



Lima, de de 2010

Resolución S.B.S.
N° -2010

*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, de acuerdo al artículo 328° de la Ley General los modelos de pólizas, las tarifas y las condiciones resultantes de lo dispuesto en los artículos 9°, 326° y 327°, no requieren aprobación previa de la Superintendencia, pero deben hacerse de su conocimiento antes de su utilización y aplicación; estando este Organismo facultado para prohibir la utilización de pólizas redactadas en condiciones que no satisfagan lo señalado en los mencionados artículos;

Que, mediante la Resolución SBS N° 1420-2005 que aprobó el Reglamento sobre Pólizas de Seguros y Notas Técnicas, se estableció la información mínima que deben contener las pólizas de seguro y notas técnicas, además de los requisitos señalados en el artículo 326° de la Ley General, y la información que las empresas de seguros deben presentar a la Superintendencia de manera previa a la comercialización de sus productos;

Que, resulta necesario modificar las disposiciones de la mencionada Resolución en virtud de la revisión efectuada a las pólizas de seguros que se han puesto en su conocimiento antes de su utilización y aplicación;

Estando a lo opinado por las Superintendencias Adjuntas de Seguros 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 7 y 9 del artículo 349° de la Ley General;

RESUELVE:

Artículo Primero.- Modificar el Reglamento de Pólizas de Seguro y Notas Técnicas aprobado mediante Resolución SBS N° 1420-2005 de la siguiente manera:



1. Incorporar las siguientes definiciones en el artículo 2° "Definiciones", con el texto que se indica a continuación:

"q) 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."*

"r) Solicitud de cobertura: *Pedido de cobertura efectuado ante la empresa de seguros por la ocurrencia de un siniestro."*

2. Modificar los incisos h), j) y k) del artículo 3° "Contenido mínimo", según se señala en el siguiente texto:

"h) Causales de resolución del contrato, las cuales deben observar la distinción entre la rescisión y resolución, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 376° del Código de Comercio y artículos 219.7°, 1370° y 1371° del Código Civil;"

"j) Procedimiento para presentar la solicitud de cobertura, incluyendo la información mínima que debe presentarse a la empresa en caso de siniestro a efectos de solicitar la correspondiente cobertura;"

"k) Mecanismo de solución de controversias; en caso las partes sometan las controversias a arbitraje, el pacto arbitral deberá ser incorporado en una cláusula adicional;"

3. Incorporar el literal g) del artículo 4° "Prohibiciones", según se señala en el siguiente texto:

"g) Cláusulas que establezcan plazos de caducidad contraviniendo el artículo 2004° del Código Civil. Los plazos que la empresa establezca para comunicar la ocurrencia de un siniestro y solicitar la indemnización correspondiente, no afectan el derecho del asegurado a solicitar la cobertura a través de otras instancias, interponiendo las acciones que correspondan de acuerdo al marco normativo vigente."

4. Modificar el artículo 6° "La solicitud de seguro", según se señala en el siguiente texto:

"La Solicitud de Seguro

Artículo 6°.- *La solicitud de seguro, debe estar debidamente suscrita por el contratante o asegurado, según corresponda, ya sea que se trate de seguros individuales o colectivos, constituyendo parte integrante de la póliza de seguro.*

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.

En el caso de seguros individuales, dicha solicitud deberá contener la obligación de la empresa de entregar la póliza de seguro al contratante y/o asegurado dentro del plazo de quince (15) días calendario de haber solicitado el seguro, si no media rechazo previo de la solicitud. En caso se haya entregado la póliza al contratante, y el asegurado sea una persona distinta, éste podrá solicitar copia de la póliza, a la empresa, sin perjuicio del pago que corresponda efectuar por dicho servicio adicional.

Tratándose de seguros de grupo o colectivos, la solicitud del seguro deberá precisar la obligación de la empresa de entregar los certificados de seguro al contratante, dentro del plazo de quince (15) días calendario de haber presentado las respectivas solicitudes de seguros, si no media rechazo previo de la solicitud.



En las solicitudes que se utilicen para contratar seguros a través de empresas del sistema financiero deberá señalarse, además, que la empresa es responsable frente al contratante y/o asegurado de la cobertura contratada, y de todos los errores u omisiones en que incurra la empresa del sistema financiero con motivo de la comercialización de las pólizas de seguros.

La aceptación de la solicitud del seguro supone la conformidad de las declaraciones efectuadas en ella por el contratante o asegurado en los términos estipulados por las empresas, en tanto el contratante o asegurado hubieran proporcionado información veraz. La información necesaria para la identificación del contratante, asegurado y beneficiarios, deberá ser incorporada en la solicitud. “

5. Modificar el primer párrafo del artículo 9° “Información adicional a cargo de la empresa”, según se señala en el siguiente texto:

“Información adicional a cargo de las empresas

Artículo 9°.- *Las empresas deberán entregar a los asegurados y/o contratantes, conjuntamente con la póliza o certificado de seguro, según sea el caso, un resumen en el que conste de manera clara y breve, los riesgos cubiertos y las exclusiones, las causales de resolución del contrato, el procedimiento y plazo para presentar la solicitud de cobertura, procedimiento para presentar reclamos por insatisfacción de los asegurados, ante un servicio o producto de la empresa, los mecanismos de solución de controversias, las áreas de la empresa encargadas de atender reclamos de los usuarios, señalando su ubicación y teléfono, así como la ubicación, teléfono y página web de la Defensoría del Asegurado.”*

6. Modificar el primer párrafo del artículo 15° “Remisión de pólizas y notas técnicas”, según se indica a continuación:

“Remisión de pólizas y notas técnicas

Artículo 15°.- *Los modelos de las condiciones generales, particulares, especiales y cláusulas adicionales de las pólizas de seguro, así como las notas técnicas, antes de su utilización y aplicación por las empresas, deben ser puestas en conocimiento de esta Superintendencia y contar con un código de identificación de acuerdo con las normas correspondientes que para tal efecto dicte la Superintendencia.”*

Artículo Segundo.- La presente Resolución entra en vigencia a los treinta días de publicada en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

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