

# Alerta Seguros y Reaseguros - Octubre 2019

Mediante Resolución SBS No. 4143-2019 se aprueba el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema de Seguros (el “Reglamento de Gestión”). Esta resolución busca regular aspectos de la práctica de negocios, transparencia y la contratación de seguros aplicables para las empresas de seguros y corredores de seguros.

El Reglamento de Gestión dispone, entre otros, que en la relación con los usuarios, las empresas y los corredores deben ceñirse a los principios asociados a sus prácticas de negocio, transparencia de información y gestión de reclamos.

A continuación señalamos algunos aspectos importantes de la norma:

1. Gestión de conducta de mercado.- Las empresas deben desarrollar: (i) políticas que incorporen la conducta de mercado en la cultura organizacional; (ii) procedimientos generales para el diseño, comercialización, monitoreo de productos y de gestión de siniestros; (iii) manual para la gestión de conducta de mercado; (iv) código de buenas prácticas en la relación de la empresa con los usuarios; y (v) plan anual de capacitación del personal.

2. Oficial de conducta de mercado.- Las empresas deben contar con un oficial de conducta de mercado a tiempo completo y dedicación exclusiva<sup>[1]</sup>. Entre sus funciones esta: (i) la evaluación y verificación de las políticas para asegurar una adecuada conducta de mercado; (ii) atender requerimientos de información asociados a la gestión de mercado; y (iii) remitir informes anuales y semestrales a la SBS.

3. Contratación de productos de seguros.- Se desarrolla con mayor detalle el proceso de contratación de seguros, lo que incluye la regulación de la solicitud del seguro, indicando, entre otros: (i) que sin perjuicio de la modalidad de comercialización, las empresas deben poner a disposición de los usuarios una solicitud de seguro; y (ii) que en los seguros de vida bajo modalidad de renta particular, la solicitud debe indicar de forma expresa si el contratante o asegurado puede resolver unilateralmente el contrato, sin

expresión de causa.

4. Cláusulas y prácticas abusivas.- Recae en la empresa la prueba de la negociación previa de las cláusulas de las pólizas. Además, se introduce como ejemplo de prácticas abusivas, entre otras: (i) las que involucren un beneficio económico que pudiera influir la decisión de contratar un seguro de vida en la modalidad de renta vitalicia o particular; y (ii) en caso de convenios y/o contratos entre corredores y empresas de seguros, las prácticas que impongan condiciones que afectan la independencia del corredor.

5. Reglamentos derogados.- En virtud de esta norma, el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema de Seguros, aprobado por Resolución SBS No. 3199-2013 (el “Reglamento de Transparencia”) quedará derogado gradualmente y en etapas. El Reglamento para el Uso de Pólizas de Seguros Electrónicas también quedará derogado. Ello significa que, entre otros, quedará sin efecto el Sistema de Atención al Usuario regulado por el Reglamento de Transparencia.

El Reglamento de Gestión entra parcialmente en vigencia el 1 de diciembre de 2019. No obstante, las disposiciones relativas a la gestión de conducta de mercado entran en vigencia el 10 de marzo de 2020, y las disposiciones sobre contratación con usuarios entran en vigencia el 6 de setiembre de 2020, salvo el artículo 22. Dicho artículo entra en vigencia el 5 de marzo de 2021.

[1] En razón de su tamaño y la complejidad de sus operaciones, las empresas de seguros podrán solicitar a la SBS una autorización previa para que las funciones del oficial de conducta de mercado sean asumidas por un funcionario a dedicación no exclusiva. Por otro lado, solo los corredores de seguros que se encuentran en el Segmento 1 (según el Reglamento de Supervisión y Control de Corredores, aprobado por Resolución SBS No. 809-2019) deberán contar con un oficial de conducta de mercado. Los corredores de seguros no necesitarán autorización previa para que dicho funcionario sea a dedicación no exclusiva.