



SUGESE

*Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica*

Acceso a la Superintendencia:

Estamos ubicados en Edificio Torre del Este,
Piso 7, 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.



SUGESE



SUGESECR

Sitio web: www.sugese.fi.cr
E-mail: sugese@sugese.fi.cr



CARTA DE
Derechos
DE LOS CONSUMIDORES
de Seguros



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:

DEBE



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 o intermediario, así como la Sugese.





Derechos de los usuarios de la Sugese:



Recibir respuesta oportuna a sus solicitudes y reclamos en un máximo de 30 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 estos.



Contar con acceso a los servicios de forma personal, virtual o telefónica.



Exigir transparencia en los procedimientos.



Derecho a educación y divulgación sobre el consumo adecuado de productos y servicios del mercado de seguros.



Solicitar información pública relevante para el consumidor y orientación acerca del mercado de seguros y sus participantes.

Derechos de los consumidores de seguros, ante las aseguradoras e intermediarios 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 30 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 estas:



Acudir 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 Sugese de forma personal o 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.

