

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”.*

### ***Carta de Derechos de los Consumidores de Seguros***

#### **Como usuario de la 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 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 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](http://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.



Licencia de Sugese No CS-09-102

- 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 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.

Sitio web: [www.sugese.fi.cr](http://www.sugese.fi.cr)

e-mail: [sugese@sugese.fi.cr](mailto:sugese@sugese.fi.cr)