EViS
Escuela Virtual de Riesgos y Seguros



Resolución S.B.S N° 2829-2016

Aprueban el Reglamento de Pólizas de Microseguros.

"LAS PERSONAS Y EMPRESAS ENFRENTAN DIARIAMENTE RIESGOS QUE PUEDEN OCASIONARLES PÉRDIDAS ECONÓMICAS"

SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Lima, 20 de mayo de 2016

Resolución S.B.S.
N° 2829-2016

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 Nº 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, los microseguros son productos de seguros que pueden ser accesibles para las personas de bajos ingresos y microempresarios, los cuales deben responder a sus necesidades de protección para permitirles mejorar la gestión de los riesgos personales y patrimoniales que pueden afectar a este sector de la población;

Que, mediante la Resolución SBS N° 14283-2009 se aprobó el Reglamento de Microseguros estableciendo la definición de estos productos, sus requisitos y características, así como las formas de comercialización;

Que, de conformidad con la Décimo Segunda Disposición Complementaria, Final y Modificatoria de la Ley del Contrato de Seguro, Ley N° 29946, los microseguros, por sus características especiales, se sujetan a la regulación sobre la materia emitida por esta Superintendencia, en lo que sea aplicable; sin perjuicio de los principios que recoge la citada Ley;

Que, esta Superintendencia considera necesario actualizar las disposiciones aplicables al microseguro, teniendo en cuenta el marco normativo que regula el contrato de seguro; así como establecer las normas que permitan mejorar la identificación de dichos productos; para lo cual, se modifica la definición de microseguro y se precisan sus características, se establecen las condiciones de comercialización y el procedimiento de inscripción de los modelos de pólizas de microseguro, entre otros;

Que, a efectos de recoger las opiniones del público en general respecto de la propuesta de norma, se dispuso la prepublicación del proyecto de resolución en el portal electrónico de esta Superintendencia, al amparo de lo dispuesto en el Decreto Supremo Nº 001-2009-JUS y sus normas modificatorias;

Contando con el visto bueno de las Superintendencias Adjuntas de Seguros, de Estudios Económicos, de Asesoría Jurídica, de Riesgos y de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera;

En uso de las atribuciones conferidas por los numerales 7 y 19 del artículo 349 de la Ley General;

RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el Reglamento de Pólizas de Microseguros, según se indica a continuación:

REGLAMENTO DE PÓLIZAS DE MICROSEGUROS

CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Alcance

Las disposiciones del Reglamento son aplicables a las empresas de seguros a que se refiere el literal D del artículo 16 de la Ley General, en adelante las empresas.

Artículo 2.- Definiciones

Para efectos de lo dispuesto en la presente norma se consideran las siguientes definiciones:

a) Asegurado: titular del interés asegurable objeto del contrato de seguro, puede ser también el contratante del seguro.
b) Beneficiario: titular de los derechos indemnizatorios establecidos en la póliza.
c) Comercializador: persona natural o jurídica con la que la empresa celebra un contrato de comercialización, con el objeto de que la persona se encargue de facilitar la contratación de un producto de seguros. También se consideran comercializadores a las empresas de operaciones múltiples (bancaseguros) y a las empresas emisoras de dinero electrónico, indicadas en el Reglamento de Comercialización de Productos de Seguros, aprobado por Resolución SBS N° 1121-2017 y sus modificatorias.[1]
d) Contratante: persona natural o jurídica que celebra el contrato de seguro. En el caso de un seguro individual puede además tener la calidad de asegurado.
e) Contratante y/o asegurado potencial: persona a quien la empresa, a través de promotores de seguros o comercializadores, y/o los corredores de seguros, le ofrece el seguro.
f) Días: días calendario.
g) Ley General: Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702 y sus normas modificatorias.
h) Microempresario: según definición establecida en la Ley N° 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa y sus normas modificatorias.
i) Póliza simplificada: póliza de microseguro que ha sido contratada bajo la modalidad de seguro individual. Puede incorporar a la solicitud de seguro.
j) Prima comercial: aquella que incluye a la prima pura de riesgo, cargos de administración, emisión, producción y redistribución del riesgo (coaseguro y reaseguro), cargos de agenciamiento por la intermediación de corredores de seguros, contratación de comercializadores o promotores de seguros, el beneficio comercial de la empresa, entre otros conceptos relacionados con la cobertura materia del microseguro.
k) Reclamo: en concordancia con lo señalado en el artículo 4 del Reglamento de Reclamos y Requerimientos aprobado por Resolución SBS N° 4036-2022 y sus modificatorias.[2]

[1] Literal modificado por Resolución SBS N° 01438-2024 publicada el 22/04/2024, vigente a partir del 23/04/2024.
[2] Literal modificado por Resolución SBS N° 01438-2024 publicada el 22/04/2024, vigente a partir del 23/04/2024.

l) Seguro individual: modalidad de seguro por la que el asegurado es persona única. En el caso de los seguros de personas, puede incluir al cónyuge, dependientes u otros como asegurados y/o beneficiarios del seguro, según los términos del contrato de seguro.
m) 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.
n) Solicitud-certificado de microseguro: documento que acredita la contratación del microseguro bajo la modalidad de seguro de grupo o colectivo.
o) Solicitud de cobertura: solicitud efectuada por el asegurado o el beneficiario ante la empresa por la ocurrencia de un siniestro respecto a la cobertura de seguro contratada.
p) Solicitud de seguro: constancia de la voluntad del contratante y/o asegurado, según corresponda, de contratar el seguro.
q) Superintendencia: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

Artículo 3.- Definición de microseguro [3]

El microseguro es el seguro al que pueden tener acceso las personas de bajos ingresos y/o microempresarios para cubrir riesgos personales y/o patrimoniales, mediante pagos proporcionales de prima de acuerdo con los riesgos cubiertos por la póliza, bajo la modalidad de seguro individual o de seguro de grupo o colectivo, y que cumple con las siguientes características:

a) Es diseñado para responder a las necesidades de protección de las personas de bajos ingresos y/o microempresarios;
b) Es comercializado por la propia empresa, a través de la intermediación de corredores de seguros y/o mediante la participación de comercializadores cuyo público objetivo incluye a personas de bajos ingresos y/o microempresarios.
c) La prima mensual no supera el 0.60% de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

Artículo 4.- Pago de la prima

El pago de la prima se efectúa en la forma y plazo establecidos en la póliza simplificada o en la solicitud-certificado de microseguro, según corresponda. En ningún caso las empresas pueden cobrar a los contratantes, cargos adicionales al importe de la prima comercial que estén relacionados con la cobertura materia del contrato, según lo informado y pactado con el contratante y/o el asegurado.

Artículo 5.- Incumplimiento del pago de la prima

El incumplimiento de pago de la prima determina la suspensión automática de la cobertura, sin necesidad de comunicación previa, desde la fecha de vencimiento de la obligación, siempre y cuando no se haya convenido un plazo adicional para el pago, situación que debe encontrarse claramente establecida en la póliza simplificada o en la solicitud-certificado de microseguro que sea entregada al contratante o al asegurado, según se trate de un seguro individual o de un seguro de grupo o colectivo, respectivamente. Las empresas no son responsables por los siniestros ocurridos durante el periodo en que la cobertura se encuentre suspendida.

Asimismo, las condiciones para la rehabilitación de la cobertura en caso de suspensión automática, deben estar señaladas en la póliza simplificada o en la solicitud-certificado de microseguro, la que procede previo pago de la prima pactada para rehabilitar la cobertura del microseguro. Es posible pactar con el contratante la rehabilitación de la cobertura del microseguro, sin requerir el pago de la prima pendiente correspondiente al período en que la póliza se mantuvo en suspenso.

[3] Artículo modificado por Resolución SBS N° 01438-2024 publicada el 22/04/2024, vigente a partir del 23/04/2024.

En caso la cobertura del microseguro se encuentre en suspenso por incumplimiento de pago de la prima, las empresas podrán optar por la resolución del contrato de la póliza simplificada o de la solicitud-certificado de microseguro, según corresponda. La resolución procederá a partir del día en que el contratante o el asegurado reciba una comunicación de la empresa informándole sobre su decisión de resolver el contrato, salvo que la póliza contemple una cláusula de resolución automática por incumplimiento de pago de la prima, en cuyo caso el contrato de la póliza simplificada o la solicitud-certificado de microseguro, según corresponda, quedará resuelto a partir de la fecha en que se produjo el incumplimiento en el pago.

Artículo 6.- Registro contable
El registro contable de las primas del microseguro debe ser concordante con la vigencia de la cobertura otorgada.

Los incumplimientos en el pago de la prima que se prolonguen por noventa (90) días o más, requieren la constitución de las provisiones por deterioro establecidas de manera general en las normas contables pertinentes, cuando la empresa no opte por la resolución del contrato de la póliza simplificada o de la solicitud-certificado de microseguro, según corresponda, conforme a lo señalado en el artículo anterior.

Los porcentajes a aplicar para efectos de la provisión son:

1) Por primas impagas con antigüedad mayor a noventa (90) días y menor a ciento veinte (120) días: cincuenta por ciento (50%).
2) Por primas impagas con antigüedad igual o superior a ciento veinte (120) días: cien por ciento (100%).

Dichas provisiones no son requeridas en los casos de aquellos contratos en los que, para efectos de la rehabilitación de la cobertura suspendida por falta de pago, no se requiera el pago de la prima pendiente, según lo señalado en el artículo 5 de la presente norma.

Asimismo, en el caso de las primas por cobrar que se mantengan en cobranza una vez terminada la vigencia de la póliza, las empresas deberán provisionar el cien por ciento (100%) de los importes correspondientes.

CAPITULO II

PÓLIZA DE MICROSEGURO

Artículo 7.- Condiciones de las pólizas de microseguros
Las condiciones de las pólizas de microseguro deben ser redactadas en lenguaje sencillo, debiendo establecer claramente los riesgos cubiertos, exclusiones y demás condiciones que generen derechos y obligaciones para los contratantes, asegurados y/o beneficiarios; de forma que permitan su comprensión, sin contener reenvíos a cláusulas y/o pactos no contenidos en las pólizas.

En las pólizas de microseguros no se deben incluir requisitos especiales de aseguramiento y/o verificaciones previas con relación a las personas o bienes asegurables, siendo suficiente, para la celebración del contrato de seguro, la suscripción por el contratante o el asegurado de la solicitud de seguro de la póliza simplificada o de la solicitud-certificado de microseguro tratándose de un seguro de grupo o colectivo, según corresponda. En caso que la forma de contratación del microseguro no permita la suscripción formal de la solicitud, las empresas deben proveerse de mecanismos que

permitan comprobar que hubo de por medio una solicitud de seguro para que la empresa haya emitido la póliza respectiva o la solicitud-certificado de microseguro, según corresponda.

Las empresas pueden contemplar como parte de las condiciones de la póliza de microseguro que el asegurado presente una declaración de salud, para los seguros con coberturas de salud o asistencia médica y para los seguros de vida con cobertura de muerte por causa natural. La declaración de salud debe señalar de manera precisa la información que la empresa requiere conocer sobre el riesgo asegurable, por lo que no se podrá considerar como causal del rechazo del siniestro aspectos sobre los que no se solicitó informar al asegurado.

Artículo 8.- Microseguro como seguro individual

El microseguro se puede contratar bajo la modalidad de seguro individual mediante la póliza simplificada que debe contener, como mínimo, la siguiente información:

a) Identificación y domicilio de la empresa (incluyendo teléfono y correo electrónico o medio de contacto vía web de haberse habilitado uno).
b) Identificación y domicilio del comercializador (incluyendo bancaseguros y las empresas emisoras de dinero electrónico), de ser el caso, y la comisión que percibe.
c) Identificación y domicilio del corredor de seguros, de ser el caso, indicando el número del registro oficial del corredor de seguros y la comisión que percibe.
d) Identificación y domicilio del contratante.
e) Identificación del asegurado y fecha de nacimiento, cuando corresponda.
f) Identificación de los beneficiarios del seguro, cuando corresponda.
g) Fecha de emisión y vigencia de la póliza.
h) Detalle de las coberturas y beneficios comprendidos en la póliza.
i) Exclusiones mínimas y concordantes con las coberturas que otorga el microseguro.
j) Deducible, franquicia, coaseguro o copago, cuando corresponda de acuerdo con las características de los riesgos cubiertos por el microseguro.
k) Procedimiento a seguir e información que debe presentar el asegurado o el beneficiario para efectuar la solicitud de cobertura en caso de siniestro.
l) Prima del seguro, que incluye la prima comercial e impuestos.
m) Forma y plazo para el pago de la prima.
n) Mecanismos habilitados para presentar consultas o reclamos.
o) Otra que determine esta Superintendencia.

Las pólizas simplificadas deben ser entregadas a los contratantes en el plazo máximo de diez (10) días contados desde la fecha en que la empresa o el comercializador recibe la solicitud del seguro. Para estos efectos, las empresas pueden aplicar las disposiciones que regulan el uso de las pólizas de seguro electrónicas, conforme al Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema de Seguros, aprobado por la Resolución SBS N° 4143-2019, en lo que resulte aplicable.[4]

El comercializador y la empresa son responsables de verificar que la solicitud del seguro contenga la información mínima requerida para la contratación del microseguro. La solicitud de seguro puede formar parte de la póliza simplificada y, en este caso, la póliza debe ser entregada al contratante en el momento de la contratación del microseguro.

Artículo 9.- Microseguro como seguro de grupo o colectivo

[4] Párrafo modificado por Resolución SBS N° 01438-2024 publicada el 22/04/2024, vigente a partir del 23/04/2024.

Las pólizas de microseguros que se contraten bajo la modalidad de seguro de grupo o colectivo deben considerar la información mínima y condiciones señaladas en el artículo anterior. Las empresas deben mantener a disposición de los asegurados los textos completos de las pólizas de seguros de grupo o colectivo, directamente o a través de los contratantes, con la finalidad de que los asegurados puedan tomar conocimiento de las condiciones del seguro, cuyo resumen se incluye en la solicitud-certificado de microseguro.

La empresa o el comercializador deben entregar a los asegurados la solicitud-certificado de microseguro, que acredita la contratación del seguro, al momento de su incorporación al grupo asegurado, que debe contener la información mínima señalada en el Anexo N° 1 "Formato modelo de Solicitud-Certificado de Microseguro" de este Reglamento. La solicitud-certificado de microseguro debe indicar expresamente que el asegurado tiene derecho a acceder a la póliza del seguro de grupo o colectivo o a solicitar copia de ella. De ser requerida, la copia de la póliza debe ser entregada en un plazo máximo de quince (15) días contados desde la fecha en que la empresa o el comercializador reciben la solicitud del asegurado.

Artículo 10.- Prueba del contrato de microseguro

La contratación de un producto de microseguro se puede probar exhibiendo la póliza simplificada o la solicitud-certificado de microseguro suscrita por la empresa, o el comprobante de pago donde conste información sobre el microseguro contratado y el pago de la prima correspondiente. Para probar las condiciones en que se contrata un microseguro, se pueden admitir otros medios de prueba.

Artículo 11.- Comunicaciones para los contratantes

Las empresas pueden pactar con el contratante la utilización de mecanismos directos de comunicación, tales como comunicaciones enviadas al domicilio físico, correo electrónico o vía telefónica; lo que deberá indicarse expresamente en la póliza. Asimismo, las empresas deben mantener constancias de la entrega o realización de estas comunicaciones o de los envíos efectuados por medios electrónicos.

En caso de intermediación mediante corredor de seguros, todas las comunicaciones que sean cursadas al contratante y/o al asegurado deben remitirse en copia al corredor de seguros al correo electrónico indicado para tal efecto.

Artículo 12.- Modificación en las condiciones del contrato

Durante la vigencia del microseguro no se pueden modificar los términos de la póliza contratada sin la aprobación previa y por escrito del contratante, quien contará con un plazo de treinta (30) días para tomar una decisión respecto a las modificaciones propuestas, contado a partir de la fecha en que reciba una comunicación de la empresa a su domicilio físico, informando en caracteres destacados las modificaciones que se propone incorporar en el contrato de microseguro. En caso la empresa de seguros haya pactado con el contratante y/o asegurado la utilización de otro medio de comunicación, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 11 de la presente norma, la empresa de seguros deberá contar con los mecanismos que dejen constancia de que el contratante y/o asegurado ha tomado conocimiento de las modificaciones propuestas y de la decisión adoptada.

En los seguros de grupo o colectivo, la empresa debe proporcionar la documentación suficiente al contratante para que este último haga de conocimiento de los asegurados, las modificaciones que se hayan incorporado en el contrato, conforme a lo señalado en el párrafo anterior.

La falta de aceptación expresa de las modificaciones propuestas no genera la resolución del contrato, en cuyo caso se deben respetar los términos en los que el contrato fue inicialmente acordado.

Artículo 13.- Renovación de la póliza de microseguro
La póliza de microseguro se renueva automáticamente en las mismas condiciones vigentes en el periodo anterior, siempre que la póliza del microseguro contenga una cláusula de renovación automática.

En caso la empresa considere necesario incorporar modificaciones en la renovación del microseguro deberá dirigir una comunicación al domicilio físico del contratante, con una anticipación no menor de cuarenta y cinco (45) días previos al vencimiento del contrato, detallando las modificaciones en caracteres destacados, la que se puede incluir como parte de la documentación enviada con la renovación. En caso la empresa de seguros haya pactado con el contratante y/o asegurado la utilización de otro medio de comunicación, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 11 de la presente norma, la empresa de seguros deberá contar con los mecanismos que dejen constancia de que el contratante y/o asegurado ha tomado conocimiento de las modificaciones propuestas y de la manifestación de rechazo, de ser el caso.

El contratante cuenta con un plazo no menor a treinta (30) días, previos al vencimiento del contrato, para manifestar su rechazo con la propuesta. Ante el silencio del contratante, se entenderán aceptadas las nuevas condiciones de la renovación.

En caso de rechazo del contratante a las modificaciones propuestas para la renovación, la empresa podrá optar por no renovar la póliza simplificada o la solicitud-certificado de microseguro, según corresponda, al término de la vigencia correspondiente.

Artículo 14.- Registro de modelos de pólizas
Para la incorporación de los modelos de pólizas de microseguros en el Registro, las empresas deben presentar la siguiente información, a través de los medios electrónicos que la Superintendencia determine[5]:

a) Modelo de póliza simplificada, en el caso de seguro individual, incluyendo las cláusulas adicionales que formen parte de ella de ser el caso, y el modelo de solicitud de seguro, en caso la póliza simplificada no incluya dicho documento.
b) Modelo de póliza del seguro de grupo o colectivo, incluyendo las cláusulas adicionales que formen parte de ella de ser el caso, y el modelo de la solicitud-certificado de microseguro.
c) [6]

La Superintendencia asignará el código de registro correspondiente en el plazo de quince (15) días hábiles de recibida la documentación completa, debiendo comunicarlo a la empresa.

El microseguro podrá comercializarse a partir del día siguiente de la fecha en que la empresa reciba la referida comunicación, estando sujeto a revisión posterior a su inscripción en el Registro.

Artículo 15.- Información que debe presentarse a la Superintendencia [7]
Las empresas deben presentar la información requerida en el Anexo N° ES–16 “Información sobre pólizas de microseguros vigentes” con periodicidad semestral. En el citado Anexo se deben reportar

[5] Párrafo modificado por Resolución SBS N° 1825-2019 publicada el 03/05/2019.
[6] Literal derogado por Resolución SBS N° 1825-2019 publicada el 03/05/2019.
[7] Artículo modificado por Resolución SBS N° 01438-2024 publicada el 22/04/2024, vigente a partir del 23/04/2024.

los productos de microseguros registrados en la Superintendencia y otros productos de seguro registrados antes de la entrada en vigencia del presente Reglamento, que cumplan con las características señaladas en el artículo 3. El Anexo N° ES–16 debe ser remitido dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al vencimiento del semestre de reporte respectivo.

CAPITULO III
COMERCIALIZACION DE MICROSEGUROS

Artículo 16.- Comercialización del microseguro

La comercialización de microseguros se puede realizar directamente por las empresas, a través de la intermediación de corredores de seguros conforme a la regulación pertinente, mediante la participación de comercializadores con los que se haya suscrito un contrato de comercialización con el contenido mínimo señalado en el artículo 18 del presente Reglamento; así como utilizando sistemas de comercialización a distancia, sujetándose, en lo que corresponda, a la normativa vigente.

Para la comercialización de microseguros a través de empresas del sistema financiero (bancaseguros) y las empresas emisoras de dinero electrónico, se aplicará lo dispuesto en el Reglamento Marco de Comercialización de Productos de Seguro aprobado por la Resolución SBS N°2996-2010 y sus normas modificatorias o sustitutorias, en lo que corresponda.

En caso la comercialización de microseguros se realice a través de los cajeros corresponsales de las empresas del sistema financiero (bancaseguros) o de las empresas emisoras de dinero electrónico, el contrato de comercialización debe indicarlo expresamente, así como el mecanismo que utilicen las partes para disponer de información actualizada sobre dichos cajeros, como su razón social y ubicación.

En los microseguros contratados bajo a la modalidad de seguros de grupo o colectivo, los contratantes de las pólizas pueden asumir las funciones de comercializadores, siempre que se suscriba un contrato de comercialización de acuerdo con los requisitos señalados por la Superintendencia. Caso contrario serán considerados como contratantes del seguro.

Las empresas son responsables por los errores u omisiones derivados de la comercialización de microseguros en que incurran sus comercializadores, y por los perjuicios que se pueda ocasionar a los contratantes y/o asegurados y/o beneficiarios. Ello, sin perjuicio de la responsabilidad que puedan tener los comercializadores frente a las empresas.

Artículo 17.- Condiciones para contratar comercializadores

Las empresas que utilicen comercializadores deben cumplir con lo siguiente:

a) Desarrollar e implementar políticas y procedimientos para seleccionar a sus comercializadores de microseguros, debiendo establecer criterios de evaluación que consideren, entre otros, los siguientes aspectos, siempre que sean aplicables:
    i. Situación financiera, lo que incluye como mínimo no haber sido clasificado en condición de deudor, en las categorías de deficiente, dudoso o pérdida en el sistema financiero.
    ii. Reputación.
    iii. Infraestructura física, recursos humanos y seguridad de los establecimientos donde se brinden los servicios.

El cumplimiento de los requisitos definidos por la empresa para la selección de comercializadores debe ser monitoreado periódicamente. La disposición contemplada en el presente literal no es aplicable a la bancaseguros y a las empresas emisoras de dinero electrónico.

b) Mantener a disposición de la Superintendencia, la siguiente información referida a cada comercializador de microseguros:
   i. Nombre, denominación o razón social, y actividades que desarrolla.
   ii. Relación de microseguros y otros seguros que comercializa, indicando el código de registro de la Superintendencia.
   iii. Ubicación de los establecimientos utilizados en la comercialización.
   iv. Contrato de comercialización con la información requerida por la Superintendencia.

Artículo 18.- Obligaciones para la venta a través de comercializadores de microseguros

Las empresas deben cumplir las siguientes obligaciones para la venta de microseguros a través de comercializadores, e incorporarlas en el contrato de comercialización correspondiente:

a) Los comercializadores deben ofrecer los microseguros en estricto cumplimiento de las instrucciones señaladas por las empresas.
b) Las comunicaciones cursadas por los contratantes, asegurados o beneficiarios al comercializador, sobre aspectos relacionados con el microseguro contratado, tienen los mismos efectos que si hubieran sido presentadas a las empresas. En este sentido, se entiende que dichas comunicaciones son recibidas en la misma fecha por las empresas.
c) Elaborar un procedimiento de atención de solicitudes de cobertura en caso de siniestros, en el cual se definan las funciones de la empresa y el comercializador, así como los plazos aplicables a cada una de las partes del contrato de comercialización para su atención.
d) Los pagos efectuados por los contratantes, o terceros encargados del pago, a los comercializadores se consideran abonados a la empresa, en la misma fecha de realización del pago. Asimismo, la empresa debe prever que el comercializador lleve el control de dichos pagos.
e) Elaborar un procedimiento para la cobranza de las primas, en el cual se definan las funciones y responsabilidades del comercializador, así como los plazos aplicables para que se proporcione la información de la venta y cobranza a la empresa.
f) En los casos de seguros con cobertura de fallecimiento o muerte accidental, el comercializador debe cursar aviso inmediato a la empresa, en los casos que tome conocimiento del fallecimiento de alguno de los asegurados.
g) Los plazos de atención de las solicitudes de cobertura, así como de los reclamos presentados, no serán prorrogados respecto de los contemplados en el presente Reglamento, por haber sido presentados a través del comercializador, de acuerdo a lo indicado en el literal b) del presente artículo.
h) Los comercializadores deben mantener en sus locales comerciales información que, de forma visible al público, muestren claramente su condición de comercializador con indicación de la empresa correspondiente.

Las condiciones de comercialización señaladas en los literales b) y d) deben ser incorporadas en la póliza simplificada y en la solicitud-certificado de microseguro.

Artículo 19.- Capacitación de los comercializadores

Las empresas deben capacitar a sus comercializadores sobre las condiciones y características de los microseguros que van a comercializar, a fin de que puedan informar adecuadamente a los contratantes y/o asegurados potenciales sobre los siguientes aspectos:

a) Coberturas, beneficios y exclusiones de los productos de microseguros.
b) Procedimiento para la contratación de microseguros.

c) Pago de la prima y efectos de su incumplimiento.
d) Procedimiento y requisitos para presentar la solicitud de cobertura en caso de siniestro.
e) Plazo y procedimiento para el pago para la indemnización.
f) Procedimiento para la atención de consultas y reclamos.

Para tales efectos, se debe considerar, por lo menos, la programación de una capacitación anual, así como capacitaciones cada vez que se realice la comercialización de un nuevo producto de microseguro. Asimismo, las empresas deben proporcionar a sus comercializadores, por medios físicos o electrónicos, documentación o folletos informativos que permitan a los contratantes y/o asegurados potenciales contar con información clara y completa sobre las coberturas y principales condiciones de cada producto de microseguro que les ofrecen, así como información de contacto (página web y/o correo electrónico y/o teléfono) o lugares autorizados para presentar el aviso del siniestro, la solicitud de cobertura, consultas y reclamos.

Las empresas del sistema financiero y las empresas emisoras de dinero electrónico, son responsables de que sus cajeros corresponsales comercialicen los productos de microseguros de acuerdo con la información proporcionada por las empresas y en cumplimiento de las condiciones señaladas en el contrato de comercialización.

Las empresas son responsables de verificar que sus comercializadores proporcionen a los contratantes y/o asegurados potenciales la información y/o documentación sobre los microseguros que comercializan.

Artículo 20.- Sistema de comercialización a distancia y el derecho de arrepentimiento [8]

Las empresas también pueden utilizar los sistemas de comercialización a distancia para promocionar, ofrecer o comercializar sus productos de microseguros, sujetándose a las disposiciones de la normativa vigente, en lo que resulta aplicable.

Siempre que los microseguros no sean condición para contratar operaciones crediticias, la empresa que utilice el sistema de comercialización a distancia debe informar al contratante o asegurado, según corresponda, respecto al derecho de arrepentimiento para resolver el contrato, sin expresión de causa ni penalidad alguna, considerando al menos la siguiente información:

a) El contratante y/o asegurado puede ejercer el derecho de arrepentimiento, en tanto las coberturas y/o beneficios no se hayan devengado antes del vencimiento del plazo para ejercer este derecho.
b) El plazo para ejercer el derecho de arrepentimiento, para microseguros contratados bajo la modalidad de seguro individual, en ningún caso puede ser fijado en periodos inferiores a quince (15) días, contados desde la fecha en que el contratante recibe la póliza simplificada correspondiente.
c) El plazo para ejercer el derecho de arrepentimiento en el caso de microseguros contratados bajo la modalidad de seguros de grupo o colectivo, en ningún caso puede ser fijado en periodos inferiores a quince (15) días, contados desde la fecha en que el asegurado recibe la solicitud-certificado de microseguro correspondiente.
d) Los canales y procedimientos con los que cuenta para ejercer el derecho de arrepentimiento ante la empresa.
e) En caso el contratante o el asegurado ejerza su derecho de arrepentimiento luego de haber pagado el total o parte de la prima, la empresa procederá a la devolución de la prima pagada dentro de los treinta (30) días siguientes

[8] Artículo modificado por Resolución SBS N° 01438-2024 publicada el 22/04/2024, vigente a partir del 23/04/2024.

Artículo 21.- Información mínima que debe difundirse a través de la página web
Las empresas deben difundir a través de su página web información actualizada sobre los productos de microseguros que ofrecen, ordenados por riesgo o por producto, indicando los riesgos cubiertos y exclusiones que correspondan, además de adjuntar el modelo de póliza correspondiente con su respectivo código de identificación en el Registro de Modelos de Pólizas de Seguro y Notas Técnicas de esta Superintendencia.

CAPITULO IV
GESTION Y PAGO DE SINIESTROS

Artículo 22.- Aviso del siniestro
En los microseguros de daños patrimoniales, el contratante o el asegurado comunicarán el siniestro a las empresas, tan pronto como tenga conocimiento de la ocurrencia y dentro de un plazo no mayor de tres (3) días, salvo que la póliza correspondiente contemple un plazo mayor.

Cuando se trate de microseguros personales, el asegurado o el beneficiario, según corresponda, deberá comunicar el siniestro a las empresas dentro de los siete (7) días siguientes a la fecha en que se tenga conocimiento de la ocurrencia del siniestro o de la existencia del beneficio, según corresponda, salvo que la póliza contemple un plazo mayor.

El incumplimiento de los plazos antes señalados no constituye causal del rechazo del siniestro, si el asegurado o el beneficiario prueban su falta de culpa o que en el incumplimiento medió caso fortuito, fuerza mayor o imposibilidad de hecho.

Artículo 23.- Pago de la indemnización
Para proceder con el pago de la indemnización, el asegurado o el beneficiario deberán presentar una solicitud de cobertura, adjuntando la documentación correspondiente, directamente a la empresa, al corredor de seguros o al comercializador, si así lo establece el contrato de comercialización, para que se tramite el pago de la indemnización correspondiente. En tales casos, el corredor de seguros o el comercializador, según corresponda, está obligado a trasladar la solicitud de cobertura en caso de siniestro a la empresa.

La empresa está obligada a efectuar el pago de la indemnización dentro del plazo máximo de veinte (20) días, contados desde la fecha en que ha recibido la información y/o documentación completa, directamente o a través de un comercializador o corredor de seguros, señalada en la solicitud-certificado de microseguro o en la póliza simplificada, la que debe estar referida únicamente a la comprobación de la ocurrencia del siniestro. En caso de mora en el pago de la indemnización, la empresa debe pagar al asegurado o beneficiario un interés moratorio anual equivalente a uno punto cinco (1.5) veces la tasa promedio para las operaciones activas en el Perú, de la moneda en que se encuentre expresado el contrato de seguro por todo el tiempo de la mora.

En los microseguros con cobertura de fallecimiento, la indemnización debe pagarse a los beneficiarios del asegurado señalados en la solicitud-certificado de microseguro o en la póliza simplificada; y en su defecto, de acuerdo a lo dispuesto por el marco legal vigente.

El pago de indemnizaciones a cargo de las empresas puede efectuarse a través del comercializador o directamente al asegurado o beneficiario, entendiéndose en este último caso que la indemnización se considera pagada cuando sea puesta a su disposición, comunicándosele la forma y/o el lugar

donde se hará efectivo el pago; dicha comunicación se puede realizar conforme a lo señalado en el artículo 11 del presente Reglamento.

Artículo 24.- Presentación de reclamos
Las empresas deberán atender los reclamos sobre microseguros, en un plazo máximo de quince (15) días de presentado el reclamo por el contratante y/o el asegurado y/o el beneficiario, según corresponda, resultando aplicable lo dispuesto en la Circular de Servicio de Atención al Usuario, Circular N° G-184-2015 y sus normas modificatorias.

Artículo 25.- Resolución sin expresión de causa [9]
En los contratos de microseguro, con excepción de los seguros de vida y salud, puede convenirse que cualquiera de las partes tiene el derecho a resolver el contrato sin expresión de causa. Si la empresa ejerce la facultad de resolver el contrato, debe comunicarlo previamente al asegurado y/o contratante, con una antelación no menor a treinta (30) días.

En caso el asegurado y/o contratante solicite la resolución del contrato de un microseguro, se debe informar sobre su derecho a solicitar la devolución de la prima en función al plazo no transcurrido, cuando corresponda, considerando lo dispuesto en el Reglamento de Comercialización

DISPOSICIÓN TRANSITORIA
Única.- Para efectos del registro de modelos de pólizas de microseguros, las empresas deberán continuar presentando a la Superintendencia el formato de solicitud de registro, cuyo contenido ha sido señalado mediante oficio múltiple, debidamente llenado y firmado por el funcionario responsable de las pólizas de seguro, así como la información a que hace referencia el artículo 14 de la presente norma; en tanto, la Superintendencia implemente los mecanismos electrónicos respectivos.

Artículo Segundo.- Modificar el literal x) del artículo 2 del Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros aprobado por Resolución SBS N° 3199-2013 y sus normas modificatorias, con el siguiente texto:

Artículo 2.- Definiciones
(…)
"x) Reclamo: *comunicación que presenta el contratante, asegurado o beneficiario a través de los diferentes canales de atención disponibles en la empresa, expresando su insatisfacción con la operación, producto o servicio o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o marco normativo vigente, o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés. Adicionalmente, debe considerarse reclamo a toda reiteración que se origina como consecuencia de la disconformidad del contratante, asegurado o beneficiario respecto a la respuesta emitida por la empresa, o por la demora o falta de atención de una solicitud, consulta, reclamo o requerimiento de información".*
(…)

Artículo Tercero.- Modificar el artículo 17° Provisiones por deterioro, del Reglamento de Pago de Primas de Pólizas de Seguro, aprobado por Resolución SBS N° 3198-2013, agregando el siguiente literal:

[9] Artículo incorporado por Resolución SBS N° 01438-2024 publicada el 22/04/2024, vigente a partir del 23/04/2024.

"e) En el caso de los microseguros, la constitución de las provisiones por deterioro por incumplimiento del pago de la prima se regirán por su respectiva norma."

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 de Microseguros aprobado mediante Resolución SBS N° 14283-2009.

Las empresas contarán con un plazo de ciento veinte (120) días, contados a partir de la entrada en vigencia del presente Reglamento, para adecuar los modelos de pólizas de microseguros inscritas en el Registro de Pólizas de Seguro y Notas Técnicas a lo establecido en el Reglamento de Pólizas de Microseguros, en caso corresponda.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

JAVIER MARTIN POGGI CAMPODÓNICO
Superintendente de Banca, Seguros y
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (e)