

*Tomás Soley Pérez*  
*Superintendente de Seguros*

## **SGS-DES-A-041-2014<sup>1</sup>**

### **ACUERDO DE SUPERINTENDENTE**

#### **LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL REGISTRO DE PRODUCTOS DE SEGUROS POR PARTE DE LAS ENTIDADES ASEGURADORAS**

El Superintendente General de Seguros a las trece horas del veintiséis de noviembre de dos mil catorce.

#### **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.** Para cumplir su objetivo principal, 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.

**Tercero.** De conformidad con el artículo 25 los incisos c) y k) 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" y a "Registrar, ante la Superintendencia, los tipos de póliza y la nota técnica del producto...". 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".

**Cuarto.** Según el artículo 29 de la Ley N° 8653, al Superintendente le será aplicable 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

---

<sup>1</sup> Última actualización realizada mediante acuerdo SGS-A-0100-2024 del 17 de mayo del 2024.

**SGS-DES-A-041-2014**

*Página / 2*

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.** En el Plan Estratégico de la Sugese 2014-2018, uno de los objetivos que se persigue es “Implementar sistemas de control interno que garanticen el cumplimiento de la SUGESE del marco regulatorio y de los estándares aplicables”, objetivo que considera una iniciativa estratégica denominada “Optimización de Procesos Internos”, que incluye la “Simplificación y automatización de los procesos”, en el cual se enmarca el proyecto del Servicio Registro de Productos, donde se propone la emisión de nueva normativa bajo un enfoque de “depósito de pólizas”, así como una solución tecnológica, mediante la plataforma de Sugese en Línea, que permitirá realizar el trámite de forma más ágil y segura.

**Sexto.** El Servicio Registro de Productos utiliza los certificados digitales para la autenticación y firma de los actos que se llevan a cabo en el proceso de registro de productos, lo que le da mayor seguridad y agilidad al trámite. Lo anterior de conformidad con la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, Ley N° 8454, que establece en el artículo 1 que ésta 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 se 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...”

**Séptimo.** La Superintendencia General de Seguros (SUGESE) desarrolló un portal o plataforma de negocios, denominado Sugese en Línea, que le permite gestionar de forma más ágil y eficiente los trámites que hacen los supervisados o el público en general ante la Superintendencia. El interesado o usuario de los servicios de SUGESE puede interactuar con la Institución de una manera rápida y con mayor seguridad, a través de la suscripción y el acceso a los servicios mediante el uso de certificados de firma digital.

**Octavo.** Que el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), mediante artículo 9 del acta de la sesión 1131-2014, celebrada el 27 de octubre del 2014, aprobó el Reglamento sobre Registro de Productos de Seguros, el cual, mediante su artículo 4 faculta al Superintendente al establecimiento de lineamientos generales

**SGS-DES-A-041-2014**

*Página / 3*

para el registro y actualización de los productos de seguros comercializados por las aseguradoras.

**Noveno.** El Superintendente mediante oficio SGS-DES-O-1004-2014 del 16 de junio del 2014, envió a consulta el proyecto de Acuerdo de Superintendente denominado *Lineamientos Generales para el Registro de Productos de Seguros* por parte de las Entidades Aseguradoras, a efecto de que en el plazo de 10 días hábiles contados a partir de su comunicación, las entidades aseguradoras y órganos de integración del sector remitieran sus comentarios y observaciones, sobre el texto normativo propuesto. Finalizado el plazo de consulta, los comentarios y observaciones recibidos por la Superintendencia fueron analizados e incorporados, en lo que resulta procedente, en la versión final del acuerdo. Por lo tanto, lo que procede es la emisión en firme del acuerdo.

### **Dispone:**

Emitir los siguientes lineamientos generales para el registro de productos de seguros por parte de las entidades aseguradoras ante la Superintendencia General de Seguros.

## **Lineamientos Generales para el Registro de Productos de Seguros por parte de las Entidades Aseguradoras**

### **Artículo 1. Objetivo<sup>2</sup>**

El objetivo de estas disposiciones es normar la forma y contenido para el registro y actualización automatizada de la documentación técnica y los modelos de pólizas de seguro por parte de las entidades de seguros, según lo establecido en el Reglamento sobre Registro de Productos de Seguros y el Reglamento sobre Inclusión y Acceso al Seguro.

En concordancia con el Reglamento, estos lineamientos no aplican para registro y desinscripción de seguros obligatorios, ni la autorización de tarifas de seguro obligatorio, lo cual se encuentra normado en el Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de Entidades Supervisadas por la Superintendencia General de Seguros.

---

<sup>2</sup> Modificado mediante acuerdo SGS-A-0074-2020 del 21 de diciembre de 2020.

**SGS-DES-A-041-2014**

*Página / 4*

## **Artículo 2. Normas supletorias<sup>3</sup>**

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, el *Reglamento sobre Registro de Productos de Seguros* y el *Reglamento sobre Inclusión y Acceso al Seguro*, así como las demás normas jurídicas de supervisión que resulten aplicables.

## **Artículo 3. Presentación de la solicitud<sup>4</sup>**

La solicitud de registro de un producto nuevo o la actualización de uno existente debe presentarse ante la Superintendencia mediante el sistema Servicio Registros de Productos (RPS) de la Sugese, disponible en la plataforma Sugese en Línea, accesible desde el sitio web de la SUGESE.

La solicitud debe ser firmada digitalmente por un representante legal de la entidad o apoderado con facultades suficientes para realizar el trámite registrado en el Servicio de Roles de la SUGESE.

La entidad aseguradora es la responsable de la veracidad y exactitud de la información consignada en el sistema.

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

## **Artículo 4. Requisitos de la solicitud<sup>5</sup>**

Para la solicitud de registro la entidad aseguradora debe completar la siguiente información o adjuntar los documentos que se indican de seguido:

---

<sup>3</sup> Modificado mediante acuerdo SGS-A-0097-2023 del 25 de agosto de 2023.

<sup>4</sup> Modificado mediante acuerdo SGS-A-0097-2023 del 25 de agosto de 2023.

<sup>5</sup> Modificado mediante acuerdo SGS-A-0097-2023 del 25 de agosto de 2023.

**SGS-DES-A-041-2014**

Página / 5

## 1. Características del producto:

- a) **Nombre del producto:** Debe indicarse el nombre completo del producto el cual debe coincidir con el resto de la documentación.
- b) **Categoría, ramo y línea de seguro:** De conformidad con las disposiciones en esta materia del *Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de Entidades Supervisadas por la Superintendencia General de Seguros*.
- c) **Modalidad de contratación:** Individual, colectivo contributivo, colectivo no contributivo (selección múltiple).
- d) **Tipo de contrato:** Adhesión-general, adhesión-tipo.
- e) **Tarifa reasegurador:** se indica si utiliza o no tarifa de reasegurador para la determinación de las primas.
- f) **Tarifa experimental:** se indica si utiliza o no tarifa experimental y la próxima fecha en que se revisarán las tarifas experimentales.
- g) **Moneda:** colones, dólares o euros (opción múltiple). Si requiere indicar otra moneda debe comunicarlo a la Superintendencia de previo a la presentación de la solicitud.
- h) **Vigencia (Temporalidad del Producto):** Anual, vitalicio, mayor a un año, menor a un año, multianual, por duración (por ejemplo de la obra, de los cultivos, entre otros), edad alcanzada (selección múltiple).
- i) **Renovable:** se indica si el producto es renovable o no renovable.
- j) **Autoexpedible:** se indica si el producto es o no un seguro autoexpedible según lo establecido en la LRMS y el *Reglamento de Inclusión y Acceso al Seguro*.
- k) **Coberturas adicionales:** se indica si el producto cuenta o no con coberturas adicionales.
- l) **Cobertura de servicio:** se indica si el producto cuenta o no con coberturas de servicio.
- m) **Participación de beneficios:** se indica si el producto cuenta o no con participación de beneficios.
- n) **Proveedor servicios auxiliares:** se indica si el producto cuenta o no con proveedores de servicios auxiliares para la atención de determinados servicios al tomador o asegurado.
- o) **Producto paquete:** se indica si es o no un producto paquete.

**SGS-DES-A-041-2014**

*Página / 6*

## **2. Documentación del producto que debe adjuntarse a la solicitud:**

- a) Condiciones generales:** El archivo debe ser en formato word doc o docx y el tamaño máximo es de 5MB.
- b) Nota técnica:** El archivo debe presentarse en formato word doc o docx y su tamaño máximo es de 5MB. Es posible adjuntar dentro del documento objetos en Excel.
- c) Solicitud de Seguro:** Aplica para todo producto, con excepción de los autoexpedibles. El archivo debe ser en formato doc, docx, pdf, png, jpg o jpeg y el tamaño máximo es de 5MB. Si el producto tiene varios tipos de solicitud de seguro, se puede cargar un documento con las diferentes solicitudes.
- d) Propuesta u Oferta de Seguro:** Obligatorio solo para productos autoexpedibles. El archivo debe ser en formato doc, docx, pdf, png, jpg o jpeg y el tamaño máximo es de 5MB.
- e) Certificado de Seguro:** Si la modalidad del producto es colectiva, se adjunta el certificado de seguro, el archivo debe tener formato doc, docx, pdf, png, jpg o jpeg y el tamaño de este archivo es de 5MB.
- f) Análisis de Seguro Autoexpedible:** Si el producto se identifica como autoexpedible. El archivo debe ser en formato word doc o docx y el tamaño máximo es de 5MB.
- g) DERSA:** Abreviatura que hace referencia al Documento Estandarizado Resumen de Seguro Autoexpedible, el cual se genera si el producto se identifica como Autoexpedible y las condiciones generales superan la extensión de diez mil (10.000) caracteres, sin contar espacios ni otros contenidos que la normativa excluye. El archivo debe ser en formato word doc o docx y el tamaño máximo es de 5MB.
- h) Declaración de Salud:** Cuando corresponda y si el producto se identifica como autoexpedible. El archivo debe ser en formato word doc o docx y el tamaño máximo es de 5MB.

## **3. Análisis de Congruencia**

Formulario disponible en el RPS que permite al abogado y actuario, revelar que la nota técnica y las condiciones generales de la póliza son consistentes y que cada una de las obligaciones asumidas en las condiciones contractuales del producto están fielmente respaldadas mediante los métodos descritos en la nota técnica correspondiente. Para cada uno de los aspectos que se listan seguidamente debe indicarse la página inicial de las

**SGS-DES-A-041-2014**

*Página | 7*

condiciones generales y de la nota técnica en donde se describe la variable o tema indicado.

Además, se debe declarar, seleccionando “sí” o “no”, si se cumple el principio de congruencia entre la documentación contractual y técnica o bien, señalar que “no aplica”, en los casos que corresponda. El sistema permite incluir observaciones que se consideren relevantes.

Los temas que deben revisarse son los siguientes:

- a. Nombre del producto
- b. Coberturas básicas
- c. Coberturas adicionales
- d. Coberturas de servicios
- e. Edades: según fecha de ingreso o contratación, o bien las edades por tipo decobertura
- f. Vigencia
- g. Renovación automática
- h. Tipo de contrato: adhesión general o adhesión tipo
- i. Moneda
- j. Modalidad de contratación: individual o colectivo (contributivo o no contributivo)
- k. Características especiales
- l. Exclusiones
- m. Recargos
- n. Fraccionamiento de prima
- o. Descuentos
- p. Coaseguros
- q. Franquicias o deducibles
- r. Participación de beneficios
- s. Otros beneficios adicionales

#### **4. Información del Acuerdo de Órgano de Dirección**

Debe indicarse el número de sesión y fecha del acuerdo del acta del órgano de dirección en la que se haya acordado la autorización del registro del producto.

**SGS-DES-A-041-2014**

*Página / 8*

El sistema tiene un campo opcional en caso de que se requiera realizar alguna observación relacionada con el acuerdo.

## **5. Consideraciones adicionales para seguros autoexpedibles**

Para el registro y actualización de seguros autoexpedibles, se debe incorporar, como parte de la documentación, todos los elementos dispuestos en el *Reglamento sobre Inclusión y Acceso al Seguro*.

En la solicitud de registro se debe incluir lo siguiente:

**a)** Requisitos de la solicitud de registro de seguros autoexpedibles. Además de la documentación que se establece en la sección 2 de este artículo, la entidad aseguradora debe presentar los siguientes documentos:

5.a.1. La declaración de salud. Cuando corresponda y según se detalla en la sección 2 de este artículo.

5.a.2. El documento estandarizado resumen de seguros autoexpedibles (DERSA). Cuando corresponda y según se detalla en la sección 2 de este artículo.

5.a.3. El análisis de seguro autoexpedible. Según se detalla en la sección 2 de este artículo.

**b)** Características específicas. Estas se desarrollan en los siguientes anexos a los presentes lineamientos:

5.b.1. Anexo 1. Estructura y requisitos de los documentos para el registro de productos de seguros autoexpedibles.

5.b.2. Anexo 2. Exclusiones que no requieren justificación en el Análisis de Seguro Autoexpedible.

5.b.3. Anexo 3. Ramos y líneas de seguros que pueden abarcar los seguros autoexpedibles.

**SGS-DES-A-041-2014**

Página / 9

## **Artículo 5. Declaración jurada del representante**

El representante legal o apoderado con facultades suficientes para realizar el trámite, al remitir por primera vez la solicitud de registro en el sistema Servicio Registro de Productos, deberá firmar la siguiente declaración:

*"Yo, **[nombre del representante legal o apoderado]**, portador del documento de identificación vigente número **[número de identificación]**, actuando en nombre de **[nombre de la aseguradora]**, de acuerdo con el artículo 25 inciso k) de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros N° 8653 solicito el registro del producto de seguros denominado **[nombre del producto]** con número de expediente: **[número de expediente<sup>6</sup>]**. Declaro bajo juramento que toda la información consignada y remitida es completa, exacta, ha sido revisada y preparada a la luz de las disposiciones de los artículos 1023 del Código Civil y 42 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472 y sus reformas, y cumple fielmente los requisitos y deberes establecidos en el Reglamento sobre Registro de Productos de Seguros, en la legislación y normativa vigente en el Ordenamiento Jurídico Costarricense".*

Al remitirse una solicitud de actualización o responder una solicitud de ajustes por parte de la Superintendencia el representante legal de la entidad o apoderado con facultades suficientes para realizar el trámite deberá firmar la siguiente declaración:

*"Yo, **[nombre del representante o apoderado]**, portador del documento de identificación vigente número **[número de identificación]**, en representación y con suficientes facultades para actuar en nombre de, **[nombre de la aseguradora]**, declaro bajo juramento que toda la información consignada y remitida, para el trámite de **[Detalle trámite<sup>7</sup>]** del producto **[Nombre del producto]**, con número de expediente: **[número de expediente]**, relacionadas con: **[metadata, formularios o adjuntos que se modifican<sup>8</sup>]** del producto, es completa, exacta, ha sido revisada y preparada a la luz de las disposiciones de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros N° 8956, los artículos 1023 del Código Civil y 42 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472 y sus reformas, y cumple fielmente los requisitos y deberes establecidos en el Reglamento sobre Registro de Productos de Seguros, en la legislación y normativa vigente en el*

---

<sup>6</sup> El número de expediente es asignado de forma automática por el sistema.

<sup>7</sup> El sistema indica de forma automática el trámite que está realizando la entidad: Solicitud de actualización, respuesta a la solicitud de ajuste.

<sup>8</sup> El sistema lista todos los campos o archivos que se modificaron.

**SGS-DES-A-041-2014**

Página | 10

*Ordenamiento Jurídico Costarricense, y que los demás términos, condiciones, y especificaciones, previamente presentados a la Superintendencia General de Seguros para este producto, se mantienen sin modificación alguna”.*

## **Artículo 6. Declaración jurada del actuario y abogado**

Los profesionales en actuariado y derecho que elaboraron la documentación contractual y técnica del producto, deben firmar en el sistema la siguiente declaración:

*“Yo **[nombre del actuario/abogado]**, portador del documento de identificación vigente **[xx-xxxx-xxxx]**, **[rol de la persona]** y con código profesional **[código profesional]**, bajo mi responsabilidad profesional, hago constar que he verificado que las obligaciones asumidas en las condiciones contractuales del producto denominado **[Nombre del producto]**, con número de expediente: **[número de expediente]**, se encuentran fielmente respaldadas mediante los métodos actuariales descritos en la nota técnica correspondiente. Asimismo, declaro bajo juramento que la información consignada en el análisis de congruencia es exacta, y cumple fielmente los requisitos y deberes establecidos en el Reglamento sobre Registro de Productos de Seguros, en la legislación y normativa vigente en el Ordenamiento Jurídico Costarricense”*

## **Artículo 7. Declaración jurada del oficial de cumplimiento<sup>9</sup>**

El oficial de cumplimiento debe firmar en el sistema la siguiente declaración:

*Yo **[nombre del oficial de cumplimiento]**, portador del documento de identificación vigente **[xx-xxxx-xxxx]**, **[rol de la persona]**, bajo mi responsabilidad profesional, hago constar que para el diseño del producto denominado **[Nombre del producto]**, con número de expediente: **[número de expediente]**, he realizado y documentado un análisis del riesgo de legitimación de capitales y el financiamiento al terrorismo de ese producto; además que he documentado, que la aseguradora ha determinado las medidas de debida diligencia específicas aplicables al producto señalado, de lo cual dejo constancia en un informe suscrito por mí, el cual está custodiado en la aseguradora y disponible para la Superintendencia.”*

---

<sup>9</sup> Modificado mediante acuerdo SGS-A-0065-2019 del 7 de enero de 2019.

**SGS-DES-A-041-2014**

*Página / 11*

## **Artículo 8. Expediente del Producto**

Todas las acciones que se realicen en el Servicio Registros de Productos de la SUGESE, así como la documentación que se incluya en el sistema, quedarán registradas en el histórico de transacciones, el cual conformará el expediente del producto. Dicho expediente estará disponible para consulta de la entidad aseguradora que registra el producto.

## **Artículo 9. Cierre de trámite de registro o actualización de productos por parte de la entidad aseguradora**

Una entidad aseguradora que tenga en trámite el registro o actualización de un producto, puede cerrarlo mediante el Servicio Registro de Productos. Esta acción debe ser realizada por el representante legal o apoderado con facultades suficientes para realizar el trámite, y debe indicar un breve detalle del motivo por el cual se está cerrando el trámite.

## **Artículo 10. Comunicaciones de la Superintendencia**

Las comunicaciones y resoluciones emitidas por la Superintendencia serán suscritas mediante firma digital certificada y remitidas de forma electrónica por medio del Servicio Registro de Productos.

Las comunicaciones y resoluciones expedidas de forma automática mediante el Servicio Registro de Productos, según lo dispuesto en el artículo siguiente, así como las notificaciones, serán validadas mediante sello electrónico de la Superintendencia.

## **Artículo 11. Comunicaciones y resoluciones expedidas de forma automática<sup>10</sup>**

La Sugese mediante el RPS emitirá de forma automática las siguientes comunicaciones:

- a) Las relacionadas con el registro o actualización de un producto, cuando la Superintendencia no ha realizado observaciones sobre la información aportada por

---

<sup>10</sup> Modificado mediante acuerdo SGS-A-0097-2023 del 25 de agosto de 2023.

**SGS-DES-A-041-2014**

*Página / 12*

la aseguradora durante el plazo establecido en el Reglamento sobre Registro de Productos de Seguros para ello.

- b) Las resoluciones de archivo y finalización de trámites, en los casos que la entidad aseguradora no haya respondido en el tiempo establecido para ello.
- c) Cuando se informa la conclusión de un trámite, debido al vencimiento del plazo otorgado a la aseguradora para impugnar la resolución.

**Artículo 12. Definición de la versión del producto<sup>11</sup>**

El sistema computará cada versión registrada del producto. El registro del producto corresponde a la versión 1 y cada actualización llevará un consecutivo según el tipo de versión:

1. **Versiones principales:** Se expresa en unidades enteras (1, 2,3...) y se cambia cuando la actualización del producto conlleva una modificación en las condiciones generales. En el caso de seguros autoexpedibles también cambia cuando se realizan modificaciones al DERSA.
2. **Versiones secundarias:** Se genera cuando se actualiza la información del producto, el análisis de congruencia o la solicitud de seguro, es decir cualquier cambio que no modifique las condiciones generales del producto. Se contabiliza como subpuntos de la versión principal (1.1, 1.2.... 2.1,...).

**Artículo 13. Servicio de Notificaciones<sup>12</sup>**

La entidad aseguradora podrá hacer uso del servicio de mensajería disponible en Sugese en línea, en el cual la entidad aseguradora suscribe los correos electrónicos para cada uno de los eventos para los cuales quiera recibir un aviso de la acción realizada en el servicio.

El uso del servicio de mensajería para recibir las notificaciones no es obligatorio, no obstante, cualquier inconveniente o incidente que se presente por notificaciones no

---

<sup>11</sup> Modificado mediante acuerdo SGS-A-0074-2020 del 21 de diciembre de 2020.

<sup>12</sup> Modificado mediante acuerdo SGS-A-0097-2023 del 25 de agosto de 2023.

**SGS-DES-A-041-2014**

*Página / 13*

recibidas, originados en que la entidad no haya realizado la suscripción del servicio, inconsistencias o desactualización de los correos electrónicos de la entidad, así como por falta de capacidad en los buzones o falla en sus sistemas internos, será responsabilidad de la entidad aseguradora.

#### **Artículo 14. Trámites en proceso y solicitudes de ajuste de productos<sup>13</sup>**

Cuando la Superintendencia y la entidad aseguradora inician dos trámites en forma simultánea para un mismo producto, se atenderá el trámite que se haya enviado primero en el RPS y el segundo quedará cancelado de forma automática, específicamente:

- a) Si la Superintendencia remitió una solicitud de ajustes a un producto registrado y la entidad había agregado una solicitud de actualización que aún no se había enviado a la Superintendencia, dicho trámite de actualización será cancelado de forma automática y la entidad deberá atender la solicitud de ajustes.
- b) Si la entidad agregó y envió una solicitud de actualización de un producto, la Superintendencia deberá resolver primero el trámite de actualización, antes de iniciar una solicitud de ajustes a la entidad aseguradora.

#### **Artículo 15. Recursos ordinarios de revocatoria o apelación**

La entidad aseguradora puede ingresar en el sistema los recursos ordinarios de revocatoria o apelación contra los actos administrativos que resuelva la Superintendencia, dentro del plazo establecido para ello.

Para ingresar un recurso de revocatoria o apelación en el sistema debe cargar el archivo respectivo del recurso, suscrito mediante firma digital certificada por el representante legal de la entidad o apoderado con facultades suficientes para realizar el trámite. El archivo debe tener un tamaño máximo de 5 MB y formato doc, docx, jpg, png, jpeg o pdf.

Una vez resuelto en firme el recurso, la Superintendencia cargará en el sistema todos los documentos relacionados y actualizará el estado del producto de conformidad con la resolución definitiva.

---

<sup>13</sup> Modificado mediante acuerdo SGS-A-0097-2023 del 25 de agosto de 2023.

**SGS-DES-A-041-2014**

*Página / 14*

Esta opción no impide a la entidad aseguradora la presentación del recurso en forma física, dentro del plazo establecido para ello.

#### **<sup>14</sup>Artículo 16. Horario de operación**

El Servicio Registro de Productos de la Sugese 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.

#### **Artículo 17. Vigencia**

Las presentes disposiciones rigen a partir del 01 de diciembre de 2014.



*Documento suscrito mediante firma digital.*

---

<sup>14</sup> Actualizado mediante acuerdo SGS-A-0100-2024 del 17 de mayo del 2024.

**Anexo 1**  
**Estructura y requisitos de los documentos para el registro**  
**de productos de seguros autoexpedibles.<sup>15</sup>**

**1. Estructura y requisitos de las condiciones generales de seguros autoexpedibles.**

La estructura de las condiciones generales de seguros autoexpedibles será la misma descrita en el *Reglamento sobre registro de productos de seguros*, Anexo RPS-1, 2.2.1. con las siguientes especificaciones:

- 1.1. En relación con el apartado 2.2.1.a. el índice solo será necesario cuando las condiciones generales del producto contengan más de diez mil caracteres sin contar espacios, en los demás casos será opcional.
- 1.2. El apartado de definiciones 2.2.1.c. solo será necesario cuando las condiciones generales del producto contengan más de diez mil caracteres sin contar espacios, en los demás casos será opcional.
- 1.3. En el apartado 2.2.1.f, cuando se dé la opción al asegurado de escoger un orden de beneficiarios predeterminado por la aseguradora, siempre se debe aclarar que esa designación es opcional y el asegurado puede hacer una distinta.
- 1.4. En caso de que exista un deducible, copago o similar se indicará como obligación del asegurado en el apartado 2.2.1.g.
- 1.5. Cuando la propuesta de seguro aclare que esta se entrega junto con la póliza, no se requerirá que las condiciones generales contengan la cláusula de rectificación del artículo 23 de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros. Lo anterior por cuanto los términos de la póliza se dan a conocer previo a la aceptación de la propuesta de seguro.
- 1.6. En el apartado 2.2.1.k:
  - 1.6.1. Debe indicarse expresamente que el plazo máximo para atención de reclamos es de diez (10) días hábiles o menos contados a partir del momento en que se reciba la totalidad de requisitos establecidos en el contrato por parte de la instancia autorizada por la aseguradora para la recepción de los mismos, e igualmente que el mismo plazo correrá para brindar la prestación correspondiente a partir de la aceptación del reclamo. Dichos plazos no podrán suspenderse.
  - 1.6.2. No es obligatorio el procedimiento diferenciado para atender declaraciones de emergencia nacional.

---

<sup>15</sup> Adicionado mediante acuerdo SGS-A-0074-2020 del 21 de diciembre de 2020.

**SGS-DES-A-041-2014**

Página | 16

- 1.6.3. En caso de *contratos inteligentes de seguros, seguros paramétricos* u otras modalidades en las que no se requiera notificación del siniestro o presentación del reclamo por parte del interesado, se expondrán claramente los elementos objetivos que activan la póliza y los detalles de su verificación, así como la determinación y otorgamiento de la prestación cuando corresponda. Igualmente se indicará la forma en que se comunicará al interesado la activación de la póliza y el resultado del proceso, así como los demás elementos propios del funcionamiento de ese tipo de seguros.
- 1.7. El apartado 2.2.1.n. deberá indicar además la posibilidad de presentar quejas ante SUGESE y los medios de contacto para esos efectos.
- 1.8. La leyenda obligatoria 2.2.5. se sustituirá por *“Registro en SUGESE No. (debe indicarse el número de registro ante Sugese)”*
- 1.9. Las disposiciones de inclusión obligatoria 2.2.6. a. y 2.2.6.b. no deben incluirse. En su lugar deberá utilizarse un texto claro y simple que procure evitar una designación de beneficiario errónea por parte del asegurado y que deje claro, cuando se designen varios beneficiarios, el beneficio de estos.
- 1.10. La disposición de inclusión obligatoria 2.2.6.d. deberá redactarse de forma simple y clara.
- 1.11. No sumarán para efectos del límite de caracteres que establece el RIAS:
- 1.11.1. El índice
  - 1.11.2. El apartado de definiciones
  - 1.11.3. Las leyendas obligatorias como las referidas en los apartados 1.3., 1.6.1., 1.7., 1.8., 1.9. y 1.10.
  - 1.11.4. Las palabras contenidas en ilustraciones, enlaces, representaciones gráficas o audiovisuales o similares que tengan por objetivo la claridad y simpleza del producto.

## **2. Estructura y requisitos de la propuesta de seguro.**

La propuesta de seguro podrá ser un documento que a su vez sirva de constancia de seguro para el tomador del seguro autoexpedible.

La propuesta tendrá una estructura similar a la Solicitud de Seguro descrita en el apartado 2.2.2. del Anexo RPS-1 del *Reglamento sobre registro de productos de seguros*, con las siguientes diferencias:

- 2.1. Luego del encabezado se indicará la siguiente leyenda: *“El tomador, indicado adelante, acepta la presente propuesta de seguro mediante la cual, la aseguradora*

**SGS-DES-A-041-2014**

Página | 17

- \_ (INDICAR EL NOMBRE DE LA ASEGURADORA) \_ se compromete al cumplimiento de las condiciones de la póliza que se ha puesto en conocimiento del tomador por medio de \_ (INDICAR ENTREGA FÍSICA, ENLACE DIGITAL, O EL MEDIO QUE CORRESPONDA) \_.** Este documento conforma igualmente la constancia del aseguramiento” La última frase solo cuando aplique.
- 2.2. En el apartado 2.2.2.d los datos que se consignan son los del tomador del seguro y en su caso, también los del asegurado.
  - 2.3. En el apartado 2.2.2.e los datos serán los del objeto o interés que se propone asegurar. En el apartado i. la georreferenciación es opcional al igual que los apartados v. y vii.
  - 2.4. El plazo de vigencia del apartado 2.2.2.h será el del contrato del seguro.
  - 2.5. No son de aplicación los apartados 2.2.2. j, l y m.
  - 2.6. Respecto al apartado 2.2.2.n debe preverse el espacio necesario para hacer constar el consentimiento expreso del tomador, cuando proceda.
  - 2.7. Antes de la constancia del consentimiento del tomador deberá indicarse:
    - 2.7.1. Un enlace digital en el que consten las condiciones generales del seguro y el DERSA cuando corresponda. Adicionalmente se incluirá un número telefónico, el enlace de un Sitio Web u otro canal de comunicación a distancia y una dirección física en la que el asegurado pueda consultar preguntas frecuentes de una manera sencilla sobre el producto que adquiere y recibir asesoría sobre el seguro.
    - 2.7.2. Deberá preverse un espacio en el que se indique el nombre, correo electrónico, dirección física y teléfono del intermediario de seguros autoexpedibles que distribuyó el producto, cuando corresponda.
    - 2.7.3. En caso de que el seguro autoexpedible sea accesorio a la adquisición de otro bien o servicio, deberá preverse un espacio que indique esa situación y la facultad que tiene el tomador de no adquirir el seguro.  
También, en ese caso de accesoriedad, se preverá un espacio para indicar el porcentaje del costo del seguro que recibe el intermediario del seguro autoexpedible mediante la siguiente leyenda: “\_\_\_ ((indicar nombre del intermediario) recibe un XX por ciento del precio pagado por la prima como retribución a sus servicios”. En caso que no se pacte un porcentaje, sino una suma fija u otro tipo de retribución se indicará lo que corresponda.

### **3. Estructura y requisitos del documento *Análisis de Seguro Autoexpedible*.**

El documento *Análisis de Seguro Autoexpedible* referido en el artículo 9 del *Reglamento sobre inclusión y acceso al seguro* debe estar suscrito por el representante legal de la aseguradora.

**SGS-DES-A-041-2014**

*Página / 18*

El objetivo de este documento es evidenciar el cumplimiento de los requerimientos de conducta de negocio y gobernanza del producto al definir las características del seguro, temas que posteriormente pueden ser revisables como parte del proceso de supervisión de conducta que desarrolla Sugese. En caso de modificación de las características del producto, definidas a partir del documento Análisis de Seguro Autoexpedible, el registro de este último también deberá actualizarse.

El análisis de seguro autoexpedible tendrá una estructura y formato similar al siguiente:

### **“Análisis de Seguro Autoexpedible**

*Yo, [nombre del representante o apoderado], portador del documento de identificación vigente número [número de identificación], en representación y con suficientes facultades para actuar en nombre de, [nombre de la aseguradora], hago constar que para el **producto de seguro autoexpedible** [Nombre del producto], se realizó el análisis requerido en el artículo 9 del Reglamento sobre inclusión y acceso al seguro, en el siguiente sentido:*

- 1. Características y necesidades del segmento de clientes al que va dirigido el producto y su relación con los beneficios de este.*

|                                                                   |                                                              |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <i>Descripción del segmento meta de clientes:</i>                 |                                                              |
| <i>Descripción de necesidades [Una fila para cada necesidad]:</i> | <i>Beneficios del producto que satisfacen esa necesidad.</i> |

### **2. Aspectos analizados**

| <b>Aspecto analizado</b>                                                                                                                 | <b>Número de informe</b> | <b>Fecha del informe</b> | <b>Cargo del responsable</b>                                           | <b>Nombre del responsable</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 2.1. Cumplimiento de características del producto según lo indicado en el Capítulo II del Reglamento sobre inclusión y acceso al seguro. |                          |                          | <i>[Debe ser el encargado de la función de cumplimiento normativo]</i> |                               |
| 2.2. Adecuación al mercado meta de canales y medios a distancia utilizados por el producto, complementarios a los medios tradicionales.  |                          |                          |                                                                        |                               |
| 2.3. Adecuado funcionamiento y seguridad en cuanto a la privacidad de la información de                                                  |                          |                          |                                                                        |                               |

**SGS-DES-A-041-2014**

Página / 19

| Aspecto analizado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Número de informe | Fecha del informe | Cargo del responsable | Nombre del responsable |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|
| los medios tecnológicos o digitales para la distribución y gestión del producto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                   |                   |                       |                        |
| 2.4. Definición de cadena de valor admitida para el producto con sus diferentes participantes y las actividades específicas delegables en ellos, identificando los riesgos y mitigadores para las actividades que no sean desarrolladas por la aseguradora.                                                                                                                         |                   |                   |                       |                        |
| 2.5. Idoneidad de los requerimientos de los tipos de intermediarios de seguros, operadores de seguros autoexpedibles y proveedores de servicios auxiliares que se admitan en la cadena de valor del producto según las actividades que puedan realizar y constancia de la incorporación en sus respectivos contratos de disposiciones que prevean una gestión adecuada los riesgos. |                   |                   |                       |                        |

**3. Justificación de coberturas múltiples (No aplica en modalidad de seguros todo riesgo) [Si aplica].**

|                                                   |            |
|---------------------------------------------------|------------|
| Cobertura: <b>[Una fila para cada cobertura]:</b> | Necesidad: |
|---------------------------------------------------|------------|

**4. Justificación de exclusiones [Si aplica].**

|                                                   |               |
|---------------------------------------------------|---------------|
| Exclusión: <b>[Una fila para cada exclusión]:</b> | Justificación |
|---------------------------------------------------|---------------|

**[Firma del representante legal].**

**4. Estructura del documento estandarizado y resumido de seguro autoexpedible (Dersa)**

El Dersa referido en el inciso 3.4. del *Reglamento sobre inclusión y acceso al seguro* deberá observar la siguiente estructura:

**SGS-DES-A-041-2014**

Página | 20

- 4.1. Nombre del producto y número de registro ante SUGESE
- 4.2. Leyenda similar a la siguiente: *“Este es un Documento Estandarizado Resumen de Seguro Autoexpedible (Dersa), por tanto, **NO** contiene todas las condiciones del contrato, las cuales podrá encontrar en el enlace (incluir el enlace al Sitio Web correspondiente)”*. Esta leyenda no sumará para efectos del límite de caracteres.
- 4.3. ¿Cuál es mi aseguradora y dónde puedo contactarla?
  - 4.3.1. Aseguradora y dirección de sus oficinas centrales
  - 4.3.2. Teléfonos y dirección de correo electrónico de contacto
  - 4.3.3. Sitio web de información sobre el producto y condiciones generales
  - 4.3.4. Forma de contacto de Instancia de atención al consumidor de seguros
- 4.4. ¿Cuáles son los principales beneficios da el seguro?
- 4.5. Principales exclusiones y otras delimitaciones del riesgo cubierto pudiendo incluir ejemplos (Ejemplos de beneficios que podría entenderse incluidos pero que se aclara que no lo están)
- 4.6. ¿Cuáles son los principales deberes del asegurado, tomador y beneficiario? (En caso de seguros de vida debe explicarse el proceso de designación de beneficiario)
- 4.7. ¿Cómo se presenta un reclamo y cuáles plazos aplican?
- 4.8. Vigencia del seguro
- 4.9. Leyendas similares a estas, las cuales no sumarán para efectos del límite de caracteres:
  - 4.9.1. “En caso de duda o molestia relacionada con este seguro, diríjase a (*indicar canal de atención definido por la aseguradora*), si esta no les responde satisfactoriamente, la Superintendencia General de Seguros con gusto lo orientará en el teléfono (*indicar el teléfono de Sugese que conste en <https://www.sugese.fi.cr/>*) o al correo electrónico teléfono (*indicar la dirección de correo electrónico de Sugese que conste en <https://www.sugese.fi.cr/>*).”
  - 4.9.2. “En caso de contradicción entre los dispuesto en el Dersa y los demás documentos de la póliza, privará lo más beneficioso para el consumidor de seguros. Recuerde que los demás documentos de la póliza pueden incluir aspectos adicionales que son aplicables a su contrato.”

**Anexo 2.**  
**Exclusiones que no requieren justificación en el Análisis de Seguro**  
**Autoexpedible.<sup>16</sup>**

Para efectos de los seguros autoexpedibles, las entidades aseguradoras podrán incorporar, sin necesidad de justificarlo, exclusiones similares a las que se señalan a continuación. En caso de que sea necesario alguna exclusión adicional deberá justificarse en el análisis de seguro autoexpedible, de conformidad con el artículo 5.3. del Reglamento sobre Inclusión y Acceso al Seguro.

**1. Exclusiones que no requieren justificación para cualquier cobertura.<sup>17</sup>**

Riesgos incluidos en el ámbito de cobertura pero que se excluyen cuando acaecen como consecuencia directa de lo siguiente:

- 1.1. Guerra civil o internacional, terrorismo, motín, huelga, movimiento subversivo o, en general, conmociones populares de cualquier clase.
- 1.2. Erupción volcánica, temblor de tierra o cualquier otro desastre natural.
- 1.3. Acción u omisión premeditada, intencional o por culpa grave del tomador, asegurado o beneficiario.
- 1.4. Condiciones o situaciones existentes previas a la contratación del seguro que afecten el interés que se asegura.
- 1.5. Actos delictivos o el incumplimiento de la ley por parte del tomador, asegurado o beneficiario.
- 1.6. Huelgas, paros, disturbios, riñas o peleas, motines y otros hechos que alteren el orden público del país.
- 1.7. Consumo de alcohol, estupefacientes, sustancias alucinógenas, drogas tóxicas o heroicas ingeridas voluntariamente por la persona asegurada, que no hayan sido por prescripción médica.
- 1.8. Participación en actividades altamente peligrosas tales como deportes extremos, pruebas farmacéuticas o profesiones u oficios peligrosos siempre que exista una definición de estas en la póliza.

---

<sup>16</sup> Adicionado mediante acuerdo SGS-A-0074-2020 del 21 de diciembre de 2020.

<sup>17</sup> Modificado mediante acuerdo SGS-A-0097-2023 del 25 de agosto de 2023.

**SGS-DES-A-041-2014**

*Página / 22*

## **2. Exclusiones que no requieren justificación para coberturas específicas.<sup>18</sup>**

2.1. Exclusiones aplicables a la cobertura de desempleo. Los contratos de trabajo o las relaciones laborales legales y reglamentarias que terminen en cualquiera de las siguientes circunstancias:

- 2.1.1. Durante el periodo de prueba o a la finalización de este.
- 2.1.2. Por renuncia voluntaria de la persona asegurada o por mutuo acuerdo.
- 2.1.3. Cuando tratándose de una póliza colectiva en la que el tomador es el empleador ocurren en un periodo corto (menor de seis meses) de tiempo, despidos masivos superiores a determinado porcentaje del total de empleados.
- 2.1.4. Por expiración del tiempo definido en los contratos a término fijo o por la finalización de la obra o labor contratada.
- 2.1.5. Cuando el empleador o patrono termina el contrato de trabajo por justa causa.
- 2.1.6. Cuando la persona asegurada se pensiona por vejez o invalidez.
- 2.1.7. Cuando la persona asegurada es accionista relevante de una empresa de la cual es despedida.
- 2.1.8. En el caso de los servidores públicos: por expiración del plazo o período para el cual fue elegido o nombrado o por la imposición de una sanción administrativa que constituya una causal de inhabilidad, destitución o suspensión.
- 2.1.9. Cuando la persona asegurada se acoge voluntariamente a un régimen de movilidad laboral.

2.2. Exclusiones aplicables a cualquier cobertura contra el riesgo de fallecimiento:

- 2.2.1. La persona asegurada cometa suicidio, intento de suicidio o lesiones autoinfligidas en los términos del artículo 101 de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros.
- 2.2.2. El fallecimiento se produzca por causa o como consecuencia de homicidio con arma de fuego, arma cortante, arma punzante u objeto contundente.
- 2.2.3. El fallecimiento se produzca a causa o como consecuencia de cirugías estéticas o plásticas con fines de embellecimiento, con excepción de cirugías reconstructivas.

---

<sup>18</sup> Modificado mediante acuerdo SGS-A-0097-2023 del 25 de agosto de 2023.

**SGS-DES-A-041-2014**

*Página / 23*

- 2.2.4. Cuando la persona asegurada fallezca por causa o como consecuencia de un tratamiento médico o una cirugía que haya sido requerida como consecuencia de un accidente no cubierto por la póliza.
- 2.2.5. Cuando la persona asegurada no fallezca por el accidente cubierto en la póliza, sino por causa o como consecuencia de un tratamiento médico o una cirugía practicada como resultado del accidente.
- 2.3. Exclusiones aplicables a la cobertura de responsabilidad civil. Responsabilidades derivadas de:
  - 2.3.1. Acuerdos realizados por el asegurado sin el consentimiento previo de la aseguradora
  - 2.3.2. Contratos, convenios, cláusulas penales o garantías de cumplimiento.
- 2.4. Exclusiones aplicables a coberturas relacionadas con la conducción de automóviles:
  - 2.4.1. Los casos donde el conductor no cuente con la licencia habilitante.
  - 2.4.2. Participación en competencias o en pruebas de seguridad, resistencia, regularidad, velocidad, con o sin consentimiento del Asegurado.
  - 2.4.3. Si al acaecer el siniestro, el Conductor del vehículo asegurado se encuentra bajo la influencia o efectos del alcohol, drogas tóxicas o perturbadoras, estupefacientes, sustancias psicotrópicas, estimulantes u otras sustancias que produzcan estados de alteración y efectos enervantes o depresivos análogos.
  - 2.4.4. Cuando se sobrepasa la capacidad de pasajeros permitida según especificaciones del fabricante del vehículo.

### **3. Justificación de exclusiones adicionales.<sup>19</sup>**

De conformidad con el artículo 5.3 del Reglamento sobre Inclusión y Acceso al Seguro, la justificación de exclusiones adicionales constará en el apartado 4 del documento de Análisis de Seguro Autoexpedibles y se fundamentará en alguno de los siguientes criterios:

- 3.1. Requerimiento del reasegurador. Para lo cual se hará referencia específica al contrato de reaseguro, requerimiento del reasegurador o similar.

---

<sup>19</sup> Modificado mediante acuerdo SGS-A-0097-2023 del 25 de agosto de 2023.

**SGS-DES-A-041-2014**

*Página / 24*

- 3.2. Efecto sustancial de la exclusión en el producto. Ya sea en su precio, deducible, distribución, suscripción, servicio entre otras. Debe describirse específicamente el aspecto afectado y el alcance de esa afectación es decir cómo se comporta el seguro con la exclusión y sin la exclusión, haciendo referencia al documento interno en el que consta el análisis correspondiente, el convenio, el contrato con el proveedor de servicio o cualquier otra documentación.
- 3.3. Aspectos éticos o reputacionales de la entidad justificados en políticas documentadas o similares. Debe indicarse el aspecto específico y en qué sentido específico se ve afectado.

### **Anexo 3.**

#### **Ramos y líneas de seguros que pueden abarcar los seguros autoexpedibles<sup>20</sup>**

<sup>21</sup> Para efectos de lo indicado en el artículo 6 del Reglamento sobre inclusión y acceso al seguro, los seguros autoexpedibles solo podrán cubrir riesgos contemplados en la siguiente lista de ramos y sus líneas, según las disposiciones del Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de Entidades Supervisadas por Sugese:

#### **1. En la categoría de seguros generales:**

- a) Automóvil.
- b) Vehículos marítimos.
- c) Mercancías transportadas.
- d) Incendio y líneas aliadas.
- e) Otros daños a los bienes.
- f) Responsabilidad Civil.
- g) Crédito.
- h) Pérdidas pecuniarias.
- i) Agrícolas y Pecuarios.
- j) Defensa jurídica.<sup>22</sup> **(DEROGADO)**
- k) Seguro obligatorio de automóviles.
- l) Seguros de Asistencia de ramos generales.
- m) Seguros Misceláneos Generales.

#### **2. En la categoría de seguros personales:**

- a) Vida.
- b) Rentas.
- c) Accidentes.
- d) Salud.
- e) Seguro obligatorio de Riesgos del Trabajo (SRT)
- f) Seguros de Asistencias de ramos personales.
- g) Seguros Misceláneos Personales.

---

<sup>20</sup> Adicionado mediante acuerdo SGS-A-0074-2020 del 21 de diciembre de 2020.

<sup>21</sup> Modificado mediante acuerdo SGS-A-0086-2021 del 17 de diciembre de 2021.

<sup>22</sup> Derogado mediante acuerdo SGS-A-0086-2021 del 17 de diciembre de 2021.