

Tomás Soley Pérez
Superintendente de Seguros

ACUERDO DE SUPERINTENDENTE

SGS-DES-A-031-2014

CARTA DE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES DE SEGUROS

El Superintendente General de Seguros, a las quince horas del veinticuatro de febrero de dos mil catorce, considerando que:

- 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.
- 2.- 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 brinda-
- 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.
- 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 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.
- 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

SGS-DES-A-031-2014

Página | 2

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 busca 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.
- 9.- El Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros, en el artículo cuarto, define la *Carta de Derechos de los Consumidores* como un "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".
- 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.

SGS-DES-A-031-2014

Página | 3

- 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.
- 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.

Por Tanto:

Se emite la carta de derechos para los consumidores de seguros, la cual debe estar visible y disponible en el portal de internet de cada entidad de seguros supervisada y en las oficinas que mantengan abiertas para atención al público, según el siguiente texto:

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.

SGS-DES-A-031-2014

Página | 4

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.
- 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.

SGS-DES-A-031-2014

Página | 5

- 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:

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

Rige a partir de su notificación.

Notifíquese.



Documento suscrito mediante firma digital.