

## CONOZCA EL SEGURO DE VIDA

### 1. ¿Qué es un seguro de vida?

Es un seguro voluntario, en el que la aseguradora indemniza a los beneficiarios del asegurado, una vez que este fallezca.

### 2. ¿Cómo funciona?

Una vez ocurrido el siniestro, sea la muerte de la persona asegurada o su incapacidad total o permanente, y la aseguradora acepte el reclamo, la indemnización será entregada según sea el caso a la persona asegurada o la persona beneficiaria.

### 3. ¿Qué comprende esta póliza?

Cobertura económica en caso de muerte o incapacidad total o permanente del asegurado. Dependiendo del tipo de cobertura contratado, cuando el asegurado llegue a cierta edad, se le dará una compensación monetaria si se trata de un seguro de modalidad de sobrevivencia.

### 4. ¿Cómo funciona el tema de las personas beneficiarias?

Solo la persona asegurada puede incluir, cambiar o eliminar a cualquier persona beneficiaria, y se hará efectivo a partir de que se informe a la aseguradora. Cuando no se designe persona beneficiaria, la designación se complique o el seguro quede sin una persona beneficiaria, se considerarán beneficiarios a los herederos legales del asegurado.

Cualquier ciudadano puede consultar en el Registro Único de Beneficiarios (RUB) de la Sugese si es beneficiario o no de una póliza de vida. Es obligación de las aseguradoras proporcionar la información actualizada de los contratos suscritos de la Sugese, los cuales se conservan por un plazo de cinco años.

### 5. ¿Qué debo de hacer en caso de siniestro?

La persona beneficiaria debe notificar a la aseguradora en un plazo máximo de 7 días hábiles a partir del conocimiento de la situación y seguir los pasos en su póliza.

### 6. ¿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. Y el pago deberá efectuarse dentro de un plazo máximo de 30 días naturales, contando a partir de la notificación de la aceptación del reclamo.

## 7. ¿Qué pasa si no se está de acuerdo con la resolución?

Puede apelar ante su compañía de seguros, o acudir a la Defensoría del Asegurado de su aseguradora respectiva y presentar su queja o reclamo. En caso de fallecimiento, la persona beneficiaria es quien puede realizar la gestión.

## 8. ¿Cómo puede ayudar 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.

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

Puede descargar el formulario de quejas y reclamos en [www.sugese.fi.cr](http://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](mailto: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](http://www.sugese.fi.cr)

Correo: [sugese@sugese.fi.cr](mailto: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: @sugese

LinkedIn: Superintendencia General de Seguros (Sugese).