

CONOZCA EL SEGURO DE INCENDIO

1. ¿Qué es un seguro de incendio?

Es un seguro voluntario que le garantiza la indemnización en caso de incendio, desastres naturales como inundaciones, terremotos, maremotos, entre otros; del inmueble, así como de los bienes determinados en su póliza o la reparación o reposición de las piezas averiadas, incluyendo los daños producidos en la extinción del fuego.

2. ¿Qué coberturas comprende?

Incendio y rayo, daños causados por el calor y el humo del incendio, hurto y/o saqueo durante el incendio; entre otros. También puede contratar coberturas adicionales como menaje de casa y responsabilidad civil, según la oferta de su aseguradora.

3. ¿Qué debo hacer en caso de siniestro?

Llamar al 911 para reportar el incendio y llamar a la aseguradora para que le brinde las indicaciones correspondientes.

4. ¿Cuánto tarda la aseguradora en ver mi caso y pagar por el siniestro?

Según el artículo 48 de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros, la aseguradora tiene 30 días naturales para resolver el reclamo a partir del recibo de este. El siniestro deberá pagarse máximo en 30 días naturales contando a partir de la notificación de la aceptación del reclamo.

5. ¿Qué pasa si no está de acuerdo con la resolución de su aseguradora?

Puede apelar ante su compañía de seguros, o acudir a la Defensoría del Asegurado de su aseguradora y presentar su queja o reclamo.

6. ¿Cómo ayuda la Sugese?

Atendiendo todas las consultas y denuncias de los consumidores de seguros, que vean afectados sus derechos, tales como recibir información adecuada y correcta antes de firmar el contrato de seguros, obtener una atención ágil en el momento del siniestro, mantener la confidencialidad de los datos, entre otros.

7. ¿Cómo se puede presentar una queja o reclamo en la Sugese?

Puede descargar el formulario de quejas y reclamos en www.sugese.fi.cr, y presentarlo de las siguientes formas:

- Vía electrónica, si cuenta con firma digital, adjuntando toda la información correspondiente a su caso y enviándola al correo sugese@sugese.fi.cr
- En físico en nuestras instalaciones en avenidas 13 y 17, calle 3a. Barrio Tournón, San Francisco de Guadalupe. Edificio ODM's del Banco Central de Costa Rica, frente al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, en horario de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. Debe adjuntar todos los documentos que respalden su gestión y la copia de su cédula de identidad.

Tome en cuenta que la Sugese no atenderá reclamos sobre la validez del seguro, nulidades, estipulaciones, usos o costumbres, pérdida o daño de los bienes o patrimonio, ni aquellos relacionadas con la vida, integridad física y salud de las personas, debido a que las mismas se deberán tramitar en las instancias judiciales o arbitrales respectivas.

Para más información, le brindamos los datos de contacto de la Sugese:

Sitio web: www.sugese.fi.cr

Correo: sugese@sugese.fi.cr

Ubicación: avenidas 13 y 17, calle 3a. Barrio Tournón, San Francisco de Guadalupe. Edificio ODM's del Banco Central de Costa Rica, frente al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Teléfono: 2243-5108

Facebook: Superintendencia General de Seguros de Costa Rica Twitter: @sugesecr

LinkedIn: Superintendencia General de Seguros (Sugese)