternativos de conflictos.	<b>24.- No se acepta:</b> Jurídicamente la apreciación es incorrecta pues el ámbito de protección al consumidor sobre la cual la SUGESE goza de competencia, se circunscribe a aquellas acciones u omisiones del supervisado, reflejadas en los artículos 25, 26 y 27 de la LRMS, siendo las instancias citadas en la observación, de carácter residual en aquellos ámbitos donde la competencia de supervisión prudencial está limitado por imperio de ley.	<b>Nuestro Compromiso:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Investigar los hechos que ocasionaron el reclamo y brindar la respuesta a consultas y denuncias interpuestas contra entidades supervisadas.</li> </ul>		<b>25.</b> Se mejora redacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investigar los hechos que ocasionaron el reclamo y <b>brindar responder la respuesta a las</b> consultas y denuncias interpuestas contra entidades</li> </ul>

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO DEFINITIVO
			supervisadas.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entregar explicaciones por escrito de las quejas formales en contra del servicio brindado por la Sugese.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Entregar explicaciones por escrito de las quejas formales en contra del servicio brindado por la Sugese.</li> </ul>
<b>Cada ciudadano tiene el deber de:</b>	<p><b>26. AAP:</b> Se sugiere incluir las siguientes obligaciones de los asegurados/consumidores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Leer cuidadosamente las pólizas y documentos contractuales que reciba de las entidades aseguradoras antes de su otorgamiento.</li> <li>Cumplir con los plazos y requisitos para los reclamos, quejas y/o consultas ante las entidades aseguradoras</li> <li>Informarse adecuadamente de las diferentes pólizas y contratos disponibles.</li> </ul> <p><b>27.- INS:</b> Se sugiere incluir como último punto de esta sección:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Leer detalladamente los contratos de seguros antes de firmarlos.</li> </ul>	<p><b>26.- No se acepta:</b> La redacción propuesta de las obligaciones consignadas, se encuentran determinadas en la LRCS así como en las pólizas de adhesión que se suscriban, por lo que resulta innecesario su inclusión en este documento cuyo carácter es educativo e informativo. Se mejora la redacción para mayor claridad.</p> <p><b>27.- No se acepta:</b> ver comentario 26.</p>	<p><del>Cada asegurador tiene el deber de:</del>  <b>Para realizar su trámite se le recomienda :</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tratar respetuosamente al funcionario que lo atiende.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Tratar respetuosamente al funcionario que lo atiende.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar con claridad su requerimiento, denuncia o consulta.</li> </ul>	<p><b>28.- INS:</b> Se sugiere que se lea de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar por escrito con claridad su requerimiento, denuncia o consulta e indicar petición concreta que somete al conocimiento y resolución.</li> </ul>	<p><b>28.- No se acepta:</b> Tanto el Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros así como muchas pólizas registradas, permiten la utilización de medios telemáticos y digitales para el trámite de denuncias, avisos de siniestro y peticiones sin limitarlas al común ámbito de escritura manuscrita, por lo que se considera suficientemente completa la redacción del deber. Asimismo, ya se encuentra expreso que dicha solicitud debe realizarse con claridad, lo que implícitamente conlleva indicar concretamente una pretensión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar con claridad su requerimiento, denuncia o consulta.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entregar información fidedigna y actualizada.</li> </ul>	<p><b>29.- AAP:</b> Se sugiere que este punto se lea de la siguiente forma:  Entregar información completa, fidedigna y actualizada.</p>	<p><b>29.- Se acepta</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entregar información <b>completa</b>, fidedigna y actualizada.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Informarse y respetar los procedimientos y plazos establecidos para cada trámite.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Informarse y respetar los procedimientos y plazos establecidos para cada trámite.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conservar y no alterar los documentos que le otorga tanto la entidad aseguradora, intermediario o la Sugese.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Conservar y no alterar los documentos que le otorga tanto la entidad aseguradora, intermediario o la Sugese.</li> </ul>
<b>Acceso a la Superintendencia:</b>			<b>Acceso a la Superintendencia:</b>
Estamos ubicados en Edificio Torre del Este, Piso 7			Estamos ubicados en Edificio Torre del Este, Piso 7

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO DEFINITIVO
San Pedro de Montes de Oca. Central telefónica: 2243-5108 Fax: 2243-5151 Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. Sitio web: <a href="http://www.sugese.fi.cr">www.sugese.fi.cr</a> E-mail: <a href="mailto:sugese@sugese.fi.cr">sugese@sugese.fi.cr</a>			San Pedro de Montes de Oca. Central telefónica: 2243-5108 Fax: 2243-5151 Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. Sitio web: <a href="http://www.sugese.fi.cr">www.sugese.fi.cr</a> E-mail: <a href="mailto:sugese@sugese.fi.cr">sugese@sugese.fi.cr</a>
Rige a partir de su notificación. Notifíquese.			Rige a partir de su notificación. Notifíquese.