

**Carta de derechos de los consumidores de seguros**

**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](mailto: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 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

Fax: 2243-5151

Horario de atención: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

Sitio web: www.sugese.fi.cr

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