



**Instancia de Atención al Consumidor de Seguros de
Best Meridian Insurance Company
Sucursal Costa Rica**

**Resumen Anual de Quejas y Reclamaciones Presentadas ante la Instancia de Atención
al Consumidor de Seguros. Al 31 de diciembre de 2016.**

El presente informe se realiza de conformidad con el artículo 16 del *Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros* (Acuerdo SUGESE 06 – 13).

Se hace del conocimiento de nuestros clientes, interesados y público en general, el resumen anual de los casos tramitados y resueltos por la Instancia de Atención al Consumidor de Seguros de BMI, con corte al 31 de diciembre de 2016.

TIPO	FECHA	NUMERO EXP	EXTRACTO	FECHA RESOLUCIÓN	RESOLUCIÓN
Reclamación	28/03/2016	FINLEX-001-2016	Reclamo del titular por la negativa de la Aseguradora de no pagar una serie de facturas por gastos y tratamientos médicos recibidos por el Asegurado.	02/05/2016	Favorable parcialmente para el Asegurado. Se determinó que la Aseguradora ejecuto mal el procedimiento para reinstalar la Póliza de Seguro.
Reclamación	08/06/2016	FINLEX-002-2016	Reclamo del titular porque la Aseguradora realizó la cancelación de la Póliza de Seguro, declarando el contrato nulo bajo la causal de falsedad intencional en la declaración de salud realizada por el Asegurado.	11/07/2016	Desfavorable para el Asegurado. Se determinó que existió falsedad intencional por parte del Asegurado en la declaración de salud para la contratación de la Póliza de Seguro. Por lo tanto, la Aseguradora tenía derecho a declarar nulo el contrato de seguro.



Reclamación	22/06/2016	FINLEX-003-2016	Reclamo del titular porque el Agente de Seguros no realizó la gestión de renovación de su Póliza de Seguro, y cuando necesitó utilizar la misma no tenía cobertura, ya que la Póliza había sido cancelada por mora en el pago de la prima.	29/07/2016	La Aseguradora y el Asegurado lograron un Finiquito y Acuerdo Conciliatorio. Por lo tanto la Instancia acogió en su totalidad los términos y condiciones del Acuerdo Conciliatorio y resolvió de manera favorable para ambas partes.
-------------	------------	-----------------	--	------------	--

Ricardo Otto Loew Sandoval
Director General, CEO Costa Rica
Vicepresidente
Best Meridian Insurance Company

