

Lima, 25 de marzo de 2010

## **Resolución S.B.S. N° 2996 -2010**

### **El Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones**

#### **CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 345° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702 y sus leyes modificatorias, en adelante la Ley General, establece que es objeto de la Superintendencia proteger los intereses del público en el ámbito de los sistemas financiero y de seguros;

Que, de conformidad con el numeral 1 del artículo 318° de la Ley General, las empresas de seguros pueden realizar todas las operaciones, actos y contratos necesarios para extender coberturas de riesgos o emitir pólizas de seguros, incluyendo las pólizas de caución vinculadas a prestaciones de hacer o no hacer, entre otras actividades propias de su giro de operación;

Que, mediante Resolución SBS N° 510-2005 del 23 de marzo de 2005 se establecieron las disposiciones para la comercialización de productos por las empresas de seguros;

Que, la experiencia desarrollada por el mercado asegurador, ha determinado la conveniencia de actualizar la precitada resolución e introducir modificaciones y precisiones referidas a los canales de distribución de productos de seguros, integrándolos a las nuevas formas de comercialización desarrolladas en el mercado nacional e internacional en aras a propender su crecimiento y modernización;

Estando a lo opinado por las Superintendencias Adjuntas de Banca y Microfinanzas, de Seguros, de Riesgos, y de Asesoría Jurídica y por las Gerencias de Productos y Servicios al Usuario y de Planeamiento y Organización y, habiéndose cumplido con el plazo de difusión de los proyectos de normas legales de carácter general a que se refiere el artículo 14° del Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de proyectos normativos y difusión de normas legales de carácter general, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2009-JUS; y,

En uso de las atribuciones conferidas por los numerales 3 y 9 del artículo 349° de la Ley General;

#### **RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Aprobar el Reglamento Marco de Comercialización de Productos de Seguros, según se indica a continuación, el que es aplicable a las empresas de seguros a que se refiere el artículo 16° literal D de la Ley General, en adelante empresas, y a las empresas de operaciones múltiples a que se refiere el artículo 16° literal A de la Ley General, en lo que resulte pertinente.

## **REGLAMENTO MARCO DE COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS DE SEGUROS**

### **I. GENERALIDADES**

#### **1. Definiciones**

Para efectos de la presente norma se deben considerar las siguientes definiciones:

- a) **Cliente:** Persona que utiliza los servicios de una empresa del sistema financiero o de un comercializador.
- b) **Comercializador:** Persona natural o jurídica proveedora de bienes y servicios que cuenten con establecimientos propios o de terceros
- c) **Contratante:** Persona que suscribe el contrato de seguro. En caso de un seguro individual, además puede tener la calidad de asegurado.
- d) **Contratante y/o asegurado potencial:** Persona a quien la aseguradora, a través de sus diferentes canales le comercialización, le ofrece el seguro.
- e) **Empresa del Sistema Financiero:** Empresa de operaciones múltiples referida en el literal A del artículo 16° de la Ley General, que ha suscrito un contrato de comercialización con una empresa de seguros.
- f) **Fuerza de Ventas:** Modalidad de comercialización de seguros que comprende a promotores de seguros y a los comercializadores.
- g) **Oferta de Seguros:** Propuesta para la celebración de un contrato de seguros efectuada a un cliente potencial, mediante la utilización de alguna de las modalidades de comercialización señaladas en el presente Reglamento.
- h) **Promoción de Seguros:** Mecanismo por el cual se hace de conocimiento público los productos de seguros, mostrando los beneficios que brindan y las ventajas de su contratación, de manera directa, a través de folletos informativos, anuncios publicados en medios de comunicación o remitidos a través de sistemas de comercialización a distancia.
- i) **Solicitud de cobertura:** Pedido de cobertura efectuado por el asegurado o beneficiario ante la empresa de seguros por la ocurrencia de un siniestro.
- j) **Reglamento de Pólizas:** Reglamento de Pólizas de Seguro y Notas Técnicas aprobado mediante Resolución SBS N° 1420-2005 y sus modificatorias
- k) **Seguro de grupo o colectivo:** Modalidad de seguro que se caracteriza por cubrir, mediante un solo contrato, a múltiples asegurados que integran una colectividad homogénea.
- l) **Seguro individual:** Modalidad de seguro por la que el asegurado es persona única. En el caso de los seguros de vida la persona única incluye a su cónyuge, parientes u otros entre los asegurados y/o beneficiarios de seguro.
- m) **Sistema de Comercialización a Distancia:** Sistemas de telefonía, internet u otros análogos que le permiten a las empresas de seguros acceder de modo no presencial a los potenciales asegurados, para promocionar, ofrecer o comercializar sus productos.
- n) **Superintendencia:** Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

## **2. Responsabilidad frente al contratante, asegurado y /o beneficiario**

Las empresas que utilicen las modalidades de comercialización reguladas por el presente Reglamento Marco, serán responsables directas de todos los actos de comercialización de seguros que las personas naturales y jurídicas realicen en su representación en el ejercicio de sus funciones, especialmente por las infracciones que cometan a las normas emitidas por esta Superintendencia y por los perjuicios que causen a los tomadores o contratantes, asegurados y/o beneficiarios, como consecuencia de errores u omisiones, impericia o negligencia.

En ese sentido, las empresas mantienen la responsabilidad frente a los contratantes, asegurados y/o beneficiarios y ante la Superintendencia por la prestación de los servicios, la administración de los riesgos y el cumplimiento normativo relacionado con la comercialización de productos de seguros a que se refiere el presente Reglamento, sin perjuicio de los incentivos o penalidades contractuales.

Asimismo, son responsables de que los canales de comercialización a que se refiere el presente Reglamento expliquen adecuadamente a los potenciales contratantes o asegurados los alcances de la cobertura del producto y sobre sus características. Del mismo modo son responsables de que durante el proceso de suscripción del contrato de seguros verifiquen que el contratante complete y suscriba los documentos que conforman las condiciones particulares de la póliza de seguros como la solicitud del seguro, de ser el caso, o brinde la información que se requiera para la emisión de la póliza.

En el caso de la Bancaseguros, las empresas del sistema financiero asumirán las responsabilidades que les competen, de acuerdo con las disposiciones correspondientes del presente Reglamento y las que resulten pertinentes de la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros - Ley N° 28587 y del Reglamento de transparencia de información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero, aprobado por Resolución SBS N° 1765-2005 y sus modificatorias.

## **3. Capacitación**

Los canales de comercialización a que se refiere el presente Reglamento deberán ser debidamente capacitados por las empresas con la finalidad de que se informe adecuadamente a los potenciales contratantes o asegurados sobre las características y condiciones de los productos que están promocionando u ofertando. En este sentido, las empresas deben de observar lo siguiente:

- a) En el caso de promotores de seguros deben contar como mínimo con un programa anual para la actualización de los conocimientos relativos a los productos que comercializan, así como a los requerimientos de transparencia de información en la promoción y oferta de productos de seguros en el marco de la protección a los derechos del usuario del sistema de seguros.
- b) Los comercializadores deben ofrecer los productos en estricto cumplimiento de las instrucciones señaladas por las empresas, para lo cual éstas deben capacitar adecuadamente al personal que se dedicará a la promoción, oferta y comercialización de los productos de seguros, así como en los aspectos relacionados con el procedimiento de contratación del seguro, cobro de las primas, tramitación de solicitudes de cobertura y pago de la indemnización. Asimismo, deberán proporcionarles manuales de procedimientos pertinentes
- c) El ofrecimiento del seguro a través de la bancaseguros, debe hacerse en estricto cumplimiento de las instrucciones señaladas por las empresas de seguros, para lo cual éstas deben capacitar a los trabajadores de las empresas del sistema financiero para la adecuada operación de este canal de comercialización, así como en los aspectos relacionados con el procedimiento de contratación del seguro, cobro de las primas, tramitación de solicitudes de

cobertura y pago de la indemnización, así como proporcionarles manuales de procedimientos pertinentes.

#### **4. Características de los productos<sup>1</sup>**

Bajo las modalidades de comercialización a que se refiere el presente reglamento, sólo se podrán ofrecer productos masivos, entendiéndose como tales a aquellos seguros estandarizados que no requieren de requisitos especiales de aseguramiento en relación con las personas y/o bienes asegurables, siendo suficiente la simple aceptación del contratante para el consentimiento del seguro.

Asimismo, se podrán comercializar de acuerdo a las disposiciones señaladas en este reglamento productos de seguros no masivos, siempre que cumplan con los requisitos o condiciones señaladas por la Superintendencia.

En el caso de seguros asociados a operaciones crediticias otorgados a través de empresas del sistema financiero, se podrán ofrecer productos de mayor complejidad asociados a la naturaleza de los bienes materia de cobertura, que se encuentran vinculados a las operaciones crediticias.

Los productos de seguros deberán cumplir con lo establecido por el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros aprobado por Resolución SBS N° 3199-2013 y por el Reglamento de Registro de Pólizas de Seguro y Notas Técnicas

Las empresas deben proporcionar folletos informativos de cada uno de los productos que comercialice a través de los distintos canales de comercialización, los que deberán contener la información mínima que establece el artículo 8° del Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros.

En el caso de las pólizas grupales comercializados a través de puntos de venta, Bancaseguros y comercializadores, las empresas podrán entregar las solicitudes de seguro, certificados y resumen a que se refiere el Reglamento de Pólizas, a través de un solo formato denominado "Solicitud-Certificado", en la medida que éste cumpla con los requisitos establecidos en el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros.

## **II. DISPOSICIONES APLICABLES A LA COMERCIALIZACIÓN POR FUERZA DE VENTAS**

### **5. Alcance de la actividad**

La fuerza de ventas corresponde a la modalidad de comercialización de seguros que se encuentra comprendida por:

- a) Los promotores de seguros; y,
- b) Los comercializadores

Las empresas son responsables de que la fuerza de ventas contratada, reúna las condiciones de idoneidad, competencia y solvencia moral que se requieren respecto de la labor a desarrollar.

#### **II.1. Promotores de Seguros**

### **6. Condiciones para el ofrecimiento**

---

<sup>1</sup> Artículo modificado por Resolución SBS N° 7044-2013 del 28-11-2013

Las empresas podrán promover, ofrecer y comercializar sus productos a través de personas naturales, en adelante promotores de seguros, que mantengan un contrato de trabajo o de prestación de servicios, con dichas empresas, que los faculte para promover, ofrecer y comercializar productos de seguros dentro o fuera de sus oficinas.

Los promotores de seguros en formación no están habilitados para promover, ofrecer o comercializar productos, hasta que sean acreditados como promotores de seguros, según lo indicado en el numeral 7 siguiente.

Mientras el contrato que vincula a un promotor de seguros con una empresa de seguros se mantenga vigente, dicho promotor no podrá prestar los mismos servicios para otra empresa, salvo que esta sea subsidiaria o accionista de aquella.

#### **7. Identificación y registro**

Las empresas de seguros son responsables de asignar un código y emitir un documento de identificación a sus promotores de seguros. Asimismo, deberán contar con un registro, en el que consignarán sus datos generales, la fecha de inicio de sus actividades y los tipos de seguros que ofrecen. Adicionalmente deberán mantener actualizado los correspondientes legajos personales o, en su defecto, administrar información que permita emitir reportes centralizados.

#### **8. Información a la Superintendencia**

Las empresas deberán remitir a esta Superintendencia, con periodicidad trimestral, en los plazos de presentación de los estados financieros correspondientes, la siguiente información:

- Anexo ES-21A<sup>2</sup>: "Información sobre Fuerza de Ventas – Promotores de Seguros"

### **II.2. Comercializadores**

#### **9. Condiciones y características del canal de comercialización**

Las empresas podrán contratar a proveedores de bienes y servicios, en adelante comercializadores, los que mediante la suscripción del contrato de comercialización adquieren la condición de representantes de las empresas para la comercialización y/o contratación de seguros, además de estar sujeto a las obligaciones señaladas en el presente Apartado.

Para la suscripción de los contratos de comercialización, las empresas deberán cumplir con las siguientes condiciones y requisitos

- a) El comercializador, persona natural o jurídica con la que se suscriba el contrato correspondiente, deberá contar con las siguientes características:
  - a.1) Debe realizar actividades comerciales formales, para lo cual deberá contar con la documentación que así lo acredite.
  - a.2) No debe haber sido clasificado en condición de deudor, en las categorías de deficiente, dudoso o pérdida en el sistema financiero, de acuerdo con la regulación vigente, en los últimos cinco (5) años, condición que deberá mantenerse mientras dure la relación contractual con la empresa.

---

<sup>2</sup> Numeración de anexo modificada por Resolución SBS N° 2842-2012 del 11-05-2012.

- a.3) Debe contar con establecimientos comerciales propios o de terceros que brinden atención al público, que posean infraestructura física y recursos humanos adecuados para la prestación de los servicios al público en condiciones de seguridad.
- b) Las comunicaciones cursadas por los contratantes, asegurados o beneficiarios al comercializador, sobre aspectos relacionados con el seguro contratado, tendrán los mismos efectos que si hubieran sido presentadas a la empresa de seguros.
- c) Los pagos efectuados por los contratantes del seguro, o terceros encargados del pago, a los comercializadores se considerarán abonados a la empresa de seguros.
- d) En caso la empresa decida no suscribir el contrato, sobre la base de la evaluación efectuada, deberá hacerlo de conocimiento del solicitante, en el término de quince (15) días de recibida la solicitud.
- e) Las empresas tienen la responsabilidad de que, en los casos de seguros con cobertura de fallecimiento o muerte accidental, el comercializador le curse aviso inmediato, en los casos que tome conocimiento del fallecimiento de alguno de los asegurados.

Las empresas de seguros son responsables de mantener la documentación correspondiente a los contratos celebrados bajo esta modalidad, según las normas emitidas por la Superintendencia.

#### **10. Información sobre el comercializador**

Las empresas deberán mantener a disposición de la Superintendencia, la siguiente información referida al comercializador:

- a) Nombre, denominación o razón social detallando las actividades que desarrolla.
- b) Relación de productos de seguros que son materia del contrato, con indicación del código de Registro de esta Superintendencia.
- c) Ubicación de los establecimientos comerciales propios o de terceros en los que se comercializarán los productos de seguros.
- d) Términos del contrato, el cual deberá incluir cláusulas que permitan una adecuada revisión de la respectiva prestación por parte de las empresas, la Sociedad de Auditoría Externa, así como por parte de la Superintendencia o la persona que ésta designe.
- e) Informe que contenga la evaluación de los riesgos asociados a las operaciones que se brindan a través del comercializador y determinación de las medidas tomadas para mitigar el riesgo, elaborado por la Unidad de Riesgos o área equivalente, que deberá considerar controles operativos en el comercializador que impidan contrataciones no autorizadas.
- f) Informe de la Unidad de Auditoría Interna respecto de la adecuación de los controles internos implementados en la etapa previa a la comercialización a través del comercializador.
- g) Acreditación del seguimiento mensual sobre la clasificación como deudor en el sistema financiero de los comercializadores, según lo indicado en el inciso a.2) del numeral 9.

#### **11. Contrato de comercialización**

El contrato de comercialización que las empresas suscriban con los comercializadores deberá recoger las obligaciones que se señalan en el numeral 9, a efectos de garantizar su cumplimiento, en la medida que resulten aplicables.

#### **12. Autorización previa**

Las empresas que cumplan con las condiciones y requerimientos señalados en el numeral 9 deberán solicitar a la Superintendencia previamente, y por única vez, autorización para operar a través del canal "Comercializadores" para lo cual deberán presentar la siguiente información:

- a) Copia del Acta de Directorio en la que conste la decisión de utilizar dicho canal de comercialización.
- b) Un informe que contenga la evaluación de los riesgos asociados a la utilización de este canal de comercialización, determinándose las medidas que se tomarán para controlar los riesgos, identificados, de acuerdo a la normativa vigente, elaborado por la Unidad de Riesgos o área equivalente.
- c) Informe con la opinión de la Unidad de Auditoría Interna respecto de la adecuación de los controles internos implementados para el lanzamiento del nuevo canal, en la etapa previa al lanzamiento.
- d) Informe que describa la tecnología o plataformas tecnológicas utilizadas para la comercialización a través de este canal, con indicación de las políticas, procedimientos y mecanismos de control establecidos.

### **13. Comercialización del SOAT**

Para la comercialización del seguro obligatorio de accidentes de tránsito, SOAT, las empresas podrán utilizar el canal a que se refiere el presente Apartado, así como la bancaseguros a que se refiere el Apartado III del presente Reglamento Marco.

Dicha comercialización, por corresponder a una póliza de única aplicación por todas las empresas, no requerirá del procedimiento de autorización descrito en el numeral 12, en caso se utilice este canal solamente para comercializar el SOAT.

Bajo esta forma de comercialización, el contratante deberá recibir en el momento en que efectúe el pago de la prima, el certificado del SOAT y la calcomanía SOAT correspondiente, extendida en el Formato Único vigente.

### **14. Información a la Superintendencia**

Las empresas deberán remitir a esta Superintendencia, con periodicidad trimestral, en los plazos de presentación de los estados financieros correspondientes, la siguiente información:

- Anexo ES-21B<sup>3</sup>: "Información sobre contratos de comercialización con Fuerza de Ventas – Comercializadores".
- Anexo ES-21C<sup>2</sup>: "Información sobre ubicación de establecimientos – Fuerzas de Ventas - Comercializadores
- Anexo ES-21D<sup>2</sup>: "Información sobre contratos de comercialización del SOAT"

## **III. DISPOSICIONES APLICABLES A LA COMERCIALIZACIÓN A TRAVÉS DE LA BANCASEGUROS**

### **15. El canal de comercialización**

Las empresas podrán promover, ofrecer y comercializar sus productos por intermedio de las empresas del sistema financiero, utilizando su red de oficinas para el contacto con los clientes y para la distribución de sus productos, siempre que dichas empresas hayan suscrito un contrato de comercialización en los términos señalados en el numeral 17 del presente Reglamento.

### **16. Formas de operación**

Se consideran operaciones de bancaseguros, a las siguientes formas de comercialización:

---

<sup>3</sup> Numeración de anexo modificada por Resolución SBS N° 2842-2012 del 11-05-2012

- a) Aquellas en las que la empresa del sistema financiero, suscribe con la aseguradora un contrato de seguro de grupo, en calidad de contratante, quedando de esta forma facultada para comercializar con sus clientes la cobertura contratada, en los mismos términos y condiciones que figuran en la póliza de seguro de grupo.
- b) Aquellas mediante las cuales la empresa del sistema financiero interviene como representante de la empresa de seguros, para comercializar entre sus clientes los productos de seguro individual acordados con la empresa de seguros.
- c) La contratación de seguros asociados a operaciones crediticias, bajo alguna de las formas establecidas en los literales anteriores, en las que la empresa del sistema financiero es designada beneficiario del seguro.

#### **17. Condiciones para la comercialización**

Las empresas que deseen utilizar la bancaseguros, deberán de cumplir con las siguientes condiciones:

- a) Las comunicaciones cursadas por los contratantes, asegurados o beneficiarios a la empresa del sistema financiero, sobre aspectos relacionados con el seguro contratado, tendrán los mismos efectos que si hubieran sido presentadas a la empresa de seguros.
- b) Los pagos efectuados por los contratantes del seguro, o terceros encargados del pago, a las empresas del sistema financiero, se considerarán abonados a la empresa de seguros.
- c) La obligación de elaborar un procedimiento de atención de solicitudes de cobertura en el cual se definan las funciones de ambas empresas y los plazos internos para la atención de los mismos.
- d) En caso que se opere bajo la modalidad de comercializan a distancia, tanto la empresas de seguros como las empresas del sistema financiero son responsables por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en Título V del presente Reglamento, en lo que resulte aplicable.

Los mencionados aspectos deben ser considerados en los contratos de comercialización que se suscriban.

#### **18. Información de transparencia**

Las condiciones del contrato de Bancaseguros contenidas en los incisos a) y b) el numeral 17, deberán ser incorporadas en la documentación de las pólizas individuales; asimismo, esta información deberá ser considerada en los certificados de seguros, cuando se trate de seguros en grupo.

#### **19. Información a la Superintendencia**

Las empresas deberán remitir a esta Superintendencia, con periodicidad trimestral, en los plazos de presentación de los estados financieros correspondientes, la siguiente información:

- Anexo ES-21E<sup>4</sup>: "Información sobre Contratos de Comercialización de Bancaseguros".

### **IV. DISPOSICIONES APLICABLES A LA COMERCIALIZACIÓN A TRAVÉS DE LOS PUNTOS DE VENTA**

#### **20. Alcance**

Los centros de información o de comercialización, que para los efectos de la presente norma se denominarán Puntos de Venta, que no se encuentren comprendidos dentro de la descripción de

---

<sup>4</sup> Numeración de anexo modificada por Resolución SBS N° 2842-2012 del 11-05-2012



oficinas a que se refiere el numeral 2 del “Reglamento de apertura, conversión, traslado o cierre de oficinas, uso de locales compartidos, cajeros automáticos y cajeros corresponsales” aprobados por Resolución SBS N° 775-2008 y sus modificatorias, se sujetan a las disposiciones del presente Apartado.

Mediante los puntos de venta las empresas, a través de su personal, brindan información o comercializan productos de seguros.

#### **21. Autorización previa**

Las empresas que deseen operar a través del canal “Puntos de Venta” deberán solicitar previamente y por única vez autorización a la Superintendencia, presentando la siguiente información:

- a) Copia del Acta de Directorio en la que conste la decisión de utilizar dicho canal de comercialización.
- b) Un informe que contenga la evaluación de los riesgos asociados a la utilización de este canal de comercialización, determinándose las medidas que se tomarán para controlar los riesgos, identificados, de acuerdo a la normativa vigente, elaborado por la Unidad de Riesgos o área equivalente.
- c) Informe con la opinión de la Unidad de Auditoría Interna respecto de la adecuación de los controles internos implementados para el lanzamiento del nuevo canal, en la etapa previa al lanzamiento.
- d) Informe que describa la tecnología o plataformas tecnológicas utilizadas para la comercialización a través de este canal, con indicación de las políticas, procedimientos y mecanismos de control establecidos.

Las empresas deberán mantener a disposición de la Superintendencia, la siguiente información referida al Punto de Venta:

- a) Ubicación.
- b) Productos a comercializar.
- c) Personal de la empresa encargado de la comercialización.

No está sujeta a autorización previa la comercialización a través de Puntos de Venta que tienen la función exclusiva de prestar servicios de promoción e información sobre los productos de seguros que ofrecen las empresas y/o recabar documentación relacionada a las mismas siendo la empresa responsable por la documentación recibida. Por tanto, no pueden realizarse suscripciones de solicitudes de seguros.

#### **22. Información a la Superintendencia**

Las empresas deberán remitir a esta Superintendencia, con periodicidad trimestral, en los plazos de presentación de los estados financieros correspondientes, la siguiente información:

- Anexo ES-21F<sup>5</sup>: “Información sobre ubicación de los Puntos de Venta”.

### **V. COMERCIALIZACIÓN A TRAVÉS DE SISTEMAS DE COMERCIALIZACIÓN A DISTANCIA**

#### **23. Modalidad de comercialización**

---

<sup>5</sup> Numeración de anexo modificada por Resolución SBS N° 2842-2012 del 11-05-2012

La utilización de sistemas de comercialización a distancia debe garantizar que la información que las empresas proporcionen a los potenciales contratantes sea veraz, comprensiva, íntegra, y transparente. Asimismo, la información brindada por los potenciales contratantes a través de dichos mecanismos de comercialización, debe ser conservada por las empresas en forma reservada y confidencial, en los soportes necesarios que permitan su verificación posterior, así como permitir la debida identificación del contratante y/o asegurado potencial.

Esta modalidad de contratación es aplicable también a la comercialización a través de la bancaseguros.

#### **24. Información mínima de la oferta**

Las empresas que ofrezcan sus productos de seguros bajo esta modalidad deberán indicar expresamente que se trata de una oferta de seguros y proporcionar al potencial contratante y/o asegurado, como mínimo y dependiendo del tipo de seguro, la siguiente información:

- a) Identificación de la empresa, de la persona que realiza la oferta y del potencial contratante.;
- b) Fecha de la oferta y período de validez de esta.
- c) Características del seguro indicando las coberturas ofrecidas, requisitos de aseguramiento, exclusiones, periodos de carencia, deducibles y período de cobertura.
- d) Costo total a cargo del asegurado, incluyendo primas, impuestos y cualquier otro cargo, además de su forma de pago.
- e) Procedimiento para la atención de solicitudes de cobertura.
- f) Forma de aceptación de la oferta.
- g) Plazo y forma para ejercer el derecho a desistirse del contrato, al que se refiere el numeral 27 del presente Reglamento Marco.

#### **25. Registro y archivo de los datos relativos a la operación**

El ofrecimiento de productos de seguros a que se refiere el numeral anterior, deberá ser registrado íntegramente, debiéndose informar esta circunstancia al contratante o asegurado potencial. La información contenida en los soportes tecnológicos utilizados deberá encontrarse a disposición del contratante, en caso finalmente éste acepte la oferta, y de la Superintendencia, cuando así lo requiera.

Las empresas que utilicen los sistemas antes señalados son responsables frente a los contratantes, asegurados, beneficiarios y ante esta Superintendencia, por el cumplimiento de las medidas de seguridad correspondientes, destinadas a garantizar la conservación de la información y a evitar su transferencia o divulgación a personas no autorizadas. El plazo de conservación de la información se sujeta a las disposiciones emitidas a través de la Resolución SBS N° 5860-2009 que, entre otras aprueba disposiciones para la conservación y sustitución de archivos mediante la tecnología de microformas y plazos de conservación de libros y documentos.

#### **26. La aceptación de la oferta**

Una vez aceptada la oferta por el contratante, y habiéndose verificado el cumplimiento de las condiciones de asegurabilidad en función de las características del riesgo, el contrato quedará perfeccionado, quedando las empresas obligadas en los términos y condiciones en que fue efectuada la oferta, sin perjuicio del cumplimiento de lo estipulado en el artículo 329° de la Ley N° 26702, Ley General y del Reglamento de Pago de Primas de Pólizas de Seguros aprobado por Resolución SBS N° 225-2006 y sus modificatorias.

Dentro del término de quince (15) días siguientes a la fecha de aceptación de la oferta, las empresas deberán poner a disposición de los contratantes la póliza o certificado correspondiente. Si la entrega de la póliza y/o certificado se realice a través de mecanismos virtuales, dicha entrega deberá contener las medidas tecnológicas de seguridad necesarias, así como con las firmas electrónicas que doten a la póliza y certificado de validez y eficacia jurídica.

Las declaraciones efectuadas por el contratante mediante la utilización de sistemas de comercialización a distancia forman parte del contrato de seguro.

Si como consecuencia de la evaluación efectuada, sobre las condiciones de asegurabilidad, la empresa decida rechazar la solicitud deberá comunicar sobre esta decisión al solicitante dentro del término de quince (15) días de haber recibido la aceptación de la oferta.

#### **27. Desistimiento del Contratante**

Las pólizas de seguro ofrecidas bajo este canal de comercialización deben contener una cláusula que contemple el derecho del contratante de desistirse de la aceptación del contrato sin expresión de causa ni penalidad alguna, en un plazo que al efecto establecerá la empresa, que en ningún caso podrá ser inferior a quince (15) días calendario, contados desde que el contratante tuvo a su disposición la póliza o certificado, según corresponda, de acuerdo a los mecanismos acordados para tal efecto.

#### **28. Autorización previa**

Las empresas que deseen implementar mecanismos a los que se refieren el presente Apartado, deberán solicitar previamente y por única vez autorización a esta Superintendencia para utilizar el canal de comercialización "Sistemas de comercialización a distancia", para lo cual deberán presentar la siguiente información:

- a) Copia del Acta de Directorio en la que conste la decisión de utilizar este canal de comercialización.
- b) El detalle de los productos de seguros que serán comercializados a través de este canal.
- c) Información relativa al soporte técnico implementado para obtener, conservar y resguardar la información brindada por el potencial asegurado.
- d) Un informe que contenga la evaluación de los riesgos asociados a la utilización de este canal de comercialización, determinándose las medidas que se tomarán para controlar los riesgos, identificados, de acuerdo a la normativa vigente, elaborado por la Unidad de Riesgos o área equivalente, así como los mecanismos de seguridad que implementará para el mantenimiento, integridad y confidencialidad de la información en las diferentes fases del proceso de contratación.
- e) Informe con la opinión de la Unidad de Auditoría Interna respecto de la adecuación de los controles internos implementados para el lanzamiento del nuevo canal.

#### **29. Información a la Superintendencia**

Las empresas deberán remitir a esta Superintendencia, con periodicidad trimestral, en los plazos de presentación de los estados financieros correspondientes, la siguiente información:

- Anexo ES-21G<sup>6</sup>: "Información sobre Contratos de Comercialización a Distancia".

---

<sup>6</sup> Numeración de anexo modificada por Resolución SBS N° 2842-2012 del 11-05-2012

**Artículo Segundo.-** Los canales de comercialización reguladas por este Reglamento Marco además de la comercialización que realice la propia empresa, son las únicas formas de comercialización directa de seguros, permitidas a las empresas de seguros, con excepción de los Microseguros cuya comercialización es regulada en el Reglamento respectivo. En el caso de la intermediación de los seguros a través de los corredores de seguros, ésta se sujetará a las disposiciones establecidas por normas de carácter general emitidas por la Superintendencia.

**Artículo Tercero.-** Los promotores de seguros previsionales, es decir, aquellos quienes por encargo de las empresas de seguros comercializan productos previsionales enmarcados en el ámbito del Sistema Privado de Pensiones, realizarán sus actividades según las disposiciones que al respecto establezca la Superintendencia.

**Artículo Cuarto.-** Incorporar en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, aprobado mediante Resolución SBS N° 131-2002, los siguientes procedimientos: Procedimiento N° 144 “Autorización para comercializar productos de seguros mediante Comercializadores”, Procedimiento N° 145 “Autorización para comercializar productos de seguros mediante Puntos de Venta” y Procedimiento N° 146 “Autorización para comercializar productos de seguros mediante sistemas de comercialización a distancia” cuyo texto se anexa a la presente Resolución y se publica conforme lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 004-2008-PCM, reglamento de la Ley N° 29091. (Portal institucional [www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe)).

**Artículo Quinto.-** Efectuar las siguientes modificaciones al Reglamento de Sanciones aprobado por Resolución SBS N° 816-2005, según se indica a continuación

- a) Incorporar la siguiente infracción en la sección I “Infracciones Leves” del Anexo 3 “Infracciones específicas del Sistema de Seguros”:
  - Entregar pólizas y/o certificados de seguros por mecanismos virtuales, sin contar con las medidas tecnológicas de seguridad necesarias que doten a los mencionados documentos de validez y eficacia jurídica.
  
- b) Incorporar la siguiente infracción en la sección II “Infracciones Graves” del Anexo 3 “Infracciones específicas del Sistema de Seguros”:
  - No contar con adecuados controles y/o procedimientos para la comercialización de productos de seguros a través de las fuerzas de ventas, bancaseguros, puntos de ventas o de medios de comercialización a distancia, incumpliendo los requerimientos normativos, que determinen la afectación significativa y/o reiterativa de los derechos de los contratantes o asegurados.  
Sanción Específica:  
Revocación de autorización total o parcial para operar a través de los citados mecanismos de comercialización.
  
  - No cumplir con los requerimientos establecidos en el Reglamento marco de comercialización de productos de seguros, para la utilización de los distintos canales de comercialización.

**Artículo Sexto.-**<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Artículo derogado por Resolución SBS N° 1797-2011 publicada el 12/02/2011.

**Artículo Séptimo.-** Los Anexos ES-21A<sup>8</sup>, ES-21B<sup>7</sup>, ES-21C<sup>7</sup>, ES-21D<sup>7</sup>, ES-21E<sup>7</sup>, ES-21F<sup>7</sup> y ES-21G<sup>7</sup> del Reglamento marco de comercialización de productos de seguros que se aprueba mediante la presente resolución, se publican en el Portal electrónico de esta Superintendencia ([www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe)), conforme a lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS.

**Artículo Octavo.-** La presente resolución entrará en vigencia a partir del día siguiente a su publicación en el Diario Oficial El Peruano, fecha en que quedará sin efecto la Resolución SBS N° 510-2005.

Sin perjuicio de lo mencionado, las empresas tendrán un plazo de ciento veinte (120) días para adecuarse a las disposiciones del presente Reglamento.<sup>9</sup>

Regístrese, comuníquese y publíquese.

**FELIPE TAM FOX**  
Superintendente de Banca, Seguros  
y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

---

<sup>8</sup> Numeración de anexo modificada por Resolución SBS N° 2842-2012 del 11-05-2012

<sup>9</sup> Plazo ampliado hasta el 31-12-2010, a través de la Resolución SBS N° 9413-2010 del 24-08-2010

**ANEXO ES-21A<sup>10</sup>**

**INFORMACIÓN SOBRE FUERZAS DE VENTAS  
PROMOTORES DE SEGUROS**

(Correspondiente al..... Trimestre de 20...)

**Empresa...**

Nombre del promotor *	N° de DNI	Ramo en el que opera **	Fecha de inicio de sus servicios ***	Situación actual ****

\* G= ramo generales  
V= ramo de vida (no incluye previsionales)

GV= ramo de generales y vida  
dd/mm/aa.

\*\*\* Fecha en que empezó a prestar servicios como promotor de la empresa de Seguros, independientemente de la forma contractual adoptada.

\*\*\*\* Hábil (H), temporalmente suspendido (TS), finalizó el contrato (FC).- Los promotores cuyos contratos han finalizado serán informados sólo hasta el período que ocurrió la finalización.

**RESUMEN:**

Promotores de seguros dedicados a la comercialización de	Al dd/mm/aa (1) (*)	Al dd/mm/aa (2) (*)	Variación (2)-(1) (*)
Productos de Vida (*)			
Productos de Ramos Generales (*)			
Productos de Ramos Generales y de Vida			
Total			

(1) Trimestre anterior al que corresponde la información

(2) Trimestre al que corresponde la información

**Encargado de Comercialización**

<sup>10</sup> Numeración de anexo modificada por Resolución SBS N° 2842-2012 del 11-05-2012

ANEXO ES-21B<sup>11</sup>

**INFORMACIÓN SOBRE CONTRATOS DE COMERCIALIZACIÓN CON  
FUERZAS DE VENTAS - COMERCIALIZADORES**  
(Correspondiente al.....trimestre de 20...)

Empresa.....

Nombre o Razón Social del comercializador	Nombre comercial del producto	Código del Registro (1)	Código de Riesgo (2)	Tipo de seguro (3)	Número de Asegurados (4)	Monto de Primas (5)

La información se detallará por contrato de comercialización

1. Del Registro de Pólizas de seguro y Notas Técnicas
2. Código según el plan de cuentas del Sistema Asegurador.
3. Tipo de seguro: grupal o individual; Riesgo:
4. Número total de asegurados correspondiente al producto de seguros vigente al final del trimestre reportado.
5. Monto que corresponde al total de primas facturadas en el trimestre informado. El importe debe expresarse en números enteros sin decimales. De ser los montos en dólares, usar el tipo de cambio contable al cierre del trimestre reportado.

\_\_\_\_\_  
Encargado de Comercialización

<sup>11</sup> Numeración de anexo modificada por Resolución SBS N° 2842-2012 del 11-05-2012

**ANEXO ES-21C<sup>12</sup>**

**INFORMACIÓN SOBRE UBICACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS  
FUERZAS DE VENTAS - COMERCIALIZADORES**  
(Correspondiente al.....trimestre de 20...)

**Empresa**.....

UBIGEO			Comercializador (1)	Documento		Denominación del establecimiento (3)	Dirección	Actividad / tipo (4)
Dep	Prov	Dist.		Número	Tipo (2)			

**Nota:** Se informará la ubicación de cada establecimiento del comercializador a través del cual se comercialicen productos de seguros

1. Señalar la razón social o nombres completos del comercializador.
2. Señalar el tipo de documento de identidad del comercializador: 1) para RUC; 2) para DNI. 3) para Carné de extranjería 4) Otros
3. Señalar el nombre del establecimiento del comercializador
4. Señalar el tipo de establecimiento ("CT" Cadena de tiendas, "FA" Farmacia, "BO", Bodega, "OT", otros)

\_\_\_\_\_  
**Encargado de Comercialización**

<sup>12</sup> Numeración de anexo modificada por Resolución SBS N° 2842-2012 del 11-05-2012



**ANEXO ES-21D<sup>13</sup>**

**INFORMACIÓN SOBRE CONTRATOS DE COMERCIALIZACIÓN DEL SOAT**  
(Correspondiente al.....Trimestre de 200...)

<b>Empresa.....</b>		<b>Código de Registro SBS.....</b>	
<b>Nombre de la Empresa</b>	<b>Fecha de firma del contrato</b>	<b>Número de Asegurados</b>	<b>Monto de las Primas</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

**Nota:**

1. Nombre completo o razón social de la persona con la que se ha suscrito el contrato

\_\_\_\_\_  
**Encargado de Comercialización**

<sup>13</sup> Numeración de anexo modificada por Resolución SBS N° 2842-2012 del 11-05-2012



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

**ANEXO ES-21E<sup>14</sup>**

**INFORMACIÓN SOBRE CONTRATOS DE COMERCIALIZACIÓN DE BANCASEGUROS**  
(Correspondiente al.....Trimestre de 200...)

Empresa.....

Empresa del Sistema Financiero 1	Nombre comercial del producto 2	Código del Registro 3	Código de Riesgo 4	Tipo de Seguro 5	Número de Asegurados 6	Monto de las Primas 7

La información se detallará por contrato de comercialización

1. Nombre de la Empresa del Sistema Financiero
2. Nombre del producto o de la póliza de seguro.
3. Del Registro de Pólizas de seguro y Notas Técnicas
4. Utilizar los códigos de riesgos que se indican en la columna "Ganancias y Pérdidas" del Cuadro Concordante de Riesgos del Plan de Cuentas para Empresas del Sistema Asegurador,
5. Tipo de Seguro: Colocar "V" si es seguro vinculado a operaciones crediticias en empresas del Sistema Financiero y "NV" si es seguro no vinculado a dichas operaciones.
6. Número total de asegurados correspondiente al producto de seguros vigente al final del trimestre reportado.
7. Monto que corresponde al total de primas facturadas en el trimestre informado. El importe debe expresarse en números enteros sin decimales. De ser los montos en dólares, usar el tipo de cambio contable al cierre del trimestre reportado.

**Encargado de Comercialización**

<sup>14</sup> Numeración de anexo modificada por Resolución SBS N° 2842-2012 del 11-05-2012



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

**ANEXO ES-21F<sup>15</sup>**

**INFORMACIÓN SOBRE UBICACIÓN DE LOS PUNTOS DE VENTA**  
(Correspondiente al.....trimestre de 20...)

**Empresa.....**

Ubigeo			Dirección	Encargado (1)	Nombre del producto (2)	Código de registro (3)	Código de riesgo (4)	Número de asegurados (5)	Monto de primas (6)
Dep	Prov	Dist.							

**Nota:**

1. Personal de la empresa de seguros.
2. Nombre del producto o de la póliza de seguro.
3. Del Registro de Pólizas de seguro y Notas Técnicas
4. Utilizar los códigos de riesgos que se indican en la columna "Ganancias y Pérdidas" del Cuadro Concordante de Riesgos del Plan de Cuentas para Empresas del Sistema Asegurador,
5. Número total de asegurados correspondiente al producto de seguros vigente al final del trimestre reportado.
6. Monto que corresponde al total de primas facturadas en el trimestre informado. El importe debe expresarse en números enteros sin decimales. De ser los montos en dólares, usar el tipo de cambio contable al cierre del trimestre reportado.
7. Las columnas (5) y (6) no se llenan si es que en el Punto de Venta no se suscriben solicitudes de seguros

\_\_\_\_\_  
**Encargado de Comercialización**

<sup>15</sup> Numeración de anexo modificada por Resolución SBS N° 2842-2012 del 11-05-2012



**ANEXO ES-21G<sup>16</sup>**

**INFORMACIÓN SOBRE CONTRATOS DE COMERCIALIZACIÓN A DISTANCIA**  
(Correspondiente al.....trimestre de 20...)

Empresa.....

Nombre o Razón Social de la empresa (1)	Nombre comercial del producto	Código de registro (2)	Código de Riesgo (3)	Tipo de seguro (4)	Número de Asegurados (5)	Monto de Primas (6)

La información se detallará por contrato de comercialización

- 1) Se refiere a la empresa que ofrece el servicio de comercialización a distancia
- 2) Del Registro de Pólizas de seguro y Notas Técnicas
- 3) Código según el plan de cuentas del Sistema Asegurador.
- 4) Tipo de seguro: grupal o individual.
- 5) Número total de asegurados correspondiente al producto de seguros vigente al final del trimestre reportado.
- 6) Monto que corresponde al total de primas facturadas en el trimestre informado. El importe debe expresarse en números enteros sin decimales. De ser los montos en dólares, usar el tipo de cambio contable al cierre del trimestre reportado.

**Encargado de Comercialización**

<sup>16</sup> Numeración de anexo modificada por Resolución SBS N° 2842-2012 del 11-05-2012