

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS PRIVADOS

CIRCULAR SUSEP N° 442, DEL 27 DE JUNIO DE 2012.

Regula la actividad del corresponsal de microseguro.

EL SUPERINTENDENTE SUSTITUTO DE LA SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS PRIVADOS - SUSEP, según lo dispuesto en la letra "b" del artículo 36 del Decreto-Ley n° 73, del 21 noviembre de 1966, en el ítem 2 de la Resolución CNSP n° 16, del 25 de octubre de 1979, y en los artículos 8º, §4º y 10º de la Resolución CNSP n° 244, del 6 de diciembre de 2011, considerando lo dispuesto en el Procedimiento Susep n° 15414.002278/2012-79,

RESUELVE:

Artículo 1º. Regular la actividad del corresponsal de microseguro.

Artículo 2º. Las sociedades aseguradoras y entidades abiertas de fondos de pensión complementaria, que cumplan las condiciones específicas para funcionamiento y operación en microseguro, podrán contratar y/o firmar convenios con persona jurídica en la condición de corresponsal de microseguro, cuyos términos podrán incluir la prestación de los siguientes servicios:

I - oferta y promoción de planes de microseguro, incluso por medios remotos, en nombre de la sociedad aseguradora o entidad;

II - recepción de solicitudes de planes de microseguro, en nombre de la sociedad aseguradora o entidad;

III – recolección y entrega a la sociedad aseguradora o entidad de los datos básicos y documentación de los asegurados, participantes y solicitantes;

IV – cobro de primas de microseguro, en nombre de la sociedad aseguradora o entidad;

V - recepción de notificaciones de siniestros, en nombre de la sociedad aseguradora o entidad;

VI - pago de indemnización o capital asegurado o beneficio, en nombre de la sociedad aseguradora o entidad;

VII - asistencia a los asegurados o participantes y sus beneficiarios, incluso por medios remotos, en nombre de la sociedad aseguradora o entidad;

VIII - apoyo logístico y administrativo a la sociedad aseguradora o entidad, con el fin de mantener debidamente archivados los contratos de microseguro; y

IX - otros servicios de control, incluso el control y procesamiento de datos de las operaciones pactadas en nombre de la sociedad aseguradora o entidad.

Párrafo único. La remuneración ajustada por los servicios prestados deberá estar expresada en el contrato o convenio firmado entre las partes.

Artículo 3º. Se prohíbe a las sociedades y entidades celebrar contratos o convenios con personas jurídicas cuya actividad principal sea la comercialización de microseguros.

Artículo 4º. El corresponsal de microseguro actúa en nombre y bajo las directrices de la sociedad aseguradora o entidad contratante o la persona jurídica que estableció el convenio, la cual asume toda la responsabilidad por los servicios y por la atención prestados por el contratado o por quien firmó el convenio a los asegurados y participantes y sus beneficiarios, incluso en cuanto a su integridad, a la fiabilidad, a la seguridad y a la confidencialidad de las transacciones realizadas, así como en cuanto al cumplimiento de la legislación y reglamentación relacionada con esas transacciones.

§1º. El pago de la prima al corresponsal de microseguro se considera realizado a la sociedad aseguradora o entidad, la cual es responsable de todas las obligaciones contractuales derivadas del mismo.

§ 2º. Las sociedades aseguradoras o entidades deberán prestar información clara y adecuada sobre los derechos y obligaciones de los productos de microseguros que comercialicen.

Artículo 5º. En el momento de la celebración o renovación del contrato o convenio con una persona jurídica en la condición de corresponsal de microseguros, la sociedad aseguradora o entidad contratante o la persona jurídica que estableció el convenio deberá verificar la existencia de hechos que desacrediten a la contratada o a la persona que firmó el convenio, incluyendo sus administradores, estableciendo medidas de carácter preventivo y correctivo que se adoptarán en caso de constatación, en cualquier momento, de estos hechos, incluso, la suspensión de los servicios y la cancelación del contrato o convenio.

Artículo 6º. Los contratos y convenios para la prestación de servicios de corresponsal de microseguro deberán incluir cláusulas que establezcan:

I – la total responsabilidad de la sociedad aseguradora o entidad de los servicios prestados por el corresponsal de microseguro, incluso en el caso de sustitución de poder a terceros, totalmente o en parte;

II - el permiso de acceso integral e ilimitado de la Susep a las instalaciones del corresponsal de microseguro y a los contratos y convenios firmados con el amparo de la presente circular, así como a todos los datos, información y documentos relativos al contratado o a quien firmó el convenio, o a un tercero que recibió la sustitución del poder y a los servicios vinculados a microseguro prestados por ellos;

III - que, en caso de sustitución de poder a terceros, en su totalidad o en parte, el corresponsal de microseguro deberá obtener el consentimiento previo de la sociedad aseguradora o entidad;

IV - la divulgación al público, por parte del corresponsal de microseguro, sobre su condición de prestador de servicios a la sociedad aseguradora o entidad, identificada por el nombre como se conoce en el mercado, con la descripción de los productos y servicios ofrecidos y los teléfonos de atención al cliente y de la defensoría del asegurado de la contratante o de la persona jurídica que estableció el convenio, con la utilización de panel visible mantenido en los lugares donde los servicios se prestan a los

consumidores de microseguro, y por otras formas, si fuera necesario, para la atención al público;

V - la declaración de que el contratado o quien firmó el convenio esté plenamente consciente de que la realización, por cuenta propia, de las operaciones consideradas privativas de sociedades aseguradoras o entidades y otras prohibidas por la legislación vigente sujeta al corresponsal de microseguro infractor a las penalidades previstas en la legislación de seguros; y

VI - la prohibición, al corresponsal de microseguro, de:

a) cobrar, de los asegurados o participantes y sus beneficiarios, cualquier valor relacionado con los servicios proporcionados en la condición de corresponsal de microseguro o al plan de microseguro, que no sean los especificados por la sociedad aseguradora o entidad;

b) hacer publicidad y promoción de productos de microseguro sin la aprobación previa de la sociedad aseguradora o entidad y sin respeto a la fiabilidad de la información contenida en el plan de microseguro ofrecido;

c) vincular cualquiera de sus productos a la contratación compulsoria de planes de microseguro; y

d) emitir, a su favor, talones de pagos o títulos relativos a los servicios de corresponsal de microseguro o cobrar, por su cuenta, bajo cualquier forma, valores relacionados con los productos y servicios proporcionados por la sociedad aseguradora o entidad.

Artículo 7º. El contrato o convenio con persona jurídica en la condición de corresponsal de microseguro deberá ser firmado antes del inicio de la prestación de los servicios y mantenidos a disposición de la Susep en la casa matriz de la sociedad aseguradora o entidad y, con copia certificada, en la casa matriz y, si fuera el caso, en cada una de las oficinas del corresponsal de microseguro.

Artículo 8º. La sociedad aseguradora o entidad deberá poner a disposición del corresponsal de microseguro y de su equipo de atención al cliente la documentación técnica adecuada, manteniendo un canal de comunicación permanente con el objetivo de proporcionar aclaraciones sobre sus productos y servicios, a modo de satisfacer prontamente las demandas de los asegurados y participantes o sus beneficiarios.

Artículo 9º. La sociedad aseguradora o entidad deberá adaptar el sistema de controles internos y la auditoría interna con el objetivo de monitorear las actividades de atención a los asegurados y participantes o sus beneficiarios, realizadas a través de su corresponsal de microseguro, haciéndolas compatibles con el área de cobertura y la complejidad de los servicios prestados.

§1º. La sociedad aseguradora o entidad deberá establecer un plan de control y calidad de la actuación del corresponsal de microseguro, teniendo en cuenta, entre otros factores, las demandas y los reclamos de los asegurados y participantes, sus beneficiarios y otros usuarios.

§ 2º. El plan al que se refiere el § 1º deberá incluir medidas administrativas que la sociedad aseguradora o entidad tiene que adoptar en caso de que se verifiquen irregularidades o incumplimiento de los patrones establecidos, incluyendo la posibilidad de suspensión de los servicios y la cancelación anticipada del contrato o convenio.

§ 3º. La Susep podrá establecer procedimientos para integrarse a los controles a los que se refiere el presente artículo o, alternativa o acumulativamente:

I - determinar la adopción de controles y procedimientos adicionales, fijando plazo para su implementación, en el caso de que se verifique una inadecuación del control que la sociedad aseguradora o entidad ejerce sobre las actividades de sus corresponsales de microseguro;

II - recomendar la suspensión de servicios o cancelación de contratos y convenios, en conformidad con el § 2º del presente artículo; y/o

III - condicionar la contratación de nuevos corresponsales a su autorización previa.

Artículo 10º. La sociedad aseguradora o entidad deberá mantener, en una página en el internet, accesible a todos los interesados, una lista actualizada de sus corresponsales de microseguro, que contenga la siguiente información:

I - la razón social, nombre comercial, dirección de la casa matriz y el número de inscripción en el Registro Nacional de Personas Jurídicas (CNPJ) de todos sus contratados o de las personas jurídicas con que establecieron un convenio;

II - las direcciones de los puntos de atención al público y sus respectivos nombres y números de inscripción en el CNPJ; y

III - la lista de servicios prestados incluidos en el contrato o convenio, especificados por punto de atención.

Artículo 11º. La sociedad aseguradora o entidad deberá realizar los siguientes procedimientos de información a la SUSEP.:

I - designar el director responsable por la contratación de corresponsales de microseguro y por los servicios prestados por ellos;

II - informar, hasta el día veinte (20) de cada mes, la celebración de contrato o convenio con la persona jurídica en la condición de corresponsal de microseguro, iniciado en el mes inmediatamente anterior al mes de la fecha del envío, así como las actualizaciones posteriores y cierre, discriminando los servicios prestados, según los términos del artículo 2º de la presente norma; y

III - preparar informes anuales sobre los servicios prestados por sus corresponsales de microseguro.

Artículo 12º. La sociedad o entidad deberá separar los datos sobre las reclamaciones contra sus corresponsales de microseguro presentadas por los asegurados, participantes, sus beneficiarios y otros interesados junto al servicio de atención al cliente y defensoría del asegurado.

Artículo 13º. Los corresponsales de microseguro en los términos de esta Circular están sujetos a las penalidades previstas en la legislación de seguros, en el caso de que practiquen, por su cuenta y decisión propia, operaciones de intermediación de seguros no autorizadas u otras operaciones privativas de las sociedades aseguradoras y entidades abiertas de fondos de pensión complementaria.

Artículo 14º. A los casos no previstos en la presente Circular se aplicarán las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

Circular Susep nº 442, del 27 de junio de 2012.

Artículo 15º. La presente Circular entra en vigencia en la fecha de su publicación.

ROBERTO CARLOS AMORELLI DE FREITAS
Superintendente Sustituto