

CONSEJO NACIONAL DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO



ACUERDO SUGESE 03-10 REGLAMENTO SOBRE COMERCIALIZACIÓN DE SEGUROS

Aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero mediante artículo 12, numeral I, del acta de la sesión 886-2010, celebrada el 15 de octubre del 2010. Publicado en el Diario Oficial "La Gaceta" 217 del 9 de noviembre del 2010.

RIGE A PARTIR DE SU PUBLICACIÓN EN EL DIARIO OFICIAL "LA GACETA"

REGLAMENTO SOBRE COMERCIALIZACIÓN DE SEGUROS

TÍTULO I

CAPÍTULO ÚNICO

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto

Este reglamento tiene por objeto regular la comercialización de seguros, los parámetros mínimos de información al cliente, así como los requerimientos de formación de los intermediarios de seguros personas físicas y jurídicas que intervienen en la comercialización de seguros y de otros sujetos, según lo dispuesto en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653.

Artículo 2. Alcance

Las normas contenidas en este reglamento son de aplicación a:

- a.- Las entidades aseguradoras.
- b.- Los intermediarios de seguros determinados por las secciones I y II del capítulo IV, del Título I de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros.
- c.- Proveedores transfronterizos de servicios de seguros y relacionados con seguros.

Las solicitudes de registro, acreditación y autorización de intermediarios, operadores de seguros autoexpedibles, proveedores transfronterizos de servicios de seguros y relacionados con seguros y productos referidos en este reglamento, se tramitarán según lo dispuesto en el Acuerdo SUGESE 01-08 *“Reglamento sobre autorizaciones, registros y requisitos de funcionamiento de entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros”*.

Artículo 3. Definiciones

Para la aplicación de estas disposiciones se entiende por:

- a.- **Agente de seguros no vinculado a una sociedad agencia de seguros:** es la persona física que realiza intermediación de seguros. Deberá contar con la respectiva licencia otorgada por la Superintendencia y estar acreditado por una o varias entidades aseguradoras y ligado a ellas por medio de un contrato que le permite actuar por su nombre y cuenta, o solo por su cuenta. Cuando el agente de seguros no vinculado a una sociedad agencia de seguros actúa por nombre y cuenta de la entidad aseguradora, el tercero que contrata por medio del agente adquiere derechos y contrae obligaciones contractuales con la entidad aseguradora. Cuando el agente de seguros no vinculado a una sociedad agencia de seguros actúa solamente por cuenta de la entidad aseguradora, las actuaciones del agente de seguros deben ser validadas por la entidad aseguradora, para que obliguen contractualmente a ésta última.

- b.- **Agente de seguros no vinculado a una sociedad agencia de seguros, exclusivo:** es el agente persona física no vinculado a una sociedad agencia de seguros que mantiene una relación de exclusividad con una entidad aseguradora.

- c.- **Agente de seguros no vinculado a una sociedad agencia de seguros, no exclusivo:** es el agente persona física no vinculado a una sociedad agencia de seguros que puede intervenir en la comercialización de productos de varias entidades aseguradoras en líneas de seguros que no compitan entre sí.

- d.- **Agente de seguros vinculado a una sociedad agencia de seguros:** es la persona física que realiza intermediación de seguros en representación de una sociedad agencia de seguros, por nombre y cuenta de una entidad aseguradora, o solo por cuenta de ésta. Deberá contar con la respectiva licencia otorgada por la Superintendencia y estar acreditado por una o varias entidades aseguradoras y ligado a ellas en virtud del contrato de agencia suscrito entre la respectiva entidad aseguradora y la sociedad agencia de seguros a la cual representa.

- e.- **Asegurado:** persona que en sí misma o en sus bienes o intereses económicos está expuesta al riesgo.

- f.- **Beneficiario:** es la persona física o jurídica, en cuyo favor se ha establecido válidamente la indemnización o prestación a la que se obliga la entidad aseguradora.

- g.- Cliente:** se refiere al usuario de seguros, consumidor de seguros, al tomador, al asegurado y al beneficiario del contrato de seguro.
- h.- Corredor de seguros:** intermediario, persona física, con licencia de la Superintendencia para esos efectos y que debe estar acreditado por una sociedad corredora para ejercer la actividad de intermediación.
- i.- Intermediación de seguros:** comprende las actividades de promoción, oferta y en general, los actos dirigidos a la celebración de un contrato de seguros, su renovación o modificación y la ejecución de los trámites de reclamos, cuando para ésta última actividad la entidad aseguradora brinde la autorización correspondiente.
- j.- Intermediarios de seguros:** los agentes de seguros, las sociedades agencias de seguros, las sociedades corredoras de seguros y los corredores de seguros de éstas últimas. Además, los operadores de seguros autoexpedibles, que por disposición del artículo 24 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, están facultados para intermediar seguros autoexpedibles.
- k.- Líneas no ofrecidas (surplus):** cobertura de seguros, que por su complejidad o particularidad, no está disponible de ninguna compañía aseguradora autorizada en el mercado costarricense. Estas líneas de seguros solo pueden ser ofrecidas por entidades aseguradoras de países con los que Costa Rica ha asumido el compromiso de aceptar la venta de esos seguros en su territorio por medio de la suscripción de un tratado internacional vigente. Las líneas no ofrecidas solamente pueden ser intermediadas por sociedades corredoras de seguros.
- l.- Medios de comunicación a distancia:** todo instrumento o forma de contenido por el cual se realiza el proceso de comunicación para la prestación de un servicio de seguros o relacionado con seguros, sin que exista una presencia física simultánea de las partes.
- m.- Oferta de seguros vinculante:** es la proposición de seguro que efectúa el asegurador en la que se especifica las condiciones y términos en que llevaría a cabo la cobertura del riesgo. La proposición u oferta de seguro realizada por un asegurador vincula a éste durante un plazo que no puede ser inferior a 10 días contados a partir de su notificación a la sociedad corredora de seguros. En todo caso, por acuerdo de las partes, los efectos del seguro pueden retrotraerse al momento en que se presentó la solicitud o se formuló la proposición.
- n.- Operador de seguros autoexpedibles:** las personas jurídicas que, mediante la celebración de un contrato mercantil con una entidad aseguradora, se comprometen, frente a dicha entidad aseguradora, a realizar la distribución de los productos de seguros convenidos que se encuentren registrados ante la Superintendencia como seguros autoexpedibles.

- o.- Proveedores transfronterizos de servicios de Seguros y relacionados con seguros:** las personas físicas y jurídicas proveedores de servicios de seguros y relacionados con seguros, de un país con el que Costa Rica haya suscrito un tratado internacional vigente, en virtud del cual se permita contratar bajo la modalidad de comercio transfronterizo en Costa Rica, servicios de seguros y relacionados con seguros, de acuerdo a lo estipulado por el artículo 16 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros.
- p.- Sociedad agencia de seguros:** es la persona jurídica inscrita en el Registro Mercantil como sociedad anónima, cuyo objeto social exclusivo será la intermediación de seguros bajo la figura de agencia de seguros. Actuará únicamente mediante agentes de seguros que cuenten con la licencia y acreditación correspondientes. Deberá estar acreditada por una o varias entidades aseguradoras y ligada a ellas por medio de un contrato que le permite actuar por su nombre y cuenta, o solo por su cuenta. Cuando actúa por nombre y cuenta de la entidad aseguradora, el tercero que contrata por medio de la sociedad agencia de seguros adquiere derechos y contrae obligaciones contractuales con la entidad aseguradora. Cuando actúa solamente por cuenta de la entidad aseguradora, las actuaciones de la sociedad agencia de seguros deben ser validadas por la entidad aseguradora, para que obliguen contractualmente a esta última.
- q.- Sociedad agencia de seguros exclusiva:** es la que mantiene una relación de exclusividad con una entidad aseguradora.
- r.- Sociedad agencia de seguros no exclusiva:** es la que puede intervenir en la comercialización de productos de varias entidades aseguradoras en líneas de seguros que no compitan entre sí.
- s.- Sociedad corredora de seguros:** persona jurídica inscrita en el Registro Mercantil como sociedad anónima, cuyo objeto social exclusivo es la intermediación de seguros bajo la figura de correduría de seguros. Dicha intermediación la realiza sin que actúe en nombre ni por cuenta de una o varias entidades aseguradoras y la ejerce únicamente mediante corredores que cuenten con la licencia y acreditación correspondiente.
- t. Superintendencia:** es la Superintendencia General de Seguros.
- u.- Tomador:** la persona física o jurídica, que por cuenta propia o ajena, contrata el seguro y traslada los riesgos. Es al que corresponden los derechos obligaciones que se deriven del contrato mercantil que suscribe con la entidad aseguradora para la comercialización de productos autoexpedibles, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el asegurado. Puede concurrir en el tomador la figura de asegurado y beneficiario del seguro.

TÍTULO II

COMERCIALIZACIÓN DE SEGUROS

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 4. Manual de políticas y procedimientos para la comercialización de seguros

El Órgano de Dirección de la entidad aseguradora deberá tener por aprobado en firme, a más tardar en la fecha de inicio de actividades, un Manual de Políticas y Procedimientos para la comercialización de seguros directa así como a través de intermediarios de seguros. Deberá estructurarse bajo parámetros uniformes para todos los intermediarios de seguros acreditados por la entidad aseguradora y para las sociedades corredoras de seguros, pudiendo distinguir según sean agentes no vinculados a una sociedad agencia de seguros, sociedades agencias de seguros, operadores de seguros autoexpedibles y sociedades corredoras de seguros. Deberá velar por su cumplimiento y revisará su contenido por lo menos una vez al año.

El contenido mínimo será:

- a.- Estructura administrativa y de control del proceso de comercialización de seguros.
- b.- Documentación de los procedimientos de trabajo y su vinculación con otras áreas del negocio.
- c.- Definición del plazo dentro del cual la entidad aseguradora decidirá y comunicará al cliente si acepta o no el riesgo. En caso de intervenir el intermediario de seguros, debe considerarse el plazo en el cual éste dará respuesta al cliente. El plazo total para que el cliente tenga respuesta no podrá superar los treinta días naturales.
- d.- Política institucional en relación con la selección, forma de actuación frente a clientes, y mantenimiento de los agentes y sociedades agencias de seguros.
- e.- Procedimiento a seguir para velar por el cumplimiento del deber de los agentes de seguros no vinculados a una sociedad agencia de seguros y de los vinculados a una sociedad agencia de seguros, de no colocarse en cualesquiera de las incompatibilidades y actividades asociadas directa o indirectamente con los seguros establecidas por la normativa reguladora del mercado de seguros, que generen conflicto de intereses. Dicho procedimiento deberá establecer al menos una verificación anual del cumplimiento de ese deber.
- f.- Política institucional en relación con la selección y mantenimiento de operadores de seguros autoexpedibles.
- g.- Política institucional que establezca el marco que regirá su trato con las sociedades corredoras de seguros.
- h.- Política institucional con respecto a la revisión del contenido de los contratos de comercialización, así como de la vigencia y continuidad de esas relaciones contractuales.
- i.- Penalidades contractuales que adoptará ante acciones u omisiones en que incurran los agentes y sociedades agencias de seguros y los operadores de seguros autoexpedibles, que generen incumplimientos al respectivo contrato de comercialización y a la normativa reguladora del mercado de seguros.

- j.- Política de remuneración y comisiones de los canales de comercialización.
- k.- Plan de formación continua, según lo establecido en este reglamento.
- l.- Políticas y procedimientos para el manejo y protección y actualización de la información confidencial de los clientes, por parte de la entidad aseguradora, así como de los agentes de seguros, las sociedades agencias de seguros y operadores de seguros autoexpedibles, los cuales deberán formar parte de los contratos de agencia.
- m.- Medidas prudenciales que adoptará para salvaguardar los intereses de los clientes atendidos por agentes de seguros, sociedades agencias de seguros y los operadores de seguros autoexpedibles que dejen de pertenecer a su canal de distribución.
- n.- Políticas y procedimientos para la realización de publicidad y verificación de su cumplimiento por parte de los intermediarios de la aseguradora.

Artículo 5. Canales de Comercialización

Los canales de comercialización de seguros son los siguientes:

- a.- Comercialización directa por la entidad aseguradora.
- b.- Intermediarios de seguros, conforme a la definición del inciso i) del artículo 3 de este reglamento.

Artículo 6. Comercialización directa de productos de seguro

Las entidades aseguradoras podrán, sin la intervención de intermediarios de seguros, comercializar directamente sus seguros. Para los efectos de esta disposición, se considerará como comercialización directa aquellas actividades destinadas a la promoción, oferta y en general, los actos dirigidos a la celebración de un contrato de seguros, su renovación o modificación y el asesoramiento que se preste en relación con esas contrataciones, realizadas por una entidad aseguradora, a través de sus empleados. Las entidades aseguradoras adoptarán las medidas necesarias para la formación continua o actualización de conocimientos del personal que se sirva para comercializar directamente sus seguros, como mínimo una vez al año.

CAPÍTULO II

Sección primera

Intermediarios de seguros

Artículo 7. Clasificación

Los intermediarios de seguros se clasifican en:

- a. Sociedades agencias de seguros, exclusivas y no exclusivas
- b. Agentes de seguros, exclusivos y no exclusivos de entidades aseguradoras; vinculados o no vinculados a una sociedad agencia de seguros
- c. Sociedades corredoras de seguros
- d. Corredores de seguros de sociedades corredoras de seguros
- e. Operadores de seguros autoexpedibles, exclusivos y no exclusivos

Sección segunda

Agencia de seguros

Artículo 8. Intermediación de seguros por agentes de seguros de sociedades agencias de seguros

Los agentes de seguros de sociedades vinculados a agencias de seguros exclusivas, únicamente podrán intermediar seguros de la entidad aseguradora con la que la sociedad agencia de seguros mantiene exclusividad. Los agentes de seguros de sociedades agencias de seguros no exclusivas solamente podrán intermediar seguros de las entidades aseguradoras que hayan acreditado a su sociedad agencia de seguros, en el tanto sean autorizados para ello.

Los agentes de seguros no vinculados a una sociedad agencia de seguros, solamente podrán intermediar seguros de las entidades aseguradoras por las que se encuentren acreditados, en el tanto se encuentren autorizados para ello.

Artículo 9. Contenido mínimo del contrato de agencia de seguros y de los agentes de seguros no vinculados a una sociedad agencia de seguros

Los contratos que suscriba la entidad aseguradora con los agentes no vinculados a una sociedad agencia de seguros y con las sociedades agencias de seguros deberán contener como mínimo lo siguiente:

- a.- Determinación de la forma de actuación del agente no vinculado a una sociedad agencia de seguros o de la sociedad agencia de seguros y de sus agentes vinculados frente a los clientes: en nombre y por cuenta de la entidad aseguradora o solamente por cuenta de ella,

así como responsabilidades y consecuencias de esa forma de actuación entre partes y frente a clientes.

- b.- Número de licencia otorgada por la Superintendencia al agente de seguros no vinculado a una sociedad agencia de seguros o a la sociedad agencia de seguros, fecha de expedición y término de vigencia de la autorización brindada por la Superintendencia.
- c.- Operaciones, ramos y líneas que se les autorice a intermediar.
- d.- Obligación del agente no vinculado a una sociedad agencia de seguros o de los agentes vinculados a una sociedad agencia de seguros de cumplir con los planes de formación continua determinados por la entidad aseguradora, para las personas que forman parte de la red de comercialización.
- e.- Determinación del plazo para que el agente no vinculado a una sociedad agencia de seguros o la sociedad agencia de seguros, entregue a la entidad aseguradora, las primas que recaude en el ejercicio de sus funciones, cuando se encuentre autorizado para ello.
- f.- Penalidades contractuales que adoptará la entidad aseguradora ante acciones u omisiones en que incurran los agentes y sociedades agencias de seguros, que generen el incumplimiento al contrato o a la normativa reguladora del mercado de seguros.
- g.- Especificación de la remuneración, comisión u otros derechos económicos que la entidad aseguradora cancelará al agente no vinculado a una sociedad agencia de seguros, o en su caso a la sociedad agencia de seguros, por la intermediación de los seguros durante la vigencia del contrato y, en su caso, una vez extinguido éste.
- h.- Obligación del agente no vinculado a una sociedad agencia de seguros, o en su caso de la sociedad agencia de seguros, de exponer en toda la publicidad y documentación mercantil, las expresiones «agente de seguros exclusivo», «agente de seguros no exclusivo», «sociedad agencia de seguros exclusiva» o «sociedad agencia de seguros no exclusiva», según sea el caso, el número de licencia otorgada por la Superintendencia y fecha de expedición.
- i.- Determinación de plazos razonables y acordes con la ley, dentro de los cuales el agente de seguros no vinculado a una sociedad agencia de seguros o la sociedad agencia de seguros deberá informar a la entidad aseguradora sobre las solicitudes de aseguramiento que reciba.
- j.- Determinación de los plazos dentro de los cuales la entidad aseguradora deberá decidir si acepta o rechaza el riesgo y su comunicación al agente no vinculado a una sociedad agencia de seguros o sociedad agencia de seguros, según sea el caso, así como los plazos para que éstos lo informen al cliente. El plazo total no podrá ser mayor a 30 días naturales. Todo lo anterior, para aquellos casos en que la entidad aseguradora no hubiera concedido al agente no vinculado a una sociedad agencia de seguros o a la sociedad agencia de seguros, la facultad para decidir sobre la aceptación de riesgos.
- k.- Determinación de que las comunicaciones escritas que remita el cliente al agente no vinculado a una sociedad agencia de seguros o a la sociedad agencia de seguros o a sus agentes vinculados, se considerarán realizadas directamente a la entidad aseguradora.
- l.- Obligación del agente no vinculado a una sociedad agencia de seguros o de la sociedad agencia de seguros, según sea el caso, de cumplir con los manuales, políticas y procedimientos, así como los reglamentos creados por la entidad aseguradora. Esos documentos deberán formar parte integral del contrato.
- m.- Los agentes de seguros, están obligados, durante la vigencia del contrato de seguro en que haya intervenido, a facilitar al tomador, al asegurado y al beneficiario del seguro, la información sobre las cláusulas de la póliza y, en caso de siniestro, a prestarles su asistencia y asesoramiento.

- n.- Los agentes de seguros y las sociedades agencias de seguros tienen la obligación de guardar absoluta confidencialidad sobre la información que obtengan de la aseguradora y de los asegurados, en virtud de sus funciones como intermediarios de seguros. Dicha información únicamente puede utilizarse para los fines con que ha sido recabada y su revelación a terceros o utilización para propósitos diversos para los que fue obtenida, solamente será posible por autorización del titular, requerimiento de una autoridad judicial o de la Superintendencia.

La entidad aseguradora, los agentes no vinculados a una sociedad agencia de seguros y sociedades agencias de seguros deberán tener los contratos de intermediación disponibles y vigentes para efectos de supervisión por parte de la Superintendencia.

Sección tercera

Correduría de seguros

Artículo 10. Sociedades corredoras de seguros y corredores de seguros

Las sociedades corredoras de seguros son personas jurídicas inscritas en el Registro Mercantil como sociedades anónimas, cuyo objeto social exclusivo será la intermediación de seguros bajo la figura de correduría de seguros. Deberán contar con la autorización administrativa emitida por la Superintendencia. Dicha intermediación la realizará sin que actúe en nombre ni por cuenta de una o varias entidades aseguradoras y la ejercerá únicamente mediante corredores que cuenten con la licencia y acreditación correspondientes.

El corredor de seguros es el intermediario de seguros, persona física con licencia de la Superintendencia para esos efectos y que debe estar acreditado por una sociedad corredora de seguros para ejercer la actividad de intermediación.

Artículo 11. Obligaciones del corredor de seguros

El corredor de seguros tiene la obligación de brindar al cliente una asesoría profesional, independiente e imparcial. Para ello deberá formular su recomendación sobre la base del análisis comparativo de diferentes contratos de seguros ofrecidos en el mercado por distintas aseguradoras. El análisis debe abarcar aspectos tales como la cobertura ofrecida, exclusiones y precio.

Deberá informar al cliente sobre las condiciones del contrato que a su juicio conviene suscribir y ofrecer la cobertura que, de acuerdo a su criterio profesional, mejor se adapte a las necesidades de cobertura del riesgo propuesto; igualmente, velará por la concurrencia de los requisitos que ha de reunir la póliza de seguro para su eficacia y plenitud de efectos. Asimismo, deberá comunicar por escrito al cliente, y consignar en el expediente de cada aseguramiento, los resultados de dicha evaluación.

Adicionalmente, estará obligado durante la vigencia del contrato de seguro en que haya intervenido, a facilitar al tomador, al asegurado y al beneficiario del seguro, la información sobre las cláusulas de la póliza y, en caso de siniestro, a prestarles su asistencia y asesoramiento. En el ejercicio de su actividad, podrá asesorar a los clientes en el diseño de seguros y su cotización en el mercado.

Los corredores de seguros deberán hacer constar por escrito, las ofertas de seguros vinculantes emitidas por las entidades aseguradoras que reciban para su intermediación. La propuesta deberá contener al menos, la identificación del tomador, asegurado y beneficiario, según corresponda, el riesgo y materia asegurada y las condiciones básicas en que se propone la cobertura. También incluirá el nombre del corredor de seguros, de la sociedad corredora de seguros a la cual se encuentra vinculado y licencia de ambos. La sociedad corredora de seguros deberá mantener copia de la propuesta firmada por el cliente y proporcionar otra copia al cliente firmada por el corredor. Será responsabilidad de la sociedad corredora de seguros acreditar el cumplimiento de esta obligación mediante documentos físicos o electrónicos.

Artículo 12. Obligaciones para cotizar seguros

El corredor deberá al menos:

- a.- Analizar y presentar contratos de seguros autorizados y ofrecidos por al menos tres entidades aseguradoras que operen en el mercado nacional en los ramos o líneas correspondientes a los riesgos objeto de cobertura. En caso de que en el mercado nacional existan menos de tres entidades aseguradoras que operen en los ramos o líneas correspondientes a los riesgos objeto de cobertura, el análisis se realizará sobre las pólizas existentes en el mercado. Deberá presentar en un formato comparativo el resultado de su análisis, sobre aspectos tales como, las principales variables de coberturas, exclusiones y precio. En el caso de las pólizas colectivas, las cotizaciones deben presentarse al tomador del seguro.
- b.- En caso de que el corredor hubiera diseñado el seguro deberá negociar su contratación con al menos tres entidades aseguradoras, que operen en el mercado en los ramos o líneas correspondientes a riesgos objeto de la cobertura, para ofrecerlo a su cliente. En caso de que en el mercado nacional existan menos de tres entidades aseguradoras que operen en los ramos o líneas correspondientes a los riesgos objeto de cobertura, la negociación de su contratación se realizará con las existentes en el mercado nacional. Si el corredor de seguros

diseña un producto para determinado cliente y posteriormente lo recomienda a otro, igualmente deberá negociar su contratación, en los términos señalados en este mismo inciso.

- c.- Revelar por escrito al cliente los porcentajes de comisión que percibirá de las aseguradoras en cada una de las cotizaciones presentadas.

Artículo 13. Líneas no ofrecidas (surplus)

Si la cobertura del riesgo, por su complejidad o particularidad, no se encontrara disponible en el mercado costarricense, siendo imposible luego del proceso de cotización colocar el riesgo en una entidad aseguradora instalada en el país, el corredor podrá cotizarlo en el mercado internacional para que sea asegurado de manera transfronteriza.

La cotización de líneas no ofrecidas deberá observar el procedimiento dispuesto en el artículo 12 de este reglamento. El corredor debe documentar el cumplimiento de esta obligación en el expediente del cliente.

Su ofrecimiento solamente puede realizarse después de haber examinado todas las opciones en el mercado nacional y de haber sido rechazadas por parte de las entidades aseguradoras las propuestas de aseguramiento diseñadas para el caso específico, de tal forma que únicamente queda la posibilidad de cotizarlo en el mercado internacional para satisfacer las necesidades de aseguramiento particulares del cliente. En este caso deberá cumplirse con las obligaciones de revelación de información y los procesos de cotización establecidos para los corredores.

Solamente pueden cotizarse “líneas surplus” con entidades aseguradoras de países con los que Costa Rica haya asumido el compromiso de aceptar la venta de esos seguros en su territorio, por medio de la suscripción de un tratado internacional vigente.

Dado que estos aseguramientos, “líneas no ofrecidas”, corresponden a casos particulares de aseguramiento mediante contratos de no adhesión no deben recibir publicidad alguna.

Artículo 14. Manual de políticas y procedimientos de intermediación de la sociedad corredora de seguros

El Órgano de Dirección de la sociedad corredora de seguros deberá tener por aprobado en firme, a más tardar en la fecha de inicio de actividades, un Manual de Políticas y Procedimientos de Intermediación. Deberá velar por su cumplimiento y revisará su contenido por lo menos una vez al

año.

El contenido mínimo será:

- a.- Estructura administrativa y de control del proceso de intermediación de seguros.
- b.- Documentación de los procedimientos de trabajo y su vinculación con otras áreas del negocio.
- c.- Política empresarial en relación con la selección y mantenimiento de corredores de seguros.
- d.- Procedimiento a seguir para velar por el cumplimiento del deber de los corredores de seguros, de no colocarse en cualquiera de las incompatibilidades y actividades asociadas directa o indirectamente con los seguros, que generen conflicto de intereses, establecidas por la normativa reguladora del mercado de seguros. Dicho procedimiento deberá establecer al menos una verificación anual del cumplimiento de ese deber.
- e.- Penalidades contractuales que adoptará ante acciones u omisiones en que incurran los corredores de seguros, que generen incumplimientos al contrato y a la normativa reguladora del mercado de seguros.
- f.- Plan de formación continua según lo establecido en este reglamento.
- g.- Políticas y procedimientos para el manejo y protección de la información confidencial de los clientes.
- h.- Medidas prudenciales que adoptará para salvaguardar los intereses de los clientes atendidos por corredores de seguros que dejen de pertenecer a su organización.
- i.- Políticas y procedimientos para la realización de publicidad.
- j.- Políticas y procedimientos para el cumplimiento de la Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso No Autorizado, Legitimación de Capitales y Actividades Conexas y su normativa relacionada.

Artículo 15. Obligación de la entidad aseguradora de remitir a la sociedad corredora de seguros una oferta de seguro vinculante

La sociedad corredora de seguros podrá solicitar a la entidad aseguradora una oferta de seguro de carácter vinculante.

La entidad aseguradora contará con un plazo máximo de diez días hábiles para elaborar y remitir a la sociedad corredora de seguros la oferta de seguro vinculante. Dicha oferta tendrá una vigencia mínima de diez días hábiles, contados a partir de su notificación a la sociedad corredora de seguros.

La entidad aseguradora deberá velar porque la información que requiera de la sociedad corredora de seguros, para efectuar su oferta vinculante, sea equitativa a la que solicite al cliente que contrate directamente con ella o a través de agentes de seguros no vinculados a una sociedad

agencia de seguros o de sociedades agencia de seguros.

Artículo 16. Relaciones de la sociedad corredora de seguros con las entidades aseguradoras y con los clientes

Las relaciones entre la sociedad corredora de seguros y las entidades aseguradoras, derivadas de la actividad de intermediación, se regirán por lo que acuerden las partes libremente sin que puedan en ningún caso afectar la independencia de aquella. La sociedad corredora de seguros no podrá percibir de las entidades aseguradoras ninguna retribución diferente a las comisiones por la venta de seguros.

Las relaciones de intermediación de seguros entre las sociedades corredoras de seguros y su clientela se regirán por los pactos que las partes acuerden libremente. La sociedad corredora de seguros y el cliente podrán acordar que la retribución incluya honorarios por servicios profesionales estrictamente relacionados con su objeto social exclusivo. En este caso deberán acordarlo por escrito y expedirse una factura por dichos honorarios de forma separada al recibo de prima emitido por la entidad aseguradora.

El pago del importe de la prima efectuado por el tomador del seguro al corredor o a la sociedad corredora de seguros no se entenderá realizado a la entidad aseguradora salvo que, a cambio, el corredor entregue al tomador del seguro el recibo de prima de la entidad aseguradora.

Para los efectos del inciso e) del artículo 26 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, ningún otro tipo de remuneración o derecho económico del cliente hacia el corredor es admitido.

CAPÍTULO III

Prohibiciones, incompatibilidades y actividades que pueden generar conflicto de intereses

Artículo 17. Prohibiciones e incompatibilidades

Los agentes y corredores de seguros no podrán incurrir en ninguna de las siguientes prohibiciones e incompatibilidades:

- a.- Haber sido sancionados con la cancelación de la licencia en los últimos cinco años.

- b.- Fungir como directores, gerentes o empleados de entidades aseguradoras, reaseguradoras o financieras, cuando formen parte del mismo grupo o conglomerado financiero de la sociedad intermediaria.
- c.- Desarrollar actividades asociadas, directa o indirectamente, con los seguros que pueden generar conflicto de intereses, según lo dispuesto en el artículo 18 de este Reglamento.
- d.- Haber sido condenados, en los últimos cinco años, por sentencia judicial penal firme, por la comisión de un delito doloso contra la propiedad, la buena fe de los negocios o la fe pública, tipificados en los títulos VII, VIII y XVI del libro II del Código Penal, respectivamente.
- e.- Estar cumpliendo sentencia judicial penal condenatoria por la comisión de los delitos citados en el inciso anterior.

Las incompatibilidades señaladas en los incisos b) y c) de este artículo se mantendrán vigentes por un período de un año, contado a partir de la fecha en que la incompatibilidad deja de afectar a la persona.

El incurrir en las prohibiciones e incompatibilidades aquí indicadas, generará la denegatoria de la solicitud de licencia, o la revocación de la misma, según corresponda.

Artículo 18. Actividades asociadas con los seguros que generan conflicto de intereses

Se considerarán actividades asociadas directa o indirectamente con los seguros, que generan conflicto de intereses, de acuerdo a lo establecido por el artículo 20, inciso c) de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, las siguientes:

- a.- Desarrollar simultáneamente las actividades de agente de seguros y de corredor de seguros.
- b.- Integrar el Órgano de Dirección, ser gerente, administrador o apoderado general o generalísimo, o llevar bajo cualquier título la dirección o administración de una sociedad intermediaria de seguros y desarrollar simultáneamente la actividad de agente de seguros o de corredor de seguros, para otro intermediario de seguros de igual o diferente naturaleza.
- c.- Integrar el Órgano de Dirección, ser gerente, administrador o apoderado general o generalísimo, o llevar bajo cualquier título la dirección o administración de una entidad aseguradora o reaseguradora y desarrollar simultáneamente la actividad de agente de seguros o de corredor de seguros.
- d.- Desarrollar la actividad de agente de seguros o de corredor de seguros para una sociedad intermediaria de seguros y ser accionista, empleado o auxiliar externo de otra sociedad intermediaria de seguros de igual o distinta naturaleza, de una entidad aseguradora o reaseguradora.
- e.- Desarrollar la actividad de agente de seguros sin vinculación a una sociedad agencia de seguros y simultáneamente integrar el Órgano de Dirección, ser gerente, administrador o apoderado general o generalísimo, o llevar bajo cualquier título la dirección o

administración de una sociedad intermediaria de seguros, de una entidad aseguradora o reaseguradora.

- f.- Desarrollar la actividad de agente de seguros sin vinculación a una sociedad agencia de seguros y ser accionista, empleado o auxiliar externo de una sociedad intermediaria de seguros, de una entidad aseguradora o reaseguradora.
- g.- Integrar el Órgano de Dirección, ser gerente, administrador o apoderado general o generalísimo, o llevar bajo cualquier título la dirección o administración de un operador de seguros autoexpedibles, o ser accionista o empleado de él y desarrollar simultáneamente la actividad de agente de seguros o de corredor de seguros.

El incurrir en las causales aquí indicadas, generará la denegatoria de la solicitud de licencia, o la revocación de la misma, según corresponda.

Artículo 19. Suspensión de la licencia

El intermediario de seguros a quien se le hubiera otorgado la respectiva licencia, no podrá colocarse posteriormente en cualesquiera de las incompatibilidades, prohibiciones y actividades asociadas directa o indirectamente con los seguros, que generen conflicto de intereses, establecidas por la normativa reguladora del mercado de seguros. La inobservancia de este deber constituirá causal de suspensión de la licencia, de conformidad con lo establecido por el artículo 41 del Reglamento sobre autorizaciones, registros y requisitos de funcionamiento de entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros.

Las entidades aseguradoras, las sociedades agencias de seguros y las sociedades corredoras de seguros deberán velar por el cumplimiento de este deber. Reportarán inmediatamente a la Superintendencia acerca del incumplimiento de esta obligación, junto con la acreditación de los elementos que sustenten esa situación.

CAPÍTULO IV

Comercialización de seguros autoexpedibles

Artículo 20. Operador de seguros autoexpedibles

Los operadores de seguros autoexpedibles se clasifican en exclusivos y no exclusivos. En el primer caso, se mantiene una relación de exclusividad con una entidad aseguradora. En el segundo caso, los operadores pueden intervenir en la comercialización de productos autoexpedibles de varias entidades aseguradoras en líneas de seguros autoexpedibles que no compitan entre sí.

Artículo 21. Contenido mínimo del contrato mercantil de operador de seguros autoexpedibles

El contrato de operador de seguros autoexpedibles deberá contener como mínimo lo siguiente:

- a.- Indicación de que el operador de seguros autoexpedibles actúa en nombre y por cuenta de la entidad aseguradora.
- b.- Enumeración de los seguros autoexpedibles sujetos a comercialización, los cuales deberán encontrarse registrados como seguros autoexpedibles ante la Superintendencia.
- c.- Obligación del operador de seguros autoexpedibles, según sea el caso, de cumplir con los manuales, políticas y procedimientos, así como los reglamentos creados por la entidad aseguradora. Esos documentos deberán formar parte integral del contrato.
- d.- Penalidades contractuales por acciones u omisiones incurridas por el operador de seguros autoexpedibles o su personal, que generen el incumplimiento al contrato de comercialización o a la normativa reguladora del mercado de seguros.
- e.- Indicación de que los importes pagados por el tomador del seguro al operador de seguros autoexpedibles se considerarán cancelados a la entidad aseguradora, mientras que los importes pagados por la entidad aseguradora al beneficiario no se considerarán pagados a él hasta que los reciba efectivamente.
- f.- Determinación de la forma y plazos para informar sobre las personas físicas del operador de seguros autoexpedibles que pueden comercializar las pólizas.
- g.- Obligación del operador de seguros autoexpedibles de cumplir con los planes de capacitación de las personas físicas del operador de seguros autoexpedibles que pueden comercializar las pólizas, cuando proceda, y determinación de las consecuencias contractuales por el incumplimiento de dicha obligación.
- h.- Determinación de la forma y los plazos dentro de los cuales deberá informar a la entidad aseguradora sobre los seguros comercializados, sea por las personas físicas del operador de seguros autoexpedibles que pueden comercializar las pólizas o a través de medios automatizados.
- i.- Determinación del plazo para que el operador de seguros autoexpedibles entregue a la entidad aseguradora, las primas que recaude en el ejercicio de sus funciones.
- j.- Especificación de la comisión u otros derechos económicos que la entidad aseguradora cancelará al operador de seguros autoexpedibles, durante la vigencia del contrato y, en su caso, una vez extinguido éste.
- k.- El operador de seguros autoexpedibles debe obligarse a que en la documentación y publicidad mercantil de comercialización de seguros se exponga de forma destacada la expresión «operador de seguros autoexpedibles – exclusivo» o, en su caso, la de «operador de seguros autoexpedibles – no exclusivo». Deberá establecer de manera explícita la entidad con la cual mantiene el contrato.

CAPÍTULO V

Formación mínima y continua para la comercialización de seguros

Artículo 22. Formación mínima y continua en entidades aseguradoras e intermediarios de seguros regulados por la Sección I, del Capítulo IV, Título I de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros

Las entidades aseguradoras adoptarán las medidas necesarias para la formación continua o actualización de conocimientos como mínimo una vez al año, por lo menos de la mitad de los integrantes de su Órgano de Dirección, de empleados que se sirva para comercializar directamente sus seguros, de los agentes de seguros que hubieren acreditado y de por lo menos la mitad de los integrantes de los órganos de dirección de las sociedades agencias de seguros. A tal fin, establecerán las disposiciones contractuales correspondientes y los programas de formación impartidos directamente o por terceros, en los que se indicarán los requisitos que deben cumplir y los medios que se van a emplear para su ejecución y evaluación de su efectividad.

Las sociedades corredoras de seguros tendrán la misma obligación en relación con sus corredores de seguros y al menos la mitad de las personas que integran el órgano de dirección.

Los requisitos mínimos de formación se desarrollan en el anexo V de este reglamento. Los planes de formación deben ser aprobados por el Órgano de Dirección y formarán parte del Manual de Políticas y Procedimientos. Debe llevarse un registro en el cual firmarán los participantes de los programas de capacitación.

Artículo 23. Formación y capacitación continua a las personas físicas de la empresa operadora de seguros autoexpedibles que pueden comercializar las pólizas

Las entidades aseguradoras adoptarán las medidas necesarias para la formación continua o actualización de conocimientos las personas físicas de la empresa operadora de seguros autoexpedibles que pueden comercializar las pólizas, como mínimo una vez al año.

La formación continua para las personas físicas de la empresa operadora de seguros autoexpedibles que pueden comercializar las pólizas, abarcará los siguientes temas: las condiciones generales, particulares y especiales de los contratos de seguros autoexpedibles que comercialicen, definiciones, cláusulas limitativas de derechos del asegurado y exclusiones de dichos contratos, así como aspectos relacionados con los procedimientos de atención y tramitación de avisos de siniestros, de quejas y reclamos de estos seguros. Estos planes de formación deben ser aprobados por el Órgano de Dirección de la entidad aseguradora y formarán parte del Manual de Políticas y Procedimientos. Debe llevarse un registro en el cual firmarán los participantes de estos programas de capacitación.

TÍTULO III
CAPÍTULO ÚNICO
Deber de información

Artículo 24. Obligación de información previa al perfeccionamiento del contrato

Antes de que el interesado en la adquisición de un seguro asuma cualquier obligación derivada de la oferta o del contrato de seguro, como mínimo se le deberá proporcionar por escrito, en un tamaño de letra que no puede ser inferior a una tipografía de doce puntos, la información relativa al contrato de seguro, a la entidad aseguradora y según sea el caso, al intermediario de seguros, de acuerdo a lo dispuesto en este Capítulo. Este deber de información corresponderá a la entidad aseguradora o al intermediario de seguros que realice el ofrecimiento del seguro.

La entidad aseguradora deberá mantener copia escrita del recibo de toda la información previa al perfeccionamiento del contrato, debidamente fechada y firmada por el cliente.

Dicha información se podrá entregar a través de un medio de comunicación a distancia que brinde un soporte duradero para guardar, recuperar, reproducir fácilmente y sin cambios la información, y demostrar su entrega.

El deber de información también será exigible con ocasión de la modificación o prórroga del contrato de seguro, si se han producido cambios en la información inicialmente suministrada.

El deber de información aplica tanto para la venta directa como a través de un intermediario de seguros u operador de seguros autoexpedible.

Artículo 25. Deber de información relativa al contrato de seguro

Como mínimo, deberá informarse lo siguiente al interesado en la adquisición de un seguro, respecto al contrato:

- a.- Información sobre el producto, incluyendo los riesgos asociados, beneficios, obligaciones, cargos y código de registro del producto en la Superintendencia.
- b.- Requisitos para el aseguramiento y declaraciones necesarias para la evaluación del riesgo, según sea el caso.
- c.- Explicación clara de las coberturas, distinguiendo la cobertura principal y las adicionales, en caso de existir; exclusiones del contrato, así como carencias y deducibles.
- d.- Período de vigencia del seguro.
- e.- Monto de la prima y procedimiento para su pago.
- f.- Procedimiento para informar el siniestro, así como para el pago de indemnización, debiendo contemplarse al menos un número de contacto telefónico, fax y correo electrónico habilitados a esos efectos. En todo caso deberá establecer objetivamente los criterios para la aceptación de gastos a ser reembolsados.
- g.- Causas de extinción del contrato.
- h.- En los contratos que corresponda, el derecho de retracto del contrato, plazo y procedimiento.
- i.- 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.
- j.- Si se requiriera la declaración del cliente sobre algún aspecto destinado a configurar o apreciar el riesgo propuesto, esa declaración deberá estar extendida en forma clara, destacada y legible, debiendo contener espacio tipográfico suficiente que garantice la firma separada e independiente del cliente. Debe permitirle ampliar, agregar o indicar personalmente cualquier circunstancia en relación al riesgo declarado, debiendo posteriormente inutilizarse los espacios en blanco del documento. Deberá entregarse siempre copia del documento al declarante.
- k.- En los casos de aceptación inmediata de la propuesta por parte de la entidad aseguradora, se hará constar esta mediante leyenda pre impresa o cualquier otro medio fehaciente que haga las veces de certificado de cobertura.
- l.- Si la entidad aseguradora se reservare el derecho de aceptar o rechazar el riesgo planteado con posterioridad a la solicitud o propuesta de seguro, deberá señalar al interesado en la adquisición del seguro, el plazo dentro del cual resolverá la solicitud. Además, deberá remitir al asegurado, dentro del plazo de tres días hábiles siguientes a su asentimiento, un certificado de cobertura en el que se informe sobre la aceptación, por el medio dispuesto en las condiciones generales.
- m.- Las empresas que conforman su red de proveedores de servicios auxiliares para las prestaciones por contratar. En el momento de requerir los servicios, el consumidor escogerá libremente entre los distintos proveedores que conformen la red. Este requisito, si así lo consiente el tomador, de lo cual deberá quedar prueba, podrá reemplazarse con la disposición de la lista en el sitio oficial de Internet de la aseguradora.

Artículo 26. Deber de información relativo a la entidad aseguradora

El intermediario de seguros debe documentar que ha informado al interesado en la adquisición de un seguro respecto a la entidad aseguradora. Como mínimo debe informar sobre lo siguiente:

- a.- La identidad, dirección, teléfono, fax y, en su caso, correo electrónico a los cuales pueda dirigirse el cliente.
- b.- El Registro de la Superintendencia en el que se encuentra inscrita la entidad aseguradora, así como la dirección electrónica en la que puede comprobarse dicha inscripción.
- c.- Calificación de riesgo vigente, fecha de la calificación, calificadora que la emitió y el significado de la calificación. Cuando la entidad, en virtud de tener menos de 18 meses desde su inicio de operaciones, no disponga de una calificación de riesgo, debe informarse al asegurado de esa situación. Esta comunicación también debe quedar documentada.
- d.- El tratamiento de sus datos de carácter personal según lo previsto en el artículo 6 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653.
- e.- Los procedimientos previstos que permitan a los clientes y otras partes interesadas presentar quejas.
- f.- Los procedimientos de resolución extrajudiciales de conflictos previstos en la Ley.

Artículo 27. Deber de información relativo a los intermediarios de seguros regulados por la Sección I, del Capítulo IV, Título I de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros

En caso de mediar un intermediario de seguros regulado por la Sección I, del Capítulo IV, Título I de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, se deberá informar al interesado en la adquisición de un seguro acerca de:

- 1.- Datos del intermediario de seguros.
 - a.- Su identidad, dirección, teléfono, fax y, en su caso, correo electrónico a los cuales pueda dirigirse el cliente.
 - b.- El Registro de la Superintendencia en el que se encuentra inscrito el intermediario de seguros, así como la dirección electrónica en la que puede comprobarse dicha inscripción.
 - c.- Si posee una participación directa o indirecta superior al diez por ciento en el capital social, o en los derechos de voto, de una entidad aseguradora. Si una entidad aseguradora posee una participación directa o indirecta superior al diez por ciento de los derechos de voto o del capital del intermediario de seguros.
 - d.- El tratamiento de sus datos de carácter personal según lo previsto en el artículo 6 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653.
 - e.- Los procedimientos previstos, así como número telefónico, de fax o correo electrónico de la entidad aseguradora, que permitan a los clientes y otras partes interesadas, reportar o presentar quejas sobre los intermediarios de seguros.
 - f.- Los procedimientos de resolución extrajudiciales de conflictos previstos en la Ley.
- 2.- Revelación de información sobre el tipo de intermediario de seguros.

- a.- En el caso de las Sociedades Agencia y los Agentes de seguros no vinculados, la advertencia contenida en el anexo I de este reglamento.
- b.- En el caso de las Sociedades Corredoras y los Corredores de Seguros, la advertencia contenida en el anexo II de este reglamento.
- c.- En el caso de los proveedores transfronterizos de seguros, la advertencia contenida en el anexo IV de este reglamento.

Además, dicha declaración deberá exhibirse en lugar visible para los clientes, con información actualizada al último día del mes anterior a su exposición, en todos los locales comerciales en los cuales se realice la actividad de intermediación.

Los intermediarios de seguros deberán remitir a la entidad aseguradora dentro del plazo de tres días hábiles, contados a partir de la expedición de la póliza, copia escrita del recibo de la información previa, debidamente fechada y firmada por el cliente. Para tales efectos, la entidad aseguradora será responsable por la incorporación de la documentación al expediente respectivo.

Artículo 28. Deber de información del operador de seguros autoexpedibles

En caso de mediar un operador de seguros autoexpedible, éste deberá informar al interesado en la adquisición del seguro, acerca de:

- 1.- Datos del operador de seguros autoexpedibles.
 - a.- Su identidad, dirección, teléfono, fax y, en su caso, correo electrónico a los cuales pueda dirigirse el cliente.
 - b.- El Registro en el que esté inscrito, así como los medios para poder comprobar dicha inscripción.
 - c.- El tratamiento de sus datos de carácter personal según lo previsto en el artículo 6 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653.
 - d.- Los procedimientos previstos, así como número telefónico, de fax o correo electrónico de la entidad aseguradora, que permitan a los clientes y otras partes interesadas, reportar o presentar quejas sobre los intermediarios de seguros.
 - e.- Los procedimientos de resolución extrajudiciales de conflictos previstos en la Ley.
- 2.- Revelación de información sobre el operador de seguros autoexpedibles.

La advertencia contenida en el anexo III de este reglamento.

Además, dicha declaración del anexo III deberá exhibirse en lugar visible para los clientes, con información actualizada al último día del mes anterior a su exposición, en todos los locales comerciales en los cuales se realice la actividad de comercialización, independientemente del medio de comercialización que se utilice.

Los operadores de seguros autoexpedibles deberán remitir a la entidad aseguradora dentro del plazo de tres días hábiles, contados a partir de la expedición de la póliza, copia escrita del recibo de información, debidamente fechada y firmada por el cliente. Para tales efectos, las entidades aseguradoras serán responsables por la incorporación de esa documentación al expediente respectivo. No obstante lo anterior, si la comercialización del seguro autoexpedible se efectúa a través de medios automatizados, la advertencia del anexo III, podrá incorporarse a la póliza de seguro.

Artículo 29. Formalidades de la advertencia obligatoria

La revelación de información exigida mediante los anexos establecidos en este reglamento deberán cumplir las siguientes formalidades:

- a.- Tamaño de letra mínimo en formato equivalente a tipografía de 12 puntos.
- b.- Original y copia recibida y firmada por el cliente.
- c.- Deberá mantenerse el respaldo documental en el expediente del aseguramiento específico.

Artículo 30. Información al cliente en caso de terminación del contrato de agencia con la entidad aseguradora

Ante el evento de terminación por cualquier causa de un contrato de agencia de seguros, la entidad aseguradora deberá comunicar esa circunstancia dentro del plazo de los diez días hábiles siguientes a la extinción del contrato, a quienes figuren como tomadores de seguros en los contratos celebrados con la intervención de dicho intermediario de seguros y, en su caso, el cambio de intermediario de seguros correspondiente. Lo anterior, sin perjuicio del derecho de libre elección establecido a favor del tomador, por el artículo 4 de la Ley 8653.

El intermediario cesante podrá comunicar dicha circunstancia a quienes figurasen como tomadores de seguros en los contratos de seguros celebrados con su intermediación, siempre que cumpla con su obligación de abstenerse de promover el cambio de entidad aseguradora o realizar actos de disposición sobre su posición intermediadora en dicha cartera sin el consentimiento de la entidad aseguradora.

Artículo 31. Modalidades de transmisión y custodia de la información

Toda información proporcionada a la clientela deberá comunicarse:

- a.- En papel o a través de medios de comunicación a distancia, que permitan guardar, recuperar, reproducir fácilmente sin cambios la información y demostrar la entrega de la información exigida por la normativa reguladora del mercado de seguros a favor del cliente.
- b.- De forma clara y precisa, comprensible para el cliente.
- c.- En idioma español.

No obstante lo anterior, la información podrá facilitarse verbalmente cuando el cliente así lo solicite o cuando sea necesaria una cobertura inmediata. En tales casos, la información se facilitará al cliente con arreglo a este artículo en forma simultánea al perfeccionamiento del contrato de seguro.

La documentación que respalde el cumplimiento del deber de información deberá custodiarse por la entidad aseguradora en el expediente del cliente, como mínimo cinco años después de extinguido el contrato. Deberá estar disponible para su revisión por parte de la Superintendencia.

Artículo 32. Publicidad de seguros y servicios auxiliares de seguros

La entidad aseguradora deberá verificar que la publicidad que realicen sus intermediarios de seguros, y proveedores de servicios auxiliares se efectúe con respeto a las políticas y procedimientos de publicidad implementados por ella.

Mientras las entidades aseguradoras, reaseguradoras, intermediarios de seguros, operadores de seguros autoexpedibles, proveedores transfronterizos de servicios de seguros y relacionados con seguros, no cuenten con la respectiva autorización de la Superintendencia General de Seguros o no se encuentren registrados ante ella, según corresponda, no podrán hacer publicidad de ningún tipo.

Los agentes de seguros no vinculados a una sociedad agencia de seguros y las sociedades agencias de seguros deberán incorporar en su papelería, así como exhibir en toda publicidad y en sus oficinas, el logotipo y el nombre de la compañía aseguradora a la cual prestan sus servicios.

La publicidad de seguros y de servicios auxiliares de seguros que se efectúe a través de cualquier medio de comunicación, deberá hacerse con respeto al Ordenamiento Jurídico, ser presentada o exhibida de manera que no induzca a interpretaciones inexactas de la realidad ni a error.

Además de las anteriores, deberán seguirse las siguientes normas generales:

- a.- En toda información de carácter estadístico deberá ser citada la fuente de donde se obtuvo.
- b.- Cuando en la publicidad se destaque alguna característica de sus socios, deberá dejarse lo suficientemente claro que dichas características corresponden al mencionado socio y no tienen ninguna relación con la entidad aseguradora, salvo lo relativo al capital realmente aportado.
- c.- No podrán promoverse, publicitarse u ofrecerse seguros que no hayan sido previamente registrados en la Superintendencia.
- d.- Cuando en la publicidad se promueva u ofrezca la contratación de una determinada cobertura de seguro, deberá especificarse el nombre de la póliza, con indicación del número de registro en la Superintendencia, el nombre de la entidad aseguradora que otorga la cobertura y el nombre completo del intermediario de seguros, si aplicase.
- e.- La publicidad de un producto determinado que se efectúe a través de folletos o de páginas en internet, deberá contener una descripción de las condiciones de la cobertura y exclusiones, monto y condiciones de pago de la prima, forma de aceptación y vigencia de la oferta del seguro. Toda esta información deberá exponerse destacadamente utilizando un tamaño de letra mínimo en formato equivalente a tipografía de doce puntos y ubicarse en un lugar de fácil lectura.

Artículo 33. Contratación de seguros a través de medios de comunicación a distancia

La contratación de seguros a través de medios de comunicación a distancia, se regirá por las normas de contratación que rigen en el Código de Comercio, Código Civil, demás normativa conexa, el presente reglamento, así como la regulación que al respecto pueda emitir el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.

Artículo 34. Vigencia

Rige a partir de su publicación en el diario oficial "La Gaceta".

Transitorio I. Emisión del Manual de Políticas y Procedimientos de comercialización y venta de seguros

El Órgano de Dirección de las entidades aseguradoras y de las Sociedades Corredoras de seguros que a la entrada en vigencia de este reglamento, se encuentren registradas ante esta Superintendencia, deberán aprobar el Manual de Políticas y Procedimientos de comercialización de seguros, en un plazo no mayor a cuarenta días hábiles, contados a partir de la publicación de este reglamento en el Diario Oficial “La Gaceta”.

Transitorio II. Fijación de plazo para que los intermediarios de seguros personas físicas, cesen actividades asociadas con los seguros que generen conflicto de intereses

Los intermediarios de seguros personas físicas, que a la entrada en vigencia de este reglamento se encuentren en cualesquiera de las actividades asociadas directa o indirectamente con los seguros, que generen conflicto de intereses, de conformidad con lo establecido por el artículo 18 del presente reglamento, deberán cesar dichas actividades dentro de un plazo de tres meses, contados a partir de la publicación de este reglamento en el Diario Oficial “La Gaceta”.

Si el cese de dichas actividades implica un cambio en los estatutos de una persona jurídica supervisada por la Superintendencia, deberá cumplirse el trámite de autorización de cambio de estatutos ante la Superintendencia, dentro del mismo plazo de tres meses aquí establecido.

Transitorio III. Fijación de plazo para que las entidades aseguradoras y los intermediarios de seguros ajusten los contratos de comercialización de seguros vigentes conforme al contenido del presente Reglamento

Las entidades aseguradoras y los intermediarios de seguros que a la entrada en vigencia de este reglamento se encuentren relacionados por un contrato de comercialización de seguros, deberán efectuar las modificaciones que correspondan a dichos contratos, a efectos de ajustar su contenido a este Reglamento, dentro de un plazo de seis meses, contados a partir de la publicación del presente Reglamento en el Diario Oficial “La Gaceta”.

ANEXO I

“MODELO DE LEYENDA DE INFORMACIÓN QUE DEBE REVELAR EL AGENTE NO VINCULADO A UNA AGENCIA DE SEGUROS O A LA SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS Y SUS AGENTES DE SEGUROS VINCULADOS AL CLIENTE ANTES DE RECIBIR LA PRIMA O DE SUSCRIBIR EL CONTRATO DE SEGURO”

INFORMACIÓN IMPORTANTE

(Nombre completo del agente de seguros), número de identificación (número), se encuentra registrado ante la Superintendencia General de Seguros mediante la Licencia N° (número de licencia). A la fecha de esta declaración se encuentra acreditado por la entidad aseguradora (nombre de la aseguradora) e inscrita ante la Superintendencia General de Seguros mediante la autorización (indicar número de autorización). Actúa como (agente no vinculado a una sociedad agencia de seguros/Representante de la sociedad agencia de seguros <nombre de la sociedad agencia de seguros>). El agente de seguros:

- a.- Se encuentra obligado a asesorar a su cliente basado en los productos de seguros que vende, de acuerdo con su vinculación a la entidad de seguros respectiva.
- b.- Solamente puede vender los productos de las entidades aseguradoras a las cuales se encuentre vinculado.
- c.- No puede realizar cobros adicionales a la remuneración que recibe de la entidad aseguradora.
- d.- (Cuenta con la autorización/, no cuenta con la autorización), para firmar los contratos de seguros en nombre de la entidad aseguradora.
- e.- El pago de la prima a un agente de seguros implica la aceptación del riesgo por parte de la entidad aseguradora, o vigencia del contrato relacionado, siempre y cuando entregue a cambio el recibo oficial de la entidad aseguradora.
- f.- En caso de que el seguro se adquiera como requisito para la compra de un bien o servicio (sea una solicitud de crédito, compra de un artículo u otros) la Ley Reguladora del Mercado de Seguros define como un DERECHO DEL CONSUMIDOR la libre elección de la entidad aseguradora o el intermediario del seguro.

Nombre completo del asegurado

Firma y No. de identificación

Nombre completo del agente

Firma y No. de identificación

No. de licencia

ANEXO II.

“MODELO DE LEYENDA DE INFORMACIÓN QUE DEBE REVELAR LA SOCIEDAD CORREDORA DE SEGUROS AL CLIENTE AL INICIAR LA ASESORÍA”

INFORMACIÓN IMPORTANTE

(Nombre de la sociedad corredora de seguros) se encuentra registrada ante la Superintendencia General de Seguros mediante la autorización número (número de autorización). El corredor de seguros (nombre completo del corredor de seguros), se encuentra registrado ante la Superintendencia General de Seguros, está acreditado por esta sociedad corredora de seguros y cuenta con la Licencia número (número de licencia) expedida por dicha Superintendencia:

- a.- El corredor de seguros está obligado a asesorar de manera profesional, imparcial e independiente a su cliente, basado en la revisión de las opciones de seguro disponibles en el mercado.
- b.- Durante los últimos tres meses la compañía de seguros que emite el contrato recomendado ha representado el (número destacado en negrita) % de los ingresos que por concepto de comisión recibe la sociedad corredora.
- c.- El número de entidades aseguradoras que comercializan esa línea de seguros es de (número).
- d.- Además de la comisión que recibe de la entidad aseguradora, podrá cobrar honorarios profesionales relacionados estrictamente con la prestación de sus servicios de asesoría profesional. En este caso dichos honorarios deben señalarse por escrito de previo a la contratación, indicando el detalle de la asesoría y dejando constancia en el expediente de la misma. Deberá expedirse un recibo independiente por el cobro de los honorarios profesionales al cliente.
- e.- El pago de la prima a un corredor de seguros NO implica la aceptación del riesgo por parte de la entidad aseguradora, o vigencia del contrato relacionado, a menos que el corredor le entregue el recibo oficial de la entidad aseguradora.
- f.- En caso de que el seguro se adquiera como requisito para la compra de un bien o servicio (sea una solicitud de crédito, compra de un artículo u otros) la Ley Reguladora del Mercado de Seguros define como un **DERECHO DEL CONSUMIDOR** la libre elección de la entidad aseguradora o del intermediario del seguro.

Nombre completo del asegurado

Firma y No. de identificación

Nombre completo del corredor

Firma y No. de identificación

No. de licencia

ANEXO III

MODELO DE LEYENDA DE INFORMACIÓN QUE DEBE REVELAR EL OPERADOR DE SEGUROS AUTOEXPEDIBLES AL CLIENTE

INFORMACIÓN IMPORTANTE

(Nombre del operador de seguros autoexpedibles) mantiene un contrato mercantil para vender seguros autoexpedibles de (nombre de la entidad aseguradora), registrada ante la Superintendencia General de Seguros mediante la autorización número (número de la autorización):

- a.- La expedición de este contrato y el pago de la prima implica, de manera inmediata, la aceptación del riesgo en las condiciones descritas en este documento por parte de (nombre de la entidad aseguradora).
- b.- Usted puede retractarse de la contratación realizada sin ningún costo comunicándolo por escrito, a más tardar 5 días hábiles después de adquirir la póliza de seguro, en el establecimiento que adquirió el producto o mediante el siguiente contacto (definir número de fax, correo electrónico, dirección física y horario). No obstante lo anterior, el derecho de retracto no será de aplicación a los contratos de seguros autoexpedibles de asistencia en viaje una vez éste se inicie, ni a los contratos de seguros autoexpedibles cuyo plazo de vigencia sea igual o inferior a cinco días hábiles. (Si la política de la entidad aseguradora es no restringir el derecho de retracto a los supuestos determinados por la normativa, o aplicar plazos más extensos en beneficio del asegurado, deberá ajustar la leyenda a dichas políticas).

Cuando el perfeccionamiento del contrato y expedición de la póliza se efectúe a través de medios automatizados, no será necesario incorporar la firma del asegurado.

Nombre completo del asegurado

Firma y No. de identificación

Denominación/razón social del

operador de seguros
autoexpedibles

No. de cédula jurídica

No. de registro

Nombre completo del empleado del
operador de seguros autoexpedibles

No. de cédula jurídica

ANEXO IV

MODELO DE LEYENDA DE INFORMACIÓN QUE DEBE REVELAR EL PROVEEDOR TRANSFRONTERIZO DE SERVICIOS

DE SEGUROS Y RELACIONADOS CON SEGUROS

INFORMACIÓN IMPORTANTE

La documentación contractual que integra este producto, está registrada ante la Superintendencia General de Seguros de conformidad con lo dispuesto por el artículo 52 del Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de Entidades Supervisadas por la Superintendencia General de Seguros, bajo el (los) registro(s) número _____ de fecha _____, con fundamento en el (Nombre del convenio internacional y número de ley que ampara el registro). Por tratarse de un producto comercializado de manera transfronteriza, las disputas en relación con este contrato podrían ser resueltas en la jurisdicción de (nombre del país). El registro de la Póliza en su jurisdicción de origen es el siguiente (especificar la información correspondiente).

_____ Nombre completo del asegurado	_____ Firma y No. de identificación	
_____ Nombre completo/denominación o razón social del proveedor transfronterizo de servicios de seguros o relacionados con seguros	_____ Firma y No. de identificación	_____ No. de licencia

ANEXO V

FORMACIÓN MÍNIMA DE INTERMEDIARIOS OPERADORES DE SEGUROS AUTOEXPEDIBLES Y OTROS ACTORES

1.- Requisitos y principios básicos para los cursos de formación

- a.- Plan de formación: las entidades aseguradoras y las sociedades corredoras de seguros deberán definir un plan de capacitación mínimo para las personas que intervengan en sus canales de comercialización. Además, deberán asegurarse de que al menos la mitad de los miembros de sus respectivos Órganos de Dirección, tengan la capacitación para el correcto desarrollo de sus funciones.

El plan debe comprender una sección de formación continua, el cual deberá incluir programas con una duración de al menos 60 horas a impartir anualmente.

El contenido y duración de los programas se establecerá en función del tipo o tipos de seguro que, en su caso, sean objeto de intermediación, así como de las concretas características de la actividad que deba desarrollar la entidad aseguradora, la sociedad corredora de seguros, la persona que recibirá la formación y de la necesidad de actualización de los conocimientos precisos para el desarrollo de su respectivo trabajo.

Para cada período anual deberá elaborarse una memoria en la que se recoja el contenido de los programas, su duración, las personas que han recibido formación y una evaluación de la efectividad del programa. La memoria estará a disposición de la Superintendencia.

El programa de formación contendrá como mínimo los extremos definidos en el punto 2 de este anexo.

- b.- Organizadores: las entidades aseguradoras y las sociedades corredoras de seguros podrán organizar individualmente la capacitación de sus recursos. De igual manera podrán cumplir con su plan mediante cursos, organizados por institutos parauniversitarios, centros de educación superior acreditados u organizaciones gremiales participantes del sector financiero.
- c.- Profesorado: los profesores deberán estar en posesión de un título universitario, como mínimo grado de licenciatura, relacionado con las materias contenidas en el programa. Asimismo, se presumirá que poseen calificación suficiente para la enseñanza las personas que, sin poseer la anterior titulación, acrediten una experiencia profesional en las citadas materias o en el ejercicio de la actividad aseguradora o de intermediación de seguros, de al menos cinco años.

- d.- Medios materiales y organizativos: los centros e instalaciones en los que se impartan los cursos, contarán con los medios suficientes para su adecuado desarrollo.
- e.- Memoria de ejecución: los cursos, charlas o seminarios se impartirán en modalidad presencial o a distancia. El seguimiento de las clases prácticas y las evaluaciones o exámenes deberán realizarse. Deberá llevarse una memoria de ejecución del programa de formación.

2.- Contenido mínimo del programa

I. Módulo general

- a.- Actividad aseguradora. Principios generales del negocio.
- b.- El contrato de seguro. Elementos personales y materiales. Clasificación de los contratos de seguro.
- c.- Aspectos técnicos del contrato de seguro: bases técnicas y provisiones. La distribución del riesgo entre aseguradores: coaseguro y reaseguro.
- d.- Regulación y supervisión de seguros. Ley de Regulación del Mercado de Seguros, Reglamentos y leyes relacionadas con la materia contractual de seguros.
- e.- Protección de los consumidores y usuarios: normativa, vías de reclamación, resolución de conflictos.

II. Módulos específicos por ramos y líneas de seguro.

Desarrollar para cada ramo o línea específica los contenidos de formación necesarios para la correcta comprensión del producto y sus particularidades.

III. Módulo de Régimen legal de la empresa aseguradora y de la distribución de seguros

- a.- Normativa aplicable.
- b.- Condiciones de acceso y de ejercicio de la actividad aseguradora.
- c.- Distribución de seguros. Clases de intermediarios de seguros. Derechos y obligaciones.

IV. Módulo de organización administrativa

- a.- La entidad aseguradora o la sociedad corredora de seguros, según corresponda.
- b.- Gestión de recursos humanos.
- c.- Técnicas de mercadeo y servicio al cliente.