

CDSSF-12/2004	NPS4-10 NORMAS PARA EL REGISTRO DE ENTIDADES QUE PROMUEVAN Y COLOQUEN EN FORMA MASIVA PÓLIZAS DE SEGUROS	
Aprobación: 24/03/2004		
Vigencia: 01/05/2004		

El Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero, a efecto de dar cumplimiento al artículo 51 de la Ley de Sociedades de Seguros y al artículo 49 del Reglamento de la misma Ley, acuerda emitir las siguientes:

NORMAS PARA EL REGISTRO DE ENTIDADES QUE PROMUEVAN Y COLOQUEN EN FORMA MASIVA PÓLIZAS DE SEGUROS

CAPÍTULO I OBJETO Y SUJETOS

Objeto

Art. 1.- Las presentes Normas tienen por objeto establecer los requisitos para el registro de las entidades que promuevan y coloquen en forma masiva pólizas de seguros, por cuenta de las sociedades de seguros.

Sujetos

Art. 2.- Son obligados al cumplimiento de estas Normas las sociedades siguientes:

- a) Las sociedades de seguros constituidas en el país;
- b) Las sucursales de aseguradoras extranjeras establecidas y autorizadas en el país;
- c) Las asociaciones cooperativas que presten servicios de seguros; y
- d) Los comercializadores masivos de seguros. (1)

En el texto de estas Normas, el término Superintendencia, es equivalente a Superintendencia del Sistema Financiero; y Comercializadores, las entidades que se dedican a la promoción y colocación masiva de pólizas de seguros.

Art. 3.- Las sociedades de seguros que pretendan contratar en forma masiva pólizas de seguros por intermedio de Comercializadores deben previamente gestionar la inscripción de éstos en el "Registro de Entidades que Comercializan en Forma Masiva Pólizas de Seguros", que lleva la Superintendencia. (1)

Art. 4.- Los Comercializadores se obligan a proporcionar la información que sea requerida por la sociedad de seguros de que se trate, para efectos de realizar la inscripción correspondiente en el Registro; asimismo, a proporcionar a la Superintendencia cualquier información relacionada con las operaciones de seguros efectuadas.

CAPÍTULO II REQUISITOS PARA LA INSCRIPCIÓN

Art. 5.- Para la inscripción en el Registro, la sociedad de seguros debe presentar solicitud suscrita por su Presidente o Representante Legal de la sociedad peticionaria o por un apoderado, a la Superintendencia, incluyendo los siguientes datos de los comercializadores: Nombre, razón social o denominación; dirección particular y su

CDSSF-12/2004	NPS4-10 NORMAS PARA EL REGISTRO DE ENTIDADES QUE PROMUEVAN Y COLOQUEN EN FORMA MASIVA PÓLIZAS DE SEGUROS	
Aprobación: 24/03/2004		
Vigencia: 01/05/2004		

actividad o giro principal; además debe acompañar la siguiente información de los comercializadores: (1) (2) (3)

- a) Fotocopias del instrumento de constitución y de sus reformas, debidamente inscritas en el Registro correspondiente, en las que se advierta en forma literal o genérica que entre sus finalidades u objeto social, se encuentra la realización de actos como el que se solicita; (1)
- b) Copia de la certificación del acuerdo administrativo de autorización para efectuar operaciones de promoción y colocación de pólizas de seguros, extendida por el administrador competente del comercializador;
- c) Credencial del representante legal debidamente inscrita en el Registro correspondiente;
- d) Estados financieros con el dictamen del auditor externo, correspondientes a los últimos tres años anteriores a la fecha de la solicitud de inscripción; (3)
- e) Copia del Balance de Situación y Estado de Resultados más reciente, a la fecha de la solicitud;
- f) Convenio celebrado entre la sociedad de seguros y el comercializador, en el que se deberá establecer las condiciones de la contratación masiva de seguros, especificando: (1)
 - i. Los tipos de pólizas de seguros que se comercializarán masivamente;
 - ii. Cláusula que estipule que al asegurado no se le cobrará ningún cargo adicional sobre la prima establecida; (1)
 - iii. Que los comercializadores deberán proporcionar información a los usuarios en la que se aclare que la responsabilidad por los seguros tomados es de la sociedad de seguros respectiva y que la utilización de dicho medio para su contratación, no significa certificación sobre la solvencia de la sociedad de seguros;
 - iv. Si el cobro de las primas será efectuado por la sociedad de seguros o por el comercializador; y
 - v. Establecer de forma clara qué entidad será la responsable ante el cliente en el proceso de presentación de reclamos y pago de la indemnización, en los casos que se materialice un siniestro para los asegurados o beneficiarios. (3)
- g) Modelos de pólizas a comercializar. En caso de que la póliza a comercializar o alguno de los documentos que forman parte de la misma ya estuviesen depositados en la Superintendencia, deberán aclarar en la solicitud, la fecha y el número de la nota en la que se les comunicó el depósito de la misma en esta Superintendencia. Cada vez que se promueva una nueva póliza de comercialización masiva, la sociedad de seguros deberá remitir el modelo correspondiente a la Superintendencia para el depósito respectivo; (1) (3)
- h) Estructura organizativa del comercializador con indicación de la unidad o unidades que se encargarán de la comercialización de las pólizas de seguros;
- i) Detalle de los puntos de ventas, canales o medios digitales que tendrán los comercializadores; (3)

CDSSF-12/2004	NPS4-10 NORMAS PARA EL REGISTRO DE ENTIDADES QUE PROMUEVAN Y COLOQUEN EN FORMA MASIVA PÓLIZAS DE SEGUROS	
Aprobación: 24/03/2004		
Vigencia: 01/05/2004		

- j) Plan Anual de Capacitación del personal que atenderá la comercialización masiva de seguros, el cual deberá incluir un programa de capacitación específico a ser desarrollado previo al inicio de la comercialización. Una vez que se encuentre inscrito el comercializador en la Superintendencia, deberá remitir a esta, en los primeros cinco días hábiles después de haber impartido cada una de las capacitaciones, el listado de asistencia firmado por los participantes en los casos que la misma se hubiere impartido de manera presencial o el registro de participación cuando hubiere sido por medios digitales, donde se compruebe la asistencia como evidencia de la implementación de dicho programa; (1) (3)
- k) Manuales de Procedimientos y Políticas de Control Interno para la comercialización masiva de seguros, que contenga como mínimo, las descripciones siguientes:
- i. Procedimientos y controles para la comercialización de las pólizas;
 - ii. Entrega de certificados de pólizas al asegurado;
 - iii. La recepción de primas;
 - iv. El traslado de primas recibidas a la sociedad de seguros y el ingreso de las comisiones, de acuerdo al plazo establecido en el convenio; y
 - v. Reclamos de los asegurados.
- l) Informar respecto a la infraestructura tecnológica a utilizar para la comercialización masiva de seguros, de acuerdo a lo siguiente: (3)
- i. Nombre del Sistema Informático a utilizar para el registro de las transacciones, y si estos están en línea; (3)
 - ii. Documentación técnica del Hardware y Software de la plataforma tecnológica donde se administrará la póliza de seguro a comercializar, así como el diagrama de comunicación entre la sociedad de seguros y el comercializador; y (3)
 - iii. La plataforma con la que se administrará la póliza de seguro, una vez sea instalada, debe ser probada por ambas partes en los diferentes procesos de la promoción y colocación de los seguros a comercializar, debiendo ser avalada por medio de certificación del Auditor Interno de la Sociedad de Seguros como evidencia de las pruebas realizadas, dicha certificación debe ser remitida a la Superintendencia. (3)
- m) Documento con instrucciones para la interacción con el cliente por parte del representante de venta (Script de Venta), considerando lo estipulado en el artículo 30 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, en caso de que la venta se realice por televenta; y (3)
- n) Material publicitario a utilizar para la promoción inicial de la póliza de seguros y en el momento de la contratación, detallando en su contenido como mínimo lo requerido en el artículo 30 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor. (3)

En el caso que el comercializador masivo corresponda a una entidad supervisada por la Superintendencia, y la documentación requerida en los literales c), d) y e) del presente artículo, ya estuviese en poder de esta, y la misma se encuentre debidamente actualizada y sus efectos no se hubiesen extinguido por causas legales, no será necesario presentarla

CDSSF-12/2004	NPS4-10 NORMAS PARA EL REGISTRO DE ENTIDADES QUE PROMUEVAN Y COLOQUEN EN FORMA MASIVA PÓLIZAS DE SEGUROS	
Aprobación: 24/03/2004		
Vigencia: 01/05/2004		

nuevamente, debiendo la sociedad de seguros hacer referencia a dicha situación en la presentación de la solicitud. (3)

La Superintendencia deberá publicar en su sitio web, el Registro de los Comercializadores que se encuentren con autorización vigente. (3)

Procedimiento de inscripción de comercializadores masivos (3)

Art. 6.- Recibida la solicitud de autorización e inscripción en el registro, de conformidad a lo establecido en el artículo 5 de las presentes Normas, la Superintendencia procederá a verificar el cumplimiento de los requisitos definidos en las presentes Normas, así como la calificación crediticia más reciente del comercializador en el Sistema Financiero previo a la presentación de la solicitud, cuando sea aplicable, la cual deberá ser categorías "A" o "B", para emitir la resolución autorizando o denegando la solicitud, en un plazo máximo de treinta días hábiles. En todo caso, la denegatoria deberá ser razonada. (1) (3)

Si la solicitud no viene acompañada de la información completa y en debida forma, que se detalla en el artículo 5 de las presentes Normas, la Superintendencia ante la falta de requisitos necesarios, podrá requerir a los solicitantes que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación, presente los documentos que faltaren, plazo que podrá ampliarse a solicitud de la sociedad, cuando existan razones que así lo justifiquen. (3)

La Superintendencia en la misma prevención indicará a los solicitantes que de no completarse la información en el plazo antes mencionado, procederá sin más trámite a archivar la solicitud, quedándole a salvo su derecho de presentar una nueva solicitud. (3)

Si luego del análisis de la documentación presentada de acuerdo al artículo 5 de las presentes Normas, la Superintendencia tuviere observaciones o cuando la documentación o información no resultare suficiente para establecer los hechos o la información que se pretenda acreditar, la Superintendencia podrá prevenir a los solicitantes para que subsane las deficiencias que se le comuniquen o presente documentación o información adicional que se le requiera. (3)

Los solicitantes dispondrán de un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación, para solventar las observaciones o presentar la información requerida por la Superintendencia. (3)

La Superintendencia podrá mediante resolución fundamentada ampliar hasta por otros diez días hábiles el plazo señalado en el inciso anterior, cuando la naturaleza de las observaciones o deficiencias prevenidas lo exijan. (3)

La solicitud y documentación podrán ser presentadas a través de los medios que ponga a disposición la Superintendencia, los cuales podrán ser electrónicos. En todo caso el

CDSSF-12/2004	NPS4-10 NORMAS PARA EL REGISTRO DE ENTIDADES QUE PROMUEVAN Y COLOQUEN EN FORMA MASIVA PÓLIZAS DE SEGUROS	
Aprobación: 24/03/2004		
Vigencia: 01/05/2004		

plazo a que se refiere el inciso primero del presente artículo, empezará a contar a partir del día hábil siguiente de haber presentado la solicitud. (3)

Plazo de prórroga (3)

Art. 6-A.- Los solicitantes podrán presentar a la Superintendencia una solicitud de prórroga de los plazos señalados en el inciso quinto del artículo 6 de las presentes Normas, antes del vencimiento de dicho plazo, debiendo expresar los motivos en que se fundamenta y proponer, en su caso, la prueba pertinente. (3)

El plazo de la prórroga no podrá exceder de diez días hábiles e iniciará a partir del día hábil siguiente a la fecha de vencimiento del plazo original. (3)

Suspensión del plazo (3)

Art. 6.- B.- El plazo de treinta días hábiles señalado en el inciso primero del artículo 6 de las presentes Normas, se suspenderá por los días que medien entre la notificación del requerimiento de completar información o documentación a que se refiere los incisos segundo y quinto de dicho artículo, hasta que los interesados subsanen las observaciones requeridas por la Superintendencia. (3)

Una vez presentada la documentación completa y en debida forma, la Superintendencia procederá a dar respuesta si se autoriza o se deniega la solicitud, la cual notificará en un plazo máximo de tres días hábiles a partir de la fecha de emitida la resolución. (3)

CAPÍTULO III OTRAS DISPOSICIONES Y VIGENCIA

Art. 7.- Cualquier modificación en las condiciones autorizadas por el Consejo Directivo de la Superintendencia para la comercialización masiva de seguros, deberá ser solicitada previamente por la sociedad de seguros respectiva para su aprobación. (1)

Art. 8.- La inscripción en el Registro es por tiempo indefinido, no obstante cuando la Superintendencia tenga conocimiento de que lo actuado por el comercializador está en contravención a lo establecido en la Ley de Sociedades de Seguros, el Código de Comercio, la Ley de Protección al Consumidor, La Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero y a las presentes Normas, la podrá suspender o desinscribir del Registro. (3)

Art. 9.- La suspensión o desinscripción del Registro, también podrá hacerse a solicitud de la sociedad de seguros o de los comercializadores. (3)

Para dichos efectos, la sociedad de seguros deberá presentar solicitud suscrita por el Presidente o Representante Legal de la sociedad peticionaria o por un apoderado especialmente designado al efecto, acompañada de la información siguiente: (3)

CDSSF-12/2004	NPS4-10 NORMAS PARA EL REGISTRO DE ENTIDADES QUE PROMUEVAN Y COLOQUEN EN FORMA MASIVA PÓLIZAS DE SEGUROS	
Aprobación: 24/03/2004		
Vigencia: 01/05/2004		

- a) Nombre, razón social o denominación del comercializador; (3)
- b) Dirección particular del comercializador; y (3)
- c) Copia de la póliza y anexo de la última renovación, suscrita entre la sociedad de seguros y el comercializador masivo. (3)

La suspensión o desinscripción del Registro, inhabilita a la entidad correspondiente para realizar promoción o colocación masiva de pólizas de seguro. (3)

La Superintendencia dispondrá de un plazo máximo de diez días hábiles para emitir la resolución pertinente, contados a partir de la fecha en que los peticionarios hayan completado la información que se les hubiere requerido; resolución que será comunicada a la correspondiente sociedad de seguros y comercializador en un plazo máximo de tres días hábiles posteriores a su aprobación. (3)

Art. 10.- Los comercializadores cada dos años, en el mismo mes en el cual se le otorgó la autorización, deberán remitir a la Superintendencia la actualización o modificación de la documentación a la que hace referencia el artículo 5 de las presentes Normas. (3)

En todo caso, los comercializadores deberán informar a la Superintendencia en el plazo indicado en el inciso anterior, que los documentos no han sido objeto de modificación. (3)

Art. 11.- A efecto de que la Superintendencia pueda llevar a cabo la fiscalización correspondiente, los comercializadores deben mantener un registro auxiliar sobre las pólizas emitidas por la sociedad de seguros, el cual debe contener la siguiente información (1):

- a) Fecha de contratación;
- b) Monto asegurado;
- c) Primas cobradas y pendientes de cobrar;
- d) Comisiones; y
- e) Cancelaciones.

Art. 12.- Derogado. (1)

Aspectos no previstos (3)

Art. 13.- Los aspectos no previstos en materia de regulación en las presentes Normas, serán resueltos por el Banco Central por medio de su Comité de Normas. (3)

Sanciones (3)

Art- 13-A.- Los incumplimientos a las disposiciones contenidas en las presentes Normas, serán sancionadas de conformidad a lo establecido en la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero. (3)

CDSSF-12/2004	NPS4-10 NORMAS PARA EL REGISTRO DE ENTIDADES QUE PROMUEVAN Y COLOQUEN EN FORMA MASIVA PÓLIZAS DE SEGUROS	
Aprobación: 24/03/2004		
Vigencia: 01/05/2004		

Art. 14.- Derógase el Instructivo para el Registro de Entidades que Promuevan y Coloquen en Forma Masiva Pólizas de Seguros, NPS4-05, aprobado por el Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero en sesión No. CD-28/98 de fecha 13 de mayo de 1998.

Art. 15.- Las entidades que, a la fecha de vigencia de las presentes Normas, hubiesen sido autorizadas con anterioridad para realizar la comercialización masiva de pólizas de seguros, deberán completar los requisitos establecidos en estas Normas en el plazo de los ciento ochenta días siguientes a su vigencia.

Art. 16.- Las presentes Normas entrarán en vigencia el uno de mayo de dos mil cuatro.

MODIFICACIONES:

- (1) Reformas aprobadas por el Consejo Directivo de la Superintendencia en sesión No. CD-39/2005 de fecha 14 de septiembre de 2005, vigentes a partir de uno de noviembre de dos mil cinco.
- (2) Reformas aprobadas por el Consejo Directivo de la Superintendencia en sesión No. CD-22/10 de fecha 02 de junio de 2010, vigentes a partir del día siguiente de la fecha de su comunicación, lo que ocurrió el 11/06/2010.
- (3) Modificaciones en los artículos 5, 6, 8, 9, 10 y 13 e incorporación de los artículos 6-A, 6-B y 13-A aprobadas por el Banco Central por medio de su Comité de Normas, en Sesión No. CN-17/2021, de fecha 20 de diciembre de dos mil veintiuno, con vigencia a partir del 6 de enero de dos mil veintidós.