

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 digital, a través del siguiente medio:

- Herramienta llamada Solución Trámites del Consumidor Financiero “**Sistema TCF**”, a través de este medio, como consumidor financiero, podrá realizar sus trámites de Consultas, Quejas y Denuncias (CQD) a las Superintendencias a través del portal web disponible en: <https://bccrprod.service-now.com/csp>, en la opción “Crear trámite”

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 la Superintendencia:

Dirección: Avenidas 13 y 17, calle 3a. Barrio Tournón, distrito San Francisco, cantón de Goicoechea, San José. Frente a las oficinas centrales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social,

Central telefónica: 2243-5108

Horario de atención: Lunes a Viernes 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

Sitio web: www.sugese.fi.cr

e-mail: sugese@sugese.fi.cr