

Lima, 29 de octubre de 2009

**Resolución S.B.S.
N° 14283 -2009**

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

CONSIDERANDO:

Que, conforme al 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 modificatorias, en adelante Ley General, es objeto de la Superintendencia proteger los intereses del público en el ámbito de los sistemas financiero y de seguros;

Que, para el desarrollo económico y social del país, resulta necesario que los sectores menos favorecidos puedan acceder a los beneficios de los seguros a fin de garantizar la continuidad de sus actividades y la protección de sus familias;

Que, mediante Resolución SBS N° 215-2007 se aprobó el Reglamento de Microseguros con el objeto de establecer condiciones para el adecuado uso de los seguros a fin de incrementar su penetración y desarrollo en dichos sectores;

Que, esta Superintendencia ha considerado necesario modificar el mencionado Reglamento con la finalidad de continuar mejorando el marco regulatorio aplicable a este tipo de seguros;

Estando a lo opinado por las Superintendencias Adjuntas de Banca y Microfinanzas, de Seguros, de Riesgos, de Estudios Económicos y de Asesoría Jurídica y por la Gerencia de Productos y Servicios al Usuario; 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 2, 7 y 9 del artículo 349° de la Ley General;

RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el Reglamento de Microseguros, aplicable a las empresas de seguros señaladas en el artículo 16° literal d) de la Ley General, según se indica a continuación

REGLAMENTO DE MICROSEGUROS

1. Definiciones

Para efectos del presente Reglamento, se deben considerar las siguientes definiciones

- a) **Comercializador:** Persona natural o jurídica, con la cual la empresa de seguros ha suscrito un contrato de comercialización con la finalidad de comercializar microseguros individuales o en grupo, de acuerdo con las condiciones señaladas en dicho contrato.
- b) **Días:** Días calendario
- c) **Póliza simplificada:** Documento que acredita la contratación del seguro individual. Incorpora la solicitud del seguro.
- d) **Reclamo:** Comunicación mediante la cual un usuario expresa su insatisfacción con el servicio y/o producto recibido o manifestando la presunta afectación de un legítimo interés. Asimismo se considera toda reiteración que se origina a consecuencia de la disconformidad del usuario respecto a la respuesta emitida por la empresa supervisada, o por la demora, en la atención de la solicitud, consulta o reclamo.
- e) **Seguro de grupo:** Modalidad de contratación del seguro, que otorga cobertura, mediante un solo contrato, a múltiples asegurados que integran una colectividad homogénea.
- f) **Seguro individual:** Modalidad de contratación mediante la cual se otorga cobertura a través de una póliza simplificada extendida por la empresa de seguros.
- g) **Solicitud-Certificado:** Documento que acredita la contratación de una póliza de grupo.
- h) **Solicitud de cobertura:** Pedido de cobertura efectuado ante la empresa de seguros por la ocurrencia de un siniestro.
- i) **Superintendencia:** Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

2. Concepto

El microseguro es un seguro que brinda protección a la población de bajos ingresos, frente a la ocurrencia de pérdidas derivadas de los riesgos humanos o patrimoniales, que les afecten.

La cobertura es otorgada por una empresa de seguros autorizada por la Superintendencia y contratada bajo la modalidad de seguro individual o seguro de grupo, para lo cual se emite la póliza simplificada o la solicitud-certificado, respectivamente.

3. Características del microseguro

Los productos de microseguros deben cumplir con las siguientes características:

- a) Responden al perfil de riesgo y necesidades de protección de un grupo asegurable específico identificado, y cuando corresponda deben señalar al comercializador.
- b) Las coberturas deben ser adecuadas a las características del sector a quienes van dirigidas y considerar sus necesidades reales e inmediatas de protección.
- c) La póliza simplificada y la solicitud-certificado deben ser redactadas en lenguaje simple y contener los requisitos mínimos establecidos en el numeral 6 del presente Reglamento.
- d) La póliza del seguro de grupo debe ser redactada en lenguaje fácilmente comprensible, de acuerdo con las características del microseguro, contener la información mínima señalada en el numeral 6 del presente Reglamento, y no deben incluir condiciones que afecten sus características de simplicidad, claridad y facilidad en la contratación.
- e) Partes que intervienen en el microseguro:
 - e.1) El asegurador es una empresa de seguros autorizada por la Superintendencia.

- e.2) El contratante en el caso de un seguro individual, es el propio asegurado o un tercero, y en caso de seguros de grupo es el comercializador - persona natural o jurídica - que suscribe el contrato de microseguros.
- e.3) El asegurado es una persona natural o una persona jurídica.
- e.4) El beneficiario es el propio asegurado o el contratante. Para la cobertura de fallecimiento, los beneficiarios serán los señalados por el asegurado en la solicitud-certificado o en la póliza simplificada; y en su defecto, serán los herederos del asegurado instituidos de acuerdo a Ley, en partes iguales. En el caso de menores de edad, la indemnización deberá pagarse a alguno de sus padres.
- f) No se podrán establecer verificaciones previas en relación con las personas y bienes asegurables, salvo que la naturaleza del seguro exija establecerlas, siendo suficiente la suscripción de la solicitud-certificado o de la póliza simplificada por el asegurado para que opere la cobertura. En caso de ser necesarias dichas verificaciones, estas deben ser concordantes con las coberturas que se otorga en el microseguro.
- g) No se deben establecer exclusiones y en caso de requerirlas, éstas deben ser mínimas y concordantes con las coberturas que otorga el microseguro.
- h) El pago de la prima se efectuará en la forma y plazo establecido en la póliza simplificada o la solicitud-certificado. El incumplimiento de pago del asegurado, determinará la suspensión de la cobertura o la resolución del contrato, situación que debe encontrarse claramente establecida en la póliza simplificada o en la solicitud certificado.
- i) El término de la cobertura se producirá por falta de pago de la prima, por el pago del total de las coberturas establecidas en la póliza, por el vencimiento del plazo establecido en la póliza, por dolo o fraude del contratante o asegurado, o de manera voluntaria por el asegurado, previo aviso de treinta (30) días a la empresa de seguros.
- j) Los deducibles, copagos y franquicias no son aplicables.
- k) Los gastos relacionados a la emisión de la póliza deben ser incorporados dentro del monto de la prima.
- l) Ante la ocurrencia del siniestro, la solicitud de cobertura deberá ser presentada al comercializador del seguro, quien tramitará el pago de la indemnización correspondiente ante la empresa de seguros de manera directa o a través del corredor de seguros.
- m) El pago de la indemnización será exigible dentro del plazo de diez (10) días de recibida la documentación sustentatoria señalada en la solicitud-certificado o en la póliza simplificada, la misma que deberá estar referida únicamente a la comprobación de la ocurrencia del siniestro cubierto.
- n) El pago de la indemnización a cargo de la empresa de seguros podrá efectuarse a través del comercializador o directamente al asegurado.
- o) En los casos de reclamos efectuados por los asegurados por falta de pago de la indemnización, el trámite correspondiente deberá efectuarse a través del comercializador o del corredor de seguros. Para tales efectos, las empresas de seguros cuentan con un plazo máximo de quince (15) días para resolver el reclamo presentado.

4. Comercialización y diseño del producto

La comercialización de los microseguros se realizará directamente por la empresa de seguros, por los comercializadores, o a través de la intermediación de corredores de seguros, sobre la base de la normativa aplicable a la actividad de los intermediarios.

En virtud de la suscripción del contrato de comercialización, se adquiere la condición de comercializador de la empresa de seguros frente al asegurado.

En los casos de seguros individuales, el contrato de comercialización permite a la persona natural o jurídica comercializar el producto, en los términos señalados en el numeral 13 del presente Reglamento.

En los seguros de grupo, los contratantes de pólizas de microseguros podrán encargarse de la comercialización, previa suscripción del contrato regulado en citado el numeral.

5. Prueba del contrato de microseguro

Se puede probar la existencia del contrato de microseguro exhibiendo la póliza simplificada, o la solicitud-certificado suscrita por el asegurado. En dichos documentos deberá constar la firma del representante de la empresa de seguros o comercializador, respectivamente.

Asimismo constituye medio de prueba del contrato, el comprobante de pago en donde conste el pago de la prima.

6. Información mínima

La póliza simplificada y la solicitud-certificado que la empresa de seguros, el comercializador o el corredor de seguros entreguen al asegurado como prueba del otorgamiento de la cobertura, debe tener el siguiente contenido mínimo:

- a) Identificación de la empresa de seguros y del contratante.
- b) Identificación del asegurado, con la siguiente información mínima:
 - b.1) Nombre completo
 - b.2) Fecha de nacimiento
 - b.3) Documento de Identidad
 - b.4) Dirección domiciliaria
- c) Detalle de las coberturas y exclusiones de la póliza.
- d) Procedimiento para solicitar el pago del beneficio.
- e) Plazo para el pago del beneficio.
- f) Procedimiento para la atención de reclamos.
- g) Precisión de que las comunicaciones, solicitudes de cobertura y pagos efectuados al comercializador, por las coberturas otorgadas, tienen el mismo efecto que si se hubieran dirigido a la empresa de seguros correspondiente.
- h) En el caso de las solicitudes-certificados, se debe indicar expresamente que el asegurado de un microseguro de grupo tiene derecho a solicitar copia de la póliza correspondiente, incluyendo las condiciones generales, particulares, especiales y cláusulas adicionales que les sean aplicables, la que será entregada por el comercializador en un plazo máximo de quince (15) días calendarios contados desde la fecha de recepción de la solicitud.

La solicitud de seguro de la póliza simplificada así como la solicitud-certificado, deben estar debidamente suscritas por cada asegurado. En caso que la forma de contratación del seguro, no permita la suscripción formal de la solicitud, las empresas deberán proveerse de mecanismos que permitan comprobar que hubo de por medio una solicitud de la cobertura para que la empresa haya emitido la póliza respectiva.

La empresa de seguros y/o corredor de seguros deberán efectuar las coordinaciones pertinentes a efectos de que las pólizas simplificadas sean entregadas por los comercializadores a los asegurados en el plazo de diez (10) días de recibidas. Las copias de las solicitudes-certificados suscritas deben entregarse a los asegurados al momento de la contratación.

7. Inscripción de las pólizas de microseguros

Los modelos de pólizas de microseguros serán remitidos a la Superintendencia, de manera previa a su comercialización, según lo dispuesto por el artículo 15° del Reglamento de Pólizas de Seguro y Notas Técnicas, aprobada por Resolución SBS N° 1420-2005, y sus modificatorias, indicando en su denominación que se trata de un microseguro. Asimismo deberán ser inscritas en el Registro de Pólizas de Seguro y Notas Técnicas a que se refiere la Resolución SBS N° 1136-2006 y sus modificatorias.

8. Modificación de las condiciones del microseguro

En caso fuera necesario efectuar modificaciones a las condiciones de la póliza, la empresa de seguros deberá utilizar los medios necesarios para que todos y cada uno de los asegurados tomen conocimiento de dichas modificaciones, por lo menos con treinta (30) días de anticipación. En este sentido, en la oportunidad del pago de la prima, la empresa de seguros deberá entregar a los asegurados un detalle de las modificaciones a la cobertura, con la finalidad de que el asegurado manifieste su conformidad con los nuevos términos del contrato. Ante el silencio del asegurado, se entenderá que ha aceptado las nuevas condiciones del seguro. La empresa de seguros deberá conservar la evidencia de la comunicación efectuada.

Asimismo, la empresa de seguros deberá informar al asegurado que en caso de no aceptar las condiciones modificadas del contrato, la cobertura terminará en el plazo previsto en el párrafo anterior o en su defecto, cuando venza el periodo de gracia correspondiente al momento en que el asegurado deje de pagar la prima.

9. Información sobre los microseguros a los asegurados vinculados a operaciones crediticias

Cuando el contratante del seguro sea una entidad supervisada por la Superintendencia, deberá informar a sus clientes o asociados cuando una operación crediticia tenga vinculación con un microseguro, con la finalidad de que los asegurados tomen conocimiento de la necesidad de contratar la cobertura correspondiente.

10. Solución de controversias

Las empresas de seguros deberán atender los reclamos originadas en una operación de microseguros, en un plazo máximo de quince (15) días de presentado por el asegurado.

En caso de persistencia del reclamo o que no se encuentren conforme con las respuestas brindadas por la empresa, los asegurados podrán optar por los mecanismos de solución de controversias que consideren adecuados, de acuerdo al marco normativo vigente. El arbitraje como medio de solución de controversias será considerado en los casos que no restrinjan los derechos del asegurado.

11. Información a la Superintendencia

Las empresas de seguros que comercialicen microseguros, deberán remitir a la Superintendencia con periodicidad trimestral, en las fechas de presentación de la información financiera, los anexos que se indican a continuación y que forman parte del presente Reglamento:

12. Requisitos del Comercializador

El comercializador con el que la empresa de seguros suscriba el contrato de comercialización, deberá contar con establecimientos comerciales que brinden atención al público, que posean infraestructura física y recursos humanos adecuados para la prestación de los servicios en condiciones de seguridad.

Pueden ser comercializadores de microseguros, entre otros, las empresas del sistema financiero, las instituciones de microfinanzas, las empresas de transferencias de fondos, cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas para operar con recursos del público, empresas proveedoras de bienes o servicios, instituciones públicas o privadas y organizaciones gremiales y/o comunales y/o sociales.

13. Contrato de comercialización

El contrato de comercialización que celebre la empresa de seguros con las personas naturales o jurídicas que actúen como comercializadores, deberá contener como mínimo lo siguiente:

- a) El compromiso del comercializador de ofrecer el microseguro, en estricto cumplimiento de las instrucciones señaladas por la empresa de seguros.
- b) El compromiso de que las comunicaciones y solicitudes de cobertura presentadas por los asegurados al comercializador, sobre aspectos relacionados con el seguro contratado, tendrán los mismos efectos como si hubieran sido presentadas a la empresa de seguros.
- c) El compromiso de que los pagos efectuados por los asegurados al comercializador, se considerarán abonados a la empresa de seguros.
- d) La responsabilidad de la empresa de seguros por los errores u omisiones derivados de la comercialización de los seguros en que incurra el comercializador y por los perjuicios que se pueda ocasionar a los asegurados y/o beneficiarios. Ello sin perjuicio de la responsabilidad del comercializador, frente a la empresa de seguros.
- e) El detalle específico de los productos de microseguros materia de la comercialización, los mismos que deberán estar definidos y desarrollados en los términos señalados en el presente Reglamento.
- f) El compromiso por parte de la empresa de seguros de orientar adecuadamente al personal del comercializador, sobre el procedimiento de contratación del microseguro.
- g) El compromiso del comercializador de distribuir entre los potenciales asegurados, los folletos informativos de los productos de microseguros proporcionados por la empresa de seguros, a efectos de que tengan un apropiado conocimiento del seguro ofrecido

14. Responsabilidad de la empresa de seguros

La empresa de seguros debe procurar que el asegurado tenga información sobre la identificación de la empresa de seguros que presta la cobertura y de la dirección y teléfono de contacto para la atención de solicitudes de cobertura y absolución de consultas. En el caso de seguros intermediados por corredores de seguros, éstos deben asesorar permanentemente al contratante sobre los alcances de la cobertura de acuerdo con la regulación que norma su actividad.

¹ Numeración de anexo modificada por Resolución SBS N° 2842-2012 del 11-05-2012.

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.

15. Disposiciones contables

El registro contable de las primas de microseguros deberá ser concordante con la vigencia de la cobertura otorgada.

En caso de incumplimientos en el pago de la prima que se prolonguen por más de noventa (90) días respecto de las fechas previstas en la póliza o solicitud-certificado, las empresas de seguros deberán provisionar la totalidad del monto pendiente de pago, aunque el plazo para efectuar el pago no se encuentre vencido. Para tales efectos las empresas aplicarán las disposiciones del artículo 16° del Reglamento de pago de primas aprobadas mediante Resolución SBS N° 225-2006 y sus modificatorias.

16. Disposiciones finales

- a) Las disposiciones de los artículos 6°, 7°, 8° y 9° del Reglamento de Pólizas de Seguro y Notas Técnicas, aprobado mediante Resolución SBS N° 1420-2005, y sus normas modificatorias, no son de aplicación a las pólizas de los microseguros.
- b) El plazo de treinta (30) días establecido en el numeral 4.1 de la Circular N° G-110-2003, referida al Servicio de Atención a los Usuarios, no se aplica a la atención de los reclamos que tengan origen en un microseguro.

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

- a) Incorporar las siguientes infracciones en la sección I del Anexo 3 "Infracciones específicas del Sistema de Seguros":

Sección I: Infracciones Leves

- Incumplir con los plazos establecidos en las pólizas o certificado o solicitud, de acuerdo al marco normativo para el pago de la indemnización debida al asegurado o al beneficiario del seguro.
- No entregar la solicitud-certificado, en el caso de seguros de grupo y/o la póliza simplificada, en el caso de seguros individuales a los comercializadores, para su posterior entrega a los asegurados, o entregarla sin la información mínima señalada en el Reglamento de Microseguros.

Artículo Tercero.- El Anexo del Reglamento de Microseguros que se aprueba mediante la presente resolución, se publica en el Portal electrónico de esta Superintendencia (www.sbs.gob.pe), conforme a lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS.

Artículo Cuarto.- La presente Resolución entra en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, y deja sin efecto el Reglamento aprobado mediante Resolución SBS N° 215-2007.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

FELIPE TAM FOX

Superintendente de Banca, Seguros
y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

ANEXO ES-16¹

INFORMACIÓN SOBRE PÓLIZAS DE MICROSEGURO VIGENTES ⁽¹⁾
AL /...../ 20.....

EMPRESA DE SEGUROS:

RAMO	RIESGO ⁽²⁾	CÓDIGO DE REGISTRO	NOMBRE COMERCIAL DEL PRODUCTO	Nº DE ASEGURADOS	PRIMAS DE SEGUROS ⁽³⁾	SINIESTROS ⁽⁴⁾

- (1) La información de este anexo debe coincidir con aquella presentada según el Reglamento del Registro de Pólizas de Seguro y Notas Técnicas y sus modificatorias.
- (2) Según código del Cuadro Concordante de Riesgos del Plan de Cuentas para las Empresas del Sistema Asegurador.
- (3) Corresponde a la cuenta 5001 del Plan del Plan de Cuentas para las Empresas del Sistema Asegurador.
- (4) Corresponde a la cuenta 4201 del Plan del Plan de Cuentas para las Empresas del Sistema Asegurador.

¹ Numeración de anexo modificada por Resolución SBS N° 2842-2012 del 11-05-2012.