



Tomas Soley Pérez
Superintendente de Seguros

ACUERDO DE SUPERINTENDENTE
SGS-A-0083-2021¹

**LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL REGISTRO DE OPERADORES AUTOEXPEDIBLES
POR PARTE DE LAS ENTIDADES ASEGURADORAS**

El Superintendente General de Seguros a las once horas del veinticuatro de junio de dos mil veintiuno,

Considerando que:

Primero. De conformidad con el artículo 29 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros (LRMS), Ley N° 8653, la Superintendencia General de Seguros (SUGESE) tiene por objeto velar por la estabilidad y el eficiente funcionamiento del mercado de seguros, así como entregar la más amplia información a los asegurados.

Segundo. La LRMS mediante el inciso j) del artículo 29, le asignó a la SUGESE la función esencial de dictar las normas y directrices de carácter técnico u operativo que se requieran, con el fin de poder cumplir con su objetivo principal. También, el artículo citado, establece como función de la SUGESE *“Mantener actualizados los registros de acceso público establecidos en esta Ley o los que reglamentariamente defina el Consejo Nacional”,* inciso ñ).

Tercero. De conformidad con los incisos c) y k) del artículo 25 de la Ley N° 8653, las entidades aseguradoras están obligadas a *“...suministrar a la Superintendencia la información correcta, completa y en los plazos y las formalidades requeridos...”*. Además, en dicho artículo se establece que, para las obligaciones señaladas en éste, *“el Consejo Nacional y la Superintendencia, según corresponda, podrán emitir la normativa necesaria que determine el contenido de las obligaciones, la periodicidad, las condiciones, los formatos, los términos, la operatividad y, en general, cualquier aspecto necesario para su efectivo cumplimiento, supervisión, verificación y sanción en caso de inobservancia”*.

¹ Fecha última actualización: 17 de mayo del 2024. Actualizado mediante acuerdo SGS-A-0100-2024 del 17 de mayo del 2024.

SGS-A-0083-2021

Página 2

Cuarto. Según el artículo 29 de la Ley N° 8653, a la Superintendencia le aplica el artículo 180 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores, el cual autoriza la utilización de medios electrónicos o magnéticos de transmisión y almacenamiento de datos, para solicitar información a las entidades supervisadas y para mantener sus archivos, actas y demás documentos. La información así mantenida tiene valor probatorio equivalente al de los documentos para todos los efectos legales.

Quinto. *Sugese en Línea* es un portal web, que funciona desde el 2013 y permite una relación directa con los participantes del mercado de seguros, en particular los supervisados, a la vez que permite alcanzar mayor eficiencia en la atención de las gestiones, así como facilitar el cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley a la Superintendencia. En dicha plataforma el interesado o usuario de los servicios de SUGESE, puede interactuar con la Superintendencia de una manera rápida, ágil y segura, a través de la suscripción y autenticación para el acceso a los servicios.

Sexto. Los servicios de *Sugese en Línea*, utilizan los certificados de firma digital para la autenticación y firma de los actos que se llevan a cabo en la gestión, lo que le da mayor seguridad y agilidad al trámite. De conformidad con el artículo 1 de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, Ley N° 8454, la firma digital se *“aplicará a toda clase de transacciones y actos jurídicos, públicos o privados, salvo disposición legal en contrario, o que la naturaleza o los requisitos particulares del acto o negocio concretos resulten incompatibles...”*; adicionalmente, en el artículo 9 de dicha ley dispone que *“Los documentos y las comunicaciones suscritos mediante firma digital, tendrán el mismo valor y la eficacia probatoria de su equivalente firmado en manuscrito. En cualquier norma jurídica que se exija la presencia de una firma, se reconocerá de igual manera tanto la digital como la manuscrita...”*

Sétimo. El Plan Estratégico de la SUGESE 2019-2023, definió entre sus objetivos estratégicos la educación e inclusión en seguros. Así, como parte de los proyectos estratégicos se incluyó el denominado *“Inclusión y acceso al seguro de poblaciones meta identificadas”*, cuyo objetivo fue revisar y eventualmente promover las reformas normativas que generen condiciones de regulación y supervisión óptimas para que el sector asegurador comercialice seguros inclusivos respecto a los sectores meta; este proyecto culminó con la emisión del *Reglamento sobre Inclusión y Acceso al Seguro*, aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), mediante artículo 11 del acta de la sesión 1601-2020, celebrada el 24 de agosto de 2020 y vigente desde el 1° de setiembre de 2020.

Octavo: Con el reglamento mencionado en el considerando anterior, fueron modificadas las características y requisitos para funcionar como operador de seguros autoexpedibles y se reformó el procedimiento de registro de estos intermediarios, para que fuera más simple y

SGS-A-0083-2021

Página 3

ofreciera más información al usuario. Además, en el artículo 19 de dicha norma se dispuso que *“SUGESE contará con un registro que, para efectos de divulgación pública y otorgamiento de un número de registro para cada operador, contendrá la información de todos los operadores de seguros autoexpedibles del mercado, para lo cual definirá su operación y requerirá a las entidades supervisadas las acciones respectivas mediante acuerdo emitido por el Superintendente”* y mediante el transitorio III de dicho cuerpo normativo se dio un año de plazo para la entrada en vigor lo establecido en el artículo 19.

Noveno: Lo indicado en el considerando previo llevó a identificar la necesidad de agilizar el registro de operadores de seguros autoexpedibles, de forma tal que pudiera ser autogestionado por las aseguradoras y brindara información actualizada y más completa al público sobre este tipo de intermediario. Por lo anterior se desarrolló la solución informática denominada *“Registro de Operadores de Seguros Autoexpedibles”* (ROA), como un servicio más de los disponibles en la plataforma *Sugese en línea*, con características similares a las de otros servicios, entre ellos el uso de certificado digital para la autenticación, agilidad, seguridad para los participantes, generación de un expediente del operador de seguros autoexpedibles, posibilidad de autogestión de la información y seguridad del servicio, entre otros. Al igual que los otros servicios disponibles en *Sugese en Línea*, el servicio ROA debe contar con lineamientos generales para orientar a los usuarios sobre su operación y el cumplimiento de lo establecido en el *Reglamento sobre Inclusión y Acceso al Seguro*

Décimo: El Superintendente de Seguros, mediante oficio SGS-0319-2021 del 19 de abril de 2021, en acatamiento del artículo 361, numeral 2, de la *Ley General de Administración Pública*, envió a consulta de las entidades aseguradoras el proyecto de acuerdo denominado *LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL REGISTRO DE OPERADORES DE SEGUROS AUTOEXPEDIBLES POR PARTE DE LAS ENTIDADES ASEGURADORAS*, por un plazo de diez días hábiles. Las observaciones de las entidades que atendieron la consulta fueron analizadas, contestadas y se incluyó lo relativo a la incorporación de la notificación en caso de cese de una sanción y la definición de puntos de operación tercerizados, siendo lo procedente en este momento la emisión definitiva del acuerdo.

Dispone:

Emitir los siguientes lineamientos generales para el uso del servicio *“Registro de Operadores Seguros Autoexpedibles”* (ROA).

LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL REGISTRO DE OPERADORES DE SEGUROS AUTOEXPEDIBLES POR PARTE DE LAS ENTIDADES ASEGURADORAS.

SGS-A-0083-2021

Página 4

Artículo 1. Objetivo

El objetivo de estas disposiciones es normar la forma y contenido para el registro, actualización de datos, inactivación y reactivación de los operadores de seguros autoexpedibles por parte de las entidades aseguradoras, según lo establecido en el *Reglamento sobre Inclusión y Acceso al Seguro*.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

Los lineamientos contenidos en este Acuerdo son de aplicación para las entidades aseguradoras que utilicen a los operadores de seguros autoexpedibles como distribuidores de este tipo de productos de seguros.

Artículo 3. Normas supletorias

Para las situaciones no reguladas por los presentes lineamientos, rigen supletoriamente las disposiciones contenidas en la normativa para el uso de firma digital certificada, los lineamientos para el uso de *Sugese en Línea* y para la Administración de los Esquemas de Seguridad (AES) que dicte el Superintendente y el *Reglamento sobre Inclusión y Acceso al Seguro*, así como las demás normas jurídicas que resulten aplicables.

Artículo 4. Definiciones

Aplican las definiciones del *Reglamento sobre Inclusión y Acceso al Seguro* y las siguientes para efectos de estos lineamientos:

- a. Inactivación:** Acción llevada a cabo por la aseguradora mediante la cual un operador de seguros autoexpedibles queda excluido como canal de distribución de seguros autoexpedibles de esa aseguradora. Un operador de seguros autoexpedibles puede estar inactivo con una entidad aseguradora y permanecer activo para otra entidad aseguradora.
- b. Punto de operación tercerizado:** Un punto de operación es tercerizado si una persona física o jurídica, que no es ni la entidad aseguradora, ni el operador de seguros autoexpedibles registrado, acuerda realizar total o parcialmente la gestión de venta del seguro autoexpedible, en nombre del operador o de la aseguradora, este acuerdo debe estar contemplado en el contrato citado en el artículo 18 del *Reglamento sobre Inclusión y Acceso al Seguro*. En este caso la entidad aseguradora

SGS-A-0083-2021

Página 5

asume la responsabilidad ante los asegurados, según lo establecido en el artículo 20 de dicho reglamento.

- c. **Reactivación:** Acción llevada a cabo por la aseguradora en la que activa a un operador de seguros autoexpedibles que se encuentra en estado inactivo, ya sea por una inactivación temporal de sus relaciones comerciales o por la finalización de una suspensión o cancelación impuesta por la Superintendencia.
- d. **Registro:** Acción llevada a cabo por la aseguradora en la que registra ante la Superintendencia a un operador de seguros autoexpedibles, con el fin de activarlo para la distribución de seguros autoexpedibles.

La Superintendencia administra la operativa del registro sin emitir criterio respecto a lo incluido por la aseguradora bajo su responsabilidad, lo anterior sin perjuicio de acciones de supervisión específicas que puedan generarse.

- e. **Revocatoria o nulidad de suspensión o cancelación:** Acto administrativo dictado por la Superintendencia en el que se revoca o anula la suspensión o cancelación de registro de un operador de seguros autoexpedibles, en virtud del cual el operador de seguros autoexpedibles regresa al estado anterior que poseía previo a la cancelación o suspensión de registro.
- f. **ROA:** Servicio de “*Registro de Operadores de Seguros Autoexpedibles*”, disponible en la plataforma *Sugese en Línea*, accesible desde el sitio web de la SUGESE.
- g. **Sugese en Línea:** Nombre de la plataforma transaccional o portal web de la SUGESE, que opera sobre Internet, por medio de la cual la Superintendencia provee sus servicios y mantiene una relación directa con participantes del mercado de seguros.
- h. **Superintendencia o SUGESE:** Superintendencia General de Seguros creada por Ley N°8653.
- i. **Suspensión:** Decisión razonada de la Superintendencia mediante la cual, de conformidad con la legislación vigente, inhabilita por un plazo determinado al operador de seguros autoexpedibles a ejercer la actividad de intermediación de seguros.

Artículo 5. Ingreso del registro

SGS-A-0083-2021

Página 6

El ingreso de un nuevo operador de seguros autoexpedibles debe ser revelado por parte de la entidad aseguradora ante la Superintendencia mediante el servicio “*Registro de Operadores de Seguros Autoexpedibles*” (ROA). El registro debe ser firmado mediante certificado digital válido por un representante legal de la entidad o apoderado con facultades suficientes para realizar la gestión y registrado previamente en el Servicio de Roles de la SUGESE.

Artículo 6. Datos necesarios para el registro

Para registrar un operador de seguros autoexpedibles, la entidad aseguradora debe completar la siguiente información:

- a. Identificación:** número de identificación oficial del operador de seguros autoexpedibles, según los siguientes tipos:
 - Personas jurídicas: cédula jurídica.
 - Instituciones autónomas: cédula jurídica.
 - Personas físicas: cédula de identidad nacional con formato de diez dígitos o DIMEX con formato de 12 dígitos
- b. Nombre:** nombre oficial con el que se identifica el operador de seguros autoexpedibles:
 - Personas jurídicas: razón social.
 - Instituciones autónomas: razón social.
 - Personas físicas: nombre completo.
- c. Nombre comercial:** nombre con el que se conoce comúnmente la institución, negocio u organización, aplica tanto para personas jurídicas como físicas, si lo tuvieran.
- d. Nombre del representante legal:** nombre del representante legal o apoderado del operador de seguros autoexpedibles cuando éste es una persona jurídica o institución autónoma.
- e. Identificación del representante legal:** número de identificación oficial del representante legal o apoderado del operador de seguros autoexpedibles inscrito ante el registro público, puede ser cédula de identidad nacional, DIMEX o número de pasaporte.

SGS-A-0083-2021

Página 7

- f. Teléfono principal:** número telefónico de las oficinas principales del operador de seguros autoexpedibles.
- g. Dirección oficina central o del representante legal:** dirección completa de las oficinas principales del operador de seguros autoexpedibles o de su representante legal en el país, en el caso que la oficina central se encuentre en el extranjero. La dirección debe detallar lo siguiente:
1. Provincia
 2. Cantón
 3. Distrito
 4. Un punto de referencia, que no sea susceptible de cambios o desapariciones.
 - 4.1 El punto de referencia debe figurar de primero en la dirección.
 - 4.2 La distancia del punto de referencia al punto de la ubicación del inmueble debe ser de intervalos cortos.
 - 4.3 Si el punto de referencia es, por ejemplo, un parque, iglesia o escuela, debe especificarse de cuál esquina (suroeste, sureste, noreste, noroeste) y el nombre del punto de referencia.
 5. Utilizar en lugares que se tenga claramente definido, el número de la calle o avenida y el número del inmueble.
- Adicionalmente, a falta de un número, utilizar características particulares del inmueble como color o número de pisos.
- h. Correo electrónico oficina principal:** dirección de correo electrónico de las oficinas principales del operador de seguros autoexpedibles.
- i. Sitio web:** sitio web del operador de seguros autoexpedibles si lo tuviere, con el formato válido a un enlace web, el cual debe contener el respectivo protocolo <http://> o bien <https://> según corresponda.
- j. Teléfono servicio al cliente:** número telefónico por medio del cual el operador de seguros autoexpedibles ofrecerá servicio al cliente.
- k. Dirección servicio al cliente:** dirección completa del lugar físico donde el operador de seguros autoexpedibles ofrecerá servicio al cliente, esta dirección debe seguir las mismas especificaciones del punto g) de este artículo.

SGS-A-0083-2021

Página 8

- l. Correo electrónico servicio al cliente:** dirección de correo por medio del cual el operador de seguros autoexpedibles ofrecerá servicio al cliente.
- m. Canales:** los canales utilizados por parte del operador para la distribución de los seguros autoexpedibles, a saber:
- Atención presencial
 - Sitio web
 - Aplicaciones móviles
 - Llamadas telefónicas
 - Máquinas (*vending*)
 - Unidades móviles
- n. Productos para comercializar:** productos registrados como autoexpedibles, que la entidad aseguradora autoriza para su distribución al operador de seguros autoexpedibles.
- o. Puntos de operación tercerizados:** se debe indicar si alguno de los puntos de operación de los seguros autoexpedibles es operado por terceros.
- p. Enlace del listado de puntos de operación:** cuando corresponda, dirección al sitio web donde se puedan visualizar todos los puntos de operación (locales, sucursales, etc.) del operador de seguros autoexpedibles, el cual debe contener el respectivo protocolo <http://> o bien <https://> según corresponda.
- q. Provincia de los puntos de operación:** en el caso de que el operador de seguros autoexpedibles solo utilice canales de operación presenciales fijos, se deben indicar las provincias donde se encuentran ubicados los respectivos puntos de operación del operador de seguros autoexpedibles. Si los canales son virtuales, móviles o no presenciales se asume que son de cobertura nacional.
- r. Cantón de los puntos de operación:** en el caso de que el operador de seguros autoexpedibles solo utilice canales de operación presenciales fijos, se deben indicar los cantones donde se encuentran ubicados los respectivos puntos de operación del operador. Si los canales son virtuales, móviles o no presenciales se asume que son de cobertura nacional.

Una vez creado el registro, de previo a ser aprobado por el representante legal o apoderado, la entidad tiene la opción de editar la información agregada. De igual forma, la entidad tiene

SGS-A-0083-2021

Página 9

la opción de eliminar el registro siempre y cuando este no haya sido aprobado por el representante legal o apoderado de la entidad aseguradora solicitante.

Artículo 7: Declaración para registro

El representante legal debe firmar la siguiente declaración para aprobar el registro del operador de seguros autoexpedibles:

Yo **[Nombre Representante Legal Aseguradora]** en mi calidad de representante legal de **[Nombre Aseguradora]**, inscrita bajo el código **[Código Aseguradora]**, solicito el registro como operador de seguros autoexpedibles de mi representada al señor(a)/ empresa **[Nombre o Razón Social]** con número de identificación **[Número de identificación del Operador]**, número de teléfono **[Teléfono oficinas principales operador]** y dirección de domicilio legal **[Dirección de las oficinas principales operador]**.

El cual distribuirá los siguientes productos:

Código Producto	Ramo	Línea	Nombre Producto

Utilizando los siguientes canales de ventas:

- Canal 1
- Canal 2
- Canal 3

Adicionalmente, en virtud del poder que ostento hago constar que **[Nombre o Razón Social]** y mi representada han firmado un contrato de servicios de conformidad con los artículos 3.6, 9.5 y 16 del *Reglamento sobre Inclusión y Acceso al Seguro*, y que se ha cumplido el requisito de capacitación, establecido en el numeral 21 de dicho reglamento.

De conformidad con lo anterior, hago constar que mi representada se compromete a mantener actualizados los datos del operador de seguros autoexpedibles, cumpliendo con el *Reglamento sobre Inclusión y Acceso al Seguro*.

SGS-A-0083-2021

Página 10

Adicionalmente se consigna que el operador, en caso de ser una persona física extranjera, se encuentra autorizado para trabajar en el país.

Firmado por

Artículo 8. Registro del operador de seguros autoexpedibles

Una vez que la aseguradora completa y valida la información consignada en el servicio ROA, según lo dispuesto en el artículo anterior, y el registro es aprobado por el representante legal o apoderado, se da por concluido el registro y queda el operador de seguros autoexpedibles en estado activo. Asimismo, se procede a la publicación del nuevo operador en el registro de operadores de seguros autoexpedibles activos en el sitio web de la Superintendencia.

Artículo 9: Código de registro

Una vez realizado el registro mencionado en el artículo 8; automáticamente se genera un código de registro único para el operador de seguros autoexpedibles. Esta es una combinación alfanumérica que incluye el código de la aseguradora que lo tramitó, por lo que un solo operador de seguros autoexpedibles puede tener dos o más códigos, según la cantidad de aseguradoras que lo hayan registrado como operador de seguros autoexpedibles.

Artículo 10. Cumplimiento de requisitos

La entidad aseguradora es la responsable de la veracidad y exactitud de la información consignada en el sistema, además deberá mantener un expediente, físico o electrónico, de todo operador de seguros autoexpedibles, con la información y documentos que respalde los datos consignados en el servicio ROA. Este expediente será custodiado por la entidad y puede ser solicitado en cualquier momento por la Superintendencia para cumplir con sus funciones de supervisión.

La autenticación y las firmas que requiera el sistema se deben realizar mediante el uso de certificado digital válido, de conformidad con los lineamientos para el uso de firma digital certificada emitidos por el Superintendente.

Artículo 11. Actualización de información de los operadores de seguros autoexpedibles

SGS-A-0083-2021

Página 11

La aseguradora acreditante debe mantener actualizados los datos de los operadores de seguros autoexpedibles, según lo normado en el *Reglamento sobre Inclusión y Acceso al Seguro*. Para ello debe realizar la edición de los datos correspondientes por medio del servicio ROA. La finalización de esta actualización se da de forma automática una vez sea firmada la declaración correspondiente por un representante legal de la entidad o apoderado con facultades suficientes para realizar esta acción.

Artículo 12. Declaración para la actualización de información de los operadores de seguros autoexpedibles

Para realizar la actualización descrita en el artículo 11, el representante legal debe firmar la siguiente declaración:

Yo, **[Nombre Representante Legal Aseguradora]**, portador del documento de identificación vigente número **[Número de identificación del Representante Legal Aseguradora]**, en representación y con suficientes facultades para actuar en nombre de **[Nombre Aseguradora]**, declaro que toda la información consignada y remitida, para el trámite de actualización de datos del operador de seguros autoexpedibles **[Razón Social o Nombre Completo]**, con código **[Código de Registro del Operador]**, es completa, exacta, ha sido revisada y preparada a la luz de las disposiciones de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros N°8956, y cumple fielmente los requisitos y deberes establecidos en el *Reglamento sobre Inclusión y Acceso al Seguro*, en la legislación y normativa vigente en el Ordenamiento Jurídico Costarricense, y que los demás términos, condiciones, y especificaciones, previamente presentados a la Superintendencia General de Seguros para este registro de operador de seguros autoexpedibles, se mantienen sin modificación alguna.

Firmado por:

Artículo 13. Inactivación de los operadores de seguros autoexpedibles

La aseguradora deberá inactivar los operadores de seguros autoexpedibles que dejan de comercializar sus productos, de forma oportuna mediante la funcionalidad *Inactivar* del servicio ROA, para lo cual se deberá indicar el motivo de la inactivación. En caso de que se considere necesario, esta opción le permite adjuntar un documento que describa, justifique o complemente lo indicado en el motivo de inactivación, el archivo puede ser de formato Word, Excel, PDF o JPG y no puede ser mayor a los 5MB.

SGS-A-0083-2021

Página 12

La finalización de este acto se da de forma automática con la firma de la declaración correspondiente por un representante legal de la entidad o apoderado con facultades suficientes para realizar esta acción.

La inactivación de un operador lo inhabilita para distribuir seguros autoexpedibles de la aseguradora que efectuó el registro y no influye en la relación que sostiene el operador de seguros autoexpedibles con otras aseguradoras.

Artículo 14. Declaración para la inactivación de los operadores de seguros autoexpedibles

Para aprobar la inactivación descrita en el artículo 13, el representante legal debe firmar la siguiente declaración:

Yo, [**Nombre Representante Legal Aseguradora**], portador del documento de identificación vigente número [**Número de identificación Representante Legal Aseguradora**], en representación y con suficientes facultades para actuar en nombre de [**Nombre Aseguradora**], declaro que el operador de seguros autoexpedibles [**Razón Social o Nombre Completo**], con código [**Código de Registro del Operador**], es inactivado, según los motivos señalados a continuación:

Artículo 15. Reactivación de los operadores de seguros autoexpedibles

La aseguradora puede reactivar operadores de seguros autoexpedibles en estado inactivo, los cuales fueron registrados de previo por ésta como parte de su canal de comercialización, lo que se hace mediante la función *Activar* del servicio ROA, para lo cual deberá actualizar todos los datos que se requirieron para el registro inicial.

La aprobación de este acto se da de forma automática con la firma de la declaración correspondiente por un representante legal de la entidad o apoderado con facultades suficientes para realizar esta acción.

Artículo 16. Declaración para la reactivación de los operadores de seguros autoexpedibles

Para realizar la reactivación descrita en el artículo 15, el representante legal o apoderado debe firmar la siguiente declaración:

SGS-A-0083-2021

Página 13

Yo **[Nombre Representante Legal Aseguradora]** en mi calidad de representante legal de **[Nombre Aseguradora]**, inscrita bajo el código **[Código Aseguradora]**, reactivo como operador de seguros autoexpedibles de mi representada, al señor(a)/ empresa **[Razón Social o Nombre Completo]**, con código **[Código de Registro del Operador]** con número de identificación **[Número de identificación del Operador]**, número de teléfono **[Teléfono oficinas principales operador]** y dirección de domicilio legal **[Dirección oficinas principales operador]**.

El cual comercializará los siguientes productos:

Código Producto	Ramo	Línea	Nombre Producto

Utilizando los siguientes canales de ventas:

- Canal 1
- Canal 2
- Canal 3

Adicionalmente, en virtud del poder que ostento hago constar que **[Razón Social o Nombre Completo]** y mi representada han firmado un contrato de servicios de conformidad con los artículos 3.6, 9.5 y 16 del *Reglamento sobre Inclusión y Acceso al Seguro*, dejando constancia del cumplimiento del requisito de capacitación, establecido en el numeral 21 de dicho reglamento.

De conformidad con lo anterior, hago constar que mi representada se compromete a mantener actualizados los datos que se solicitaron para registrar a este operador de seguros autoexpedibles, cumpliendo con el *Reglamento sobre Inclusión y Acceso al Seguro*.

Adicionalmente se consigna que el operador se encuentra autorizado para trabajar en el país en caso de ser una persona física extranjera.

Firmado por

Artículo 17. Cancelación o suspensión de operadores de seguros autoexpedibles

SGS-A-0083-2021

Página 14

La Superintendencia incluirá en el servicio ROA las cancelaciones o suspensiones de operadores de seguros autoexpedibles que resuelva y la fecha hasta la que estará vigente la sanción respectiva.

En caso de que el operador sea cancelado o suspendido, todas las acciones en el servicio ROA que se encuentren en estado pendiente de edición, revisión, reactivación e inactivación, asociados al operador de seguros autoexpedibles cancelado o suspendido se eliminarán. La aseguradora puede realizar de nuevo estas acciones una vez finalizado el periodo de la sanción impuesta. Lo anterior aplica para todas las aseguradoras con las que el operador de seguros autoexpedibles tenga relación comercial al momento de la cancelación o suspensión.

A partir del momento en que un operador de seguros autoexpedibles es cancelado o suspendido, no podrá distribuir seguros autoexpedibles para todas las aseguradoras en las cuales estaba registrado al momento de la sanción.

Artículo 18. Revocatoria o nulidad de cancelación o suspensión de operadores de seguros autoexpedibles

Cuando se resuelva un recurso a favor del operador de seguros autoexpedibles, que deje sin efecto la cancelación o suspensión, la SUGESE actualizará el estado en el servicio ROA, al estado previo a la sanción (activo o inactivo).

Artículo 19. Sobre finalización de la cancelación o suspensión de operadores de seguros autoexpedibles

Cuando el periodo de sanción del operador de seguros autoexpedibles finalice, automáticamente el estado de éste pasará de sancionado a inactivo. Se notificará la finalización de la sanción a todas las aseguradoras con las cuales el operador de seguros autoexpedibles tenía una relación comercial de previo a dicha sanción. A partir de esta notificación, cada aseguradora con la que el operador tenía relación comercial al momento de la sanción podrá reactivar al operador de seguros autoexpedibles si así lo desea.

Artículo 20. Sobre fallecimiento de operadores de seguros autoexpedibles físicos

Como parte de los deberes de la entidad aseguradora que se indica en el artículo 11, se debe inactivar al operador persona física en caso de fallecimiento. No obstante, el servicio ROA cuenta con una facilidad que verifica periódicamente este aspecto, y si se detecta un fallecimiento, SUGESE lo inactivará como operador de seguros autoexpedibles y lo notificará a las aseguradoras con las que el operador de seguros autoexpedibles tenga relación

SGS-A-0083-2021

Página 15

comercial. Si en el proceso de registro el operador fallece, el servicio procederá a eliminar la acción de registro, ya que no se puede registrar a una persona física fallecida como operador de seguros autoexpedibles.

Artículo 21. Expediente

Todas las acciones que se efectúen en el servicio ROA, así como la documentación que se incluya en el servicio, quedan registradas en el histórico de acciones realizadas, el cual conforma el expediente del operador de seguros autoexpedibles y está disponible para consulta, tanto para la entidad aseguradora como para la SUGESE.

Artículo 22. Servicio de Notificaciones

De forma complementaria a lo registrado en el expediente, el usuario que cuente con el perfil y que se encuentre suscrito al servicio de notificaciones del ROA, recibirá una notificación cuando se registre, se editen los datos, se inactive o se reactive, un operador de seguros autoexpedibles de su respectiva entidad. Asimismo, se notificará la cancelación, suspensión, cese de una sanción y reactivación del operador de seguros autoexpedibles, a todas las aseguradoras con las que tuviera relación comercial.

Cualquier inconveniente o incidente que se presente por notificaciones no recibidas, originados en inconsistencias o desactualización de los correos electrónicos, así como por falta de capacidad en los buzones o falla en sus sistemas internos, serán responsabilidad del usuario.

Artículo 23. Horario de operación

El servicio ROA opera 24 horas diarias, los 365 días del año. Si por algún motivo el servicio dejara de operar o se interrumpiera, la Superintendencia comunicará la situación a la mayor brevedad posible y por los medios disponibles según sea el caso (tales como correo electrónico o redes sociales), de conformidad con su plan de continuidad de negocio. En función de la severidad del evento la Superintendencia informará a las entidades supervisadas la manera en que deberán comunicar lo normado en este acuerdo. Los plazos se entenderán suspendidos mientras esta situación se normaliza.

² Actualizado mediante acuerdo SGS-A-0100-2024 del 17 de mayo del 2024.

SGS-A-0083-2021

Página 16

Artículo 24. Vigencia

Rige a partir del 5 de julio de 2021.

Transitorio I

A partir de la entrada en vigor de este acuerdo las aseguradoras tendrán un mes para revisar la información publicada en el sitio web sobre el ROA, y vencido ese plazo deberán confirmar a la Superintendencia la exactitud de los datos o bien los ajustes hechos a la información. Luego de ese plazo se entenderá por oficial la información del servicio ROA, y posterior a ello esta información será responsabilidad de cada aseguradora.

Transitorio II

Las solicitudes de registro de operador de seguros autoexpedibles que hubiesen ingresado de previo a la entrada en vigor de estas modificaciones reglamentarias y que aún se encontraran pendientes de resolver, serán resueltas por la SUGESE, de conformidad con el procedimiento anterior para este tipo de acciones.

Transitorio III

La Superintendencia brindará un periodo de 6 meses a partir de la liberación del servicio ROA, para registrar los puntos de recaudación del SOA, como nuevos operadores de seguros autoexpedibles, según lo establece el *Reglamento sobre Inclusión y Acceso al Seguro*.



Documento suscrito mediante firma digital.