


CNBCR-15/2018	NCM-03 NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS SOCIEDADES DE SEGUROS	 Banco Central de Reserva de El Salvador
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		


## **EL COMITÉ DE NORMAS DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA DE EL SALVADOR,**

### **CONSIDERANDO:**

- I. Que el artículo 2 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, establece que el Sistema de Supervisión y Regulación Financiera, tiene por objeto velar por la eficiencia y transparencia del sistema financiero, así como la adopción de los más altos estándares de conducta en el desarrollo de sus negocios.
- II. Que el artículo 99 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, en el literal a) establece que le corresponde al Comité de Normas del Banco Central de Reserva la aprobación de normas técnicas y disposiciones que deben dictarse de conformidad a las leyes que regulan a los supervisados, especialmente los relativos a requerimientos de transparencia de la información.
- III. Que el artículo 99 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, en el literal b) establece que le corresponde al Comité de Normas del Banco Central de Reserva la aprobación de normas técnicas que proporcionen al público información suficiente y oportuna sobre los productos y servicios que ofrecen los integrantes del sistema financiero.
- IV. Que el artículo 52 de la Ley de Sociedades de Seguros, establece que las sociedades de seguros y los intermediarios deberán suministrar a los usuarios de los servicios que prestan, la información necesaria para lograr la mayor transparencia en las operaciones que realizan y permitir al usuario escoger las mejores opciones del mercado.
- V. Que el artículo 86 de la Ley de Sociedades de Seguros, establece que las sociedades de seguros deberán enviar cualquier información que sea requerida por el Banco Central de Reserva de El Salvador para el cumplimiento de sus funciones.
- VI. Que la transparencia de información de servicios que ofrecen las sociedades de seguros busca mejorar el acceso a la misma, para que el público en general pueda tomar decisiones con la debida información con respecto a los seguros que desean adquirir o contratar.
- VII. Que es necesario establecer las condiciones mínimas para propiciar un marco de transparencia en beneficio del público en general.

### **POR TANTO,**

en virtud de las facultades normativas que le confiere el artículo 99 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero,

CNBCR-15/2018	<p style="text-align: center;">NCM-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS SOCIEDADES DE SEGUROS</p>	 Banco Central de Reserva de El Salvador
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

**ACUERDA** emitir las siguientes:

## NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS SOCIEDADES DE SEGUROS

### CAPÍTULO I OBJETO, SUJETOS Y TÉRMINOS

#### Objeto

**Art. 1.-** Las presentes Normas, tienen por objeto definir las medidas mínimas de transparencia de información que deberán cumplir los sujetos obligados de las presentes Normas, como un mecanismo para que los usuarios de manera responsable, tomen decisiones informadas con relación a los seguros que desean contratar.

#### Sujetos


**Art. 2.-** Los sujetos obligados al cumplimiento de las disposiciones establecidas en las presentes Normas son:

- a) Sociedades de seguros constituidas en el país;
- b) Sucursales de aseguradoras extranjeras establecidas y autorizadas en el país; y
- c) Asociaciones cooperativas que presten servicios de seguros.

#### Términos

**Art. 3.-** Para los efectos de las presentes Normas, los términos que se indican a continuación tienen el significado siguiente:

- a) **Asegurado:** Persona natural o jurídica que está expuesta en sí misma o en sus bienes, al riesgo asegurable y en tal condición, dependiendo del tipo de seguro y su forma de contratación es titular de derechos y obligaciones derivadas del contrato de seguro;
- b) **Banco Central:** Banco Central de Reserva de El Salvador;
- c) **Beneficiario:** Persona natural o jurídica que puede ser o no el asegurado, pero que ha sido designada por el contratante o asegurado, según corresponda al tipo de seguro como titular de los derechos a recibir la indemnización o el pago de la suma asegurada en el contrato de seguro;
- d) **Contrato o póliza de seguros:** Es un contrato mediante el cual la Sociedad de Seguros se obliga, mediante el pago de una prima a dar cobertura a un riesgo determinado y a indemnizar hasta por la suma acordada, de conformidad a lo establecido con el contratante o asegurado;
- e) **Contratante o tomador:** Persona natural o jurídica que contrata el seguro y se obliga al pago de las primas;
- f) **Denuncia o inconformidad:** Son aquellas que presenten los asegurados, contratantes o beneficiarios ante la entidad por inconformidades posteriores a la ocurrencia de un siniestro;
- g) **Divulgación:** Publicaciones en periódicos, sitios web, cualquier otro medio electrónico o digital, así como las exhibiciones en cartelera física o electrónica de los sujetos obligados al cumplimiento

CNBCR-15/2018	<p style="text-align: center;">NCM-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS SOCIEDADES DE SEGUROS</p>	 Banco Central de Reserva de El Salvador
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

- de las presentes Normas;
- h) **Entidad:** Sujetos obligados a los que hace referencia el artículo dos de las presentes Normas;
  - i) **Órgano de Administración:** Órgano colegiado que realiza la función de administración de la entidad, para el caso de las presentes Normas, se refiere a la Junta Directiva o Consejo de Administración según corresponda;
  - j) **Programas informáticos especializados u otras herramientas informáticas:** Software o aplicativo de ofimática que utilizará la entidad para el control o administración de las denuncias o inconformidades que reciban de los asegurados, beneficiarios, contratante o tomador;
  - k) **Reclamo:** Solicitud de indemnización que presente el asegurado, contratante o beneficiario ante la entidad;
  - l) **Superintendencia:** Superintendencia del Sistema Financiero; y
  - m) **Usuario:** Cualquier persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de acuerdos preliminares con los sujetos obligados en las presentes Normas, respecto de los productos o servicios ofrecidos por éstos.

## CAPÍTULO II TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

### Principio de transparencia de información


**Art. 4.-** El principio de transparencia pretende reforzar las relaciones entre las entidades y los usuarios, asegurados, beneficiarios o contratantes, a efectos de generar confianza entre los mismos, a través de la divulgación de información sobre los servicios que brinden las entidades.

Esta información deberá ser clara, veraz, oportuna, completa y accesible en formatos que permitan su fácil comprensión.

### Información previa a proporcionar al usuario

**Art. 5.-** La entidad debe brindar a los usuarios mediante la entrega física o la puesta a disposición por medios electrónicos, información previa a la celebración del contrato de seguros, con el contenido mínimo siguiente:

- a) Prima comercial;
- b) Suma asegurada;
- c) Riesgos cubiertos, según aplique;
- d) Deducibles y/o coaseguro, según aplique;
- e) Riesgos no cubiertos, según aplique;
- f) Riesgos excluidos, según aplique;
- g) Periodo de carencia según aplique;
- h) Listado de red de proveedores de ser el caso;
- i) Procedimiento en caso de siniestro;
- j) Forma de indemnización del siniestro;
- k) Vigencia del seguro, según aplique;

CNBCR-15/2018	NCM-03 NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS SOCIEDADES DE SEGUROS	 Banco Central de Reserva de El Salvador
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

- l) Terminación anticipada y condiciones de devoluciones de primas parciales; y
- m) Leyenda explicativa sobre posible modificación de la prima ofertada y las coberturas ofrecidas, dependiendo de la evaluación posterior realizada por la entidad.

Las entidades, deben de tomar en cuenta los intereses de los diferentes usuarios al desarrollar y distribuir productos de seguros, los cuales deberán ser promovidos de manera clara, justa y no engañosa.

Los agentes independientes, corredores de seguros y comercializadores masivos según sea el caso, están obligados previo a la celebración de cualquier contrato de seguros, a cumplir con lo establecido en el presente artículo, al presentar ofertas de seguros a los usuarios.

#### **Información de intermediarios autorizados por la Superintendencia**

**Art. 6.-** La entidad pondrá a disposición del público, a través de su sitio web, enlace que dirija al sitio web de la Superintendencia, donde se encuentra el listado de los agentes independientes, corredores de seguros autorizados para comercializar contratos o pólizas de seguros y comercializadores masivos.

#### **Información a proporcionar al asegurado y/o contratante**

**Art. 7.-** La entidad debe brindar al asegurado y/o al contratante o tomador mediante la entrega física o electrónica, de acuerdo a las instrucciones del mismo, la información siguiente:

- a) Resumen de cláusulas de cobertura en caso de pólizas colectivas tales como:
  - i. Monto de la prima;
  - ii. Riesgos cubiertos;
  - iii. Riesgos no cubiertos;
  - iv. Exclusiones del seguro;
  - v. Indisputabilidad;
  - vi. Periodos de carencia; y
  - vii. Proceso de atención de reclamos.
- b) Proceso de renovación de la póliza al finalizar su vigencia;
- c) Procedimiento en caso de siniestro y la documentación a presentar;
- d) Información sobre el procedimiento a seguir en caso de discrepancias entre la entidad y el asegurado o beneficiario ante un reclamo;
- e) Información sobre avance del reclamo según etapas de éste (recepción, análisis de procedencia, autorización de presupuesto o del procedimiento según sea el caso, desembolso, etc.); y
- f) Información sobre el servicio formal de atención al que hace referencia el artículo 8 de las presentes Normas.

Los agentes independientes, corredores de seguros y comercializadores masivos están obligados, a divulgar la información de conformidad con lo establecido en el presente artículo.

CNBCR-15/2018	<p style="text-align: center;">NCM-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS SOCIEDADES DE SEGUROS</p>	
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

### **Sobre el servicio formal de atención**

**Art. 8.-** La entidad deberá informar sobre el servicio formal de atención, para atender por cualquier medio las denuncias o inconformidades de los contratantes, asegurados o beneficiarios, especificando el horario para la atención al público y los medios de comunicación, tales como: teléfono de atención o cabina de servicio, correo electrónico, dirección física de la oficina de atención, entre otros. Asimismo, deberá informar sobre los mecanismos y procedimientos de atención, así como tiempos estimados de respuesta.

La entidad, deberá revelar en su sitio web, las preguntas más frecuentes, con sus respectivas respuestas, las cuales deberán ser incorporadas como parte de la divulgación que realicen.

### **Capacitación al personal relacionado con el servicio formal de atención**

**Art. 9.-** La entidad deberá capacitar a los empleados relacionados con la atención de asegurados, beneficiarios o contratante y usuarios, sobre el contenido de las diferentes pólizas que se comercialicen. Las entidades deberán incluir a los intermediarios y corredores de seguros, o al personal de las sociedades inscritas como comercializadores masivos en las capacitaciones que realicen.

El programa de capacitación y las capacitaciones que se realicen, deberán estar debidamente documentadas, y a disposición de la Superintendencia.

## **CAPÍTULO III OTRAS DISPOSICIONES Y VIGENCIA**

### **Generación de información estadística**

**Art. 10.-** La entidad, deberá contar con programas informáticos especializados u otras herramientas informáticas para el debido control de denuncias o inconformidades que los asegurados, beneficiarios, contratante o tomador presente ante el servicio formal de atención de la entidad, el cual deberá contener entre otros, el número de casos, tipo y motivo de denuncias o inconformidades recibidas, casos resueltos y casos pendientes de resolución, conforme al formato descrito en el Anexo No. 1 de las presentes Normas.

Este programa o herramienta informática generará estadísticas para conocer cuáles líneas de negocio son las que están presentando más denuncias o inconformidades, con el objeto que el órgano de administración, tome decisiones con base a información relevante y oportuna de conformidad a lo establecido en el artículo 35 literales d), e), h) y j) de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.

Dicho programa estará a disposición de la Superintendencia de conformidad al artículo 32 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.

CNBCR-15/2018	<p style="text-align: center;">NCM-03</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS SOCIEDADES DE SEGUROS</p>	
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

### **Rol del Auditor Interno**

**Art. 11.-** La Auditoría Interna de los sujetos obligados deberá velar por el cumplimiento de las presentes Normas.

### **Divulgación al público sobre resumen estadístico**

**Art. 12.-** La entidad deberá divulgar en su sitio web un enlace que direcciona al resumen estadístico sobre el tipo y motivo de denuncias o inconformidades recibidas en el trimestre anterior, así como indicadores de eficiencia de los casos resueltos y los tiempos máximos para la resolución de éstos.

Las entidades deberán presentar el resumen estadístico tomando en consideración lo establecido en el Anexo No. 1 de las presentes Normas.

### **Remisión de información estadística**

**Art. 13.-** La entidad deberá remitir mensualmente a la Superintendencia, la Defensoría del Consumidor y al Banco Central, en un plazo de cinco días hábiles siguientes al mes en referencia, el control estadístico establecido en el Anexo No. 1 de las presentes Normas.

En caso de no haber consultas o quejas la entidad remitirá a la Superintendencia, la Defensoría del Consumidor y al Banco Central una nota en la que haga constar tal situación.

### **Detalles técnicos para la remisión de información a la Superintendencia**

**Art. 14.-** La Superintendencia remitirá a las entidades, con copia al Banco Central, en un plazo máximo de treinta días posteriores a la fecha de entrada en vigencia de las presentes Normas los detalles técnicos relacionados con el envío de la información solicitada en el artículo 13 de las presentes Normas.

Los detalles técnicos se circunscribirán a la recopilación de información conforme a lo regulado en las presentes Normas.

### **Sanciones**

**Art. 15.-** Los incumplimientos a las disposiciones contenidas en las presentes Normas, serán sancionados de conformidad a lo establecido en la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.

### **Transitorios**

**Art. 16.-** Las entidades sujetas a estas Normas tendrán hasta seis meses a partir de la comunicación de los detalles técnicos por parte de la Superintendencia, para adecuarse y dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 10, 12 y 13 de las presentes Normas.

### **Aspectos no previstos**

**Art. 17.-** Los aspectos no previstos en materia de regulación en las presentes Normas, serán

CNBCR-15/2018	NCM-03 NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS SOCIEDADES DE SEGUROS	The logo of the Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR) is a circular emblem with the letters 'BCR' inside. Below the emblem, the text 'Banco Central de Reserva de El Salvador' is written in a smaller font.
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

resueltos por el Banco Central por medio de su Comité de Normas.

**Vigencia**

**Art. 18.-** Las presentes Normas entrarán en vigencia a partir del siete de enero de dos mil diecinueve.

**Anexo No. 1**

**CONTROL DE DENUNCIAS O INCONFORMIDADES**

N°	Descripción
1	Agencia o sucursal que recibió la denuncia o inconformidad
2	Número de control de la denuncia o inconformidad asignado por la entidad
3	Fecha en que el asegurado, contratante o beneficiario presentó la denuncia o inconformidad a la entidad
4	Tipo de persona (Natural o Jurídica)
5	Número de póliza de seguro
6	Sexo de la persona cuando ésta sea persona natural
7	Código del motivo de la denuncia o inconformidad
8	Estado en el que se encuentra la denuncia o inconformidad
9	Resultado de la resolución
10	Fecha en la que fue resuelto la denuncia o inconformidad
11	Nombre de la unidad responsable en la entidad de atender la denuncia o inconformidad
12	Factores generadores de riesgo operacional

Código	Códigos de Motivos de Denuncias o Inconformidades
1	Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos
2	Problemas referidos a seguros (fraude)
3	Información sobre el seguro contratado
4	Tiempo de pago de la indemnización
5	Rechazo por siniestro no cubierto
6	Inconformidad con el monto de la indemnización
7	Inconformidad con las condiciones de la póliza de seguros
8	Inconformidad con la cesión de beneficios
9	Cancelación de la póliza de seguros
10	Rechazo por omisiones o declaraciones falsas
11	Rechazo por siniestro fuera de la vigencia del seguro
12	Entrega de póliza de seguros
13	Entrega de endoso o anexo solicitado
14	Inconformidad con el monto de la prima
15	Inconformidad con el deducible o franquicia
16	No recibió certificado de seguro
17	Relacionadas al actuar del intermediario
18	Otros motivos