

## DEBER DE INFORMACIÓN PREVIA PARA EL CONSUMIDOR DE SEGUROS

### SECCIÓN I - INFORMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD ASEGURADORA

1. **Entidad Aseguradora:** Davivienda (Seguros) Costa Rica S.A., (en adelante “DAVIVIENDA SEGUROS”), con cédula jurídica 3-101-609202, debidamente autorizada por la Superintendencia General de Seguros (SUGESE) bajo la licencia A08, lo cual puede verificarse en la dirección [www.sugese.fi.cr](http://www.sugese.fi.cr)
2. **Calificación de Riesgo Vigente:** AAA (CRI), otorgada por la empresa Fitch Ratings Centroamérica ([www.fitchca.com](http://www.fitchca.com)).
3. **Perfil empresarial:** Formamos parte de Grupo Bolívar, una multilatina con amplia experiencia en el mercado de seguros cuya casa matriz se encuentra desde hace más de 70 años en Colombia.
4. **Opciones de Comunicación:** Las oficinas de DAVIVIENDA SEGUROS se encuentran ubicadas en San José, Escazú, Edificio Meridiano, Sexto Piso, y puede contactarnos también a la central telefónica (506) 2287-1111, Fax (506) 2287-1020, o al correo electrónico [costarica\\_aseguradora@davivienda.cr](mailto:costarica_aseguradora@davivienda.cr). La página web está disponible bajo la dirección [Productos Davivienda Seguros Costa Rica](#)
5. **Tratamiento de Datos de Carácter Personal:** La información que sea suministrada en virtud de la suscripción de pólizas de seguro queda tutelada por el derecho a la intimidad y confidencialidad, salvo manifestación por escrito del Tomador y/o Asegurado en que se indique lo contrario o por requerimiento de la autoridad judicial competente. En todo caso, DAVIVIENDA SEGUROS protegerá y tratará la información personal del Tomador y/o Asegurado con base en los deberes y obligaciones que contempla la legislación vigente.
6. **Procedimiento de Quejas y Resolución de Disputas:** Sin perjuicio de las instancias y procedimientos que contempla la Ley Reguladora del Mercado de Seguros y la Ley Reguladora del Contrato de Seguros, en caso que el Tomador y/o Asegurado tenga alguna queja o reclamo contra DAVIVIENDA SEGUROS, puede optar por las siguientes opciones y procedimientos:
  - a. **Consulta Telefónica:** El Tomador/Asegurado puede contactar al Departamento de Servicio al cliente al teléfono antes indicado en horario de 08:00 am a 05:30 pm, de lunes a viernes.
  - b. **Queja formal escrita:** El Tomador/Asegurado puede presentar un reclamo escrito en las oficinas de DAVIVIENDA SEGUROS, o bien por medio de fax o correo electrónico, todo conforme a los datos de contacto antes indicados.
  - c. **Otras Instancias:** En adición a la jurisdicción común y arbitral antes indicada, el consumidor de seguros, de conformidad con la normativa vigente, puede dirigirse al Centro de Defensa del Asegurado (CDA), cuyos datos de contacto pueden verificarse en la página web <http://www.cda.cr/>. Asimismo, el consumidor de seguros cuenta con derecho de acudir como parte interesada a la Superintendencia General de Seguros, página web [www.sugese.fi.cr](http://www.sugese.fi.cr), central telefónica 2243-5108; o a la Comisión Nacional de Consumidor, conforme a las competencias específicas de dichas entidades que estipula la normativa vigente.
  - d. **Respuesta Oportuna:** El Tomador/Asegurado tiene el derecho a recibir respuesta oportuna a todo reclamo, petición o solicitud que presenten personalmente, o por medio de su representante legal, dentro de un plazo máximo de treinta días naturales a partir de la presentación de la documentación respectiva.
7. **Jurisdicción y Arbitraje:** En caso de reclamos o disputas, serán competentes los Tribunales Costa Rica. Igualmente las partes tendrán la posibilidad de recurrir a los medios alternos establecidos en la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, cuando así lo acuerden.

## **SECCIÓN II - INFORMACIÓN SOBRE EL CONTRATO DE SEGUROS**

Como información previa sobre el contrato de seguros se encuentran las Condiciones Generales del producto, las cuales puede revisar ingresando en la siguiente dirección [Productos Davivienda Seguros Costa Rica](#)

## **SECCIÓN III - INFORMACIÓN SOBRE EL INTERMEDIARIO DE SEGUROS**

**Nota:** La siguiente información aplica únicamente cuando el intermediario de seguros utilizado para la suscripción del seguro sea DAVIVIENDA CORREDORA DE SEGUROS (COSTA RICA) S.A. (en adelante DAVIVIENDA CORREDORA). Si su intermediario es otro, podrá consultar la información directamente ante éste.

1. DAVIVIENDA CORREDORA, cédula jurídica 3-101-132626, se encuentra ubicada en San José, Escazú, Edificio Meridiano, Sexto Piso, y puede contactarnos a la central telefónica (506) 2287-1111, Fax (506) 2287-1020, o al correo electrónico [costarica\\_seguros\\_davivienda@davivienda.cr](mailto:costarica_seguros_davivienda@davivienda.cr).
2. DAVIVIENDA CORREDORA se encuentra registrada ante la Superintendencia General de Seguros mediante la autorización número SC-16-126, lo cual puede verificarse en la dirección: <https://www.sugese.fi.cr/seccion-mercado-seguros/sociedades-corredoras>.
3. DAVIVIENDA CORREDORA no posee ninguna participación directa o indirecta en el capital social o en los derechos de voto con DAVIVIENDA SEGUROS.
4. La información que sea suministrada en virtud de la suscripción de pólizas de seguro queda tutelada por el derecho a la intimidad y confidencialidad, salvo manifestación por escrito del Tomador y/o Asegurado en que se indique lo contrario o por requerimiento de la autoridad judicial competente. En todo caso, DAVIVIENDA CORREDORA protegerá y tratará la información personal del Tomador y/o Asegurado con base en los deberes y obligaciones que contempla la legislación vigente.
5. En caso de quejas o reclamaciones en contra de DAVIVIENDA CORREDORA por pólizas suscritas con DAVIVIENDA SEGUROS; podrá reportarlas a la central telefónica (506) 2287-1111, Fax (506) 2287-1020, o al correo electrónico [costarica\\_seguros\\_davivienda@davivienda.cr](mailto:costarica_seguros_davivienda@davivienda.cr)
6. **Resolución extrajudiciales de conflictos:** En adición a la jurisdicción común y arbitral antes indicada, el consumidor de seguros, de conformidad con la normativa vigente, puede dirigirse al Centro de Defensa del Asegurado (CDA), cuyos datos de contacto pueden verificarse en la página web <http://www.cda.cr/>. Asimismo, el consumidor de seguros cuenta con derecho de acudir como parte interesada a la Superintendencia General de Seguros, página web [www.sugese.fi.cr](http://www.sugese.fi.cr), central telefónica 2243-5108; o a la Comisión Nacional de Consumidor, conforme a las competencias específicas de dichas entidades que estipula la normativa vigente.