

INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS

Carta de Derechos de los Consumidores 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 de 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.
- 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.

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 Defensoría del Cliente Corporativa del Grupo INS:

Línea gratuita: **800-DEFENSORÍA (800- 33 33 67 67 42)**

Teléfonos: 2284-8422, 2284-8423

Correo: defensoria@grupoins.com

Horario de atención: De Lunes a Viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.

Visítenos en Oficinas Centrales del INS (Mezanine 2)

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

e-mail: sugese@sugese.fi.cr