

CONSULTA PÚBLICA DEL PROYECTO “REGLAMENTO PARA REGULAR LA COMERCIALIZACIÓN DE SEGUROS”¹

ENTIDADES QUE ATENDIERON LA CONSULTA

Entidad	Remitente	Oficio y fecha	OBSERVACIONES GENERALES	COMENTARIOS
BCR CORREDORA DE SEGUROS	Dr © Jorge Monge Pineda, MBA Gerente General	BCR-OCS-720-2009 5 de mayo del 2009	La apertura del mercado de seguros, afronta actualmente un proceso critico, que podríamos denominar como su etapa final: “<i>La desmonopolización del Mercado</i>”, este proceso dado lo extenso del periodo de vigencia de este Monopolio, nos lleva a los participantes del mercado a emitir las recomendaciones necesarias de manera activa y objetiva, que faciliten este proceso de desmonopolización y contribuyan a la profesionalización del mercado Costarricense, objetivos intrínsecos de esta ley. Otra premisa fundamental y critica, que consideramos debe de ser evaluada y normada de manera especial, es el modelo de negocios y de intermediación propio de las empresas que como nuestra Sociedad Corredora de seguros, perteneciente en nuestro caso a un Conglomerado Financiero y que por su naturaleza e intensa relación con sus clientes, dado el amplio acceso a través de diversos canales de contacto a través de todo el país, lo hacen particular y específico. En forma anterior a la existencia de la ley reguladora del mercado de seguros, las entidades financieras desarrollaron con el fin de contribuir al desarrollo del mercado asegurador y fomentar la competencia efectiva entre las entidades participantes, la formación, capacitación y acreditación ante el Único	Efectivamente, la Superintendencia se encuentra abierta a recibir, estudiar y analizar las recomendaciones que los diversos participantes del mercado le transmitan, a efectos de alcanzar los fines dispuestos por la ley. El artículo 23 de la LRMS establece la posibilidad de que los grupos y conglomerados financieros regulados por el CONASSIF puedan constituir o mantener sociedades que se dediquen a la intermediación de seguros, siempre que cumplan lo dispuesto por la ley. Inclusive, para el caso de los bancos públicos, se establece la posibilidad de participar en la actividad de seguros como intermediarios, constituyendo una sociedad anónima que tenga como fin exclusivo realizar las actividades de intermediación reguladas por ley. Los participantes del mercado deben tener presente que la LRMS viene a ordenar todas las actividades relacionadas con seguros, reaseguros, intermediación de seguros y servicios auxiliares de seguros. Por esa razón, lo que el INS hubiera reglado o establecido antes de la entrada en vigencia de esta ley, en

¹ Consulta pública aprobada por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero

Entidad	Remitente	Oficio y fecha	OBSERVACIONES GENERALES	COMENTARIOS
			proveedor de seguros existente en dicho momento, de la figura denominada: Promotores de seguros, siendo esta figura, auxiliares en la atención a los clientes de las entidades financieras, al momento de buscar asesoría en seguros, además de otras funciones definidas con claridad por parte del INS, de esta manera el eliminar el valor que dichos funcionarios debidamente calificados y certificados, representaban en el mercado, significaría un retroceso en los modestos logros del pasado, factor que no debería darse, si no por el contrario, asegurar su continuidad de manera tal que puedan ser auxiliares de las entidades financieras, en la asesoría y tramitología de seguros respectiva, mediante un esquema en el cual la figura de intermediario escogida por cada grupo financiero, asuma la responsabilidad de formación y capacitación de la red de oficinas que posean dichos promotores y auxiliares, de modo que puedan "asesorar" al cliente y realizar los trámites operativos que cada modelo de intermediación defina, previa autorización del Regulador de seguros.	todas las materias y actividades reguladas por la LRMS y su normativa conexas, resultan derogadas o inaplicables en adelante. En este sentido, debe tenerse presente que solamente pueden realizar negocios de seguros quienes cuenten con autorización para ello, según lo dispuesto en esta ley, tal y como lo indica el artículo 3 de la LRMS. En este mismo orden de ideas, debe recordarse que las entidades financieras, en principio, no podrían desarrollar actividad de intermediación de seguros en forma directa, salvo para el caso de los seguros autoexpedibles, sujetos al cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidos por la normativa reguladora del mercado de seguros. Así las cosas, resulta claro, a la luz de dicha normativa, que no es posible desarrollar la figura de los promotores de seguros, pues no constituyen una categoría de intermediarios determinada por la LRMS. Ante tal situación, resulta contrario a la ley y al principio de legalidad, amparar reglamentariamente figuras que no han sido creadas por la ley.
Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica	Annabelle Ortega A. Directora Ejecutiva	15 de abril del 2009	En el Acuerdo SUGESE 01-09 el operador de seguros autoexpedibles es un modelo nuevo que se incorpora a través de este reglamento, pero se le exigen aspectos considerablemente rigurosos, comparables con los requisitos exigidos a los intermediarios tradicionales, tomando en cuenta que serán empresas que "distribuirán" un producto, sea directamente o a través de sistemas electrónicos basados en técnicas de comunicación a distancia, no presenciales al momento de cerrar el negocio,	El operador de seguros autoexpedibles no es una figura nueva, pues ella se encuentra claramente determinada por el artículo 24 de la LRMS, que inclusive establece que corresponde al CONASSIF reglamentar los requisitos y demás condiciones que se deberán cumplir para la comercialización de estos seguros. Dada la naturaleza de este participante del mercado de seguros, el mismo constituye un canal de comercialización, sea de intermediación de seguros. Por otro lado, se

Entidad	Remitente	Oficio y fecha	OBSERVACIONES GENERALES	COMENTARIOS
			por lo que no se da una intermediación en estricto sentido sino una mera distribución, tal y como lo expresa el artículo 24 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros N°8653.	han analizado nuevamente los requerimientos para ellos y en la versión final de este proyecto de reglamento se eliminará el requisito de exigir a los miembros de junta directiva de sociedades operadoras de seguros autoexpedibles formación en materia de seguros y se establece una regulación en artículos separados para los operadores de seguros autoexpedibles.
Asociación Bancaria Costarricense	Mario Catillo L. Presidente	ABC-0024-2009 17 de abril del 2009	Observaciones Generales En la propuesta de reglamento no se están considerando a todos los participantes, omisión que introduce un sesgo normativo transcendental; por lo que recomendamos que la Superintendencia determine el mecanismo de consulta necesario para conocer el criterio de todas las entidades aseguradoras que ingresen a la industria de seguros, con el propósito de no afectar la efectividad y el alcance normativo. Asimismo, la Asociación considera de fundamental importancia que la reglamentación refleje la realidad del mercado de seguros y no se sustente en la idealización de una industria que recién inicia una operación desmonopolizada, en el país, y que deberá operar en un ambiente de competencia generado por la propia actividad. Aunado a lo anterior, y considerando el sustantivo crecimiento de la actividad aseguradora desarrollada por los intermediarios financieros, se justifica la consideración de este tipo de intermediario que si bien participan en el mercado al igual que el resto muestran una	Sobre la inquietud expuesta, debe indicarse que el proyecto de reglamento fue puesto en conocimiento de las aseguradoras que a esa fecha habían iniciado el proceso de autorización ante esta Superintendencia. Adicionalmente, el referido proyecto se encuentra expuesto en la página de internet de la Superintendencia, razón por la cual las aseguradoras interesadas en participar en el mercado costarricense han tenido acceso al mencionado documento para hacer las observaciones que estimen pertinentes. El proyecto de reglamento ha reglamentado las figuras de intermediarios que expresamente se contemplan en la ley, razón por la cual, a través de este reglamento no pueden incorporarse figuras que no se encuentran determinadas por el ordenamiento jurídico, ya que dicha ley contempla una lista taxativa de intermediarios de seguros. Además, los participantes del mercado deben tener presente que la LRMS viene a ordenar todas las actividades relacionadas con seguros, reaseguros, intermediación de seguros y servicios auxiliares de seguros. Por esa razón, lo que el INS hubiera reglado o establecido antes de la

Entidad	Remitente	Oficio y fecha	OBSERVACIONES GENERALES	COMENTARIOS
			naturaleza, capacidad de gestión bajo marcos regulatorios, masificación comercial y dinámica operativa diferente. En esa misma línea, se recomienda analizar las experiencias de otros países y elaborar un marco normativo ajustado a los estándares internacionales, en el que exista homologación de conceptos y una referencia operativa internacional; se debe prestar especial atención no solo a que los conceptos y términos se ajusten a la operativa internacional sino que, además, concuerden con lo incorporado en la Ley del Mercado de Seguros y la Ley de Contratos de Seguros.	entrada en vigencia de esta ley, en todas las materias y actividades reguladas por la LRMS y su normativa conexa, resultan derogadas o inaplicables en adelante. En este sentido, debe tenerse presente que solamente pueden realizar negocios de seguros quienes cuenten con autorización para ello, según lo dispuesto en esta ley, tal y como lo indica el artículo 3 de la LRMS. En este mismo orden de ideas, debe recordarse que las entidades financieras, en principio, no podrían desarrollar actividad de intermediación de seguros en forma directa, salvo para el caso de los seguros autoexpedibles, sujetos al cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidos por la normativa reguladora del mercado de seguros. Así las cosas, resulta claro, a la luz de dicha normativa, que no es posible desarrollar la figura de los promotores de seguros, pues no constituyen una categoría de intermediarios determinada por la LRMS. Ante tal situación, resulta contrario a la ley y al principio de legalidad, amparar reglamentariamente figuras que no han sido creadas por la ley. Para la creación de este reglamento se tomaron en cuenta: la LRMS, el Reglamento sobre autorizaciones, registros y requisitos de funcionamiento de entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros, los Principios Básicos de Seguros y su Metodología, emitido por la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros, así como normativa reguladora del mercado de seguros, principalmente de España y de Chile. En vista de ello, se estima que el marco normativo se encuentra ajustado a los estándares internacionales y a una referencia

Entidad	Remitente	Oficio y fecha	OBSERVACIONES GENERALES	COMENTARIOS
			Habiéndose expuesto lo anterior, es importante abordar el tema de la estructura del reglamento, el cual se presenta más como un manual operativo para funcionarios de las entidades aseguradoras, en especial de cómo a hoy el INS ha venido operando en la industria, que como un cuerpo normativo enfocado en temas vitales como la aceptación del riesgo y la regulación de los intermediarios de seguros; siendo ambos trascendentales para la efectividad normativa. En otro orden de asuntos, en el reglamento se detecta la deficiencia de que para efectos de registro, sanciones e información no existe un principio de igualdad de trato entre los distintos sujetos a los que le son aplicables la normativa. Además, no existe un capítulo en donde se determinen las infracciones en las que pueden incurrir las entidades, permitiendo que sean aplicadas de forma desigual y arbitraria.	operativa internacional, además de que concuerdan con la LRMS. No se comparte el criterio vertido por la Asociación Bancaria Costarricense en el párrafo cuarto. La estructura del reglamento dista mucho de ser un manual operativo para las aseguradoras y en especial para el INS. Por el contrario, el reglamento pretende establecer los lineamientos necesarios que deben seguir las aseguradoras para determinar y regular los canales de comercialización de seguros que vayan a utilizar para cada producto. No debe perderse de vista que el tema de la aceptación del riesgo será propio de una futura ley de contrato de seguro. Además, tal y como se aprecia en el reglamento, una parte fundamental de este cuerpo normativo es la regulación de los intermediarios de seguros dispuestos taxativamente por ley. Debe aclararse que los requisitos de registro de los intermediarios no se regulan en este reglamento, sino en el reglamento vigente de Autorizaciones. Además, el tema de las sanciones es regulado por la ley, y más bien resulta contrario a derecho, establecer sanciones vía reglamentaria, pues ello iría en contra de lo dispuesto por el artículo 39 de la Constitución Política, tal y como en reiteradas oportunidades lo ha indicado la Sala Constitucional. Finalmente, la supuesta diferencia de trato que alega la Asociación Bancaria Costarricense, responde al principio según el cual resulta contrario a la Constitución Política tratar de forma igual a los desiguales. En este sentido, debe tomarse en consideración que en vista de la naturaleza

Entidad	Remitente	Oficio y fecha	OBSERVACIONES GENERALES	COMENTARIOS
			Finalmente, existe una tendencia de no delimitar el contenido real mínimo del contrato mercantil de agencia de seguros, limitándose a citar cuáles deberían ser los capítulos que lo componen. En virtud de lo anterior, la presente reglamentación no proyecta al mercado en su debido funcionamiento y para lograr dicho cometido debe de incorporar los parámetros mínimos en relación al contenido de los contratos. Lo anterior, si bien es cierto es un mercado libre, será el mismo mercado el que regulará esa práctica, la realidad de la actividad hoy muestra todavía interés monopolísticas en la determinación de políticas, procedimientos y actuaciones. Mediante nota posterior, la Asociación Bancaria Costarricense agrega lo siguiente: Las entidades bancarias consideran importante que se incluya, en el “Reglamento para la comercialización de seguros”, la actividad de la prospectación de seguros, definida como la búsqueda e identificación de	jurídica y funciones propias y diversas de los intermediarios: agente no vinculado a una sociedad agencia de seguros, sociedad agencia de seguros, sociedad corredora de seguros y operador de seguros autoexpedibles, no corresponde exigirles las mismas condiciones a todos, pues más bien, ello sería contrario al principio de igualdad. En cuanto a la sugerencia de delimitar el contenido real mínimo del contrato de agencia de seguros, la misma no se comparte, debido a que la intención es más bien, dar a las partes la libertad de negociar los términos y condiciones de ese contrato, que es de confianza y de colaboración. Por ello, debe darse libertad a los contratantes para que pacten libremente la mayor parte de su contenido, pues se comprende que existen ciertas cláusulas que serán de obligada inclusión, dadas las exigencias que al respecto determina la normativa reguladora del mercado de seguros. En este reglamento lo que se hace es establecer el contenido mínimo que debe tener el contrato, a efectos de que las partes puedan incorporar otros compromisos que sean de mutuo interés, siempre y cuando no sean contrarios al ordenamiento jurídico. Respuesta a nota posterior de la Asociación Bancaria Costarricense: Tal y como se deduce del título y contenido del Reglamento, el mismo tiene por finalidad regular el tema de la comercialización de seguros; materia que abarca, entre otras cosas, la oferta pública de seguros, la venta directa y la intermediación de seguros. En consecuencia,

Entidad	Remitente	Oficio y fecha	OBSERVACIONES GENERALES	COMENTARIOS
			clientes calificados con la finalidad de determinar las necesidades que éstos poseen y la existencia de un interés por el servicio o producto; actividad que resulta distinta a los actos de promoción, oferta y celebración, renovación, o modificación del contrato, es decir, a la intermediación de seguros. La diferencia entre ambas actividades radica en que la promoción y oferta de seguros se refiere, directamente, a la venta del producto, mientras que la prospectación consiste en una selección de clientes potenciales, a los cuales el intermediario podrá ofrecer el servicio y celebrar el contrato. La Asociación Bancaria considera de vital importancia incluir la actividad de prospectación en la normativa de comercialización, por cuanto ésta es la vía para que las entidades financieras participen en el desarrollo del mercado de seguros. La prospectación es un servicio auxiliar indispensable para el desarrollo de la intermediación de seguros; cuya figura se ampara en lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros.	se brinda un marco normativo para regular aquellas actividades que en la realidad se refieran al tema objeto de regulación. Así las cosas, en principio no resulta apropiado establecer en el reglamento, cuáles actividades no constituyen comercialización de seguros, oferta pública o intermediación de seguros. Además, debe tomarse en cuenta que las labores de supervisión y fiscalización de la Superintendencia se rigen por el principio según el cual, las formas jurídicas adoptadas por los participantes del mercado no obligan a la Superintendencia, para efectos de sus potestades de fiscalización y sanción previstas en la ley. De conformidad con lo anterior, la Superintendencia puede atribuirles a las situaciones y los actos ocurridos una significación acorde con los hechos, atendiendo la realidad y no la forma jurídica. Todo ello, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 57 de la Ley del Régimen Privado de Pensiones Complementarias, por remisión expresa del artículo 29 de la LRMS. En síntesis, la Superintendencia supervisará y fiscalizará que la oferta pública, intermediación, y en general, la comercialización de seguros, se efectúe únicamente por los participantes del mercado autorizados, y en apego al marco normativo correspondiente. Si atendiendo a la realidad en el ejercicio de las funciones de supervisión y fiscalización, la Superintendencia determina que un sujeto en la realidad, realiza las actividades ya mencionadas sin autorización o de forma contraria a la normativa vigente, se

Entidad	Remitente	Oficio y fecha	OBSERVACIONES GENERALES	COMENTARIOS
				expondrá a la aplicación del marco sancionatorio determinado por la normativa reguladora del mercado de seguros.
Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros	Msc. Jorge Salas Quirós Presidente	17 de abril del 2009	CANECOS considera indispensable la existencia de un reglamento para la comercialización del seguro, con el objetivo de reforzar una de las finalidades del sistema de supervisión: la confianza del cliente en las instituciones del seguro. Se busca así que el cliente se sienta confortable teniendo garantizada una veraz información, procedimientos para resolver conflictos y finalmente una formación profesional de quienes vayan a estar frente al cliente al momento de explicar el producto. CANECOS agrupa un sector de las instituciones del seguro que vela porque la intermediación del seguro sea profesional pero al mismo tiempo dinámica, por lo que, en términos generales, consideramos que la práctica de la comercialización de seguros no debe ser tan dificultosa en términos de excesiva documentación que torne el proceso de intermediación lento y a veces tedioso para el solicitante de un seguro.	Se considera que la documentación que se exige en el reglamento para la comercialización de seguros, no es excesiva, ya que la misma pretende incorporar la información mínima que debe conocer un sujeto interesado en esos productos, antes de adquirir una póliza de seguros. En este mismo sentido, debe recordarse que la LRMS, determina el derecho a favor de cualquier interesado en adquirir un seguro, de ser debidamente informado. Adicionalmente, debe considerarse que muchos de los productos de seguros requieren efectivamente, de un proceso de análisis cuidadoso por parte del interesado en su adquisición, por lo que la documentación exigida en el reglamento, lejos de constituir un proceso lento y tedioso, más bien resulta beneficioso para el interesado, por cuanto le da la oportunidad de analizar cuidadosamente la información que debe brindársele para que tome una decisión de consumo razonada.

OBSERVACIONES ESPECÍFICAS RECIBIDAS EN EL PERÍODO DE CONSULTA

Texto Propuesto	Observaciones Recibidas	Comentarios de la SUPEN	Texto Final
El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero en el artículo 7 del acta de la sesión 779-2009, celebrada el 20 de marzo del 2009, dispuso, en firme, tomar los siguientes acuerdos: A. En lo que respecta a la propuesta de reforma al Acuerdo SUGESE 01-08, <i>"Reglamento sobre autorizaciones, registro y requisitos de funcionamiento de entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros"</i> y la propuesta de Acuerdo SUGESE 01-09 <i>"Reglamento sobre autorizaciones, registros y requisitos de funcionamiento de entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros"</i>, el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero acordó: remitir en consulta, a la Asociación Bancaria Costarricense, a la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica, a los bancos del Estado, a la Asociación Nacional de Agentes de Seguros, a la Cámara de Empresas Comercializadoras de Seguros, al Instituto Nacional de Seguros y a la Sociedad de Seguros de Vida del Magisterio Nacional, en acatamiento de lo estipulado en el artículo 361, numeral 3, de la Ley General de la Administración Pública, la propuesta de reforma al Acuerdo SUGESE 01-08,			El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero en el artículo 7 xx del acta de la sesión 779-2009 xx, celebrada el 20 xx de marzo xx del 2009 2010, dispuso, en firme, tomar los siguientes acuerdos: A. En lo que respecta a la propuesta de reforma al Acuerdo SUGESE 01-08, <i>"Reglamento sobre autorizaciones, registro y requisitos de funcionamiento de entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros"</i> y la propuesta de Acuerdo SUGESE 01-09 01-10 <i>"Reglamento sobre autorizaciones, registros y requisitos de funcionamiento de entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros"</i> "Reglamento Para Regular la Comercialización de Seguros", el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero acordó: remitir nuevamente en consulta, a la Asociación Bancaria Costarricense, a la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica, a los bancos del Estado, a la Asociación Nacional de Agentes de Seguros, a la Cámara de Empresas Comercializadoras de Seguros, al Instituto Nacional de Seguros y a la Sociedad de Seguros de Vida del Magisterio Nacional, y mediante publicación en el Diario Oficial La Gaceta, en acatamiento de lo estipulado en el artículo 361, numeral 3, de la Ley General de la Administración Pública, la propuesta de

<i>"Reglamento sobre autorizaciones, registro y requisitos de funcionamiento de entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros"</i> y la propuesta de Acuerdo SUGESE 01-09 <i>"Reglamento sobre autorizaciones, registros y requisitos de funcionamiento de entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros"</i>, en el entendido de que en un plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de recibida la respectiva nota de remisión, deben enviar al Despacho del Superintendente de Pensiones, sus comentarios y observaciones sobre el particular: PROYECTO DE ACUERDO El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, considerando que: a) la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653 de 7 de julio de 2008 dispone la apertura del monopolio de seguros definiendo atribuciones específicas para este Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, actuando como órgano de dirección de la Superintendencia General de Seguros que se crea, b) el Transitorio I de dicha Ley establece que, una vez que ésta entre en vigencia, el Consejo Nacional de Supervisión del			reforma al Acuerdo SUGESE 01-08, "Reglamento sobre autorizaciones, registro y requisitos de funcionamiento de entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros" y la propuesta de Acuerdo SUGESE 01-09 01-10 "Reglamento sobre autorizaciones, registros y requisitos de funcionamiento de entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros" "Reglamento Para Regular la Comercialización de Seguros", en el entendido de que en un plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de recibida la respectiva nota de remisión o partir del día de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta, deben enviar al Despacho del Superintendente General de Pensiones Seguros, sus comentarios y observaciones sobre el particular: PROYECTO DE ACUERDO El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, considerando que: a) la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653 de 7 de julio de 2008 dispone la apertura del monopolio de seguros definiendo atribuciones específicas para este Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, actuando como órgano de dirección de la Superintendencia General de Seguros que se crea, b) el Transitorio I de dicha Ley establece
--	--	--	---

Sistema Financiero tiene un plazo máximo de noventa días para definir si procede el nombramiento del superintendente e intendente de seguros o recargar, temporalmente, sus funciones por un periodo máximo de dieciocho meses, en uno de los otros organismos de supervisión del sistema financiero bajo su dirección, con el objeto de facilitar las labores de organización del nuevo ente, c) el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero en los artículos 6 y 5 de las actas de las sesiones 732-2008 y 733-2008, celebradas ambas el 31 de julio del 2008, acordó recargar en la Superintendencia de Pensiones, por un periodo de dieciocho meses, o antes, si las circunstancias así lo permitieran, las facultades, deberes, obligaciones, funciones y responsabilidades establecidas a la Superintendencia General de Seguros en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653, de conformidad con lo que estatuye el Transitorio I, Capítulo III, Disposiciones Transitorias, de la citada Ley, d) de acuerdo con los estándares internacionales de supervisión es necesario que las entidades aseguradoras e intermediarios tengan conocimientos y capacidades generales, comerciales			que, una vez que ésta entre en vigencia, el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero tiene un plazo máximo de noventa días para definir si procede el nombramiento del superintendente e intendente de seguros o recargar, temporalmente, sus funciones por un periodo máximo de dieciocho meses, en uno de los otros organismos de supervisión del sistema financiero bajo su dirección, con el objeto de facilitar las labores de organización del nuevo ente, e) el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero en los artículos 6 y 5 de las actas de las sesiones 732-2008 y 733-2008, celebradas ambas el 31 de julio del 2008, acordó recargar en la Superintendencia de Pensiones, por un periodo de dieciocho meses, o antes, si las circunstancias así lo permitieran, las facultades, deberes, obligaciones, funciones y responsabilidades establecidas a la Superintendencia General de Seguros en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653, de conformidad con lo que estatuye el Transitorio I, Capítulo III, Disposiciones Transitorias, de la citada Ley, b) de acuerdo con los estándares internacionales de supervisión es necesario que las entidades aseguradoras e intermediarios tengan conocimientos y capacidades generales, comerciales y profesionales
--	--	--	---

y profesionales adecuadas; que busquen la información adecuada de sus consumidores para evaluar sus necesidades de seguros, antes de darles consejo o cerrar un contrato; que se establezcan requerimientos relativos al contenido y oportunidad en brindar información sobre los productos de seguros y otros temas relacionados con su venta; que los intermediarios brinden a sus clientes información sobre su estatus, específicamente si son independientes o si están asociados a una compañía de seguros en particular y si cuentan con la autorización para firmar los contratos de seguros a nombre de la entidad aseguradora o no, e) la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (<i>IAIS por sus siglas en inglés</i>) ha definido en sus Principios Básicos de Seguros requerimientos mínimos para la conducta de los intermediarios; para las entidades aseguradoras y los intermediarios en su trato con clientes en su jurisdicción, incluyendo los proveedores transfronterizos de seguros (<i>principios 24 y 25</i>), f) el artículo 19 de la Ley 8653 dispone expresamente que el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero “...desarrollará,			adecuadas; que busquen la información adecuada de sus consumidores para evaluar sus necesidades de seguros, antes de darles consejo o cerrar un contrato; que se establezcan requerimientos relativos al contenido y oportunidad en brindar información sobre los productos de seguros y otros temas relacionados con su venta; que los intermediarios brinden a sus clientes información sobre su estatus, específicamente si son independientes o si están asociados a una compañía de seguros en particular y si cuentan con la autorización para firmar los contratos de seguros a nombre de la entidad aseguradora o no, ec) la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (<i>IAIS por sus siglas en inglés</i>) ha definido en sus Principios Básicos de Seguros requerimientos mínimos para la conducta de los intermediarios; para las entidades aseguradoras y los intermediarios en su trato con clientes en su jurisdicción, incluyendo los proveedores transfronterizos de seguros (<i>principios 24 y 25</i>), fd) el artículo 19 de la Ley 8653 dispone expresamente que el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero “...desarrollará, reglamentariamente, los aspectos relacionados con la actividad de intermediación que se establecen en este capítulo, incluido lo
---	--	--	--

<i>reglamentariamente, los aspectos relacionados con la actividad de intermediación que se establecen en este capítulo, incluido lo referente a la homologación de programas de formación de intermediarios, el otorgamiento de licencias a agentes y corredores, ...”,</i> g) los artículos 25, 26 y 27 de la Ley 8653 establecen las obligaciones de los sujetos supervisados para lo cual señalan dichas normas que el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y la Superintendencia “...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”, h) el artículo 20, inciso c) de la Ley 8653 establece como causal de incompatibilidad para las personas físicas que obtengan licencia para ser intermediario de seguros, “Desarrollar actividades asociadas, directa o indirectamente, con los seguros que pueden generar conflicto de intereses, según lo defina el reglamento”, i) El último párrafo del artículo 24, de la Ley 8653 referido a los seguros	01) Consortium Lacle y Gutiérrez i) El artículo 24, último párrafo de la Ley 8653 referido a los seguros	01) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez De acuerdo a las definiciones que a	<i>referente a la homologación de programas de formación de intermediarios, el otorgamiento de licencias a agentes y corredores, ...”,</i> ge) los artículos 25, 26 y 27 de la Ley 8653 establecen las obligaciones de los sujetos supervisados para lo cual señalan dichas normas que el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y la Superintendencia “...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”, hf) el artículo 20, inciso c) de la Ley 8653 establece como causal de incompatibilidad para las personas físicas que obtengan licencia para ser intermediario de seguros, “Desarrollar actividades asociadas, directa o indirectamente, con los seguros que pueden generar conflicto de intereses, según lo defina el reglamento”, ig) El último párrafo del artículo 24, de la Ley 8653 referido a los seguros autoexpedibles, expresa que “El Consejo Nacional reglamentará los requisitos y de las demás condiciones que se deberán cumplir para la comercialización de este tipo de seguros”,
--	---	---	---

	autoexpedibles, expresa que <i>“El Consejo Nacional reglamentará los requisitos y de las demás condiciones que se deberán cumplir para la comercialización de este tipo de seguros”,</i>	autoexpedibles, expresa que <i>“El Consejo Nacional reglamentará los requisitos y de las demás condiciones que se deberán cumplir para la distribución de este tipo de seguros”,</i>	continuación se brindan (tomadas del Diccionario de la Lengua Española), Distribución significa: <i>“Reparto de un producto a los locales en que debe comercializarse”</i>. Por su parte, Distribuir es: <i>“Entregar una mercancía a los vendedores y consumidores”</i>. Por otro lado, Comercializar significa: <i>“Dar a un producto condiciones y vías de distribución para su venta” o “poner a la venta un producto”</i>. Al confrontar esas definiciones con los fines del reglamento propuesto, se colige que el término “comercializar” es el que más se adecua al propósito del reglamento, pues se reglamentan las condiciones y vías de distribución para la venta de los seguros. Además, debe tomarse en cuenta que la venta de seguros también puede ser directa, por lo que en ese caso no se trata de un canal de distribución, sino de venta directa, de tal forma que por esa razón, también es conveniente utilizar el término “comercializar”. Finalmente, debe observarse que el propio artículo 24, último párrafo de la LRMS, se refiere a “comercialización” y no a distribución, por lo que no corresponde cambiar un término, que se está transcribiendo literalmente de una fuente normativa nacional.	j) el artículo 16 de la Ley 8653 señala la regulación especial de comercio transfronterizo de seguros de un país con el cual Costa Rica haya asumido dichos compromisos, por medio de la suscripción de un tratado internacional vigente, así como la instalación de oficinas de representación. Sobre el particular el artículo 16 señala que <i>“sin perjuicio de otros medios de regulación cautelar del comercio transfronterizo de servicios que el Consejo defina reglamentariamente, la Superintendencia exigirá el registro de las entidades aseguradoras y demás proveedores transfronterizos; el mismo reglamento dispondrá en cuáles casos es admitida la oferta pública y la realización de negocios de seguros en el país”,</i> h) los artículos 4, 5 y 6 de la Ley 8653 establecen la protección de los intereses del consumidor de seguros, los derechos de información y confidencialidad de sus datos, j) el artículo 37 de la Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, así como los artículos 2 y 43 del Reglamento número 25234-MEIC, que reglamenta dicha Ley, regulan respectivamente, la oferta, promoción y publicidad; la publicidad engañosa; y los deberes del comerciante de brindar
j)	el artículo 16 de la Ley 8653 señala la regulación especial de comercio transfronterizo de seguros de un país con el cual Costa Rica haya asumido dichos compromisos, por medio de la suscripción de un tratado internacional vigente, así como la instalación de oficinas de representación. Sobre el particular el artículo 16 señala que <i>“sin perjuicio de otros medios de regulación cautelar del comercio transfronterizo de servicios que el Consejo defina reglamentariamente, la Superintendencia exigirá el registro de las entidades aseguradoras y demás proveedores transfronterizos; el mismo reglamento dispondrá en cuáles casos es admitida la oferta pública y la realización de negocios de seguros en el país”,</i>			
k)	los artículos 4, 5 y 6 de la Ley 8653 establecen la protección de los intereses del consumidor de seguros, los derechos de información y confidencialidad de sus datos, l) la apertura del mercado de seguros exige el establecimiento de			

normas claras y objetivas para el trámite de las solicitudes de autorización por parte de la Superintendencia General de Seguros, dispuso: 1.- Adicionar al Acuerdo SUGESE 01-08, <i>"Reglamento sobre autorizaciones, registros y requisitos de funcionamiento de entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros"</i>, aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero mediante artículo 6 del acta de la sesión 744-2008, celebrada el 18 de setiembre del 2008 y publicado en el diario oficial La Gaceta 184 del 24 de setiembre del 2008, un artículo 41 bis que se lea: <i>"Artículo 41 bis. Cancelación de la inscripción</i>	02) Consortium Lacle y Gutiérrez Elimina todo el punto 1.- y el Artículo 41 bis y sus incisos. Hace el siguiente comentario: Comentario (GR1) Este tipo de sanciones constitucionalmente deben establecerse por ley, en todo caso se desprende de lo que establece la Ley Reguladora del Mercado de Seguros (LRMS). En cuanto al inciso a) la definición de sociedades agencias y agentes requiere la existencia del contrato sino cumple ese requisito legal se debe cancelar la inscripción en forma automática. El b) implica la previa terminación del contrato, terminando el mismo se cancela la inscripción. La c) se desprende de la Ley. 03) Seguros Totales La Providencia El punto es que se estarían exigiendo únicamente dos presupuestos para proceder a la cancelación de la inscripción de la agencia de seguros: a) que se termine por <u>cualquier causa</u> el contrato de agencia de seguros, b) que la aseguradora solicite la desinscripción del registro. La regulación resulta desequilibrada porque para que sea motivo de cancelación de la inscripción, la causa de terminación del contrato de agencia	02) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez Una vez recibidas las observaciones del mercado, se decidió eliminar la citada adición al Reglamento sobre autorizaciones, de tal manera que el tema de la cancelación de inscripciones y otros más, sea objeto de un acuerdo de reforma separado de este reglamento. 03) Respuesta a Seguros Totales La Providencia Ver respuesta a observación número 2 anterior.	información real al consumidor. En el presente Reglamento se dedica un artículo a regular el tema de la publicidad, cuyo contenido se ajusta a la normativa sobre publicidad aquí señalada y no la excede, 4k) la apertura del mercado de seguros exige el establecimiento de normas claras y objetivas para el trámite de las solicitudes de autorización por parte de la Superintendencia General de Seguros, que potencien una adecuada conducta de mercado por parte de los participantes en las actividades de oferta pública de seguros, dispuso: 1.- Adicionar al Acuerdo SUGESE 01-08, "Reglamento sobre autorizaciones, registros y requisitos de funcionamiento de entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros", aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero mediante artículo 6 del acta de la sesión 744-2008, celebrada el 18 de setiembre del 2008 y publicado en el diario oficial La Gaceta 184 del 24 de setiembre del 2008, un artículo 41 bis que se lea: "Artículo 41 bis. Cancelación de la inscripción La cancelación de la inscripción de
---	--	--	---

<i>La cancelación de la inscripción de los intermediarios de seguros y de los operadores de seguros autoexpedibles será acordada por el Superintendente cuando concurra alguna de las siguientes causas:</i> a) <i>Con motivo de la terminación debida a cualquier causa, del contrato de agencia de seguros o del contrato mercantil para la venta de seguros autoexpedibles, y la entidad</i>	debería ser justa, y no por cualquier causa, es decir, que exista un verdadero motivo para la terminación del contrato y para que la compañía de seguros pida que se cancele la inscripción de la agencia. Esto debiera ser así por varias razones: Si la terminación del contrato de agencia de seguros no es por justa causa, la agencia autorizada debería conservar la autorización dada por la Superintendencia para poder contratar con otra compañía de seguros, no resultaría lógico que se le obligara a realizar un nuevo trámite de autorización para contratar con otra compañía de seguros. Si en los términos del artículo 26 inciso k) una agencia de seguros tiene contrato con dos o más compañías de seguros con respecto a productos que no compitan entre sí, la terminación de un contrato no debería ser motivo para que esa compañía de seguros pida la cancelación de la inscripción de la agencia, en tanto tendría contrato suscrito con otra (as) compañías de seguros. 04) Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Artículo 41 bis. Cancelación de la inscripción a) Con motivo de la terminación debida a cualquier causa, del contrato de agencia de seguros o del contrato mercantil para la venta de seguros autoexpedibles, y la entidad aseguradora	04) Respuesta a la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Ver al respecto respuesta a observación número 2.	los intermediarios de seguros y de los operadores de seguros autoexpedibles será acordada por el Superintendente cuando concurra alguna de las siguientes causas: a) Con motivo de la terminación contrato de agencia de seguros o del contrato mercantil para la venta de seguros autoexpedibles, y la entidad aseguradora solicite su desincripción del registro- b) A solicitud expresa del intermediario u operador de seguros autoexpedibles. c) Con motivo de la sanción que imponga la cancelación. La Superintendencia actualizará el registro en la página WEB una vez comunicada la resolución de la cancelación de la inscripción".
---	--	--	--

<i>aseguradora solicite su desinscripción del registro.</i> b) <i>Con motivo de la solicitud expresa del intermediario.</i> c) <i>Con motivo de la sanción en que se imponga la cancelación.</i> <i>La Superintendencia actualizará el registro en la página WEB una vez comunicada la resolución de la cancelación de la inscripción."</i>	solicite su desinscripción del registro. Esta causal no suspende ni cancela las licencias de los agentes de seguros, autorizaciones de las agencias de seguros ni tampoco las autorizaciones administrativas de los corredores de seguros. La Superintendencia deberá de establecer la razón por la cual se ha realizado la desinscripción del registro para efectos de publicidad. Comentario Este cambio inclusión obedece a la necesidad de separar cualquier causal de cancelación o suspensión de licencias y autorizaciones administrativas descritas en el inciso a) del artículo 29 de la Ley 8653, frente a lo que se establece en el inciso f) del artículo 29 de la Ley 8653, por cuanto, las causas de cancelación de inscripción no son necesariamente las mismas en todos los casos. El artículo 41 bis no distingue y por lo tanto es necesario que se realice esta distinción. Un caso hipotético es el de la agencia de seguros que termina su contrato, de común acuerdo, con la aseguradora "A" para iniciar negociaciones con la aseguradora "B"; en este caso, lo único que cabe legalmente es una desacreditación por la aseguradora "A" mientras la aseguradora "B" solicita la respectiva nueva acreditación. En este caso, resulta obvia la razón de terminación y por lo tanto, en caso que haya desinscripción del registro deberá indicarse la razón por la cual se hizo ("negociación con otra aseguradora").		
---	--	--	--

	Asimismo, se debe reglamentar qué canal de publicidad utilizará la SUGESE (o la Superintendencia de Pensiones) para notificar la cancelación de la inscripción de los intermediarios de seguros y de los operadores de seguros autoexpedibles. 05) Asociación Bancaria Costarricense Observaciones El inciso a) no constituye una causal que suspenda ni cancele las licencias de los agentes de seguros, por lo cual la Superintendencia debe establecer la razón por la cual se realizará la desinscripción del registro para efectos de publicidad. 06) Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros (Canecos) Inclusión a) Con motivo de la terminación debida a cualquier causa, del contrato de agencia de seguros o del contrato mercantil para la venta de seguros autoexpedibles, y la entidad aseguradora solicite su desinscripción del registro. Esta causal no suspende ni cancela las licencias de los agentes de seguros, autorizaciones de las agencias de seguros ni tampoco las autorizaciones administrativas de los corredores de seguros. La Superintendencia deberá establecer la razón por la cual se ha realizado la desinscripción del registro para efectos de publicidad a terceros. Justificación Esta inclusión obedece a la necesidad de	05) Respuesta a la Asociación Bancaria Costarricense Ver respuesta a observación, número 02. 06) Respuesta a la Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros Ver respuesta a observación, número 02.	
--	---	--	--

	separar cualquier causal de cancelación o suspensión de licencias y autorizaciones administrativas descritas en el inciso a) del artículo 29 de la Ley 8653, frente a lo que se establece en el inciso f) del artículo 29 de la Ley 8653, por cuanto las causas de cancelación de inscripción no son necesariamente las mismas en todos los casos. El artículo 41 bis no distingue y por lo tanto es necesario que se realice esta distinción. Un caso hipotético es el de la agencia de seguros que termina su contrato, de común acuerdo, con la aseguradora “A” para iniciar negociaciones con la aseguradora “B”, en este caso lo único que cabe legalmente es una desacreditación por la aseguradora “A” mientras la aseguradora “B” solicita la respectiva nueva acreditación. En este caso, resulta obvia la razón de terminación y por lo tanto, en caso que haya desinscripción del registro deberá indicarse la razón por la cual se hizo (“negociación con otra aseguradora”). 07) Instituto Nacional de Seguros <i>a) Con motivo de la terminación debida a cualquier causa, del contrato de agente de seguros independiente, de sociedad agencia de seguros o del contrato mercantil para la venta de seguros autoexpedibles, y la entidad aseguradora solicite su desinscripción del registro.</i> 08) Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada	07) Respuesta al INS Ver respuesta a observación número 2. 08) Respuesta a la Unión Costarricense de Cámaras y	
--	---	---	--

	Propuesta a) Con motivo de la terminación debida a cualquier causa, del contrato de agencia de seguros o del contrato mercantil para la venta de seguros autoexpedibles, y la entidad aseguradora solicite su desinscripción del registro. Esta causal no suspende ni cancela las licencias de los agentes de seguros, autorizaciones de las agencias de seguros ni tampoco las autorizaciones administrativas de los corredores de seguros. La Superintendencia deberá de establecer la razón por la cual se ha realizado la desinscripción del registro para efectos de publicidad. Comentario Este cambio inclusión obedece a la necesidad de separar cualquier causal de cancelación o suspensión de licencias y autorizaciones administrativas descritas en el inciso a) del artículo 29 de la Ley 8653, frente a lo que se establece en el inciso f) del artículo 29 de la Ley 8653, por cuanto, las causas de cancelación de inscripción no son necesariamente las mismas en todos los casos. El artículo 41 bis no distingue y por lo tanto es necesario que se realice esta distinción. Un caso hipotético es el de la agencia de seguros que termina su contrato, de común acuerdo, con la aseguradora "A" para iniciar negociaciones con la aseguradora "B", en este caso lo único que cabe legalmente es una desacreditación por la aseguradora "A" mientras la aseguradora "B" solicita la	Asociaciones de la Empresa Privada Ver respuesta a observación número 02.	
--	---	--	--

	respectiva nueva acreditación. En este caso, resulta obvia la razón de terminación y por lo tanto, en caso que haya desinscripción del registro deberá indicarse la razón por la cual se hizo (“negociación con otra aseguradora”). Asimismo, se debe de reglamentar qué canal de publicidad utilizará la SUGESE (o la Superintendencia de Pensiones) para notificar la cancelación de la inscripción de los intermediarios de seguros y de los operadores de seguros autoexpedibles.		
2.- Aprobar el Acuerdo SUGESE 01-09, “Reglamento Para Regular la Comercialización de Seguros” el cual se leerá:	09) Consortium Lacle y Gutiérrez: 2.- Apruébese el Acuerdo SUGESE 01-09, “Reglamento sobre la ...” Comentario (GR2): Es reiterativo, todo reglamento es para regular distribución de Seguros” el cual se leerá: Comentario (GR3): El término técnico más utilizado es Distribución o producción.	09) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez De acuerdo a las definiciones brindadas por el Diccionario de la Lengua Española, el término “Reglamento” significa: “Colección ordenada de reglas o preceptos, que por la autoridad competente se da para la ejecución de una ley o para el régimen de una corporación, una dependencia o un servicio”. Mientras que la palabra “Regular”, significa: “Determinar las reglas o normas a que debe ajustarse alguien o algo”. De las anteriores definiciones se infiere que aunque ambos términos están relacionados, no son idénticos y su utilización no constituye una reiteración. Inclusive, esos términos han sido utilizados para dar nombre a otros reglamentos emitidos por el CONASSIF. Respecto a la sustitución del término “comercialización” por “distribución” o “producción”. Además, ver respuesta a observación número 1.	2.- Aprobar el Acuerdo SUGESE 01-09¹⁰, “Reglamento Para Regular la Comercialización de Seguros” el cual se leerá:

Texto Propuesto	Observaciones Recibidas	Comentarios de la SUPEN	Texto Final
TÍTULO I. CAPÍTULO ÚNICO Disposiciones generales			TÍTULO I. CAPÍTULO ÚNICO Disposiciones generales
Artículo 1. Objeto Este reglamento tiene por objeto regular la comercialización de seguros, los parámetros mínimos de información al cliente, la resolución de conflictos y reclamos relacionados con las actuaciones de las entidades aseguradoras, intermediarios de seguros y operadores de seguros autoexpedibles en la comercialización de seguros, así como los requerimientos de formación de los intermediarios personas físicas que intervienen en la comercialización de seguros según lo dispuesto en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653.	10) Consortium Lacle y Gutiérrez: Artículo 1. Objeto Este reglamento tiene por objeto regular la distribución de seguros, los parámetros mínimos de información al cliente, la resolución de conflictos y reclamos relacionados con las actuaciones de las entidades aseguradoras, intermediarios de seguros y operadores de seguros autoexpedibles en la distribución de seguros, así como los requerimientos de formación de los intermediarios personas físicas que intervienen en la distribución de seguros según lo dispuesto en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros No. 8653. 11) Juan Ignacio Quirós Artículo 1. Objeto Este reglamento tiene por objeto regular y establecer normas para la supervisión a la comercialización de seguros, los parámetros mínimos de información al cliente, la resolución de conflictos y reclamos relacionados con las actuaciones de las entidades	NOTA: en la nueva versión se elimina la referencia a la resolución de conflictos y reclamos, por cuanto en un próximo reglamento se regulará detalladamente esa materia. 10) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez Ver respuesta a observación número 01. 11) Respuesta a Juan Ignacio Quirós En cuanto a la propuesta para introducir al texto del artículo la frase “y establecer normas para la supervisión a”, se considera que la misma es redundante, ya que el reglamento, precisamente se crea con el propósito de supervisar a quienes desarrollan la actividad de comercialización de seguros. Ahora bien,	Artículo 1. Objeto Este reglamento tiene por objeto regular la comercialización de seguros, los parámetros mínimos de información al cliente, la resolución de conflictos y reclamos relacionados con las actuaciones de las entidades aseguradoras, intermediarios de seguros y operadores de seguros autoexpedibles en la comercialización de seguros , así como los requerimientos de formación de los intermediarios personas físicas que intervienen en la comercialización de seguros y de otros sujetos , según lo dispuesto en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653.

	aseguradoras, intermediarios de seguros y operadores de seguros autoexpedibles en la comercialización de seguros, así como los requerimientos de formación de los intermediarios personas físicas que intervienen en la comercialización de seguros según lo dispuesto en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653. Comentario Este artículo, a contrapelo de la ley 8653, incluye en forma indebida, dentro de los intermediarios de seguros a “operadores de seguros autoexpedibles” como una figura nueva dentro de los actores a intermediar en el mercado. Contraviene el inciso a) del artículo N° 1, el artículo 2 y el artículo 7 de esa ley. ¿Requerirán de licencia de la SUGESE para actuar? ¿Qué requisitos técnicos del seguro, de mercadeo de seguros y de ventas les serán exigibles? Los seguros autoexpedibles tales como: aroseguros, seguros de viajeros, seguros de viajeros con asistencia, seguro estudiantil, seguro de incendio HOGAR SEGURO 2000, equipo electrónico portátil como computadoras, teléfonos celulares, equipo médico portátil, y otros que ofrece el mercado internacional, ¿los puede “vender” cualquiera en forma poco profesional? , En aras del bien público y sustentando una BUENA FE CREENCIA como fundamento de ese bien público a tutelar, NO SE DEBE AUTORIZAR SU COMERCIALIZACIÓN POR IMPROVISADOS, TAL COMO LO HAN HECHO EN FORMA ILEGAL LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS EXTRANJERAS	en relación a los comentarios expuestos, se responden así: El operador de seguros autoexpedibles no es una figura nueva, ni ilegal, pues ella se encuentra claramente determinada por el artículo 24 de la LRMS. Esta norma establece que corresponde al CONASSIF reglamentar los requisitos y demás condiciones que se deberán cumplir para la comercialización de estos seguros. Dada la naturaleza de este participante del mercado de seguros, el mismo constituye un canal de comercialización, sea de intermediación de seguros, que no requiere, por la naturaleza de este tipo de seguros, de conocimientos especiales en seguros. Nótese que por tratarse de seguros sumamente sencillos de comprender y que son creados con el propósito de comercializarse masivamente, pueden ser vendidos mediante máquinas expendedoras, por lo que se reitera que no se requieren conocimientos especiales sobre la materia de seguros, para comercializar estos productos concretos, tal y como se infiere claramente de los incisos b) y c) del artículo 24 de la ley.	
--	--	--	--

	EN COSTA RICA DURANTE LA VIGENCIA DEL MONOPOLIO, Y TODAVÍA. No se debe perder de vista que un buen aseguramiento garantiza un buen pago del siniestro cuando este se presenta. No se trata de “asegurar” de mentirillas y después negarse a pagar porque alguien incumplió una parte importante de las condiciones generales de esos contratos que no le explicaron. Esto sería una estafa de seguros legalizada. La misma exigencia que existe para los demás actores del mercado debe ser aplicada a este nuevo actor sacado a última hora de la manga. ¿Se pretende legalizar una actividad que no lo es? El consumidor tiene derecho a ser informado por un profesional en la materia. La ley de Seguros actual debe respetarse y no deben ser las autoridades del Estado encargadas de su aplicación las que la violen. La ley tiene rango superior a cualquier reglamento y, si la SUGESE quiere reformarla que lo haga por la vía legislativa conforme al ordenamiento jurídico vigente.		
Artículo 2. Alcance Las normas contenidas en este reglamento son de aplicación a: a. Las entidades aseguradoras. b. Los intermediarios de seguros. c. Los operadores de seguros autoexpedibles.	Artículo 2. Alcance 12) Consortium Laclé y Gutiérrez: d. Proveedores transfronterizos de servicios de seguros y relacionados con	Nota: Se modifica la redacción de la norma, de tal forma que en lugar de hacer referencia a intermediarios de seguros en un inciso, y en otro a operadores de seguros autoexpedibles, se incorpore una redacción que abarque a ambas categorías de intermediarios. 12) Respuesta a Consortium Laclé y Gutiérrez Al leer el TLC, se aprecia que se utilizan	Artículo 2. Alcance Las normas contenidas en este reglamento son de aplicación a: a. Las entidades aseguradoras. b. Los intermediarios de seguros determinados por las secciones I y II del capítulo IV, del título I de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros.

d. Proveedores transfronterizos de seguros. Las solicitudes de registro, acreditación y autorización de intermediarios, operadores de seguros autoexpedibles y productos referidos en este reglamento, se tramitarán según lo dispuesto en el “Reglamento sobre autorizaciones, registros y requisitos de funcionamiento de entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros”, aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero mediante artículo 6 del acta de la sesión 744-2008, celebrada el 18 de setiembre del 2008 y publicado en el diario oficial La Gaceta 184 del 24 de setiembre del 2008.	seguros. Comentario (GR4): Esa es la terminología utilizada en el TLC pues incluye también servicios de intermediación y servicios auxiliares. Ver art. 12.20 del TLC 13) Instituto Nacional de Seguros Las solicitudes de registro, acreditación y autorización de intermediarios, operadores de seguros autoexpedibles, proveedores transfronterizos de seguros y productos referidos en este reglamento, se tramitarán según lo dispuesto en el “Reglamento sobre autorizaciones, registros y requisitos de funcionamiento de entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros”, aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero mediante artículo 6 del acta de la sesión 744-2008, celebrada el 18 de setiembre del 2008 y publicado en el diario oficial La Gaceta 184 del 24 de setiembre del 2008 y sus reformas 14) Diputada Leda Zamora Comentario: No puede regularse lo que no está definido ni en el reglamento citado ni en la Ley de Seguros vigente. Los intermediarios citados en esa ley son: Aseguradores, Reaseguradores, Sociedades Agencias, Corredores y	diversos términos, todos relacionados con proveedores transfronterizos de seguros, Además, en el apartado de definiciones se incorpora el término de “servicios de seguros y relacionados con seguros”. Así las cosas, se observa que la propuesta de redacción realizada por Consortium Laclé y Gutiérrez, se ajusta a la definición incorporada por el TLC, en su capítulo 12, artículo 12.20, por lo que se acoge. 13) Respuesta al INS Se reforma la redacción del último párrafo del artículo 2, en cuanto a incorporar la frase “proveedores transfronterizos de servicios de seguros y relacionados con seguros”. 14) Respuesta a Diputada Leda Zamora El operador de seguros autoexpedibles no es una figura nueva, ni ilegal, pues ella se encuentra claramente determinada por el artículo 24 de la LRMS. Esta norma establece que corresponde al CONASSIF reglamentar los requisitos y demás	c. Proveedores transfronterizos de servicios de seguros y relacionados con seguros. Las solicitudes de registro, acreditación y autorización de intermediarios, operadores de seguros autoexpedibles, proveedores transfronterizos de servicios de seguros y relacionados con seguros y productos referidos en este reglamento, se tramitarán según lo dispuesto en el Acuerdo SUGESE 01-08 “Reglamento sobre autorizaciones, registros y requisitos de funcionamiento de entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros”, aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero mediante artículo 6 del acta de la sesión 744-2008, celebrada el 18 de setiembre del 2008 y publicado en el diario oficial La Gaceta 184 del 24 de setiembre del 2008.
---	---	--	--

	Agentes de Seguros en sus dos modalidades: a nombre y a cuenta y nombre de un asegurador. Si se quiere incluir la figura del intermediario de seguros autoexpedibles entonces deben reformar la ley 8653. Esta misma ley señala, que ante la falta de jurisprudencia a nivel nacional de algún tema correspondiente al Derecho de Seguros, se debe recurrir a la jurisprudencia del Derecho de Seguros Internacional. Y, si leemos a Halperín, a Stiglitz, a Piedecosas, a Vivante o a Sanchez Calero, no encontramos esa apertura que se pretende con los operadores de autoexpedibles. Todo el que se dedique a la intermediación de seguros debe tener formación al respecto, y formación significa: capacitación o aprestamiento, entrenamiento y formación propiamente dicha. 15) Juan Ignacio Quirós Observaciones No puede regularse lo que no está definido ni en el reglamento citado ni en la Ley de Seguros vigente. Los intermediarios citados en esa ley son: Aseguradores, Reaseguradores, Sociedades Agencias, Corredores y Agentes de Seguros en sus dos modalidades: a nombre y a cuenta y nombre de un asegurador. Si se quiere	condiciones que se deberán cumplir para la comercialización de estos seguros. Dada la naturaleza de este participante del mercado de seguros, el mismo constituye un canal de comercialización, sea de intermediación de seguros, que no requiere, por la naturaleza de este tipo de seguros, de conocimientos especiales en seguros. Nótese que por tratarse de seguros sumamente sencillos de comprender y que son creados con el propósito de comercializarse masivamente, pueden ser vendidos mediante máquinas expendedoras, por lo que se reitera que no se requieren conocimientos especiales sobre la materia de seguros para comercializar estos productos concretos, tal y como se infiere claramente de los incisos b) y c) del artículo 24 de la ley. Además, debe tomarse en cuenta que los operadores de seguros autoexpedibles son similares a la figura que en derecho comparado se relaciona con la banca-seguros, quienes comercializan seguros autoexpedibles o también llamados en derecho comparado como seguros masivos. 15) Respuesta a Juan Ignacio Quirós Ver respuesta a observación número 14 anterior.	
--	---	--	--

	incluir la figura del intermediario de seguros autoexpedibles entonces deben reformar la ley 8653. Esta misma ley señala, que ante la falta de jurisprudencia a nivel nacional de algún tema correspondiente al Derecho de Seguros, se debe recurrir a la jurisprudencia del Derecho de Seguros Internacional. Y, si leemos a Halperín, a Stiglitz, a Piedecosas, a Vivante o a Sanchez Calero, no encontramos esa apertura que se pretende con los operadores de autoexpedibles. Todo el que se dedique a la intermediación de seguros debe tener formación al respecto. Y formación significa: capacitación o adiestramiento, entrenamiento y formación continua propiamente dicha.		
Artículo 3. Definiciones Para la aplicación de estas disposiciones se entiende por: a) Asegurado: La persona física o jurídica que en sí misma o en sus bienes está expuesta al riesgo. Es titular del interés objeto del seguro, y que, en defecto del tomador, asume los derechos y obligaciones derivadas del contrato. b) Beneficiario: Es la persona física o jurídica que tiene un interés lícito de carácter económico o afectivo en la cosa o persona aseguradas, en cuyo favor se ha establecido la indemnización o prestación que pagará el asegurador.	Artículo 3. Definiciones	NOTA: En vista de que la finalidad del reglamento es la de regular la comercialización de seguros, se eliminará la definición de Consumidor de seguros y se incorporará en un futuro reglamento que regule el tema de la atención a quejas y reclamos del consumidor de seguros. Además, en vista de las dudas planteadas en observaciones del mercado números 35 y 38, en relación con los operadores de seguros autoexpedibles y los intermediarios de seguros, se aclara que el operador de seguros autoexpedibles es una categoría de intermediario de seguros, ya que de acuerdo a la ley es un intermediario, que solamente puede comercializar seguros autoexpedibles.	Artículo 3. Definiciones Para la aplicación de estas disposiciones se entiende por: a) Agente de seguros no vinculado a una sociedad agencia de seguros: es la persona física que realiza intermediación de seguros. Deberá contar con la respectiva licencia otorgada por la Superintendencia y estar acreditado por una o varias entidades aseguradoras y ligado a ellas por medio de un contrato que le permite actuar por su nombre y cuenta, o solo por su cuenta. Cuando el agente de seguros no vinculado a una sociedad agencia de seguros actúa por nombre y cuenta de la entidad aseguradora, el tercero que contrata por medio del agente adquiere derechos y contrae obligaciones contractuales con la

c) Cliente: Se refiere al consumidor de seguros, al tomador, al asegurado y al beneficiario del contrato de seguro. d) Consumidor de seguros: Toda persona física o entidad de hecho o de derecho, que, como destinatario final, adquiere, disfruta, utiliza y/o suscribe un contrato de seguro así como los servicios derivados del mismo, o bien, recibe información o propuestas para ello. También se considera consumidor de seguros al pequeño industrial o al artesano -en los términos definidos en el Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor- que adquiere, disfruta, utiliza y/o suscribe un contrato de seguro así como los servicios derivados del mismo, en los procesos para producir, transformar, comercializar o prestar servicios a terceros. e) Intermediación de seguros: Comprende las actividades de promoción, oferta y en general, los actos dirigidos a la celebración de un contrato de seguros, su renovación o modificación, la ejecución de los trámites de reclamos y el asesoramiento que se preste en relación con esas contrataciones, cuando dichas actividades no sean realizadas en forma directa por la entidad aseguradora.	16) Consortium Lacle y Gutiérrez: a) Asegurado: La persona física o jurídica que en sí misma, en sus bienes o su patrimonio está expuesta al riesgo. Es titular del interés objeto del seguro, y que, en defecto del tomador, asume los derechos y obligaciones derivadas del contrato. Comentario (GR5): Aplica a seguros de gastos y responsabilidad donde el riesgo no se refiere a bienes sino a la amenaza patrimonial de adquirir una deuda o efectuar un pago. 17) Instituto Nacional de Seguros a) Asegurado: persona que contrata con el asegurador, comprometiéndose a pagar ciertas cantidades a cambio de la prestación que recibirá en el caso de que se produzca el acontecimiento que constituye el riesgo. A veces es	Asímismo, se traslada el concepto de operador de seguros autoexpedibles del párrafo 1 del artículo 20, a este artículo que se refiere a las definiciones. Finalmente, se agrega al artículo de definiciones, el concepto de líneas surplus, para brindar coherencia y claridad al reglamento en cuanto a la comercialización de este producto; también se trasladan a este artículo, definiciones de agentes de seguros y sociedades agencia de seguros, la de la Superintendencia y medios de comunicación a distancia, 16) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez Se acoge la redacción propuesta, por compartir los comentarios que sustentan la propuesta de redacción. 17) Respuesta al INS Se considera que la redacción propuesta por el INS en lugar de ajustarse a la figura del asegurado, más bien se presta para confundirlo con el tomador, razón por la cual no se acoge la sugerencia de redacción.	entidad aseguradora. Cuando el agente de seguros no vinculado a una sociedad agencia de seguros actúa solamente por cuenta de la entidad aseguradora, las actuaciones del agente de seguros deben ser validadas por la entidad aseguradora, para que obliguen contractualmente a esta última. b) Agente de seguros no vinculado a una sociedad agencia de seguros, exclusivo: es el agente persona física no vinculado a una sociedad agencia de seguros que mantiene una relación de exclusividad con una entidad aseguradora. c) Agente de seguros no vinculado a una sociedad agencia de seguros, no exclusivo: es el agente persona física no vinculado a una sociedad agencia de seguros que puede intervenir en la comercialización de productos de varias entidades aseguradoras en líneas de seguros que no compitan entre sí. d) Agente de seguros vinculado a una sociedad agencia de seguros: es la persona física que realiza intermediación de seguros en representación de una sociedad agencia de seguros. Deberá contar con la respectiva licencia otorgada por la Superintendencia y estar acreditado por una o varias entidades aseguradoras y ligado a ellas en virtud del contrato de agencia suscrito entre la respectiva entidad aseguradora y la sociedad agencia de seguros a la cual representa.
---	---	--	--

f) Intermediarios de seguros: Los agentes de seguros, las sociedades agencias de seguros, las sociedades corredoras de seguros y los corredores de seguros de éstas últimas.	también el tomador y adquiere frente al asegurador un derecho, independientemente de que sea él o no el beneficiario. 18) Consortium Laclé y Gutiérrez: b) Beneficiario: es la persona física o jurídica, en cuyo favor se ha establecido válidamente la indemnización o prestación a la que se obliga el asegurador. Comentario (GR6): El interés asegurable sobre todo en seguros de vida es mucho más complejo que lo indicado, no basta con tener una relación afectiva, de por sí, muy difícil de comprobar. Recomiendo que el Reglamento no entre a analizar este tema tan complejo que más bien lo definiría la ley. Ver Proyecto de Ley Reguladora del Contrato de Seguros N° 16304, art 3. Comentario (GR7): No siempre se paga, puede ser que no ocurra el siniestro o que en lugar de pago sea una prestación en especie, como hospitalización. 19) Instituto Nacional de Seguros b) Beneficiario: Es la persona física o jurídica en cuyo favor la aseguradora realizará la indemnización o prestación correspondiente convenida en el contrato de seguro. 20) Banco Nacional de Costa Rica Observaciones En el inciso b) debe eliminarse la palabra “afectivo”, en virtud de que la única función efectiva del seguro es para cubrir	18) Respuesta a Consortium Laclé y Gutiérrez Se acoge la sugerencia de cambio de redacción que propone Consortium Laclé y Gutiérrez, por compartir los comentarios que sustentan la propuesta de redacción. 19) Respuesta al INS Se considera que la redacción final de la definición de beneficiario va en línea con la definición propuesta por el INS. 20) Respuesta al Banco Nacional de Costa Rica Se considera que con la redacción final del inciso b), se atiende la sugerencia de redacción del Banco Nacional de Costa	e) a) Asegurado: La persona física o jurídica que en sí misma, en sus bienes o su patrimonio está expuesta al riesgo. Es titular del interés objeto del seguro y que, en defecto del tomador, asume los derechos y obligaciones derivadas del contrato. f) Beneficiario: es la persona física o jurídica, que tiene un interés lícito de carácter económico o efectivo en la cosa o persona aseguradas, en cuyo favor se ha establecido válidamente la indemnización o prestación que pagará a la que se obliga el asegurador. g) Cliente: Se refiere al consumidor usuario de seguros, consumidor de seguros, al tomador, al asegurado y al beneficiario del contrato de seguro. d) Consumidor de seguros: Toda persona física o entidad de hecho o de derecho, que, como destinatario final, adquiere, disfruta, utiliza y/o suscribe un contrato de seguro así como los servicios derivados del mismo, o bien, recibe información o propuestas para ello. También se considera consumidor de seguros al pequeño industrial o al artesano en términos definidos en el Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor que adquiere, disfruta, utiliza y/o suscribe un contrato de seguro así como los servicios derivados del mismo, en los procesos para producir, transformar, comercializar o
--	--	--	---

g) Proveedores Transfronterizos de Seguros: Las entidades aseguradoras y proveedores de servicios de intermediación de seguros de un país con el que Costa Rica haya suscrito un tratado internacional vigente, en virtud del cual se permita contratar bajo la modalidad de comercio transfronterizo en Costa Rica, de acuerdo a lo estipulado por el artículo 16 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros. h) Técnica de comunicación a distancia: Todo medio que pueda utilizarse para la prestación de un servicio de intermediación de seguro sin que exista una presencia física simultánea de las partes. i) Tomador: La persona física o jurídica, que por cuenta propia o ajena, contrata el seguro y traslada los riesgos. Es al que corresponden las obligaciones que se derivan del contrato, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el asegurado. Puede concurrir en el tomador la figura de asegurado y beneficiario del seguro.	daños económicos, ya sea a nivel patrimonial o familiar (fallecimiento del sostén económico) y no de carácter afectivo. 21) Consortium Lacle y Gutiérrez: c) Cliente o Consumidor de Seguros: se refiere al tomador, al asegurado y al beneficiario del contrato de seguro, potencial o real. 22) Seguros Totales La Providencia Por su parte, la definición de cliente no incluye al tercero que pudiere resultar perjudicado en un siniestro y a quien se indemnizaría por las pólizas de responsabilidad civil del asegurado. 23) Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros (Canecos) Modificación c) Cliente: Se refiere al tomador, al asegurado y al beneficiario del contrato de seguro. Justificación Se sugiere eliminar el término consumidor de seguros para no causar	Rica. No obstante lo anterior, debe aclararse que el término propuesto originalmente de “afectivo”, hace relación a un interés legítimo que debe existir con el propósito de designar un beneficiario, para no generar el riesgo moral de que el beneficiario trate de obtener el beneficio del seguro, intentando ejecutar una acción que ponga en peligro la vida del asegurado. 21) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez No se acoge la propuesta de redacción, porque el incorporar la frase “potencial o real”, más bien puede prestarse para confusión; el beneficiario puede ser determinado o determinable. Además, ver respuesta a observación número 24. 22) Respuesta a Seguros Totales La Providencia El tercero que pudiere resultar perjudicado en un siniestro y a quien eventualmente se le indemnizaría por las pólizas de responsabilidad civil del asegurado, precisamente es beneficiario no determinado, pero determinable. 23) Respuesta a Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros Contrario a lo expuesto en la observación, se considera que resulta conveniente equiparar el término “Cliente” a consumidor de seguros, pues la idea es que la definición abarque todas las personas que pueden tener relación o contacto con las entidades aseguradoras.	prestar servicios a terceros. h) Intermediación de seguros: Comprende las actividades de promoción, oferta y en general, los actos dirigidos a la celebración de un contrato de seguros, su renovación o modificación y la ejecución de los trámites de reclamos, y el asesoramiento que se preste en relación con esas contrataciones, cuando dichas actividades no sean realizadas en forma directa por la entidad aseguradora cuando para ésta última actividad la entidad aseguradora brinde la autorización correspondiente. i) Intermediarios de seguros: Los agentes de seguros, las sociedades agencias de seguros, las sociedades corredoras de seguros y los corredores de seguros de éstas últimas. Además, los operadores de seguros autoexpedibles, que por disposición del artículo 24 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, están facultados para intermediar seguros autoexpedibles. j) Líneas Surplus: Cobertura de seguros, que por su complejidad o particularidad, no está disponible de ninguna compañía aseguradora autorizada en el mercado y solamente pueden ser ofrecidos por sociedades corredoras de seguros. k) Medios de comunicación a distancia: Todo instrumento o forma de contenido por el cual se realiza el proceso de comunicación para la prestación de un servicio de seguros o relacionado con
--	---	--	--

	confusión, de acuerdo con la justificación del inciso siguiente. 24) Instituto Nacional de Seguros d) Consumidor de seguros: Toda persona física o entidad de hecho o de derecho, que, como destinatario final, adquiere, disfruta, utiliza y/o suscribe un contrato de seguro así como los servicios derivados del mismo, o bien, recibe información o propuestas para ello. (Elimina el resto) Observaciones En el artículo 3: Se incluye la definición de Consumidor de Seguros que contiene en el segundo párrafo una mención específica al pequeño industrial o artesano según lo dispone la Ley de Protección al Consumidor, no obstante al definir de manera genérica los consumidores de seguros, ya el pequeño industrial y los artesanos están incluidos, por lo que esa última mención parece no ser necesaria. En este mismo artículo se incluye como sugerencia, una definición de asegurado tomada del Diccionario de Seguros de la Editorial Valleta Ediciones S.R.L. Argentina. 25) Consortium Laclé y Gutierrez : Elimina todo el inciso d) Comentario (GR8): Es igual a cliente de seguro, solo que es tan amplio que incluye aseguradoras, intermediarios, asesores, víctimas de personas aseguradas con seguros de Responsabilidad Civil,... etc.... La	24) Respuesta al INS En vista de que la finalidad del reglamento es la de regular la comercialización de seguros, se eliminará la definición de Consumidor de seguros y se incorporará en un futuro reglamento que regule el tema de la atención a quejas y reclamos del consumidor de seguros. 25) Respuesta a Consortium Laclé y Gutiérrez Ver respuesta a observación número 24 anterior.	seguros, sin que exista una presencia física simultánea de las partes. l) Operador de seguros autoexpedibles: Las personas jurídicas que, mediante la celebración de un contrato mercantil con una entidad aseguradora, se comprometen frente a dicha entidad aseguradora a realizar la distribución de los productos de seguros convenidos que se encuentren registrados ante la Superintendencia como seguros autoexpedibles. m) Proveedores Transfronterizos de servicios de Seguros y relacionados con seguros: Las entidades aseguradoras y proveedores de servicios de intermediación de seguros personas físicas y jurídicas proveedores de servicios de seguros y relacionados con seguros, de un país con el que Costa Rica haya suscrito un tratado internacional vigente, en virtud del cual se permita contratar bajo la modalidad de comercio transfronterizo en Costa Rica, servicios de seguros y relacionados con seguros, de acuerdo a lo estipulado por el artículo 16 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros. n) Sociedad agencia de seguros: es la persona jurídica inscrita en el Registro Mercantil como sociedad anónima, cuyo objeto social exclusivo será la intermediación de seguros bajo la figura de agencia de seguros. Actuará únicamente mediante agentes de seguros que cuenten con la licencia y acreditación
--	--	--	--

	definición no aporta nada a la anterior y puede generar confusiones importantes. 26) Seguros Totales La Providencia Comentario: La definición de “consumidor de seguros”, es prácticamente la misma que contiene la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor en su artículo 2). El traslado de esta definición casi textual al ámbito de los seguros viene más bien a confundir, máxime cuando incluye al pequeño industrial o artesano, de tal manera que lo recomendable es eliminar esta definición. 27) Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Modificación <i>La propuesta es</i> que sea eliminada la definición en el reglamento. Así se mantiene la regulación especial de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. O bien, hacer remisión en este inciso a lo que dispuesto en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Comentario Esta definición podría generar confusión debido a que en un mismo contrato de seguros podrían intervenir simultáneamente todas las personas que se indican, en cuyo caso no se podría determinar la diferencia de derecho entre uno y otro, así mismo no se menciona la figura de pagador. 1. Viene a confundir conceptos	26) Respuesta a Seguros Totales La Providencia Ver respuesta a observación número 24. 27) Respuesta a Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Ver respuesta a observación número 24.	correspondientes. Deberá estar acreditada por una o varias entidades aseguradoras y ligada a ellas por medio de un contrato que le permite actuar por su nombre y cuenta, o solo por su cuenta. Cuando actúa por nombre y cuenta de la entidad aseguradora, el tercero que contrata por medio de la sociedad agencia de seguros adquiere derechos y contrae obligaciones contractuales con la entidad aseguradora. Cuando actúa solamente por cuenta de la entidad aseguradora, las actuaciones de la sociedad agencia de seguros deben ser validadas por la entidad aseguradora, para que obliguen contractualmente a esta última. o) Sociedad agencia de seguros exclusiva: es la que mantiene una relación de exclusividad con una entidad aseguradora. p) Sociedad agencia de seguros no exclusiva: es la que puede intervenir en la comercialización de productos de varias entidades aseguradoras en líneas de seguros que no compitan entre sí. q) Superintendencia: es la Superintendencia General de Seguros. r) Tomador: La persona física o jurídica, que por cuenta propia o ajena, contrata el seguro y traslada los riesgos. Es al que corresponden las obligaciones que se deriven del contrato, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el asegurado. Puede concurrir en el
--	--	---	--

	tradicionales como son el Tomador, el Asegurado y el Beneficiario, partes intervinientes y relevantes en el contrato de seguros que pueden radicar en cabeza de una única persona (tomador-asegurado y beneficiario al mismo tiempo) o bien puede radicar en dos, tres o más personas. Esta afirmación genera la necesidad de crear muchas hipótesis en las que el consumidor puede ser cualquier persona. El término consumidor puede ser visto como “cliente”, como “consumidor final”; puede verse también en un sentido jurídico (el que adquiere), como también en un sentido material (el que utiliza o disfruta). 2. Por otro lado, esta definición fue extraída de la legislación española, no precisamente de una norma reguladora de la actividad de seguros, sino de una norma general denominada Ley de Defensa de Consumidores y Usuarios del 19 de julio de 1984 y quisieron adaptarla al mercado asegurador costarricense. Esto es importante por cuanto el artículo de la normativa española es parte de todo un cuerpo legal y no puede verse aisladamente como se hace en este reglamento. 3. Para realizar una definición de este tipo, y querer adaptarla al mercado asegurador, es necesario e indispensable analizar detalladamente en qué consiste la “operación del seguro” (tratativas preliminares, celebración del contrato, posible indemnización). 4. Bajo esta definición esbozada, pueden existir asegurados-consumidores y	tomador la figura de asegurado y beneficiario del seguro.
--	--	---

	asegurados-no consumidores. Ciertamente, la personas que más gozan como consumidores un contrato de seguro son el Tomador del mismo porque activa los principales derechos y obligaciones y; el beneficiario de la prestación del seguro, quien al final, por la ocurrencia del riesgo objeto de cobertura, recibe los beneficios. 28) Asociación Bancaria Costarricense Observaciones El reglamento incluye al consumidor de seguros como una nueva figura que viene a generar confusión con los conceptos tradicionales de Tomador, Asegurado y Beneficiario. La forma en la que está siendo definido genera la necesidad de crear muchas hipótesis sobre el consumidor ya sea como “cliente”, o como “consumidor final”. En virtud de ello, el concepto debe de eliminarse del reglamento para que aplique la regulación especial de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. En caso de no ser posible su eliminación proponemos se defina de la siguiente manera: <i>Toda persona física o jurídica, según lo defina la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor y su Reglamento.</i> Adicionalmente, en el Proyecto de Ley del Contrato de Seguro, esta terminología no se presenta, por lo que creemos que en una industria naciente, el manejo adecuado y “normalizado” de la terminología deberá ser una fuente más de seguridad jurídica para los participantes.	28) Respuesta a Asociación Bancaria Costarricense Ver respuesta a observación número 24.	
--	---	---	--

	1. Genera una confusión en la regulación para los entes aseguradores, dado que su definición permite que el consumidor no sea, necesariamente, el tomador de seguros. 2. No se encuentra contemplado, en el proyecto de ley número 16304 Ley Reguladora del Contrato de Seguros, en donde las partes intervinientes son el asegurador y el tomador. El Tomador de seguros constituye el principal consumidor, por lo cual no existe necesidad de que el reglamento lo contemple. 3. La introducción de una nueva figura, que no se contempla en las leyes reguladoras de seguros, no permite que exista seguridad jurídica en una industria naciente que requiere certeza. Tal y como se expuso en el oficio ABC-0024-2009, solicitamos que en caso de no ser posible su eliminación se utilice la siguiente definición: <i>Toda persona física o jurídica, según lo defina la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Ley 7472).</i> 28 bis) Asociación Bancaria Costarricense: Adicionar al artículo 3 inciso e) del “Reglamento para regular la comercialización de seguros”, el siguiente párrafo:	28 bis) Respuesta a Asociación Bancaria Costarricense No se acoge la redacción propuesta, pues tal y como se indicó en la respuesta a las observaciones generales formuladas por la Asociación Bancaria Costarricense, este Reglamento tiene por finalidad regular el tema de la comercialización de seguros; materia que abarca, entre otras	
--	--	---	--

	Artículo 3: Definiciones: e) Intermediación de seguros: (...) <i>Párrafo nuevo:</i> Todas aquellas actividades destinadas a la prospectación de seguros, como lo es la captación de clientela potencial y todas las funciones auxiliares de tramitación administrativa, serán denominadas como prospectación y serán servicios de apoyo brindados a los intermediarios de seguros, por lo que no constituyen actos de promoción ni oferta pública de seguros. 29) Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros (Canecos) Modificación Se sugiere la eliminación de la definición de <i>Consumidor de seguros</i>. Justificación 1. Se confunde con los conceptos tradicionales como son el “Tomador”, el “Asegurado” y el “Beneficiario”, partes intervinientes y relevantes (según Proyecto de Ley del Contrato de Seguros 16.304 y Derecho Comparado) en el contrato de seguros que pueden radicar en cabeza de una única persona (tomador-asegurado y beneficiario al mismo tiempo) o bien puede radicar en dos, tres o más personas. Para definir el concepto de “consumidor de seguros” resulta necesario entender que existen muchas hipótesis en las que el	cosas, la oferta pública de seguros, la venta directa y la intermediación de seguros. En consecuencia, se brinda un marco normativo para regular aquellas actividades que en la realidad se refieran al tema objeto de regulación. Así las cosas, en principio no resulta apropiado establecer en el reglamento, cuáles actividades no constituyen comercialización de seguros, oferta pública o intermediación de seguros. 29) Respuesta a Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros Ver respuesta a observación número 24.	
--	---	--	--

	“consumidor de seguros” puede ser cualquiera de estas personas. El término consumidor puede ser visto como “cliente”, como “consumidor final”; puede verse también en un sentido jurídico (el que adquiere), como también en un sentido material (el que utiliza o disfruta). 2. Ese “destinatario final” que disfruta en calidad de tercero, en el seguro de responsabilidad civil, no es parte en el contrato y aún así, esta definición de “consumidor de seguros” es tan extensiva que lo puede catalogar como “consumidor” y por lo tanto le genera derechos inexistentes en nuestra legislación. En nuestra legislación no existe la “acción directa” del tercero damnificado, la cual debe ser expresa y por Ley. 3. El fundamento de la definición de “consumidor de seguros” fue adaptada y extraída de la legislación española; no precisamente de una norma especial de “seguros”, sino de una norma general denominada Ley de Defensa de Consumidores y Usuarios del 19 de julio de 1984; quisieron adaptarla al mercado asegurador costarricense cuando así no ocurre en España. Esto es importante por cuanto el artículo extraído de la normativa española es parte de todo un cuerpo legal y no puede verse aisladamente como se hace ver en este reglamento. 4. Para realizar una definición de este tipo, y querer adaptarla al mercado asegurador, es necesario e indispensable analizar detalladamente en qué consiste	
--	--	--

	la “operación del seguro” (tratativas preliminares, celebración del contrato, posible indemnización). 5. Bajo esta definición esbozada, pueden existir asegurados-consumidores y asegurados-no consumidores. Ciertamente, la personas que más gozan como consumidores un contrato de seguro son el “Tomador” del seguro porque activa los principales derechos y obligaciones y; el “beneficiario” de la prestación del seguro, quien al final, por la ocurrencia del riesgo objeto de cobertura, recibe los beneficios. 30) Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Propuesta <i>La propuesta es</i> que sea eliminada la definición en el reglamento. Así se mantiene la regulación especial de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. O bien, hacer remisión en este inciso a lo que dispuesto en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Comentario Esta definición podría generar confusión debido a que en un mismo contrato de seguros podrían intervenir simultáneamente todas las personas que se indican, en cuyo caso no se podría determinar la diferencia de derecho entre uno y otro, así mismo no se menciona la figura de pagador.	30) Respuesta a Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Ver respuesta a observación número 24.	
--	--	---	--

	1. Viene a confundir conceptos tradicionales como son el Tomador, el Asegurado y el Beneficiario, partes intervinientes y relevantes en el contrato de seguros que pueden radicar en cabeza de una única persona (tomador-asegurado y beneficiario al mismo tiempo) o bien puede radicar en dos, tres o más personas. Esta afirmación genera la necesidad de crear muchas hipótesis en las que el consumidor puede ser cualquier persona. El término consumidor puede ser visto como “cliente”, como “consumidor final”; puede verse también en un sentido jurídico (el que adquiere), como también en un sentido material (el que utiliza o disfruta). 2. Por otro lado, esta definición fue extraída de la legislación española, no precisamente de una norma reguladora de la actividad de seguros, sino de una norma general denominada Ley de Defensa de Consumidores y Usuarios del 19 de julio de 1984 y quisieron adaptarla al mercado asegurador costarricense. Esto es importante por cuanto el artículo de la normativa española es parte de todo un cuerpo legal y no puede verse aisladamente como se hace en este reglamento. 3. Para realizar una definición de este tipo, y querer adaptarla al mercado asegurador, es necesario e indispensable analizar detalladamente en qué consiste la “operación del seguro” (tratativas preliminares, celebración del contrato, posible indemnización).	
--	---	--

	4. Bajo esta definición esbozada, pueden existir asegurados-consumidores y asegurados-no consumidores. Ciertamente, la personas que más gozan como consumidores un contrato de seguro son el Tomador del mismo porque activa los principales derechos y obligaciones y; el beneficiario de la prestación del seguro, quien al final, por la ocurrencia del riesgo objeto de cobertura, recibe los beneficios. 31) Diputada Leda Zamora Comentario: Hay varios asuntos que deben aclararse dentro de esta generalización de términos para evitar malos entendidos. 1. Dentro del mix de promoción como una de las P del marketing, tenemos: a) Publicidad. b) Relaciones Públicas. c) Promoción de Ventas. d) Fuerza de ventas (Kotler, Philip. Dirección de Mercadeo). La Fuerza de Ventas debe recibir el apoyo de su compañía y su labor exclusiva es vender, y, en el caso de las aseguradoras, es traerles clientes para la adquisición y conservación de la cartera creando una relación jurídico-económica con todos y cada uno de sus clientes, y, coadyuvar con su mantenimiento mediante un servicio prestado en forma	31) Respuesta a Diputada Leda Zamora Sobre el comentario 1, relacionado con la actividad de promoción, debe tomarse en cuenta que el concepto de intermediación de seguros que se incorpora al reglamento es exactamente el mismo que está en la ley, razón por la cual el reglamento no puede venir a ampliar o restringir dicho concepto. En relación al comentario del segundo párrafo, la ejecución de trámites de reclamos se entiende que es diferente a lo que sería la función de decisión o resolución de avisos de siniestros, reclamos, etc. La ejecución de trámites de reclamos se refiere a aquellas labores que tienen por finalidad recoger avisos de siniestros o reclamos de los clientes, su transmisión a la aseguradora y eventualmente, la comunicación de la decisión al cliente. Obviamente corresponderá a la aseguradora delimitar el campo de acción de sus	
--	--	--	--

	conjunta. Pero “vender” no debe entenderse como una transacción comercial pura, sino como una relación profesional de consejo y asesoría, especialmente en cuanto a los seguros se refieren y por su condición de intangibles. Si bien es cierto que el intermediario de seguros hace promoción de ventas, lo hace a un nivel muy inferior al que debe hacer una compañía de seguros para darle apoyo. Se aclara así, porque podría ser que las aseguradoras recarguen la actividad de “promoción de ventas” en el agente solo para bajar costos de operación.	canales de comercialización y supervisar constantemente la actividad desarrollada por sus intermediarios. Respecto al comentario del tercer párrafo, efectivamente el agente no vinculado a una sociedad agencia de seguros y la sociedad agencia de seguros devengan una remuneración o retribución por sus servicios, que se pactará en el contrato y además, la aseguradora deberá definir sus políticas de remuneración a los diversos canales de comercialización.
	2 La ejecución de trámites de reclamos es algo que debe cuidarse. El intermediario de seguros – agente o corredor- podrían realizar actos que comprometan a la compañía de seguros, tales como emitir criterio sobre un hecho favorable al asegurado pero no tutelado por el asegurador; recibir documentación de un reclamo en toma extemporánea obviando la caducidad de una carga del asegurado; reteniendo en forma no intencional documentos que debe conocer el asegurador; recibiendo primas en forma extemporánea que validen un contrato de seguros; etc. El asegurado confía en su intermediario y no conoce las	

	restricciones que le tiene impuestas el asegurador. El agente de seguros, el que sí compromete al asegurador por actuar en forma institoria, debe tener delimitado su radio de acción en este aspecto del trámite de siniestros (Ver: Stiglitz, Rubén. Derecho de Seguros Tomo II. Págs. 102-107). La parte final del párrafo primero del art. 19 dice: "...La intermediación de seguros no incluye actividades propias de la actividad aseguradora o reaseguradora". Y el trámite de reclamos por siniestro ocurrido es un asunto propio de la actividad aseguradora. El intermediario agente o corredor, están soportados sobre los estribos de dos corceles diferentes y con intenciones diferentes. El intermediario deberá asesorar a su cliente pero también salvaguardar los intereses lícitos de la aseguradora. Con el reclamo se le presenta un conflicto de intereses. 3. Debe aclararse, que el agente o cualquier otro intermediario percibe una remuneración la cual se define en su respectivo contrato de agencia de seguros. "La vinculación jurídica que media entre el asegurador y el agente o el productor de seguros es la de un contrato de agencia de seguros" (Amadeo Soler Aleu. Agentes y Productores de Seguros: su régimen jurídico. Pág. 49). Recomendando, consultar el expediente N° 98-004676-0166-LA, Resolución		
--	--	--	--

	Nº 2008-000150 del 22 de febrero de 2008, emitida por la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia. Esto será definitivo, en cuanto sea ratificada en esta instancia superior. 32) Juan Ignacio Quirós Observaciones Hay varios asuntos que deben aclararse dentro de esta generalización de términos para evitar malos entendidos. 1) Dentro del mix de promoción como una de las P del marketing, tenemos: a) Publicidad. b) Relaciones Públicas. c) Promoción de Ventas. d) Fuerza de ventas (Kotler, Philip. Dirección de Mercadeo). La Fuerza de Ventas debe recibir el apoyo de su compañía y su labor exclusiva es vender, y, en el caso de las aseguradoras, es traerles clientes para la adquisición y conservación de la cartera creando una relación jurídico-económica con todos y cada uno de sus clientes; y, coadyuvar con su mantenimiento mediante un servicio prestado en forma conjunta. Pero “vender” no debe entenderse como una transacción comercial pura, sino como una relación profesional de consejo y asesoría, especialmente en cuanto a los seguros se refieren y por su condición de intangibles. Si bien es cierto que el intermediario de seguros hace promoción de ventas, lo hace a un nivel muy inferior al que debe hacer una compañía de seguros para darle apoyo. Se aclara así, porque podría ser que las aseguradoras recarguen esa actividad en	32) Respuesta a Juan Ignacio Quirós Ver respuesta a observación número 31 anterior.	
--	---	--	--

	el agente solo para bajar costos de operación. 2) La ejecución de trámites de reclamos es algo que debe cuidarse. El intermediario de seguros –asegurador, agente o corredor- podrían realizar actos que comprometan a la compañía de seguros, tales como emitir criterio sobre un hecho favorable al asegurado pero no tutelado por el asegurador; recibir documentación de un reclamo en toma extemporánea obviando la caducidad de una carga del asegurado; reteniendo en forma no intencional documentos que debe conocer el asegurador; recibiendo primas en forma extemporánea que validen un contrato de seguros; etc. El asegurado confía en su intermediario y no conoce las restricciones que le tiene impuestas el asegurador. El agente de seguros, el que sí compromete al asegurador por actuar en forma institoria, debe tener delimitado su radio de acción en este aspecto del trámite de siniestros (Ver: Stiglitz, Rubén. Derecho de Seguros Tomo II. Págs. 102-107). La parte final del párrafo primero del art. 19 dice: "...La intermediación de seguros no incluye actividades propias de la actividad aseguradora o reaseguradora". Y el trámite de reclamos por siniestro ocurrido es un asunto propio de la actividad aseguradora. El intermediario agente o corredor, está basado sobre los estribos de dos actores diferentes y con objetivos disimiles. El intermediario deberá asesorar a su cliente pero también salvaguardar los intereses lícitos de la		
--	--	--	--

	aseguradora. 3) Debe aclararse, que el agente o cualquier otro intermediario percibe una remuneración, la cual se define en su respectivo contrato de agencia de seguros. “La vinculación jurídica que media entre el asegurador y el agente o el productor de seguros es la de un contrato de agencia de seguros” (Amadeo Soler Aleu. Agentes y Productores de Seguros: su régimen jurídico. Pág. 49). Se recomienda consultar el expediente N° 98-004676-0166-LA, Resolución N° 2008-000150 del 22 de febrero de 2008, emitida por la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia. Esto será definitivo, en cuanto sea ratificada en esta instancia superior. 33) Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros (Canecos) Modificación e) Intermediación de seguros: Comprende las actividades de promoción, oferta y en general, los actos dirigidos a la celebración de un contrato de seguros, su renovación o modificación, la ejecución de los trámites de reclamos y el asesoramiento que se preste en relación con esas contrataciones. Justificación Se solicita eliminar esta frase. La Ley Reguladora del Mercado de Seguros, en su artículo 19, define claramente qué es		
		33) Respuesta a Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros No se acoge la redacción propuesta, en virtud de que más bien, debe quedar claro que la propia aseguradora puede comercializar directamente sus productos. Cuando así sucede, la aseguradora no está haciendo intermediación de seguros, sino oferta pública de seguros. Adicionalmente, en el reglamento se indica que los funcionarios de la aseguradora que vendan sus seguros, deberán contar con los conocimientos y capacitación correspondientes.	

	“intermediación de seguros”, esta frase final podría contradecir o generar interpretaciones distintas. De la misma manera, esta definición deberá ser aplicada también a la entidad aseguradora para efectos de la exigencia que tienen todos los funcionarios de la entidad aseguradora en capacitarse cuando deban vender un seguro. 34) Banco Nacional de Costa Rica Observaciones <i>En el literal e) debe aclararse el alcance de la frase: “la ejecución de los trámites de reclamos”, por cuanto quienes están legitimados frente a las empresas aseguradoras son los clientes, personas físicas o representante legal, de conformidad con el artículo 22 inciso 2 subinciso g) del reglamento en comentario.</i> 35) Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Propuesta Concordar con artículo 8 y armonizar. ¿Son o no son los operadores de seguros	34) Respuesta al Banco Nacional de Costa Rica La ejecución de trámites de reclamos se refiere entre otras, a aquellas labores que tienen por finalidad recoger avisos de siniestros o reclamos de los clientes, su transmisión a la aseguradora y eventualmente, la comunicación de la decisión al cliente. Recuérdese que el agente o sociedad agencia de seguros, constituye, por decirlo así, una extensión de la aseguradora, por tal razón, en principio el cliente podría presentar su aviso de siniestro o reclamo ante dichos intermediarios, para que éstos las transmitan a sus aseguradoras. Obviamente corresponderá a la aseguradora delimitar el campo de acción de sus canales de comercialización, lo cual incluirá sin duda alguna, el tema de los trámites de reclamos. 35) Respuesta a Unión Costarricense de de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada De la relación entre los artículos 19 y 24 de la LRMS, se infiere que existen lo que	
--	--	---	--

	autoexpedibles intermediarios? Según la Ley 8653 no. Comentario Según la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, los operadores de seguros autoexpedibles no son intermediarios, por lo que en principio está bien la definición. No obstante se debe armonizar con el artículo 8 de este reglamento que sí los clasifica como intermediarios.	podría llamarse, dos categorías de intermediarios, que se diferencian de acuerdo a los productos que pueden comercializar: los intermediarios determinados por el artículo 19 de la ley, que no tienen restricción para comercializar los seguros que determine su respectiva aseguradora; y los operadores de seguros autoexpedibles, que solamente pueden comercializar una concreta clase de seguros, los autoexpedibles, que por sus características, no requieren ser intermediados por sujetos especializados en la materia de seguros. Confirmación de lo anterior es el hecho de que el artículo 24 que se refiere a los seguros autoexpedibles y a <i>“personas diferentes de los intermediarios regulados en esta Ley para la distribución de seguros autoexpedibles”</i> se ubica en la Sección II, del Capítulo IV (intermediación de seguros), del Título I de la mencionada ley. Por esa razón, se incorpora a la versión final de este proyecto de reglamento el operador de seguros autoexpedibles dentro del inciso e) de este artículo y además, se define en el inciso siguiente esa figura.	
	36) Instituto Nacional de Seguros f) Intermediarios de seguros: Los agentes de seguros, las sociedades agencias de seguros, los operadores de seguros autoexpedibles, las sociedades corredoras de seguros y los corredores de seguros de éstas últimas.	36) Respuesta al INS Ver respuesta a observación número 35 anterior.	

	37) Juan Ignacio Quirós Comentario: Aquí, se evade lo de los Operadores de Seguros Autoexpedibles. ¿Por qué? ¿O es que no realizan intermediación conforme a lo señalado en artículo supra de este mismo reglamento? 38) Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Modificación Concordar con artículo 8 y armonizar. ¿Son o no son los operadores de seguros autoexpedibles intermediarios? Según la Ley 8653 no. Comentario Según la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, los operadores de seguros autoexpedibles no son intermediarios, por lo que en principio está bien la definición. No obstante se debe armonizar con el artículo 8 de este reglamento que sí los clasifica como intermediarios. 39) Consortium Lacle y Gutiérrez: g) Proveedores Transfronterizos de Servicios de Seguros y Relacionados con Seguros: Las entidades y personas físicas de un país con el que Costa Rica haya suscrito un tratado internacional vigente, en virtud del cual se permita contratar bajo la modalidad de comercio transfronterizo en Costa Rica servicios de seguros y servicios relacionados con seguros, de acuerdo a lo estipulado por el artículo 16 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros. Comentario (GR9): Esa es la	37) Respuesta a Juan Ignacio Quirós Ver respuesta a observación número 35. 38) Respuesta a Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Ver respuesta a observación número 35. 39) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez Se acoge parcialmente la propuesta de redacción, para incorporar a la misma, la frase "<i>Servicios de Seguros y relacionados con seguros</i>", por estar expresamente determinada en el TLC.	
--	---	--	--

	terminología utilizada en el TLC pues incluye también servicios de intermediación y servicios auxiliares. Ver art. 12.20. El art. 12.20 indica: “Artículo 12.20: Definiciones <i>Para los efectos de este capítulo:</i> comercio transfronterizo de servicios financieros o suministro transfronterizo de servicios financieros significa la prestación de un servicio financiero: (a) del territorio de una Parte hacia territorio de otra Parte; (b) en territorio de una Parte por una persona de esa Parte a una persona de otra Parte; o © por un nacional de una Parte en el territorio de otra Parte; pero no incluye el suministro de un servicio en el territorio de una Parte por una inversión en ese territorio. ... servicio financiero significa cualquier servicio de naturaleza financiera. Los servicios financieros comprenden todos los servicios de seguros y relacionados con seguros, y todos los servicios bancarios y demás servicios financieros (con excepción de los seguros), así como todos los servicios accesorios o auxiliares a un servicio de naturaleza financiera. Los servicios financieros incluyen las siguientes actividades: Servicios de seguros y relacionados con seguros	
--	---	--

	<i>(a) Seguros directos (incluido el coaseguro):</i> <i>(i) seguros de vida,</i> <i>(ii) seguros distintos de los de vida;</i> <i>(b) Reaseguros y retrocesión;</i> © Actividades de intermediación de seguros, por ejemplo las de los corredores y agentes de seguros; <i>(d) Servicios auxiliares de los seguros, por ejemplo los de consultores, actuarios, evaluación de riesgos e indemnización de siniestros....)"</i> 40) BCR Corredora de Seguros Observación A este respecto, se menciona de acuerdo a la ley, la posibilidad de la participación de estos actores, pero no se delimita en el acuerdo sometido a consideración, las limitaciones, obligaciones, ni requisitos mínimos de operación de estos participantes, factor que pone en desventaja al resto de intermediarios, asimismo esta indefinición puede generar confusión en el Consumidor de Seguros.	40) Respuesta a BCR Corredora de Seguros En vista de que los proveedores transfronterizos de servicios de seguros y relacionados con seguros, usualmente desarrollan sus actividades desde su país de origen, es decir, sin necesidad de desplazarse físicamente hacia nuestro territorio, se comprende que no les aplican ciertos requisitos mínimos de operación en la nación, pues se reitera que no se establecerán físicamente en el Estado. Por otro lado, de la relación entre lo dispuesto por la ley, el Reglamento sobre autorizaciones, registros y requisitos de funcionamiento de entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros, sus anexos y anexo IV de este reglamento, se infieren sus limitaciones y obligaciones, entre ellas: solamente podrían ofrecer productos registrados en el país de aseguradoras registradas en nuestro territorio (nacionales o transfronterizos), así como los deberes de información mínimos que tienen	
--	--	---	--

	frente a los clientes. 41) Seguros Totales La Providencia h) Técnica de comunicación a distancia: La definición de “Técnica de comunicación a distancia” es imprecisa pues no expresa a qué se refiere, y no se utiliza en el texto del Reglamento, por lo que lo recomendable es eliminarla. 42) Diputada Leda Zamora Comentario: En comunicación individual o colectiva se habla de canales de comunicación, sea a distancia o no. Una técnica es una forma de hacer algo, un canal es el medio por el cual se comunica lo hecho Se sugiere cambiar “Técnica” por “Canal”, y que diga: “Canal de comunicación a distancia: Todo medio de comunicación real o virtual que pueda utilizarse.....” 43) Juan Ignacio Quirós Observaciones	41) Respuesta a Seguros Totales La Providencia No se comparte el criterio de que la definición sea imprecisa, más bien, puede catalogarse como amplia. Inclusive, en la versión final se cambia la redacción, con el propósito de mantener la definición lo más abierta posible, a efectos de abarcar futuras tecnologías o instrumentos que sirvan como canales de comunicación a distancia. Inclusive, se cambia el término por medios de comunicación a distancia. Finalmente, debe aclararse que el término si se utiliza en otro pasaje del reglamento, que se refiere a otras formas de realizar, documentar o conservar determinada información que debe brindarse al cliente. 42) Respuesta a Diputada Leda Zamora Una vez analizada la observación, se aprecia que efectivamente podría ser más preciso el término “canal”. Sin embargo, la palabra “medio”, en el ámbito de la comunicación, es más adecuado para el propósito del concepto, por esa razón se cambia la redacción de ese concepto, agregando el término “Medio”, e incorporando en su concepto, una explicación más precisa de su significado. 43) Respuesta a Juan Ignacio Quirós Ver respuesta a observación número 42	
--	--	--	--

	En comunicación individual o colectiva se habla de canales de comunicación, sea a distancia o no. Una técnica es una forma de hacer algo, un canal es el medio por el cual se comunica lo hecho. Se sugiere cambiar “Técnica” por “Canal”, y que diga: “Canal de comunicación a distancia: Todo medio de comunicación real o virtual que pueda utilizarse.....” 44) Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Comentario Aclarar por qué está incluido este concepto en las definiciones y no se profundizó su análisis en el reglamento. ¿Cuál es la razón de ser? Sería conveniente aclarar si las técnicas de comunicación a distancia que define el reglamento en el artículo 3, inciso h) son mecanismos válidos para respaldar el consentimiento o decisión de compra del cliente y por ende bastarían para celebrar el contrato de seguros sin necesidad de que el cliente firme la solicitud de seguro. Por ejemplo, una llamada grabada o una confirmación del cliente a través de una página web. 45) Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros (Canecos) Comentario ¿Cuál es la razón de ser? No se entiende por qué está incluido este concepto en las definiciones ya que no se utilizó el término en el reglamento.	anterior. 44) Respuesta a Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica El concepto si se utilizará en la versión final del reglamento. También se sustituirá la palabra “técnica” por “medio”. Con ello se quiere abarcar futuras tecnologías o instrumentos que sirvan como canales de comunicación a distancia. El único requisito fundamental que se exige, tal y como se indica en el artículo 31, es que el medio utilizado constituya un soporte de información duradero que permita guardar, recuperar fácilmente, reproducir sin cambios la información y demostrar la entrega de la información exigida por la normativa reguladora del mercado de seguros a favor del cliente. 45) Respuesta a Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros Ver respuesta a observación número 44 anterior.	
--	--	--	--

	Sería conveniente aclarar si las técnicas de comunicación a distancia que define el reglamento en el artículo 3, inciso h) son mecanismos válidos para respaldar el consentimiento o decisión de compra del cliente y por ende bastarían para celebrar el contrato de seguros sin necesidad de que el cliente firme la solicitud de seguro (contrato entre ausentes). Por ejemplo, una llamada grabada o una confirmación del cliente a través de una página web. 46) Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Comentario Aclarar por qué está incluido este concepto en las definiciones y no se profundizó su análisis el reglamento. ¿Cuál es la razón de ser? Sería conveniente aclarar si las técnicas de comunicación a distancia que define el reglamento en el artículo 3, inciso h) son mecanismos válidos para respaldar el consentimiento o decisión de compra del cliente y por ende bastarían para celebrar el contrato de seguros sin necesidad de que el cliente firme la solicitud de seguro. Por ejemplo, una llamada grabada o una confirmación del cliente a través de una página web. 46. bis) American Life Insurance Co. h) Técnica de Comunicación a Distancia: Todo medio que pueda utilizarse para la prestación de un servicio de <u>venta directa o</u> intermediación de <u>un</u> seguro sin que exista una presencia física simultánea de	46) Respuesta a Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Ver respuesta a observación número 44. 46.bis) Respuesta a American Life Insurance Co. Se comparte la inquietud expuesta, pero no se acoge la redacción que se propone, ya que de la nueva versión de la definición se infiere la venta directa, pues el concepto indica lo siguiente: “...	
--	--	---	--

	las partes. Justificación: Solo está descrito para los intermediarios, excluyendo la venta directa, por lo que lo hacemos inclusivo para ambas formas de colocar el seguro. Esto lo confirma el inciso e) del artículo 3 “intermediación de seguros”. 47) Consortium Laclé y Gutiérrez: i) Tomador: La persona física o jurídica, que, contrata el seguro y traslada los riesgos. Es al que corresponden las obligaciones que se deriven del contrato, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el asegurado. Puede concurrir en el tomador la figura de asegurado y beneficiario del seguro. Comentario (GR10): Si algún contrato se suscribe vía poder, el tomador es el poderdante en representación del cual se actúa, no el apoderado.	<i>por el cual se realiza el proceso de comunicación para la prestación de un servicio de seguros o relacionado con seguros, sin que exista una presencia física simultánea de las partes”.</i> Ahora bien, del contenido de la observación se infiere que el objetivo es realizar ventas directas, así como publicidad. Para estos últimos efectos, se incorporará un inciso al artículo 4, para que las aseguradoras introduzcan al Manual de Políticas y Procedimientos el tema de la publicidad y control que de ella hagan sus intermediarios. Finalmente, dado el interés por el tema de las ventas directas y la publicidad, se atenderá la inquietud subyacente en esta observación y se incorporará en el texto del reglamento la referencia a esos temas en los artículos 6, 32 y 33. 47) Respuesta a Consortium Laclé y Gutiérrez Respecto al comentario expuesto, debe aclararse que la actuación por cuenta propia o ajena es diferente a la actuación en nombre propio o ajeno. En este sentido, se comprende que el actuar en nombre propio o ajeno se refiere a los efectos legales del contrato, es decir, en quién recaen los efectos jurídicos del negocio, mientras que la actuación por cuenta propia o ajena se refiere a las ventajas o provecho que genera el contrato para alguien, sea, en beneficio de quién se contrata. Por esa razón, en el mandato, el mandatario actúa en nombre y por cuenta ajena, mientras que por	
--	--	---	--

	ejemplo, en el caso del contrato de agencia de seguros sin representación, el agente actúa en nombre propio, pero por cuenta de la aseguradora. Por eso se trata de dos conceptos relacionados, pero diferentes.	
	48) Juan Ignacio Quirós i) Tomador: La persona física o jurídica, que por cuenta propia o ajena, contrata el seguro y traslada los riesgos. Es al que corresponden las obligaciones que se deriven del contrato, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el asegurado titular del interés asegurable. Puede concurrir en el tomador la figura de asegurado y beneficiario del seguro. Comentario: El nombre que adopta la parte que contrata con el ser el de tomador, asegurado, contrayente o estipulante. En los países donde la firma del contrato constituye una forma solemne, también se utiliza la de suscriptor. No se trata necesariamente de denominaciones intercambiables, pues si bien es cierto que normalmente coinciden, ello puede no acontecer cuando, como veremos, el contrato queda concluido por cuenta ajena, supuesto en que el tomador no es titular del interés asegurable, único legitimado para percibir la indemnización a cargo del asegurador. Cuando coinciden, la figura del tomador con la del titular del interés asegurable, entonces sí las denominaciones de tomador y de asegurable son equivalente	48) Respuesta a Juan Ignacio Quirós En cuanto a la redacción propuesta, no se acoge la misma, debido a que el término "<i>titular del interés asegurable</i>", puede prestarse a confusión. Por otro lado, efectivamente la definición tiene por finalidad, aclarar que existe la posibilidad de que el tomador, sea diferente al asegurado y beneficiario, así como la posibilidad de que concurren en un solo sujeto esas diversas posiciones.

	(intercambiables). Cuando no coinciden (seguro por cuenta ajena), el tomador es quien estipula con el asegurador, y el beneficiario es quien, en su condición de portador del interés, porta el derecho a la percepción de la indemnización. Da la naturaleza jurídica de la que participa el seguro por cuenta: el de una estipulación en favor de tercero, no es posible aludir al asegurado confundiéndolo con el tomador ni con el beneficiario, salvo que se lo haga por comodidad o porque a la expresión se la emplee con amplitud, y ello por dos razones: Primera, porque el tomador es solo estipulante, contratante o promisorio, pero, en el caso, no reviste condición de asegurado, pues, al no ser titular del interés cubierto tampoco ostenta derecho al resarcimiento o a la prestación convenida. Segunda, porque en razón de que, una vez determinado el tercero, su derecho a la percepción de la prestación surge en virtud de ser titular de un interés asegurable, que le viene derivado de un contrato básico y de un seguro celebrado en su favor. Lo propio acontece en el Seguro de Vida a favor de tercero donde éste no es parte del contrato aun cuando se halle determinado al tiempo de su conclusión, y solo lo son el tomador y el asegurador. Genéricamente podemos afirmar que existe seguro por cuenta ajena, cuando no coinciden la persona del tomador y la que resulta ser, finalmente, titular del interés		
--	--	--	--

	asegurable. El tomador contrata en nombre propio , pero con interés ajeno. 49) Instituto Nacional de Seguros i) Tomador: La persona física o jurídica, que por cuenta propia o ajena y por tener interés asegurable contrata el seguro y traslada los riesgos. Es al que corresponden las obligaciones que se deriven del contrato, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el asegurado. Puede concurrir en el tomador la figura de asegurado y beneficiario del seguro. 49 bis) Asociación Bancaria Costarricense Comercialización directa de productos de seguros: Las entidades bancarias consideran que se debe crear una nueva figura dentro del “Reglamento para la comercialización de seguros”, que posea la facultad de informar al cliente de la venta de seguros, por parte de la entidad; sin que dicha figura sea quien formalice la contratación del seguro y, que no se encuentre limitado a ser un “operador de seguros autoexpedibles”, tal y como lo prevé el presente proyecto de reglamento. La Ley Reguladora del Mercado de Seguros, en el artículo 3, establece una clara diferencia entre los actos dirigidos a la información y publicidad de seguros,	49) Respuesta al INS Ver respuesta a observación número 48 anterior. 49 bis) Respuesta a Asociación Bancaria Costarricense El proyecto de reglamento regula a los intermediarios que expresamente se contemplan en la ley, razón por la cual, a través de este reglamento no pueden incorporarse figuras con las que se pretenda realizar intermediación de seguros, pues los intermediarios de seguros se encuentran determinados por la legislación, ya que dicho cuerpo normativo contempla una lista taxativa de intermediarios de seguros. En este sentido debe observarse que el artículo 3 de la LRMS expresamente señala que solamente podrán realizar oferta pública de seguros y negocios de seguros quienes cuenten con autorización para ello, según lo dispuesto en esa ley. Por esa razón se afirma que al no contemplar la ley la figura del promotor de seguros realizando intermediación de seguros,	
--	--	---	--

	actos que puede realizar la nueva figura propuesta, y aquellos dirigidos a la realización del negocio de seguros, acto exclusivo de los agentes y corredores de seguros. Por lo anterior, presentamos la siguiente propuesta: 1. Incluir, en el artículo 3, del “Reglamento para la comercialización de seguros”, la siguiente definición de promotor de seguros: <i>Promotor: Persona física debidamente autorizada y capacitada, por parte de una entidad aseguradora o una sociedad corredora de seguros, encargada de mediar entre el tomador y el intermediario de seguros. Tiene como función la de prospectar y brindar servicio de apoyo en relación con cualquier tipo de seguros; asimismo, podrá realizar los trabajos de captación de la clientela, y funciones auxiliares de tramitación administrativa, sin que dichas operaciones estén dirigidas a las funciones del agente de seguros. Sus actos no estarán dirigidos a la formalización del contrato.</i> 2. Introducir un artículo nuevo posterior al número 7 dentro del Título II, Capítulo I Disposiciones Generales.	resultaría contrario al ordenamiento jurídico, regularla por reglamento y más aún, concederle funciones o actividades reservadas expresamente por ley a otros participantes del mercado de seguros. De lo expuesto en esta observación, se infiere que en realidad, la actividad que realizarían los promotores de seguros, constituiría oferta pública e intermediación de seguros, ya que por ejemplo, la captación de clientela implica promoción y oferta de seguros, por cualquier medio de comunicación, así como el otorgamiento de información concreta en relación con un aseguramiento en particular. Los participantes del mercado deben tener presente que la LRMS viene a ordenar todas las actividades relacionadas con seguros, reaseguros, intermediación de seguros y servicios auxiliares de seguros. Por esa razón, lo que el INS hubiera reglado o establecido antes de la entrada en vigencia de esta ley, en todas las materias y actividades reguladas por la LRMS y su normativa conexa, resultan derogadas o inaplicables en adelante. En este sentido, debe tenerse presente que solamente pueden realizar negocios de seguros quienes cuenten con autorización para ello, según lo dispuesto en esta ley, tal y como lo indica el artículo 3 de la LRMS. En este mismo orden de ideas, debe recordarse que las entidades financieras, en principio, no podrían desarrollar actividad de intermediación de seguros	
--	--	---	--

	<i>"Artículo Nuevo: Las entidades bancarias podrán prospectar y brindar servicio de apoyo en temas de seguros, de forma directa, a sus clientes actuando a través de la figura del promotor, sin la intervención de un intermediario de seguros. Para los efectos de esta disposición, se considerará como prospectación y servicios de apoyo de seguros, aquellas actividades realizadas por una entidad bancaria a través de sus promotores, destinadas a la prospectación de seguros, captación de la clientela, y funciones auxiliares de tramitación administrativa con el propósito de que, posteriormente, un agente de seguros sea el encargado de la contratación y formalización del contrato."</i> La figura del "promotor de seguros" puede enmarcarse dentro de los servicios auxiliares de seguros, artículo 18 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, los cuales no constituyen actividades de aseguramiento, reaseguro, retrocesión e intermediación de seguros, pero son indispensables para el desarrollo de dichas actividades. Para el caso de las entidades bancarias es de vital interés que una persona, debidamente, capacitada pueda realizar prospectación y brindar información sobre seguros, para que cuando se formalice el contrato sea el agente quien se responsabilice de	en forma directa, salvo para el caso de los seguros autoexpedibles, sujetos al cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidos por la normativa reguladora del mercado de seguros. Así las cosas, resulta claro, a la luz de dicha normativa, que no es posible desarrollar la figura de los promotores de seguros, como intermediarios de seguros, pues no constituyen una categoría de intermediarios determinada por la LRMS. Ante tal situación, resulta contrario a la ley y al principio de legalidad, amparar reglamentariamente figuras que no han sido creadas por la ley.	
--	---	--	--

	dicho acto, en cumplimiento con lo establecido por la Ley. La Ley Reguladora del Mercado de Seguros menciona algunos de los servicios que pueden ser considerados como auxiliares, pero no establece una lista taxativa de servicios sino que es <i>numerus apertus</i> y permite la inclusión de nuevos. La figura del “<i>promotor de seguros</i>” equivale a la existente, en la regulación española, “<i>Ley de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados</i>”, en donde se introduce la figura del auxiliar externo de los mediadores de seguros, la cual puede ser aplicada en nuestra legislación, y establece lo siguiente: <i>"Artículo 8. Los auxiliares externos de los mediadores de seguros.</i> <i>1. Los mediadores de seguros podrán celebrar contratos mercantiles con auxiliares externos que colaboren con ellos en la distribución de productos de seguros actuando por cuenta de dichos mediadores y podrán realizar trabajos de captación de la clientela, así como funciones auxiliares de tramitación administrativa, sin que dichas operaciones impliquen la asunción de obligaciones.</i> <i>2. Los auxiliares externos no tendrán la condición de mediadores de seguros ni podrán asumir funciones reservadas por esta Ley a los referidos mediadores. En ningún caso podrán prestar asistencia en la gestión, ejecución y formalización de los contratos de seguro, ni tampoco en caso</i>	
--	--	--

	<i>de siniestro.</i> <i>3.(...)"</i> Ahora bien, se podría considerar, como vía alterna, en el Proyecto <i>"Reglamento para la comercialización de seguros"</i>, lo previsto en la <i>"Ley de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados"</i> vigente en España, en el artículo 25, inciso 1), párrafo segundo, el cual establece lo siguiente: <i>"Artículo 25: Ejercicio de la actividad de agente de seguros como operador de banca-seguros.</i> <i>1. (...)</i> <i>Cuando la actividad de mediación de seguros se realice a través de una sociedad mercantil controlada o participada por la entidad de crédito o grupo de entidades de crédito, las relaciones de dicha sociedad mercantil se regularán por un contrato de prestación de servicios consistentes en la cesión de la red de distribución de cada una de dichas entidades de crédito al operador de banca-seguros para la mediación de los productos de seguros. En dicho contrato las entidades de crédito deberían asumir la obligación de formación adecuada de las personas que forman parte de la red y que participen directamente en la mediación de los seguros para el ejercicio de sus funciones."</i> Asimismo, se podrían aprovechar las figuras de intermediación previstas, en el		
--	--	--	--

	reglamento consultado, incluyendo la posibilidad contemplada en el artículo mencionado, de autorizar, expresamente, a aquellas Sociedades Agencia o Sociedades de Corredurías, controladas o participadas, de manera mayoritaria, por las entidades financieras, para que puedan acordar con dichas entidades Contratos de Prestación de Servicios; mediante dicho contrato, se pondrá a disposición una red de oficinas de la entidad financiera para ejecutar en ella la distribución de seguros. La actividad aseguradora de la red de oficinas de la entidad financiera quedaría regulada, en el contrato y, sería en nombre y por cuenta de la Sociedad Agencia, la cual quedará obligada junto con las Aseguradoras a las que esté vinculada, a proporcionar la capacitación suficiente al personal de la red de oficinas de la entidad bancaria.		
Artículo 4. Obligación de atender y resolver quejas y reclamos Las entidades aseguradoras están obligadas a atender y resolver en un plazo máximo de treinta días naturales, contados a partir de su recibo, las quejas y reclamos que sus clientes puedan presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, respecto de la actuación de su personal, de los agentes y agencias de seguros y operadores de seguros autoexpedibles. Las sociedades agencias de seguros y las	50) Instituto Nacional de Seguros Artículo 4. Obligación de atender y resolver quejas y reclamos Las entidades aseguradoras están obligadas a atender y resolver en un plazo máximo de treinta días naturales, contados a partir de su recibo, las quejas y reclamos que sus clientes puedan presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, respecto de la actuación de su personal, de los agentes y sociedades agencias de seguros y operadores de seguros	50) Respuesta al INS Una vez analizado el contenido de este artículo, se llega a la conclusión de que es propio del tema de protección al cliente o consumidor de seguros, para lo cual esta Superintendencia propondrá al CONASSIF el reglamento correspondiente. Además, en vista de que el tema se encuentra regulado expresamente por el artículo 4 de la LRMS, se decide eliminar su contenido y correr la numeración de los siguientes artículos.	Artículo 4. Obligación de atender y resolver quejas y reclamos Las entidades aseguradoras están obligadas a atender y resolver en un plazo máximo de treinta días naturales, contados a partir de su recibo, las quejas y reclamos que sus clientes puedan presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, respecto de la actuación de su personal, de los agentes y agencias de seguros y operadores de seguros autoexpedibles. Las sociedades agencias de seguros y las corredoras de seguros, lo

corredoras de seguros, lo estarán en relación a la actuación de sus respectivos agentes y corredores.	autoexpedibles. Las sociedades agencias de seguros y las corredoras de seguros, lo estarán en relación a la actuación de sus respectivos agentes y corredores. 51) Consortium Laclé y Gutiérrez: Elimina todo el Artículo 4. Comentario (GR11): Es una obligación que está establecida por ley párrafo 3 art. 4. Y en la ley no incluye la palabra “resolver” por lo que se estaría yendo más allá de la ley vía reglamento autónomo, lo cual es improcedente. 52) Diputada Leda Zamora Comentario: Este tema viene regulado en el proyecto de ley del Contrato de Seguro, de pronta discusión en la Asamblea Legislativa. 53) Juan Ignacio Quirós Observaciones Este tema viene regulado en el proyecto de ley del Contrato de Seguro, de pronta discusión en la Asamblea Legislativa. 54) Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros (Canecos) Modificación Artículo 4. Obligación de atender y resolver quejas y reclamos Las entidades aseguradoras están obligadas a atender y resolver en un plazo máximo de treinta días naturales, contados a partir de su recibo, las quejas y reclamos que sus clientes puedan presentar, relacionadas con sus intereses	51) Respuesta a Consortium Laclé y Gutiérrez Ver respuesta a observación número 50 anterior. 52) Respuesta a Diputada Leda Zamora Ver respuesta a observación número 50. 53) Respuesta a Juan Ignacio Quirós Ver respuesta a observación número 50. 54) Respuesta a observación de la Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros Ver respuesta a observación número 50.	estarán en relación a la actuación de sus respectivos agentes y corredores.
--	---	---	---

	y derechos legalmente reconocidos, respecto de la actuación de su personal, de los agentes y agencias de seguros y operadores de seguros autoexpedibles, el incumplimiento de dicho plazo los hace exclusivamente responsables de cualquier consecuencia que le genere a los clientes. Las sociedades agencias de seguros y las corredoras de seguros, estarán obligadas únicamente en relación a la actuación de sus respectivos agentes y corredores. Justificación Es necesario diferenciar claramente la distinción de las obligaciones derivadas de este artículo y quiénes tendrán exclusivamente responsabilidad por el incumplimiento de cada obligación. Las entidades aseguradoras están obligadas exclusivamente para el tema de reclamos de cualquier tipo; los intermediarios solo serán obligados en caso del actuar de sus intermediarios persona física.		
TÍTULO II. COMERCIALIZACIÓN DE SEGUROS CAPÍTULO I Disposiciones generales	TÍTULO II. 55) Consortium Lacle y Gutiérrez: DISTRIBUCIÓN DE SEGUROS	55) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez Ver respuesta a observación número 1.	TÍTULO II. COMERCIALIZACIÓN DE SEGUROS CAPÍTULO I Disposiciones generales
		NOTA: Se eliminan incisos relacionados con: i- el tema de conflictos de intereses, porque se regula en el Reglamento de Gobierno Corporativo; ii- el tema de cumplimiento de normativa de Psicotrópicos, porque existe normativa específica que regula ese tema; iii- el tema de la política institucional e	Artículo 5 4. Manual de políticas y procedimientos para la comercialización de seguros El Órgano de Dirección de la entidad aseguradora aprobará deberá tener por aprobado en firme, a más tardar en la fecha de inicio de actividades, un Manual de Políticas y Procedimientos para la

Artículo 5. Manual de políticas y procedimientos para la comercialización de seguros El Órgano de Dirección de la entidad aseguradora aprobará un Manual de Políticas y Procedimientos para la comercialización de seguros. Deberá velar por su cumplimiento. Revisará su contenido por lo menos una vez al año. El contenido mínimo será: a) Estructura administrativa y de	56) Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros (Canecos) Modificación Artículo 5. Manual de políticas y procedimientos para la comercialización de seguros El Órgano de Dirección de la entidad aseguradora aprobará un Manual de Políticas y Procedimientos para la comercialización de seguros. Deberá estructurarse bajo condiciones razonables y únicas para todos los intermediarios acreditados por la entidad aseguradora. Deberá velar por su cumplimiento. Revisará su contenido	infraestructura administrativa para la atención de quejas y reclamos, porque ello vendrá regulado en otro reglamento. Además, se agrega un inciso para incorporar la verificación de que sus intermediarios no incurran en causales de prohibiciones o incompatibilidades. Lo anterior para efectos de complementar adecuadamente los artículos 15 y 16 del reglamento. Igualmente, se incorpora un inciso para que regulen el tema de la publicidad. Lo anterior, a efectos de complementar la observación número 46.bis. Finalmente, el contenido original del inciso b) se separa en dos, para brindar más claridad, por referirse a dos temas diferentes. 56) Respuesta a Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros Se acoge parcialmente la propuesta de redacción. En la versión final se agregará la frase “<i>bajo parámetros uniformes...</i>”. Además se aclarará que el trato uniforme, lo será para cada tipo de intermediario.	comercialización de seguros directa así como a través de intermediarios de seguros. Deberá estructurarse bajo parámetros uniformes para todos los intermediarios acreditados por la entidad aseguradora y para las sociedades corredoras de seguros, pudiendo distinguir según sean agentes no vinculados a una sociedad agencia de seguros, sociedades agencias de seguros, operadores de seguros autoexpedibles y sociedades corredoras de seguros. Deberá velar por su cumplimiento. R y revisará su contenido por lo menos una vez al año. El contenido mínimo será: a) Estructura administrativa y de control del proceso de comercialización de seguros. b) Documentación de los procedimientos de trabajo y su vinculación con otras áreas del negocio. Deberá determinarse el plazo dentro del cual la entidad aseguradora decidirá si acepta o no el riesgo, así como el plazo de comunicación de esa decisión al intermediario y de este al cliente, dentro de los plazos determinados por ley. c) Definición del plazo dentro del cual la entidad aseguradora decidirá y comunicará al cliente si acepta o no el riesgo. En caso de intervenir el intermediario, debe considerarse el plazo en el cual éste dará respuesta al cliente. El plazo total para que el cliente tenga respuesta no podrá superar los treinta días naturales.
--	---	---	---

control del proceso de comercialización de seguros. b) Documentación de los procedimientos de trabajo y su vinculación con otras áreas del negocio. Deberá determinarse el plazo dentro del cual la entidad aseguradora decidirá si acepta o no el riesgo, así como el plazo de comunicación de esa decisión al intermediario y de éste al cliente, dentro de los plazos determinados por ley. c) Política institucional en relación a la selección, forma de actuación frente a clientes, y mantenimiento, de los agentes y sociedades agencias de seguros.	por lo menos una vez al año. El contenido mínimo será: Justificación Esta inclusión es importante porque las entidades aseguradoras deberán aplicar un único manual para todos los intermediarios de seguros. Los contratos de agencia podrán estar redactados en función al manual, dicho manual deberá mantener ámbitos mínimos y máximos justos, para que la relación contractual entre la entidad aseguradora y el intermediario no se convierta en algo abusivo. 57) Consortium Lacle y Gutiérrez: Artículo 5. Manual de políticas y procedimientos para la distribución de seguros El Órgano de Dirección de la entidad aseguradora aprobará un Manual de Políticas y Procedimientos para la distribución de seguros. Deberá velar por su cumplimiento. Revisará su contenido por lo menos una vez al año. El contenido mínimo será: a) Estructura administrativa y de control del proceso de distribución de seguros. b) Documentación de los procedimientos de trabajo y su vinculación con otras áreas del negocio. Deberá determinarse el plazo dentro del cual la entidad aseguradora decidirá si acepta o no el riesgo, así como el plazo de comunicación de esa decisión al intermediario y de éste al cliente,	57) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez En cuanto a la propuesta de cambiar la palabra “comercialización” por “distribución”, ver respuesta a observación número 1. Por otro lado, se acoge la propuesta de redacción referida al inciso b) porque ello permite aclarar el tema de la actuación de los intermediarios (agencias y agentes) en nombre de la aseguradora; en consecuencia, se corre la numeración de incisos.	e) d) Política institucional en relación a con la selección, forma de actuación frente a clientes, y mantenimiento de los agentes y sociedades agencias de seguros. e) Procedimiento a seguir para velar por el cumplimiento del deber de los agentes de seguros no vinculados a una sociedad agencia de seguros y de los ligados a una sociedad agencia de seguros, de no colocarse en cualesquiera de las incompatibilidades y actividades asociadas directa o indirectamente con los seguros establecidas por la normativa reguladora del mercado de seguros, que generen conflictos de intereses inconvenientes. Dicho procedimiento deberá establecer al menos una verificación anual del cumplimiento de ese deber. d) f) Política institucional en relación con la selección y mantenimiento de operadores de seguros autoexpedibles. g) Política institucional que establezca el marco que regirá su trato con las sociedades corredoras de seguros. e) h) Política institucional con respecto a la revisión del contenido de los contratos de comercialización, así como de la vigencia y continuidad de esas relaciones contractuales. f) i) Medidas de carácter punitivo Penalidades contractuales que adoptará la entidad ante acciones u omisiones en que incurran los agentes y sociedades agencias de seguros; y los operadores de seguros autoexpedibles, que generen incumplimientos
---	--	---	---

d) Política institucional en relación a la selección y mantenimiento de operadores de seguros autoexpedibles. e) Política institucional respecto a la revisión del contenido de los contratos de comercialización, así como de la vigencia y continuidad de esas relaciones contractuales. f) Medidas de carácter punitivo que adoptará la entidad ante acciones u omisiones en que incurran los agentes y sociedades de agencia de seguros, y los operadores de seguros autoexpedibles, que generen incumplimientos al respectivo contrato de comercialización y a la normativa reguladora del mercado de seguros. g) Revelación y administración de conflictos de interés entre la entidad aseguradora y los intermediarios de seguros y operadores de seguros autoexpedibles, y según sea el caso, entre otros participantes del mercado de seguros y del sistema	dentro de los plazos determinados por ley. Lo anterior en los casos en los que el distribuidor no se encuentre facultado para aceptar en nombre de la entidad aseguradora. 58) Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Comentario La Superintendencia debería procurar que exista un parámetro uniforme en estos manuales y así no habría una mayor disparidad que pueda causar confusión al intermediario que esté involucrado con más de una aseguradora. 59) Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros (Canecos) Modificación c) Política institucional en relación a la selección, y mantenimiento de los agentes y sociedades agencias de seguros. Justificación La forma de actuación frente a los clientes es particular de cada empresa en la cadena de aseguramiento. La entidad aseguradora, así como el intermediario de un mismo contrato de seguros, tienen su propia organización y estilo corporativo. No dejarlo abierto puede entorpecer la identidad propia de cada empresa individualmente considerada. 60) Instituto Nacional de Seguros d) Política institucional en relación con la selección y mantenimiento de operadores de seguros	58) Respuesta a Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada En la redacción final del artículo se indica que los manuales deberán estructurarse bajo parámetros uniformes, en relación con cada tipo de intermediario. 59) Respuesta a Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros No se acoge la propuesta de redacción, debido a que la frase “<i>forma de actuación frente a clientes</i>” se refiere a si los agentes independientes y sociedades agencia de seguros, actuarán en nombre de la aseguradora o solamente por cuenta de ella. La aseguradora deberá definir inclusive, para los agentes no vinculados a una sociedad agencia de seguros, así como para las sociedades agencias de seguros, cómo actuarán éstos frente a los clientes en este sentido. 60) Respuesta al INS Se acoge la redacción propuesta, de tal forma que se sustituya la palabra “a”, por “con”, por tratarse de un asunto de	al respectivo contrato de comercialización y a la normativa reguladora del mercado de seguros. g) Revelación y administración de conflictos de interés entre la entidad aseguradora y los intermediarios de seguros y operadores de seguros autoexpedibles, y según sea el caso, entre otros participantes del mercado de seguros y del sistema financiero, que formen parte del mismo grupo financiero. h) Política institucional e infraestructura administrativa para la atención de quejas y reclamos relacionados con la comercialización de seguros por la entidad aseguradora, agentes y sociedades agencias de seguros, y operadores de seguros autoexpedibles. i) j) Política de remuneración y comisiones de los canales de comercialización. j) k) Plan de formación continua, según lo establecido en este reglamento. k) Procedimientos que deberán implementar la entidad aseguradora, los agentes, sociedades agencias de seguros y operadores de seguros autoexpedibles, para el cumplimiento de la Ley sobre Estupefacientes, Sustancias
--	--	---	--

financiero, que formen parte del mismo grupo financiero. h) Política institucional e infraestructura administrativa para la atención de quejas y reclamos relacionados con la comercialización de seguros por la entidad aseguradora, agentes y sociedades de seguros, y operadores de seguros autoexpedibles. i) Política de remuneración y comisiones de los canales de comercialización. j) Plan de formación continua según lo establecido en este reglamento. k) Procedimientos que deberán implementar la entidad aseguradora, los agentes, sociedades de seguros y operadores de seguros autoexpedibles, para el cumplimiento de la Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso no Autorizado, Legitimación de Capitales y Actividades Conexas y su normativa relacionada. l) Políticas y procedimientos para el manejo y protección de la información confidencial de los	autoexpedibles. 61) Consortium Laclé y Gutiérrez: Incluir un Nuevo inciso: Política institucional respecto a relaciones con sociedades corredoras de seguros. 62) Consortium Laclé y Gutiérrez: e) Política institucional respecto a la revisión del contenido de los contratos de distribución, así como de la vigencia y continuidad de esas relaciones contractuales. 63) Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros (Canecos) Modificación f) Política institucional respecto a la revisión del contenido de los contratos de comercialización, así como de la vigencia y continuidad de esas relaciones contractuales. Las relaciones de la entidad aseguradora con todos sus intermediarios deben ser de trato igualitario. Justificación El propósito es que no haya diferencias en las condiciones contractuales de cada uno de los intermediarios frente a la entidad aseguradora. 64) Instituto Nacional de Seguros e) Política institucional con respecto a	forma. 61) Respuesta a Consortium Laclé y Gutiérrez Se acoge la propuesta de redacción, ya que efectivamente resulta necesario que la aseguradora también cuente con políticas que regulen su trato con las sociedades corredoras de seguros. 62) Respuesta a Consortium Laclé y Gutiérrez Ver respuesta a observación número 1. 63) Respuesta a Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros No se acoge la propuesta de redacción, ya que el primer párrafo del artículo expresamente indica que el manual de políticas y procedimientos debe estructurarse bajo parámetros uniformes para todos, sea para cada tipo de intermediario. 64) Respuesta al INS Se acoge la propuesta de redacción, por	Psicotrópicas, Drogas de Uso no Autorizado, Legitimación de Capitales y Actividades Conexas y su normativa relacionada. l) Políticas y procedimientos para el manejo y protección de la información confidencial de los clientes, por parte de la entidad aseguradora, así como de los agentes, sociedades de agencias de seguros y operadores de seguros autoexpedibles, los cuales deberán formar parte de los contratos de agencia. m) Medidas prudenciales que adoptará para salvaguardar los intereses de los clientes atendidos por agentes de seguros que dejen de pertenecer a su canal de distribución. n) Políticas y procedimientos para la realización de publicidad y verificación de su cumplimiento por parte de sus intermediarios.
--	--	--	---

clientes, por parte de la entidad aseguradora, así como de los agentes, sociedades de agencia y operadores de seguros autoexpedibles.	la revisión del contenido de los contratos de comercialización, así como de la vigencia y continuidad de esas relaciones contractuales. 65) Consortium Lacle y Gutiérrez: f) Penalidades contractuales que adoptará la entidad ante acciones u omisiones en que incurran los agentes y sociedades de agencia de seguros, y los operadores de seguros autoexpedibles, que generen incumplimientos al respectivo contrato de distribución y a la normativa reguladora del mercado de seguros. Comentario (GR12): No se puede hablar de carácter punitivo por cuanto esto generaría elementos de subordinación que podrían dar pie a que la relación se califique como laboral por la CCSS y/o los Tribunales Laborales. Las penalidades solo serían contractuales por la naturaleza de la relación. 66) Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros (Canecos) Modificación f) Medidas de carácter punitivo que adoptará la entidad ante acciones u omisiones en que incurran los agentes y sociedades de agencia de seguros, y los operadores de seguros autoexpedibles, que generen incumplimientos al respectivo contrato de comercialización y a la normativa reguladora del mercado de seguros, siempre que dichas medidas punitivas no se conviertan en una doble sanción por un mismo hecho	tratarse de un asunto de forma. 65) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez Se acoge parcialmente la propuesta de redacción, ya que la frase “Penalidades contractuales” se ajusta al espíritu del inciso, puesto que abarca los distintos tipos de relaciones contractuales que pueden pactar las partes, conforme a lo estipulado por el Código de comercio (en relación con los agentes personas físicas). En cuanto a la propuesta de sustitución de la palabra “distribución”, ver respuesta a observación número 1. 66) Respuesta a Cámara Nacional de Empresas Coomercializadoras de Seguros No se acoge la redacción propuesta, ya que de acuerdo al principio sancionador que rige la materia administrativa y que expresamente recoge la LRMS en el artículo 35, párrafo segundo, la imposición de sanciones administrativas se realiza sin perjuicio de las responsabilidades de otra naturaleza en que pudiera incurrir una persona física o jurídica. En este orden de ideas, debe tenerse presente que un incumplimiento contractual, eventualmente podría dar	
--	---	--	--

	incurrido y que surjan estrictamente en la relación contractual entre la entidad aseguradora y los agentes y sociedades agencia de seguros. Justificación Parece dejarse libremente la doble imposición de sanciones, tanto por la entidad aseguradora en la relación comercial, como la sanción que pueda derivarse de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros. 67) Instituto Nacional de Seguros f) Medidas de carácter punitivo que adoptará la entidad ante acciones u omisiones en que incurran los agentes y sociedades agencias de seguros, y los operadores de seguros autoexpedibles, que generen incumplimientos al respectivo contrato de comercialización y a la normativa reguladora del mercado de seguros. 68) Consortium Lacle y Gutiérrez: h) Política institucional e infraestructura administrativa para la atención de quejas y reclamos relacionados con la distribución de seguros por la entidad aseguradora, agentes y sociedades agencias de seguros, y operadores de seguros autoexpedibles. 69) Consortium Lacle y Gutiérrez: i) Política de remuneración y comisiones de los canales de distribución. 70) Cámara Nacional de Empresas	motivo a la Superintendencia para abrir un proceso administrativo sancionatorio, por incurrir en una responsabilidad administrativa, que será diversa a la responsabilidad civil que pudiera surgir entre la entidad aseguradora y el intermediario. 67) Respuesta al INS Se atiende la observación del INS en cuanto a la corrección del error de digitación advertido en su propuesta de redacción. 68) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez Ver respuesta a observación número 1. Adicionalmente, este inciso será eliminado, pues ese tema será regulado específicamente por otro reglamento. 69) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez Ver respuesta a observación número 1. 70) Respuesta a Cámara Nacional de	
--	--	--	--

	Comercializadoras de Seguros (Canecos) Modificación i) Política de remuneración y comisiones de los canales de comercialización. Los plazos para variar los sistemas de remuneración y comisiones de los canales de comercialización, estarán establecidos en cada contrato suscrito con el intermediario u operador de seguros autoexpedibles. Justificación Esto es importante porque le garantiza al intermediario de seguros que la entidad aseguradora no variará sus políticas de remuneración si no hay acuerdo con el intermediario de seguros. 71) BCR Corredora de Seguros Observaciones A este respecto, consideramos fundamental la regulación por parte de la Sugese, de los parámetros técnicos, que utilicen las aseguradoras, para definir las políticas de remuneración y comisiones de los canales de comercialización, pues la ausencia de este control, podría llevar a la disposición de prácticas comerciales, que podrían ser contradictorias al espíritu de la ley 8653, en especial a lo definido en el artículo 1: “Objetivos de esta Ley”, incisos a, b y c. De manera complementaria, la carencia de regulación y control a este respecto, podría llevar a la generación de situaciones de mercado que atenten contra lo definido por la ley 7472 Promoción de la Competencia y Defensa	Empresas Comercializadoras de Seguros No se acoge la redacción propuesta, ya que precisamente el tema que se pretende incorporar al inciso es propio de la autonomía de voluntad de las partes, por lo que constituye un elemento que puede ser pactado en el contrato. 71) Respuesta a BCR Corredora de Seguros Debe tenerse presente que en virtud del principio de libertad de comercio y de autonomía de la voluntad, las aseguradoras, en principio, gozan de libertad para definir las políticas de remuneración y comisiones de los canales de comercialización. Ahora bien, en caso de que un intermediario considere que la actuación de la aseguradora atenta contra la competencia o los intereses del consumidor de seguros, el intermediario puede denunciar tales situaciones a la Comisión de la Competencia o a la Comisión Nacional del Consumidor, según sea el caso. Finalmente, debe aclararse que es competencia de la Superintendencia revisar el contenido de las notas técnicas de las pólizas de	
--	--	---	--

	Efectiva del Consumidor, en especial en lo relativo a lo definido al artículo 12 G, donde estas actuaciones, podrían derivarse en que actos que “induzcan a la salida de competidores del mercado o eviten su entrada” Es importante el accionar de la Sugese a este respecto, pues si se dieran prácticas de pago de comisiones diferenciadas en gran manera entre un intermediario y otro, por parte de una entidad aseguradora, sin un sustento técnico, que integre los alcances de servicio brindados por el intermediario, llevaría de manera inmediata no solo a un desestímulo a la aparición de nuevos participantes, como las Sociedades Corredoras de seguros, sino también a la obligación de velar por parte de la Sugese, de que <u>las primas comerciales de los productos</u>, que dichas aseguradoras generen a los clientes de estos intermediarios, sean forzosamente menores a las que otros intermediarios (con mayor comisión, pero igual grado de servicio) comercialicen, dado que el componente de gastos de adquisición (punto dentro del cual se suman las comisiones a intermediarios), al decrementarse dentro de la prima comercial, deben trasladarse al cliente vía reducción de tarifa, en cumplimiento del espíritu de la ley 7472 y 8653. 72) Consortium Laclé y Gutiérrez: k) Procedimientos que deberán contemplarse contractualmente para implementar la entidad aseguradora, los agentes, sociedades, agencias de seguros y	seguros que se presenten para su registro, a efectos de verificar que cumplan con los requisitos técnicos, de forma y fondo establecidos por la normativa reguladora del mercado de seguros. 72) Respuesta a Consortium Laclé y Gutiérrez Se elimina el inciso k) y se corre la numeración, debido a que el tema de cumplimiento de la normativa de	
--	---	--	--

	operadores de seguros autoexpedibles, para el cumplimiento de la Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso no Autorizado, Legitimación de Capitales y Actividades Conexas y su normativa relacionada. Comentario (GR13): La idea es no crear elementos de subordinación. l) Políticas y procedimientos para el manejo y protección de la información confidencial de los clientes, por parte de la entidad aseguradora, así como de los agentes, sociedades de agencia y operadores de seguros autoexpedibles, las cuales deberán integrarse a los contratos respectivos. 73) Seguros Totales La Providencia Comentario: Se establece que la entidad aseguradora aprobará el Manual de Políticas y Procedimientos para la Comercialización de Seguros, pero en modo alguno se establece participación alguna de los intermediarios, ni siquiera dándoles audiencia para que se refieran al mismo dentro de un plazo razonable. La participación de los intermediarios de manera directa o al menos con la posibilidad de pronunciarse a través de una audiencia es sumamente importante e imprescindible, si se considera que los aspectos que contendrá el Manual afectan de manera directa a los intermediarios, y todos los aspectos son de especial relevancia para los intermediarios. El Manual entre otros temas se refiere al	Psicotrópicos se contempla en la normativa específica, concretamente por disposición expresa del artículo 14 de la Ley 8204.. Por otro lado, se acoge la redacción propuesta para el inciso l), con fundamento en el comentario expuesto. 73) Respuesta a Seguros Totales La Providencia Las aseguradoras son las que definen cuáles serán los canales de comercialización de cada uno de sus seguros. Para ello, se regirán por el manual de políticas y procedimientos para la comercialización de seguros, que debe ser aprobado exclusivamente por su Junta Directiva. En consecuencia, en el proceso de creación de ese manual participa solamente la aseguradora. Además, debe tomarse en cuenta que la responsabilidad por el contenido de ese documento es exclusiva de la aseguradora, y para su creación deberá tomar los recaudos que considere pertinentes al amparo del principio de autonomía de la voluntad. En relación con el tema de la Ley de Psicotrópicos (Oficial de Cumplimiento), se elimina en	
--	---	---	--

	contenido de los contratos de comercialización, a las medidas de carácter punitivo, a los conflictos de interés, a las políticas de remuneración y comisiones de los canales de comercialización, al plan de formación continua, a la implementación de los procedimientos para cumplir con la Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de uso no Autorizado, Legitimación de Capitales, Actividades Conexas y normativa relacionada, de donde es fácil deducir que los intermediarios debe tener derecho a expresar su parecer y a ser tomadas en cuenta sus observaciones, al igual que lo estamos haciendo en este acto ante la Superintendencia. OFICIAL DE CUMPLIMIENTO: El tema del oficial de cumplimiento debe ser muy bien analizado con respecto a los intermediarios, pues se está exigiendo en igualdad de condiciones a una entidad aseguradora, a una agencia de seguros y a un agente independiente. Es indiscutible que los procedimientos y normativa en relación a la legitimación de capitales debe ser observada por todos, pero no necesariamente estableciendo un oficial de cumplimiento por ejemplo en las agencias de seguros, debe buscarse algún mecanismo, otras alternativas de cumplimiento efectivo de estas normas y procedimientos, que no sean precisamente sin distinguir la que actualmente está vigente. Es propicia la oportunidad de reforma a la norma que exige el cumplimiento de este requisito a	la versión final la referencia a esa ley, para no crear eventuales confusiones, debido a que la normativa de Psicotrópicos resulta aplicable a todos los supervisados por las Superintendencias, de conformidad con lo establecido por el artículo 14 de la Ley 8204.	
--	--	--	--

	las agencias de seguros y agentes independientes. 74) Diputada Leda Zamora Comentario: Entre más asuntos conexos con la intermediación se dejen en poder de resolución de las aseguradoras, mayor será el desorden. La superintendencia, deberá regular estos asuntos y supervisar porque se cumplan las disposiciones como policía del Estado. O al menos, deberá revisarlos y aprobarlos una vez concluidos para su aplicación el respectivo Manual de Políticas y Procedimientos de cualquier aseguradora, estatal o no estatal. 75) Juan Ignacio Quirós Observaciones Entre más asuntos conexos con la intermediación se dejen en poder de resolución de las aseguradoras, mayor será el desorden. La superintendencia deberá regular estos asuntos y supervisar el cumplimiento de las disposiciones como regulador estatal. O al menos, deberá revisarlos y aprobarlos una vez concluidos para su aplicación el respectivo Manual de Políticas y Procedimientos de cualquier aseguradora, estatal o no estatal. 76) Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Comentario La Superintendencia debería procurar que exista un parámetro uniforme en estos manuales y así no habría una mayor	74) Respuesta a Diputada Leda Zamora Debe aclararse que con relación al tema de los manuales, la LRMS no confirió a la Superintendencia la potestad de autorizarlos previamente, sin embargo, sí se tiene la potestad de exigir su creación y verificar que cumpla con los requisitos que para tales efectos establece el reglamento. Ver además, respuesta a observación número 73. 75) Respuesta a Juan Ignacio Quirós Ver respuesta a observaciones números 73 y 74 anteriores. 76) Respuesta a Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica La uniformidad que puede procurar la Superintendencia es en cuanto a los temas que debe abarcar el mencionado	
--	---	--	--

	disparidad que pueda causar confusión al intermediario que esté involucrado con más de una aseguradora. 77) Asociación Bancaria Costarricense Observaciones La Superintendencia a través del reglamento debe de procurar que exista un parámetro uniforme, es decir que aplique un principio de igualdad de trato, en la realización de los manuales, con la finalidad de evitar una mayor disparidad que cause confusión al intermediario. Las modificaciones al manual deben realizarse en consenso, con un debido proceso de negociación y enmarcarse dentro de lo establecido en el marco regulatorio costarricense. Deberán ser únicos para todos los intermediarios es decir, no existirá un manual para una Sociedad Agencia y otro diferente para otra Sociedad Agencia, para así buscar un trato igualitario, pues claramente el Manual se convertirá en un elemento de competitividad para las aseguradoras, lo	manual y así lo ha hecho en este reglamento. Las aseguradoras en ejercicio del principio de autonomía de la voluntad, tienen libertad de dotar al manual del contenido que estimen más adecuado, con respeto a los requisitos determinados por el Ordenamiento Jurídico. Así mismo, debe tenerse presente que los agentes y sociedades agencias de seguros, también tienen el derecho y la libertad de elegir con cuál aseguradora contratar y prestar sus servicios, por lo que si estiman que los términos y condiciones de vinculación a una determinada aseguradora no son de su agrado, tiene la libertad de decidir no vincularse con ella. 77) Respuesta a Asociación Bancaria Costarricense Ver respuestas a observaciones números 56, 73, 74 y 76.	
--	---	---	--

	cual no creemos sea el espíritu de este requerimiento sino que es el poder establecer un marco de acción para la comercialización de seguros que dignifique y fomente el crecimiento de esta incipiente industria.		
Artículo 6. Canales de Comercialización Los canales de comercialización de seguros son los siguientes: a) Comercialización directa por la entidad aseguradora. b) Intermediarios de seguros. c) Operadores de seguros autoexpedibles.	78) Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros (Canecos) Modificación Artículo 6. Canales de Comercialización Los canales de comercialización de seguros son los siguientes: a) Comercialización directa por la entidad aseguradora, a través de funcionarios capacitados mediante el plan formación continua. Justificación Se busca garantizar que dentro de la estructura de la aseguradora, la persona que asesorará, está debidamente capacitada. 79) Consortium Laclé y Gutiérrez: Artículo 6. Canales de Distribución Los canales de distribución de seguros son los siguientes: a) Distribución directa por la entidad	Nota: En vista de que los operadores de seguros autoexpedibles son intermediarios, tal y como se explicó en la respuesta a la observación número 35, corresponde eliminar el inciso c) de este artículo y modificar el inciso b) para referir los intermediarios a la definición contenida en el inciso i) del artículo 3 del reglamento. 78) Respuesta a Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros Se comparte la inquietud expuesta en la observación. Sin embargo, no es este el artículo apropiado para incorporar la idea que se justifica, razón por la cual esa idea se incorporará en el artículo 23 siguiente. 79) Respuesta a Consortium Laclé y Gutiérrez Ver respuesta a observación número 1.	Artículo 6 5. Canales de Comercialización Los canales de comercialización de seguros son los siguientes: a) Comercialización directa por la entidad aseguradora. b) Intermediarios de seguros, conforme a la definición del inciso i) del artículo 3 de este reglamento. c) Operadores de seguros autoexpedibles

	aseguradora. b) Intermediarios de seguros. c) Operadores de seguros autoexpedibles. 80) Seguros Totales La Providencia Comentario: En este artículo se incluye la comercialización directa por la entidad aseguradora, aspecto al que de manera directa no se refiere la Ley 8653. 81) Juan Ignacio Quirós Comentario: 1. Primero, muy pocas aseguradoras, intermedian seguros mediante su Departamento de Gerencia de Riesgos. Las que lo hacen, respetan la figura del intermediario que consiguió el negocio por primera vez. Pero, en ningún caso, operan como Canal de distribución, esto es un verdadero adefesio, y podría ser utilizado por las aseguradoras para desplazar de sus canales de distribución externos a los agentes y corredores con negocios de alto volumen, en clara violación del artículo 56 de nuestra Constitución Política y de nuestra legislación laboral. Además, la aseguradora no puede ser juez y parte. 2. Segundo, los verdaderos intermediarios de seguros son:	80) Respuesta a Seguros Totales La Providencia Se considera que la compañía aseguradora, en el ejercicio de su actividad aseguradora, puede colocar o vender directamente sus seguros. Ello se infiere claramente del concepto de actividad aseguradora, oferta pública y de negocios de seguros, que se encuentran en los artículos 2 y 3 de la LRMS. 81) Respuesta a Juan Ignacio Quirós Técnicamente, las aseguradoras que venden directamente sus productos, no hacen intermediación de seguros, porque más bien colocan sus seguros (no los de otras aseguradoras) directamente; precisamente sin intermediarios. Ver además, respuesta a observación número 80 anterior.	
--	--	--	--

	Corredores de Seguros y Agentes de Seguros quienes operan bajo un fundamento técnico, social y jurídico, según las facultades que les otorgue la respectiva aseguradora que los contrata. Operadores de seguros son: bancaseguros, agencias de viajes, farmacias, hipermercados, franquiciarios, Internet, y otros. Todos ellos conforman la red de distribución como se le llama actualmente a los canales de distribución. Lo ideal es que estos operadores solo puedan transar seguros que no requieren de una base técnica especializada, en beneficio exclusivo del consumidor final, que normalmente es una empresa y en ocasiones una persona física. Los operadores participan del negocio de seguros, pero no se involucran en el mismo. Le dejan “los tiros” a la aseguradora, pues solo les interesa ganar una comisión o hacer venta cruzada con su propio negocio, dejando de lado el interés del asegurado como consumidor. Recomiendo leer los siguientes informes de seguros, producidos por la empresa de consultoría española Tatum: “Canales de distribución en el sector asegurador. Alfa y Omega en la estrategia comercial” y “Gestión de canales de distribución (I) Segmentación de mediadores”. (Consultar en : www. tatum. es / publicaciones) El párrafo tercero del art. 19 es claro		
--	--	--	--

	sobre quienes podrán realizar la intermediación de seguros. Abrir portillos a las compañías de seguros, llámense INS o como se llamen, no es nada recomendable. 82) Asociación Nacional de Agencias de Seguros (Andas) Observación la Ley Reguladora del Mercado de Seguros 8653, establece en art. 19 párrafo primero: “La actividad de intermediación de seguros comprende la promoción, oferta y, en general, los actos dirigidos a la celebración de un contrato de seguros, su renovación o modificación, la ejecución de los trámites de reclamos y el asesoramiento que se preste en relación con esas contrataciones. La intermediación de seguros no incluye actividades propias de la actividad aseguradora o reaseguradora.” Y en su párrafo tercero establece que: “Solo podrán realizar intermediación de seguros los intermediarios de seguros autorizados debidamente de conformidad con esta Ley. Se consideran intermediarios de seguros los agentes de seguros, las sociedades agencias de seguros, las sociedades corredoras de seguros y los corredores de estas últimas. Las sociedades agencias de seguros y sociedades corredoras de seguros, solo	82) Respuesta a Asociación Nacional de Agencias de Seguros Ver respuestas a observaciones números 80 y 81.	
--	---	---	--

	podrán desarrollar la actividad de intermediación por medio de agentes de seguros y corredores, respectivamente. En los casos de comercio transfronterizo de servicios de intermediación y servicios auxiliares de seguros, se estará a lo dispuesto en el artículo 16 de esta Ley.” (la negrita nos es del original) Con base en lo anterior consideramos que no procede, por ilegal, la disposición del borrador de reglamento, en su artículo 6 indicado. La comercialización de productos de seguros no la puede hacer la entidad aseguradora directamente, ya que la comercialización, que NO es lo mismo que la intermediación, de acuerdo con la definición del párrafo primero del artículo 19 indicado arriba, solo puede ser llevada a cabo por quienes sean designados como INTERMEDIARIOS de la entidad aseguradora, según el inciso 3° del artículo 19 de dicha Ley.		
Artículo 7. Comercialización directa de productos de seguro Las entidades aseguradoras podrán comercializar directamente sus seguros, sin la intervención de intermediarios de seguros. Para los efectos de esta disposición, se considerará como comercialización directa aquellas actividades realizadas por una entidad aseguradora, o un empleado de ésta, destinadas a la promoción, oferta y en general, los actos dirigidos a la celebración de un contrato de seguros, su renovación o modificación, la ejecución de	83) Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros (Canecos) Modificación Artículo 7. Comercialización directa de productos de seguro Las entidades aseguradoras podrán comercializar directamente sus seguros, sin la intervención de intermediarios de seguros. Para los efectos de esta disposición, se considerará como comercialización directa aquellas actividades realizadas por un empleado de una entidad aseguradora, destinadas a	83) Respuesta a Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros Se acoge parcialmente la redacción propuesta, de tal forma que incorpore el deber de formación continua para los empleados de la aseguradora que comercialicen seguros. Inclusive, en el artículo 22 se regula con mayor detenimiento este tema de la formación continua, que abarca también a los funcionarios de la entidad aseguradora que realicen labores de venta directa de seguros.	Artículo 7 6. Comercialización directa de productos de seguro Las entidades aseguradoras podrán, sin la intervención de intermediarios de seguros, comercializar directamente sus seguros. Para los efectos de esta disposición, se considerarán como comercialización directa aquellas actividades realizadas por una entidad aseguradora, o un empleado de ésta, destinadas a la promoción, oferta y en general, los actos dirigidos a la celebración de un contrato de seguros, su renovación o modificación, la ejecución de los trámites de reclamos y el asesoramiento que se preste

los trámites de reclamos y el asesoramiento que se preste en relación con esas contrataciones. Los empleados de las entidades aseguradoras podrán promover la contratación de seguros a favor de la entidad de que dependan.	la promoción, oferta y en general, los actos dirigidos a la celebración de un contrato de seguros, su renovación o modificación, la ejecución de los trámites de reclamos y el asesoramiento que se preste en relación con esas contrataciones. Los empleados de las entidades aseguradoras podrán promover la contratación de seguros a favor de la entidad de que dependan, siempre que estén debidamente capacitados a través del plan de formación continua. Justificación La entidad por sí sola no podría vender un seguro si no es a través de un empleado, pero este empleado deberá estar debidamente capacitado. El auditor interno es empleado pero quizá no sabe nada del producto que se está vendiendo; lo mismo puede ocurrir con el cajero de la entidad. 84) Consortium Lacle y Gutiérrez Artículo 7. Distribución directa de productos de seguro Se considera distribución directa la distribución de seguros que realicen las entidades aseguradoras a través de sus propios empleados y recursos. Comentario (GR14): Proponemos este cambio de forma para que no se entienda que la distribución directa implica que es excluyente del uso de los otros canales. Para los efectos de esta disposición, se considerará como distribución directa aquellas actividades realizadas por una entidad aseguradora, o un empleado de	84) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez De la redacción final, se infiere claramente que la comercialización directa no excluye la utilización simultánea de otros canales de comercialización. Así mismo, en la redacción final se indica que son los empleados autorizados de la entidad aseguradora, quienes podrán realizar todas las actividades que ahí se indican. Dicha redacción se ajustó para atender la inquietud planteada en esta observación.	en relación con esas contrataciones, realizadas por una entidad aseguradora, a través de sus empleados. Los empleados de las entidades aseguradoras podrán promover la contratación de seguros a favor de la entidad de que dependan. Para tales efectos, las entidades aseguradoras deberán llevar un registro de los empleados autorizados para comercializar directamente sus productos, en el que conste la autorización y se registren los cursos del plan de formación continua llevados por cada uno de ellos.
---	---	--	---

	ésta, destinadas a la promoción, oferta y en general, los actos dirigidos a la celebración de un contrato de seguros, su renovación o modificación, la ejecución de los trámites de reclamos y el asesoramiento que se preste en relación con esas contrataciones. Los empleados de las entidades aseguradoras autorizados por esa entidad para actuar en ese sentido podrán promover, ofrecer y, en general, realizar los actos dirigidos a la celebración de un contrato de seguros, su renovación o modificación, la ejecución de los trámites de reclamos y el asesoramiento que se preste en relación con esas contrataciones todo a favor de la entidad de que dependan. 85) Seguros Totales La Providencia Comentario: Este artículo desarrolla el inciso a) del art. 6 anterior. No queda claro por qué al definir este canal de comercialización se dice que es comercialización directa de aquellas actividades realizadas por una entidad aseguradora, o un empleado de ésta, por cuanto la entidad aseguradora siempre actúa a través de sus empleados y para confundir aún más, se incluye un párrafo final que dice que los empleados de las entidades aseguradoras podrán promover la contratación de seguros a favor de la entidad de que dependan, lo que debería decir es que, la entidad aseguradora podrá comercializar directamente a través de sus empleados, pues crear otras figuras o canales sería ir	85) Respuesta a Seguros Totales La Providencia En la redacción final del proyecto de reglamento se aclara que la comercialización directa de seguros la realizará la entidad aseguradora a través de sus empleados. Por otro lado, el tema de la afectación del precio de la prima, según el canal de comercialización utilizado para colocar el seguro, no es propio del presente reglamento, cuyo objetivo se centra en la regulación de los canales de comercialización. Adicionalmente, debe tenerse presente que la política de precios es propia de cada aseguradora y sobre ello no interviene la Superintendencia.	
--	--	---	--

	más allá de lo estableció la ley. Además, en estos supuestos la conformación de la prima no debería incluir el rubro correspondiente a comisión, por cuanto la venta la está haciendo directamente la compañía de seguros, sin utilizar ningún intermediario de donde no debería mediar comisión en la prima. 86) Juan Ignacio Quirós Comentario: Esto es una barbaridad. Quien la propone es un desconocedor de la comercialización y venta de seguros, desde su alfa hasta su omega, sin duda, es alguien con criterio monopolístico y no de apertura comercial. Reitero, la compañía de seguros no debe ser juez y parte. La experiencia en la industria y el conocimiento de la misma no solo a nivel local con experiencia de monopolio como a nivel internacional con experiencia de mercado abierto, me induce a señalar que esto es un adefesio. Me recuerda que en el INS, si un empleado renunciaba, además de sus prestaciones tenía derecho a ejercer como agente de seguros, así, sin ton ni son. Proclamar esto lesiona el verdadero sentido de la nueva legislación en la materia y los derechos del consumidor de ser informado por alguien capacitado no solo en seguros sino también en Mercadeo de Seguros y en los aspectos técnicos desde una perspectiva de venta. Recordemos que el asegurador es el profesional que redacta las condiciones generales de las pólizas. Actualmente, en algunos países muy desarrollados en la comercialización	86) Respuesta a Juan Ignacio Quirós En ordenamientos jurídicos de otros países (ejemplo España) se permite a las entidades aseguradoras comercializar directamente sus productos. En la redacción final del proyecto de reglamento se indica que los empleados de la aseguradora que comercialicen seguros, deberán estar capacitados, mediante un plan de formación continua.	
--	---	---	--

	y venta de seguros, se está permitiendo que las Gerencias de Riesgos de las compañías aseguradoras vendan seguros directamente, pero, esas personas requieren de una autorización de la superintendencia igual a la que requiere cualquier agente o corredor de seguros. Incluye esta iniciativa de venta a los agentes de seguros propios de la empresa que laboran con una relación laboral y no bajo una figura mercantil asociada a una persona jurídica. En mi criterio, esta disposición no está acorde con el art. 19 de la Ley de Seguros. Esto es violatorio de los alcances del art. 19 de la Ley de Seguros. 87) Asociación Bancaria Costarricense Observaciones Artículo 7. Comercialización directa de productos de seguro Se recomienda dar continuidad a los promotores de seguros acreditados antes de promulgarse la Ley Reguladora del Mercado de Seguros. Asimismo, es importante introducir la posibilidad de que la red de la entidad financiera sea considerada como red de distribución de seguros, mediante un esquema en el que la Sociedad de Agencia asuma la responsabilidad de formación y capacitación de la red de oficinas, de modo que pueda "asesorar" al cliente.	87) Respuesta a Asociación Bancaria Costarricense Los participantes del mercado deben tener presente que la LRMS viene a ordenar todas las actividades relacionadas con seguros, reaseguros, intermediación de seguros y servicios auxiliares de seguros. Por esa razón, lo que el INS hubiera reglado o establecido antes de la entrada en vigencia de esta ley, en todas las materias y actividades reguladas por la LRMS y su normativa conexa, resultan derogadas o inaplicables en adelante. En este sentido, debe tenerse presente que solamente pueden realizar negocios de seguros quienes cuenten con autorización para ello, según lo dispuesto en esta ley, tal y como lo indica el artículo 3 de la LRMS. En este mismo orden de ideas, debe recordarse que las entidades financieras, en principio, no podrían desarrollar	
--	--	--	--

		actividad de intermediación de seguros en forma directa, salvo para el caso de los seguros autoexpedibles, sujetos al cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidos por la normativa reguladora del mercado de seguros. Así las cosas, resulta claro, a la luz de dicha normativa, que no es posible desarrollar la figura de los promotores de seguros, en el tanto se pretenda que realicen oferta pública de seguros, pues no constituyen una categoría de intermediarios determinada por la LRMS.	
	88) Asociación Nacional de Agencias de Seguros (Andas) Este artículo del borrador, establece que las entidades aseguradoras podrán comercializar directamente sus seguros, sin la intervención de intermediarios de seguros, y de seguido define la comercialización directa como “aquellas actividades realizadas por una entidad aseguradora, o un empleado de esta, destinadas a la promoción, oferta y, en general, los actos dirigidos a la celebración de un contrato de seguros, su renovación o modificación, la ejecución de los trámites de reclamos y el asesoramiento que se preste en relación con esas contrataciones.” Como se puede observar, la definición que el reglamento hace de “comercialización”, es la misma que la Ley hace de “intermediación”. En la hermenéutica de seguros el término “Intermediación”, ya está puntualmente	88) Respuesta a Asociación Nacional de Agencias de Seguros No se comparte el criterio expuesto. Pretender que una entidad aseguradora solamente pueda comercializar sus productos a través de intermediarios de seguros, negándole la posibilidad de comercializarlos directamente constituiría una violación al principio de autonomía de la voluntad y de libertad de empresa, ya que en principio, la aseguradora tiene libertad para decidir cuáles canales de comercialización utilizar para colocar en el mercado sus seguros. La intermediación constituye un canal de comercialización, pero no es el único, también está la comercialización directa. Por esa razón, se afirma que la comercialización comprende efectivamente todas las actividades que se permiten a los intermediarios, ya que si ellos pueden desarrollarlas, con mayor razón pueden hacerlo las propias aseguradoras.	

	definido en la Ley de Seguros. En consecuencia, no debe hacerse otra definición que contraponga dicha definición en el reglamento propuesto. En su defecto, el término "Comercialización" deberá incorporarse en el Artículo 3°. Nuevamente consideramos improcedente este artículo pues la Ley establece con toda claridad que la intermediación que incorpora a la comercialización de seguros solo puede ser llevada a cabo por los intermediarios. De tal manera las entidades aseguradoras no pueden realizar comercialización directa de sus productos, toda vez que la misma Ley los obliga a comercializar por medio de los Intermediarios designados por la ley para llevar a cabo esta labor. Por otro lado esta práctica favorece y promueve distorsiones en el mercado, ya que la Compañía de Seguros podría estar facilitando competencia desleal, al ofrecer condiciones tarifarias "preferenciales" para sus clientes, con el consecuente perjuicio para los diferentes actores del mercado por trato desigual. Por efecto de lo anterior, resulta también improcedente el artículo 22 del reglamento, ya que el mismo se refiere a los casos en que la entidad comercialice directamente sus productos de seguro, lo cual no es permitido por la ley actual.		
CAPÍTULO II Intermediarios de seguros	CAPÍTULO II Intermediarios de seguros		CAPÍTULO II Sección primera Intermediarios de seguros

Artículo 8. Clasificación Los intermediarios de seguros se clasifican en: a) Sociedades agencias de seguros, exclusivas o vinculadas; b) Agentes de seguros, exclusivos o vinculados; c) Sociedades corredoras de seguros; d) Corredores de seguros de sociedades corredoras de seguros. e) Operadores de seguros autoexpedibles, exclusivos o vinculados.	89) Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Modificación Artículo 8. Clasificación Los intermediarios de seguros se clasifican en: a) Sociedades agencias de seguros, exclusivas o no exclusivas; b) Agentes de seguros, exclusivos o no exclusivos; c) Sociedades corredoras de seguros; d) Corredores de seguros de sociedades corredoras de seguros. e) Operadores de seguros autoexpedibles, exclusivos o no exclusivos. Comentario Los términos establecidos en este reglamento causan confusión tanto al consumidor como a cualquier otra entidad supervisada. 1) Todos los agentes y agencias están vinculadas al menos con una entidad aseguradora, tal y como lo define el artículo 22.I de la Ley 8651: “...se encuentren <u>acreditadas por una o varias entidades aseguradoras y vinculadas a ellas por medio de un contrato...</u>”. 2) Confirmar que la Ley 8653 establezca	Nota: Se incorpora a la clasificación la distinción entre agentes vinculados o no vinculados a una sociedad agencia de seguros y se aclara que la clasificación de agentes exclusivos y no exclusivos se hace con relación a entidades aseguradoras. 89) Respuesta a Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Se acoge la redacción propuesta, de tal forma que se cambie el término “vinculadas”, por “no exclusivas”. Por otro lado, en relación a la segunda observación, ver respuesta a observación número 35.	Artículo 8 7. Clasificación Los intermediarios de seguros se clasifican en: a) Sociedades agencias de seguros, exclusivas o vinculadas y no exclusivas; b) Agentes de seguros, exclusivos y vinculados y no exclusivos de entidades aseguradoras; vinculados o no vinculados a una sociedad agencia de seguros; c) Sociedades corredoras de seguros; d) Corredores de seguros de sociedades corredoras de seguros. e) Operadores de seguros autoexpedibles, exclusivos o vinculados y no exclusivos.
---	---	--	---

	como intermediarios a los operadores de seguros autoexpedibles, de lo contrario deberá de eliminarse esta figura dentro del artículo para no causar confusión. 90) Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros (Canecos) Modificación Artículo 8. Clasificación Los intermediarios de seguros se clasifican en: Los intermediarios de seguros se clasifican en: a) Sociedades agencias de seguros, exclusivas o no exclusivas; b) Agentes de seguros, exclusivos o no exclusivos; c) Sociedades corredoras de seguros; d) Corredores de seguros de sociedades corredoras de seguros. e) Operadores de seguros autoexpedibles, exclusivos o no exclusivos. Justificación Los términos establecidos en este reglamento causan confusión tanto al consumidor como a cualquier otra entidad supervisada. 1) Todos los agentes y agencias están vinculadas al menos con una entidad aseguradora, tal y como lo define el artículo 22.I de la Ley 8651: “...se encuentren <u>acreditadas por una o varias entidades aseguradoras y vinculadas a ellas por medio de un contrato...</u>”. 2) En normativa de regulación el término vinculado en este reglamento se	90) Respuesta a Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros Ver respuesta a observación número 89 anterior.	
--	--	--	--

	confunde con normativa sobre criterios de vinculación entre empresas: “agencia vinculada”. 91) Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Reforma Artículo 8. Clasificación Los intermediarios de seguros se clasifican en: a) Sociedades agencias de seguros, exclusivas o no exclusivas; b) Agentes de seguros, exclusivos o no exclusivos; c) Sociedades corredoras de seguros; d) Corredores de seguros de sociedades corredoras de seguros. e) Operadores de seguros autoexpedibles, exclusivos o no exclusivos. Comentario Los términos establecidos en este reglamento causan confusión tanto al consumidor como a cualquier otra entidad supervisada. 1) Todos los agentes y agencias están vinculadas al menos con una entidad aseguradora, tal y como lo define el artículo 22.I de la Ley 8651: “...se encuentren <u>acreditadas por una o varias entidades aseguradoras y vinculadas a ellas por medio de un contrato...</u>”. 2) Confirmar que la Ley 8653 establezca como intermediarios a los operadores de seguros autoexpedibles, de lo contrario deberá de eliminarse esta figura dentro	91) Respuesta a Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Ver respuesta a observación número 89.	
--	--	---	--

	del artículo para no causar confusión. 92) Seguros Totales La Providencia Artículo 8. Clasificación. <i>Comentario:</i> La clasificación de los intermediarios en este artículo introduce dos conceptos para calificarlos: “exclusivos” y “vinculados”, sin que el propio Reglamento en su parte de Definiciones haya incluido el significado de estos conceptos para comprender su alcance y fundamentalmente sin que se ubique en la ley la condición de exclusividad de un intermediario. 93) Juan Ignacio Quirós Comentario: Reitero aquí lo expresado en mi comentario anterior con respecto a los intermediarios de seguros. El DRAE nos da la siguiente definición de intermediario, ria: Que median entre dos o más personas, y especialmente entre el productor y el consumidor de géneros y mercancías”. En los seguros esta mediación es muy diferente pues requiere que quien represente al asegurador (factor, según el art. 314 del Código de Comercio), sea alguien autorizado por la superintendencia, con acreditación de la aseguradora. Si no se regula así, las aseguradoras pondrán a cualquier empleado sin experiencia ni conocimiento básico alguno, en detrimento del consumidor de seguros. 94) Asociación Bancaria Costarricense Observaciones Los términos establecidos en este	92) Respuesta a Seguros Totales La Providencia En el artículo 3 que se refiere a las definiciones, se aclara quiénes son exclusivos y no exclusivos. 93) Respuesta a Juan Ignacio Quirós Ver respuestas a observaciones números 84 y 86. 94) Respuesta a Asociación Bancaria Costarricense Se acoge la observación, de tal forma que	
--	---	---	--

	reglamento causan confusión tanto para el consumidor como para la entidad supervisada. El vocablo “<i>vinculado</i>” genera confusión en la normativa sobre los criterios de vinculación, por lo que debe de ser eliminado del reglamento y se deben utilizar las palabras <i>exclusivas o no exclusivas</i>. Asimismo, no se especifica si una misma compañía de seguros puede fungir como aseguradora y corredor de seguros, generando la duda de si se admite o no. 94 bis) Asociación Bancaria Costarricense Adicionar el artículo 8 del “Reglamento para regular la comercialización de seguros”, el siguiente párrafo: Artículo 8: Calificación: Los intermediarios de seguros se califican en: (...) <i>Párrafo Nuevo:</i> Los intermediarios de seguros podrán contratar los servicios de prospección mediante un contrato mercantil, dirigido exclusivamente a la ejecución de actividades de captación de clientela potencial y todas las funciones auxiliares de tramitación administrativa.	se cambie el término “vinculadas”, por “no exclusivas”. Ahora bien, en relación a la falta de aclaración, en cuanto a si una aseguradora puede fungir a la vez como corredora de seguros, ello no podría ser así, debido a que todas las sociedades reguladas en la LRMS son de objeto exclusivo, por lo que resulta imposible que una sociedad pueda tener o desarrollar simultáneamente dos objetos sociales. 94 bis) Respuesta a Asociación Bancaria Costarricense Tal y como se indicó en respuesta a observación general de la Asociación Bancaria Costarricense, del título y contenido del reglamento, se deduce que el mismo tiene por finalidad regular el tema de la comercialización de seguros; materia que abarca, entre otras cosas, la oferta pública de seguros, la venta directa y la intermediación de seguros. En consecuencia, se brinda un marco normativo para regular aquellas actividades que en la realidad se refieran al tema objeto de regulación. Así las cosas, en principio no resulta apropiado establecer en el reglamento, cuáles actividades no constituyen comercialización de seguros, oferta pública o intermediación de seguros. Además, debe tomarse en cuenta que las labores de supervisión y fiscalización de la Superintendencia se rigen por el principio según el cual, las formas	
--	--	---	--

		jurídicas adoptadas por los participantes del mercado no obligan a la Superintendencia, para efectos de sus potestades de fiscalización y sanción previstas en la ley. De conformidad con lo anterior, la Superintendencia puede atribuirles a las situaciones y los actos ocurridos una significación acorde con los hechos, atendiendo la realidad y no la forma jurídica. Todo ello, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 57 de la Ley del Régimen Privado de Pensiones Complementarias, por remisión expresa del artículo 29 de la LRMS. En síntesis, la Superintendencia supervisará y fiscalizará que la oferta pública, intermediación, y en general, la comercialización de seguros, se efectúe únicamente por los participantes del mercado autorizados, y en apego al marco normativo correspondiente. Si atendiendo a la realidad en el ejercicio de las funciones de supervisión y fiscalización, la Superintendencia determina que un sujeto en la realidad, realiza las actividades ya mencionadas sin autorización o de forma contraria a la normativa vigente, se expondrá a la aplicación del marco sancionatorio determinado por la normativa reguladora del mercado de seguros.	
			Sección segunda Agencia de seguros
Artículo 9. Concepto y clases de Agentes de seguros y sociedades agencias de seguros		Nota: Se traspasó el contenido de la norma al artículo de definiciones. Adicionalmente, se aclaró el tema de la	Artículo 9 8. Concepto y clases de agentes de seguros y sociedades agencias de seguros Intermediación de seguros por agentes de

1) Agentes de seguros: a) Agentes de seguros independientes: son las personas físicas que realizan intermediación de seguros. Deberán contar con la respectiva licencia otorgada por la Superintendencia y estar acreditados por una o varias entidades aseguradoras y vinculados a ellas por medio de un contrato que les permite actuar por su nombre y cuenta, o solo por su cuenta. En el primer supuesto, el tercero que contrata por medio del agente adquiere derechos y contrae obligaciones contractuales con la entidad aseguradora. En el segundo supuesto, las actuaciones del agente de seguros deben ser validadas por la entidad aseguradora, para que obliguen contractualmente a esta última. b) Agentes de seguros de una sociedad agencia de seguros: son las personas físicas que realizan intermediación de seguros en representación de una sociedad agencia de seguros. Deberán contar con la respectiva licencia otorgada por la Superintendencia y estar acreditados por una o varias entidades aseguradoras y vinculadas a ellas en virtud del contrato de agencia suscrito entre la respectiva entidad aseguradora y la sociedad agencia de seguros a la cual representan.	95) Consortium Lacle y Gutiérrez Artículo 9. Concepto y categoría de Agentes de seguros y sociedades agencias de seguros Comentario GR(15): Forma: Confunde el hecho de que en el artículo anterior se hable de clasificación y en este artículo se hable de clases. 96) Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros (Canecos) Modificación 1) Agentes de seguros: a) Agentes de seguros son las personas físicas que realizan intermediación de seguros..... Justificación La Ley 8653 no distingue esta clasificación de “independiente”. En el artículo 22 de la Ley 8653, la definición de agente de seguros establece que este se vincula por medio de un “<u>contrato</u>” que les permite actuar por su nombre y cuenta, o solo por su cuenta; este contrato puede ser “laboral” o “mercantil”, por lo que la definición de agente puede ser tanto dependiente como independiente. 97) Juan Ignacio Quirós Comentario: En Costa Rica ya existen los agentes de seguros denominados independientes y los de agencia (antes comercializadora).	exclusividad y no exclusividad entre sociedad agencia y sus agentes. 95) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez En vista de que se traspasó el contenido de la norma al artículo de definiciones, pierde interés la observación. 96) Respuesta a Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros El artículo 19, párrafo tercero de la LRMS, contempla la figura del agente de seguros persona física, que desarrolla su actividad sin estar ligado a una sociedad agencia de seguros. Precisamente, para no crear confusión, se sustituye el término “agente independiente”, por “agente no vinculado a una sociedad agencia de seguros”, y se incorpora al artículo 3 de definiciones. Además, de la redacción del artículo 19 de la LRMS se infiere que el agente de seguros puede o no, estar ligado a una sociedad agencia de seguros. 97) Respuesta a Juan Ignacio Quirós Las aseguradoras que celebren contratos de agencia con los agentes no vinculados a una sociedad agencia de seguros,	seguros ligados a sociedades agencias de seguros 1) Agentes de seguros: a) Agentes de seguros independientes: son las personas físicas que realizan intermediación de seguros. Deberán contar con la respectiva licencia otorgada por la Superintendencia y estar acreditados por una o varias entidades aseguradoras y vinculados a ellas por medio de un contrato que les permite actuar por su nombre y cuenta, o solo por su cuenta. En el primer supuesto, el tercero que contrata por medio del agente adquiere derechos y contrae obligaciones contractuales con la entidad aseguradora. En el segundo supuesto, las actuaciones del agente de seguros deben ser validadas por la entidad aseguradora, para que obliguen contractualmente a esta última. b) Agentes de seguros de una sociedad agencia de seguros: son las personas físicas que realizan intermediación de seguros en representación de una sociedad agencia de seguros. Deberán contar con la respectiva licencia otorgada por la Superintendencia y estar acreditados por una o varias entidades aseguradoras y vinculadas a ellas en virtud del contrato de agencia suscrito entre la respectiva entidad aseguradora y la sociedad agencia de seguros a la cual representan.
--	--	--	--

2) Sociedades agencias de seguros: Las sociedades agencias de seguros son personas jurídicas inscritas en el Registro Mercantil como sociedades anónimas, cuyo objeto social exclusivo será la intermediación de seguros bajo la figura de agencia de seguros. Actuarán únicamente mediante agentes de seguros que cuenten con la licencia y acreditación correspondientes. Deberán estar acreditadas por una o varias entidades aseguradoras y vinculadas a ellas por medio de un contrato que les permite actuar por su nombre y cuenta, o solo por su cuenta. En el primer supuesto, el tercero que contrata por medio del agente de la sociedad agencia de seguros, adquiere derechos y contrae obligaciones contractuales con la entidad aseguradora. En el segundo supuesto, las actuaciones del agente de la sociedad agencia de seguros, deben ser validadas por la entidad aseguradora, para que obliguen contractualmente a esta última. Solamente podrán desarrollar la actividad de intermediación por medio de agentes de seguros. Los agentes de seguros independientes y las sociedades agencias de seguros pueden ser exclusivos o vinculados. En el primer caso, mantendrán una relación de exclusividad con una entidad	Los independientes son agentes de seguros que tienen un contrato mercantil con el INS, directamente. Los de Agencia tienen contrato con una agencia de tipo mercantil. Ambos acreditados por la misma aseguradora. Todo esto se creó para evadir las cargas sociales y para cumplir con exigencias de organismos internacionales que propugnaron siempre por la apertura del mercado. El asunto legal sobre la relación laboral está en juicio próximo a dilucidarse. Hasta ahora, la CCSS ha ganado dos veces al INS; el asunto está en Casación. Pero, independientemente de los nombres de los agentes, los cubiertos por el transitorio V de la ley de seguros hemos funcionado por cuenta y a nombre de la compañía de seguros (INS), con mandato para realizar todo tipo de acciones, con un institutorio jurídico y social. Tanto los independientes como los de agencia efectuamos la misma labor aunque no con las mismas condiciones económicas, situación violatoria del principio laboral de que “a igual labor, igual remuneración”. La denominación propuesta en este artículo es discriminatoria y por tanto violatoria del art. 40 de nuestra Constitución Política, relacionado con la igualdad ante la ley. La superintendencia y el CONASSIF deben ser cuidadosos de no favorecer a un ente público y de no provocar un problema legal por alguna equívoca inclinación. 98) Asociación Bancaria Costarricense Observaciones El reglamento debe de especificar el	deberán tomar en cuenta el principio de “contrato realidad” que rige en materia laboral, al momento de pactar y de ejecutar en la práctica su relación contractual, de tal forma que exista concordancia entre la naturaleza de la relación contractual pactada y su ejecución en la realidad. 98) Respuesta a Asociación Bancaria Costarricense Debe tomarse en cuenta que el tema de	2) Sociedades agencias de seguros: Las sociedades agencias de seguros son personas jurídicas inscritas en el Registro Mercantil como sociedades anónimas, cuyo objeto social exclusivo será la intermediación de seguros bajo la figura de agencia de seguros. Actuarán únicamente mediante agentes de seguros que cuenten con la licencia y acreditación correspondientes. Deberán estar acreditadas por una o varias entidades aseguradoras y vinculadas a ellas por medio de un contrato que les permite actuar por su nombre y cuenta, o solo por su cuenta. En el primer supuesto, el tercero que contrata por medio del agente de la sociedad agencia de seguros, adquiere derechos y contrae obligaciones contractuales con la entidad aseguradora. En el segundo supuesto, las actuaciones del agente de la sociedad agencia de seguros, deben ser validadas por la entidad aseguradora, para que obliguen contractualmente a esta última. Solamente podrán desarrollar la actividad por medio de agentes de seguros. Los agentes de seguros independientes y las sociedades agencias de seguros pueden ser exclusivos o vinculados. En el primer caso, mantendrán una relación de exclusividad con una entidad aseguradora. En el segundo caso, podrán intervenir en la comercialización de productos de varias
--	---	--	--

aseguradora. En el segundo caso, podrán intervenir en la comercialización de productos de varias entidades aseguradoras en líneas de seguros que no compitan entre sí. El Órgano de Dirección de la sociedad agencia aprobará un Manual de Políticas y Procedimientos para la comercialización de seguros. Deberá velar por su cumplimiento. Revisará su contenido por lo menos una vez al año. El contenido mínimo será, en lo que sea aplicable, el definido en el artículo 5 para las entidades aseguradoras.	procedimiento para obtener la licencia de la Superintendencia, así como indicar el momento en que los agentes de seguros pueden iniciar el proceso para obtenerla. 99) Banco Nacional de Costa Rica Observaciones En el numeral 1) subinciso a) se instituye una nueva figura que realiza todas las actividades de una sociedad agencia, pero no incurre en los gastos de formalidad de esta última. Se constituye en un competidor desleal. De igual forma, la ley no planteaba la existencia de corredores independientes sino ligados por una relación laboral con la aseguradora. En este sentido, el reglamento está yendo (sic) más allá de normar la ley.	autorizaciones, solicitudes y registros de intermediarios, se encuentra regulado por el Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de Entidades Supervisadas por la Superintendencia General de Seguros, y en concreto los temas indicados en la observación. 99) Respuesta a Banco Nacional de Costa Rica De conformidad con lo establecido por el artículo 19, párrafo tercero de la LRMS, el agente persona física que desarrolla su labor sin estar ligado a una sociedad agencia de seguros, constituye una categoría de intermediario de seguros, razón por la cual no se está creando una nueva figura. Ahora bien, por su propio sustrato material, resultaría contrario al principio de igualdad, imponerle los mismos requisitos y deberes que corresponden a una sociedad agencia de seguros. Finalmente, debe recordarse que de conformidad con el mencionado párrafo tercero del artículo 19 de la LRMS, efectivamente los corredores de seguros, solamente pueden actuar vinculados a una sociedad corredora de seguros, dado el interés público que existe en velar por el cliente de seguros, ya que la sociedad corredora de seguros no se encuentra ligada a ninguna aseguradora, como sí sucede con los agentes y sociedades agencias de seguros, en virtud de lo cual se genera una responsabilidad solidaria entre la aseguradora y agente o sociedad agencia que forme parte de su canal de	entidades aseguradoras en líneas de seguros que no compitan entre sí. Los agentes de seguros de sociedades agencias de seguros exclusivas, únicamente podrán intermediar seguros de la entidad aseguradora a la que se encuentra ligada la sociedad agencia de seguros, A su vez, los agentes de seguros de sociedades agencias de seguros no exclusivas solamente podrán intermediar seguros de las entidades aseguradoras a las que se encuentra ligada la sociedad agencia de seguros no exclusiva, en el tanto sean autorizados para ello. El Órgano de Dirección de la sociedad agencia aprobará un Manual de Políticas y Procedimientos para la comercialización de seguros. Deberá velar por su cumplimiento. Revisará su contenido por lo menos una vez al año. El contenido mínimo será, en lo que sea aplicable, el definido en el artículo 5 para las entidades aseguradoras.
--	--	--	---

	100) Diputada Leda Zamora Comentario Las sociedades agencias no son intermediarios. Son sociedades anónimas que funcionan tramitando solicitudes de seguros que han gestionado sus agentes adscritos. Así reza en el epígrafe anterior: "... Actuarán únicamente mediante agentes de seguros que cuenten con la licencia y acreditación correspondientes". En ninguna legislación extranjera se menciona este orden de cosas. El agente actúa a nombre y cuenta del interés del asegurador. Sugiero, que solo se llamen así: AGENTES VINCULADOS: aquellos que laboran por cuenta y a nombre de una compañía de seguros. Son los llamados Agentes Institutorios de la legislación argentina, o, los "afectos" de la legislación Española. AGENTES NO VINCULADOS: aquellos que laboran solo a nombre de la aseguradora. Llamados "Productores de Seguros" o Agentes No Institutorios, en algunos países. Aquí, en el pasado se les llamó "Representantes de ventas", "Promotores", pero, los Tribunales de Justicia de entonces los equipararon con los Agentes de Seguros. No recomiendo hacer la discriminación	comercialización, conforme lo dispone expresamente el último párrafo del artículo 7 de la LRMS y como se deduce claramente de lo dispuesto por el párrafo tercero del artículo 1048 del Código Civil. 100) Respuesta a Diputada Leda Zamora No se comparte el criterio expuesto. De conformidad con lo establecido por el artículo 19 de la LRMS, las sociedades agencias de seguros constituyen una categoría de intermediarios de seguros. En la redacción final del proyecto de reglamento se cambia el término "vinculado" por "no exclusivo", a efectos de evitar confusiones. Por otro lado, del mismo artículo 19 de la LRMS, se infiere que los agentes de seguros, solamente pueden desarrollar sus funciones, ya sea sin estar vinculados a una sociedad agencia de seguros, es decir, en virtud de un contrato de agencia de seguros que suscriben con la aseguradora, o ligados a una sociedad agencia de seguros. En consecuencia, los agentes solamente pueden desarrollar sus actividades en uno de esos dos escenarios, por disposición expresa de ley. Adicionalmente, debe tenerse presente que efectivamente, los agentes no vinculados a una sociedad agencia de seguros y las sociedades agencias de seguros pueden comercializar seguros de diferentes aseguradoras en líneas de seguros que no compitan entre sí.	
--	---	--	--

	entre agentes independientes y agentes de agencia. Ambos tienen los mismos derechos tanto individuales como sociales; tanto económicos como laborales. Incluso, podría aceptarse: Agentes Independientes Vinculados y Agentes Independientes NO vinculados. Así como Agentes No independientes Vinculados y Agentes No independientes No vinculados. Estos últimos serán los que trabajen solo a nombre de la aseguradora. Lo de agencia o no agencia no cabe pues en realidad laboran bajo la sombra de una persona jurídica para efectos de pago, a fin de evadir la relación laboral. Pero al que sea agente de seguros, lo es porque está debidamente ante la superintendencia y adscrito a una compañía de seguros. Lo demás, son cuentos chinos de alguien que no está al tanto de la situación real jurídica y comercial de los agentes de seguros en el país, o quiere por alguna razón "ignorarla". En ambos casos, solo podrán vender a compañías de seguros diferentes líneas de seguros que no compitan entre sí. Vgr., si vendo seguros de daños para el INS no podré vender esos mismos seguros de daños a otra aseguradora de la competencia del INS, y viceversa. Si vendo solo Daños a una, podré vender Personales a otra, pues son líneas que no compiten entre sí. 101) Juan Ignacio Quirós Observaciones Las sociedades agencias no son	101) Respuesta a Juan Ignacio Quirós Ver respuesta a observación número 100 anterior.	
--	---	--	--

	intermediarios. Son sociedades anónimas que funcionan tramitando solicitudes de seguros que han gestionado sus agentes adscritos. Así reza en el epígrafe anterior: “... Actuarán únicamente mediante agentes de seguros que cuenten con la licencia y acreditación correspondientes”. En ninguna legislación extranjera se menciona este orden de cosas. El agente actúa a nombre y cuenta del interés del asegurador. De modo que se sugiere llamarles así: AGENTES VINCULADOS: aquellos que laboran por cuenta y a nombre de una compañía de seguros. Son los llamados Agentes Institorios de la legislación argentina, o, los “afectos” de la legislación Española. AGENTES NO VINCULADOS: aquellos que laboran solo a nombre de la aseguradora. Llamados “Productores de Seguros” o Agentes No Institorios, en algunos países. Aquí en el pasado se les llamó “Representantes de ventas”, “Promotores”, pero los Tribunales de Justicia de entonces los equipararon con los Agentes de Seguros. No se recomienda hacer la discriminación entre agentes independientes y agentes de agencia. Ambos tienen los mismos derechos tanto individuales como sociales; tanto económicos como laborales. Incluso, podría aceptarse: Agentes Independientes Vinculados y Agentes Independientes NO vinculados. Así como Agentes No independientes	
--	--	--

	Vinculados y Agentes No independientes No vinculados. Estos últimos serán los que trabajen solo a nombre de la aseguradora. Lo de agencia o no agencia no cabe pues en realidad laboran bajo la sombra de una persona jurídica para efectos de pago, a fin de evadir la relación laboral. Pero al que sea agente de seguros, lo es porque está debidamente ante la superintendencia y adscrito a una compañía de seguros. En ambos casos, solo podrán vender a compañías de seguros diferentes líneas de seguros que no compitan entre sí, p. ej. si vendo seguros de daños para el INS no podré vender esos mismos seguros de daños a otra aseguradora de la competencia del INS, y viceversa. Si vendo solo Daños a una, podré vender Personales a otra, pues son líneas que no compiten entre sí. 102) Consortium Lacle y Gutiérrez: Los agentes de seguros independientes y las sociedades agencias de seguros pueden ser exclusivos o vinculados. En el primer caso, mantendrán una relación de exclusividad con una entidad aseguradora. En el segundo caso, podrán intervenir en la distribución de productos de varias entidades aseguradoras en líneas de seguros que no compitan entre sí. Comentario (GR16): Forma: Proponemos pasar este párrafo al inicio del artículo para dar continuidad con lo que se indica en el artículo anterior.	102) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez Ver respuesta número 95.	
--	---	--	--

	103) Seguros Totales La Providencia Comentario: Lo que la Ley 8653 establece en su 26 inciso k, es la posibilidad de que los agentes de seguros y las sociedades agencias de seguros, representen a una aseguradora en relación con la intermediación de líneas de seguros que no compitan entre sí, es decir, puede representar a varias compañías de seguros, en tanto se trate de líneas de seguros que no compitan, de tal manera que introducir en el Reglamento la exclusividad es imponer una condición que no establece la ley. Debe quedar al libre albedrío de las partes suscribir un contrato de exclusividad de la intermediación o no, pero incluir la figura en el Reglamento es prácticamente imponer la figura de la exclusividad al intermediario. 104) Consortium Laclé y Gutiérrez: El Órgano de Dirección de la sociedad agencia aprobará un Manual de Políticas y Procedimientos para la distribución de seguros. Deberá velar por su cumplimiento. Revisará su contenido por lo menos una vez al año. El contenido mínimo será, en lo que sea aplicable, el definido en el artículo 5 para las entidades aseguradoras. 105) Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros (Canecos) Modificación Eliminar párrafo. Justificación La Agencia de Seguros debería depender	103) Respuesta a Seguros Totales La Providencia Se considera que la categorización efectuada en el artículo no tiene el propósito de imponer la figura de la exclusividad al intermediario. La finalidad de esa categorización es sencillamente aclarar la posibilidad de que los agentes y sociedades agencias de seguros pueden estar vinculados a una sola aseguradora o a varias. De todas formas, se reitera que el contenido de esta norma se traspasó al artículo 3 de definiciones. 104) Respuesta a Consortium Laclé y Gutiérrez Ver respuesta a observación número 1. 105) Respuesta a Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros Se acoge la observación. Al analizar nuevamente este tema, se considera que efectivamente, la sociedad agencia de seguros dependerá del Manual de	
--	---	--	--

	del Manual y Políticas y Procedimientos de la entidad aseguradora. Si no fuera así, implicaría un choque de políticas no necesariamente conciliables. Generalmente estas agencias deberán depender de lo que establezca cada entidad aseguradora a la que esté vinculada. 106) Banco Nacional de Costa Rica Observaciones En el inciso 2), último párrafo, la referencia al Manual de Políticas y Procedimientos para la Comercialización de Seguros, debería estar referenciado al artículo 13 en lugar del artículo 5, o en su defecto, cambiar el encabezado del primero para referirlo a las empresas corredoras y no a los intermediarios, en general.	Políticas y Procedimientos de la entidad aseguradora; inclusive se puede pensar en aquellos casos en que la sociedad agencia mantiene contratos de agencia de seguros con diversas aseguradoras, que no necesariamente tendrán el mismo contenido. 106) Respuesta a Banco Nacional de Costa Rica En vista de que el último párrafo de este artículo se elimina en la nueva redacción, no hace falta modificar el reglamento en la forma aquí expuesta.	
Artículo 10. Contenido mínimo del contrato mercantil de agencia de seguros El contrato de agencia de seguros deberá contener como mínimo lo siguiente: a) Cláusulas usuales de los contratos de agencia. b) Determinación de la forma de actuación del agente frente a los clientes: en nombre y por cuenta de la entidad aseguradora o solamente por cuenta de ella, así como responsabilidades y consecuencias de esa forma de actuación entre partes y frente a clientes. c) Número de licencia otorgada por la Superintendencia al agente de seguros persona física o en su caso, número de oficio, fecha de		Nota: Se elimina del título del artículo, la palabra mercantil, ya que los contratos de agencia, son típicos contratos mercantiles. Además se elimina el inciso que se refería al tema de la normativa de psicotrópicos, por existir normativa concreta que regula esa materia, específicamente, el artículo 14 de la Ley 8204. Igualmente, se elimina el inciso a) que se refería a las cláusulas usuales de los contratos de agencia, pues la idea resulta redundante, porque la norma lo que establece es el contenido mínimo, de tal suerte que las partes tienen libertad para incorporar más elementos.	Artículo 10 9. Contenido mínimo del contrato mercantil de agencia de seguros Los El contratos de agencia de seguros que suscriba la entidad aseguradora con los agentes no vinculados a una sociedad agencia de seguros y con las sociedades agencias de seguros deberán contener como mínimo lo siguiente: a) Cláusulas usuales de los contratos de agencia. b) a) Determinación de la forma de actuación del agente no vinculado a una sociedad agencia de seguros o de la sociedad agencia de seguros frente a los clientes: en nombre y por cuenta de la entidad aseguradora o solamente por cuenta de ella,

expedición y término de vigencia de la autorización brindada por la Superintendencia a la sociedad agencia de seguros. d) Operaciones, ramos y líneas que se les autorice a intermediar. e) Obligación del agente o sociedad agencia de seguros a cumplir con los planes de capacitación de las personas que forman parte de la red de comercialización. f) Determinación del plazo para que el agente independiente o la sociedad agencia de seguros, entregue a la entidad aseguradora, las primas que recaude en el ejercicio de sus funciones, cuando se encuentre autorizado para ello. g) Consecuencias de carácter punitivo por acciones u omisiones incurridas por el agente o sociedad agencia de seguros, que generen el incumplimiento al contrato de comercialización o a la normativa reguladora del mercado de seguros. h) Especificación de la remuneración, comisión u otros derechos económicos que la entidad aseguradora cancelará al agente, o en su caso a la sociedad agencia de seguros, por la intermediación de los seguros durante la vigencia del contrato y, en su caso, una vez extinguido éste. i) Obligación del agente, o en su caso de la sociedad agencia de seguros, de exponer en toda la publicidad y	107) Instituto Nacional de Seguros Artículo 10. Contenido mínimo del contrato mercantil de las sociedades agencia de seguros y agentes de seguros independientes. El contrato de agencia de seguros deberá contener como mínimo lo siguiente: a) Cláusulas usuales de los contratos de agencia y agente independiente. Observaciones: Sobre el artículo 10 es necesaria una aclaración respecto a cuáles son las cláusulas usuales ahí citadas, para evitar interpretaciones sobre este tema. 108) Consortium Lacle y Gutiérrez: Elimina este inciso y hace el siguiente comentario. Comentario(GR17): Es sumamente amplio. 109) Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros (Canecos) Modificación Eliminarse inciso. Justificación En Costa Rica, las cláusulas usuales son las creadas por el Instituto Nacional de Seguros y no es prudente establecer este tipo de cláusulas en un mercado que viene de un monopolio estatal. 110) Seguros Totales La Providencia Comentario: En este artículo aunque se refiere al contenido mínimo de los	107) Respuesta al INS No se acoge la redacción propuesta, debido a que el contrato de agencia lo suscriben con la entidad aseguradora tanto el agente no vinculado a una sociedad agencia de seguros, como ésta última. Por otra parte, se ha decidido eliminar el inciso a) del artículo por ser redundante. 108) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez Se acoge la propuesta de eliminación del inciso a) y se corre la numeración del resto de incisos. 109) Respuesta a Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros Ver respuesta a observación número 108 anterior. 110) Respuesta a Seguros Totales La Providencia Tal y como se indicó en otras respuestas	así como responsabilidades y consecuencias de esa forma de actuación entre partes y frente a clientes. e) b) Número de licencia otorgada por la Superintendencia al agente de seguros persona física o en su caso número de oficio, no vinculado a una sociedad agencia de seguros o a la sociedad agencia de seguros, fecha de expedición y término de vigencia de la autorización brindada por la Superintendencia. a la sociedad agencia de seguros. d) c) Operaciones, ramos y líneas que se les autorice a intermediar. e) d) Obligación del agente o sociedad agencia de seguros a no vinculado a una sociedad agencia de seguros o de los agentes de la sociedad agencia de seguros de cumplir con los planes de capacitación de formación continua determinados por la entidad aseguradora, para las personas que forman parte de la red de comercialización. f) e) Determinación del plazo para que el agente independiente no vinculado a una sociedad agencia de seguros o la sociedad agencia de seguros, entregue a la entidad aseguradora, las primas que recaude en el ejercicio de sus funciones, cuando se encuentre autorizado para ello. g) f) Consecuencias de carácter punitivo Penalizaciones contractuales que adoptará la entidad aseguradora ante por acciones u omisiones incurridas en que incurran por el los agentes o y sociedades agencias de
---	---	---	---

documentación mercantil, las expresiones «agente de seguros exclusivo», «agente de seguros vinculado», «sociedad agencia de seguros exclusiva» o «sociedad agencia de seguros vinculada», según sea el caso y el número de licencia otorgada por la Superintendencia o en su caso, número de oficio, fecha de expedición y término de vigencia de la autorización brindada por la Superintendencia a la sociedad agencia de seguros.	contratos con agencias de seguros (los que de una vez el Reglamento califica de naturaleza mercantil), tampoco se prevé ninguna participación o audiencia a los intermediarios. Se dice que el contrato deberá contener las cláusulas usuales de los contratos de agencia, pero no señala cuáles son. Las cláusulas de los contratos que a la fecha ha venido suscribiendo el INS con sus intermediarios no deben considerarse como cláusulas usuales para los efectos del Reglamento, porque las ha redactado el INS dentro del régimen de monopolio que venía rigiendo por más de 80 años, de modo que el Reglamento debe señalar cuáles son esas cláusulas usuales.	a comentarios relacionados con el inciso a) de la norma, se ha decidido eliminarlo. Contrario a lo afirmado en el comentario, más bien resulta claro que por tratarse de un contrato, el mismo requiere de la participación de todas las partes. Ahora bien, si la aseguradora decide crear un contrato con cláusulas predispuestas, la otra parte tendrá siempre la libertad de decidir si acepta o no contratar bajo los términos y condiciones del contrato predispuesto.	seguros o sus agentes de seguros , que generen el incumplimiento al contrato de comercialización o a la normativa reguladora del mercado de seguros.
j) Obligación del agente o agencia de seguros, según sea el caso, de cumplir con la normativa relacionada con el tema de Legitimación de Capitales.	111) Consortium Lacle y Gutiérrez: b) Determinación de la forma de actuación del agente o la sociedad agencia de seguros frente a los clientes: en nombre y por cuenta de la entidad aseguradora o solamente por cuenta de ella, así como responsabilidades y consecuencias de esa forma de actuación entre partes y frente a clientes.	111) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez Se acoge la propuesta de redacción, por tratarse de un asunto de forma.	h) g) Especificación de la remuneración, comisión u otros derechos económicos que la entidad aseguradora cancelará al agente no vinculado a una sociedad agencia de seguros , o en su caso a la sociedad agencia de seguros, por la intermediación de los seguros durante la vigencia del contrato y, en su caso, una vez extinguido éste.
k) Determinación de los plazos dentro de los cuales el agente de seguros independiente o la sociedad agencia de seguros deberá informar a la entidad aseguradora sobre las solicitudes de aseguramiento que reciba.	112) Instituto Nacional de Seguros c) Número de licencia otorgada por la Superintendencia a la sociedad agencia de seguros o al agente de seguros persona física , fecha de expedición y término de vigencia de la autorización brindada por la Superintendencia.	112) Respuesta del INS Se acoge la redacción propuesta, por tratarse de un asunto de forma.	h) h) Obligación del agente no vinculado a una sociedad agencia de seguros , o en su caso de la sociedad agencia de seguros, de exponer en toda la publicidad y documentación mercantil, las expresiones «agente de seguros exclusivo», «agente de seguros vinculado no exclusivo », «sociedad agencia de seguros exclusiva» o «sociedad agencia de seguros vinculada no exclusiva », según sea el caso, y el número de licencia otorgada por la Superintendencia o en su caso número de oficio y fecha de expedición. y término de vigencia de la autorización brindada por la Superintendencia a la sociedad agencia de seguros.
l) Determinación de los plazos dentro de los cuales deberá decidir la entidad aseguradora si acepta o rechaza el riesgo y su comunicación al agente o sociedad agencia de seguros, según sea el caso, así como los plazos para que éstos lo informen al cliente, dentro de los plazos establecidos por ley. Determinación de que las comunicaciones escritas que remita el cliente al agente o a la sociedad agencia de seguros, se	113) Banco Nacional de Costa Rica Observaciones El literal c) asimila el contrato de agencia	113) Respuesta a Banco Nacional de Costa Rica El contrato de agencia genera una	j) — Obligación del agente o agencia de seguros, según sea el caso, de cumplir con la normativa relacionada con el tema de Legitimación de Capitales. k) i) Determinación de plazos razonables y acordes con la ley , dentro de los cuales el agente de seguros independiente no vinculado a una sociedad agencia de seguros

considerarán directamente a la entidad aseguradora. realizadas La entidad aseguradora, los agentes y sociedades agencias de seguros deberán tener los contratos de agencia disponibles para efectos de supervisión por parte de la Superintendencia.	de seguros al contrato con un agente independiente, con lo cual refuerza el planteamiento realizado en el numeral 1) subinciso a) del artículo 9. 114) Consortium Laclé y Gutiérrez: e) Obligación del agente o sociedad agencia de seguros a cumplir con los planes de capacitación de las personas que forman parte de la red de distribución. 115) Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros (Canecos) Modificación e) Obligación del agente o sociedad agencia de seguros a cumplir con los planes de capacitación establecidos por la entidad aseguradora para las personas que forman parte de la red de comercialización. Justificación Los planes de capacitación son establecidos por la entidad aseguradora para la venta de sus productos, así que la formación continua debe ser por cuenta de la entidad aseguradora para su red de comercialización. 116) Consortium Laclé y Gutiérrez: g) Consecuencias de carácter contractual punitivo por acciones u omisiones	relación contractual entre la aseguradora y una persona física llamada agente o una persona jurídica llamada sociedad agencia, pues en ambos casos, lo que se pacta es el desarrollo de la actividad de agencia de seguros. Lo anterior, sin perjuicio de las posibilidades que brinda el Código de Comercio para pactar esa relación con personas físicas (agentes). 114) Respuesta a Consortium Laclé y Gutiérrez Ver respuesta a observación número 1. 115) Respuesta a Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros Las entidades aseguradoras tienen la libertad de definir sus planes de formación continua para su red de comercialización, de acuerdo lo establecido en este reglamento. Como consecuencia de esa libertad, también podrían determinar libremente si esos planes los brindan directamente o no; o si asumen o no su costo. Por esa razón, no se acoge la redacción propuesta, ni su justificación. 116) Respuesta a Consortium Laclé y Gutiérrez Se acoge la idea de cambio de redacción	o la sociedad agencia de seguros deberá informar a la entidad aseguradora sobre las solicitudes de aseguramiento que reciba. h) j) j) Determinación de los plazos dentro de los cuales deberá decidir la entidad aseguradora si acepta o rechaza el riesgo y su comunicación al agente no vinculado a una sociedad agencia de seguros o sociedad agencia de seguros, según sea el caso, así como los plazos para que éstos lo informen al cliente, dentro de los plazos establecidos por la ley. Determinación de que las comunicaciones escritas que remita el cliente al agente o a la sociedad agencia de seguros, se considerarán realizadas directamente a la entidad aseguradora. El plazo total no podrá ser mayor a 30 días naturales. Todo lo anterior, para aquellos casos en que la entidad aseguradora no hubiera concedido al agente no vinculado a una sociedad agencia de seguros o a la sociedad agencia de seguros, la facultad para decidir sobre la aceptación de riesgos. k) Determinación de que las comunicaciones escritas que remita el cliente al agente no vinculado a una sociedad agencia de seguros o a la sociedad agencia de seguros o a sus agentes, se considerarán realizadas directamente a la entidad aseguradora. l) Obligación del agente no vinculado a una sociedad agencia de seguros o de la sociedad agencia de seguros, según sea el caso, de cumplir con los manuales, políticas y procedimientos, así como los reglamentos
---	--	---	--

	incurridas por el agente o sociedad agencia de seguros, que generen el incumplimiento al contrato de distribución o a la normativa reguladora del mercado de seguros. 117) Seguros Totales La Providencia Se señala que el contrato debe contener las consecuencias de carácter punitivo por acciones u omisiones incurridas por el agente o sociedad agencia de seguros, que generen el incumplimiento del contrato de comercialización o la normativa reguladora del mercado de seguros, pero no se dice, que debe establecerse un procedimiento que garantice el derecho de defensa como principio con garantía constitucional, con independencia de que el contrato sea calificado como de naturaleza mercantil. 118) Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros (Canecos) Modificación i) Obligación del agente, o en su caso de la sociedad agencia de seguros, de exponer en toda la publicidad y documentación mercantil, las expresiones «agente de seguros exclusivo», «agente de seguros no exclusivo », «sociedad agencia de seguros exclusiva» o «sociedad agencia de seguros no exclusiva », según sea el caso y el número de licencia otorgada por la Superintendencia o en su caso, número de oficio, fecha de expedición y término de vigencia de la autorización brindada por la Superintendencia a la sociedad agencia de seguros.	en cuanto a señalar el carácter contractual de las penalidades. 117) Respuesta a Seguros Totales La Providencia En principio, el establecimiento de penalidades en los contratos, es un tema de derecho privado, que ante la insatisfacción de una parte, puede ser ventilado en la vía judicial o extrajudicial correspondiente. 118) Respuesta a Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros Se acoge la propuesta de redacción, por tratarse de un asunto de forma.	creados por la entidad aseguradora. Esos documentos deberán formar parte integral del contrato. La entidad aseguradora, los agentes no vinculados a una sociedad agencia de seguros y sociedades agencias de seguros deberán tener los contratos de agencia disponibles y vigentes para efectos de supervisión por parte de la Superintendencia.
--	--	--	--

	Justificación Sustituir el término vinculado por la frase “no exclusivo”. 119) Instituto Nacional de Seguros i) Obligación del agente, o en su caso de la sociedad agencia de seguros, de exponer en toda la publicidad y documentación mercantil, las expresiones «agente de seguros exclusivo», «agente de seguros vinculado», «sociedad agencia de seguros exclusiva» o «sociedad agencia de seguros vinculada», según sea el caso y el número de licencia otorgada por la Superintendencia, fecha de expedición y término de vigencia de la autorización brindada por la Superintendencia a la sociedad agencia de seguros. 120) Consortium Laclé y Gutiérrez: Incluye un inciso nuevo y cambia la numeración. j) Obligación del agente o agencia de seguros, según sea el caso, de cumplir con políticas y reglamentos dispuestos por la entidad aseguradora. Esos documentos deberán formar parte integral del contrato. 121) Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Modificación k) Determinación de los plazos dentro de los cuales el agente de seguros independiente o la sociedad agencia de seguros deberá informar a la entidad	119) Respuesta al INS Se acoge la redacción propuesta, por tratarse de un asunto de forma. 120) Respuesta a Consortium Laclé y Gutiérrez Se acoge la inquietud reflejada en la propuesta de redacción, ya que complementa la finalidad de la norma. 121) Respuesta a Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Se comparte el comentario expuesto, de tal forma que en la redacción final se indicará que la determinación del plazo debe ser razonable. Además recuérdese	
--	--	---	--

	aseguradora sobre las solicitudes de aseguramiento que reciba, plazo que no será menor a cuarenta y ocho horas. Comentario No puede quedar a la discreción de la entidad aseguradora el plazo que soporta el agente o la sociedad agencia de seguros; podría estar aplicando plazos extremadamente limitados que afecten el contrato de agencia. 122) Instituto Nacional de Seguros k) Determinación de los plazos dentro de los cuales el agente de seguros independiente o la sociedad agencia de seguros deberá gestionar ante la entidad aseguradora las solicitudes de aseguramiento y demás trámites que reciba. 123) Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Reforma K) Determinación de los plazos dentro de los cuales el agente de seguros independiente o la sociedad agencia de seguros deberá informar a la entidad aseguradora sobre las solicitudes de aseguramiento que reciba, plazo que no será menor a cuarenta y ocho horas. Comentario No puede quedar a la discreción de la entidad aseguradora el plazo que soporta el agente o la sociedad agencia de seguros; podría estar aplicando plazos extremadamente limitados que afecten el contrato de agencia.	que la ley concede a las entidades aseguradoras un plazo máximo de 30 días para dar repuesta a los clientes. 122) Respuesta al INS No se acoge la redacción propuesta, ya que los agentes no vinculados a una sociedad agencia de seguros y las sociedades agencias de seguros, más que gestionar ante la aseguradora, lo que hacen es informar, pues quien gestiona formalmente los trámites de aseguramiento es la propia entidad de seguros. 123) Respuesta a Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Ver respuesta a observación número 121.	
--	--	---	--

	124) Consortium Laclé y Gutiérrez: l) Determinación de los plazos dentro de los cuales deberá decidir la entidad aseguradora si acepta o rechaza el riesgo y su comunicación al agente o sociedad agencia de seguros, según sea el caso, así como los plazos para que éstos lo informen al cliente, dentro de los plazos establecidos por ley, todo cuando corresponda. Comentario (GR 18): En los casos en que el agente o SAS actúa en nombre de la aseguradora, no se requiere. Determinación de que las comunicaciones escritas que remita el cliente al agente o a la sociedad agencia de seguros, se considerarán realizadas directamente a la entidad aseguradora. 125) Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Comentario Cuáles son los plazos establecidos por Ley? Cual Ley?, cuáles plazos? No puede dejarse esta redacción así, si no se tiene definido cuáles son los plazos que debe cumplir la entidad aseguradora. De mantenerse así esta redacción, quedaría a la libertad de la entidad aseguradora establecer plazos relativamente largos. 126) Asociación Bancaria Costarricense Observaciones Como se mencionó anteriormente, no se evidencia el contenido real que el	124) Respuesta a Consortium Laclé y Gutiérrez Se comparte el comentario expuesto, por lo que se cambiará la redacción, para ajustarla al comentario. 125) Respuesta a Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica En vista de que efectivamente es necesario que la determinación del plazo para que la aseguradora decida si acepta o no el riesgo y su comunicación al agente, sea prudente, en la redacción final se indicará que la determinación del plazo debe ser razonable. Además recuérdese que la ley concede a las entidades aseguradoras un plazo máximo de 30 días para dar repuesta a los clientes. 126) Respuesta a Asociación Bancaria Costarricense Ver respuestas a observaciones números 108, 121 y 125.	
--	--	--	--

	contrato debe de poseer. En relación con el tema de los plazos, no debe quedar a la libre discreción de la entidad reguladora, el plazo que soporta el agente o sociedad agencia de seguros, en el tanto, se podrían estar aplicando plazos extremadamente limitados o relativamente largos que afecten al contrato. 127) Asociación Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Comentario Cuáles son los plazos establecidos por Ley? Cual Ley?, cuáles plazos? No puede dejarse esta redacción así, si no se tiene definido cuáles son los plazos que debe cumplir la entidad aseguradora. De mantenerse así esta redacción, quedaría a la libertad de la entidad aseguradora establecer plazos relativamente largos. 128) Instituto Nacional de Seguros La entidad aseguradora, los agentes y sociedades agencias de seguros deberán tener los contratos de intermediación disponibles para efectos de supervisión por parte de la Superintendencia.	127) Respuesta a Asociación Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Ver respuesta a observación número 125. 128) Respuesta al INS No se acoge la redacción propuesta. Ver respuesta a observación número 113.	
			Sección tercera Correduría de seguros
Artículo 11. Sociedades corredoras de seguros y corredores de seguros Las sociedades corredoras de seguros son personas jurídicas inscritas en el Registro Mercantil como sociedades anónimas,	129) Juan Ignacio Quirós Comentario El corredor de seguros es el intermediario..... Debe ampliarse este criterio. Es muy general.	129) Respuesta a Juan Ignacio Quirós El contenido de la norma es el mismo del artículo 22, inciso II) de la LRMS. Además, debe tomarse en cuenta que el artículo siguiente del reglamento, es el	Artículo 11-10. Sociedades corredoras de seguros y corredores de seguros Las sociedades corredoras de seguros son personas jurídicas inscritas en el Registro

cuyo objeto social exclusivo será la intermediación de seguros bajo la figura de correduría de seguros. Dicha intermediación la realizará sin que actúe en nombre ni por cuenta de una o varias entidades aseguradoras y la ejercerá únicamente mediante corredores que cuenten con la licencia y acreditación correspondientes. El corredor de seguros es el intermediario, persona física con licencia de la Superintendencia para esos efectos y que debe estar acreditado por una sociedad corredora de seguros para ejercer la actividad de intermediación. Para poder iniciar operaciones, la sociedad corredora requiere la autorización administrativa emitida por la Superintendencia.		que se refiere a las obligaciones del corredor de seguros, por lo que con esa otra norma se delimitan las funciones de ese intermediario.	Mercantil como sociedades anónimas, cuyo objeto social exclusivo será la intermediación de seguros bajo la figura de correduría de seguros. Deberán contar con la autorización administrativa emitida por la Superintendencia. Dicha intermediación la realizará sin que actúe en nombre ni por cuenta de una o varias entidades aseguradoras y la ejercerá únicamente mediante corredores que cuenten con la licencia y acreditación correspondientes. El corredor de seguros es el intermediario, persona física con licencia de la Superintendencia para esos efectos y que debe estar acreditado por una sociedad corredora de seguros para ejercer la actividad de intermediación. Para poder iniciar operaciones, la sociedad corredora requiere la autorización administrativa emitida por la Superintendencia.
Artículo 12. Obligaciones del corredor de seguros El corredor de seguros tiene la obligación de brindar una asesoría profesional, independiente e imparcial al cliente. Para ello deberá formular su recomendación sobre la base del análisis de diferentes contratos de seguro, en los riesgos objeto de cobertura ofrecidos en el mercado por diferentes entidades aseguradoras. Deberá informar al cliente sobre las condiciones del contrato que a su juicio	130) Seguros Totales La Providencia Artículo 12. Obligaciones del corredor de seguros Comentario: En este artículo pareciera que se está incluyendo a cargo del corredor una responsabilidad muy onerosa como lo es la de “velar por la concurrencia de los requisitos que ha de reunir la póliza de seguro para su eficacia y plenitud de efectos,” pues aunque el seguro sea el apropiado según los requerimientos del cliente, diversos	NOTA: El tema de las obligaciones específicas del corredor de seguros se incorporarán en el artículo siguiente. 130) Respuesta a Seguros Totales La Providencia Debe tenerse presente que en materia legal, el tema de la eficacia es diferente al de la efectividad. En este sentido se afirma que la eficacia se refiere al nacimiento de derechos y obligaciones (por ejemplo el derecho del acreedor a cobrar), mientras que la efectividad se refiere al cumplimiento material del	Artículo 12 11. Obligaciones del corredor de seguros El corredor de seguros tiene la obligación de brindar al cliente una asesoría profesional, independiente e imparcial al cliente. Para ello deberá formular su recomendación sobre la base del análisis comparativo de diferentes contratos de seguros, en los riesgos objeto de cobertura ofrecidos en el mercado por diferentes distintas entidades aseguradoras. El análisis debe abarcar aspectos tales como la cobertura ofrecida, exclusiones y precio. Deberá informar al cliente sobre las

conviene suscribir y ofrecer la cobertura que, de acuerdo a su criterio profesional, mejor se adapte a las necesidades de cobertura del riesgo; igualmente, velará por la concurrencia de los requisitos que ha de reunir la póliza de seguro para su eficacia y plenitud de efectos. Adicionalmente, estará obligado durante la vigencia del contrato de seguro en que haya intervenido, a facilitar al tomador, al asegurado y al beneficiario del seguro, la información sobre las cláusulas de la póliza y, en caso de siniestro, a prestarles su asistencia y asesoramiento. En el ejercicio de su actividad, podrá asesorar a los clientes en el diseño de seguros.	motivos ajenos a la intervención del corredor pueden afectar su eficacia y plenitud de efectos, sin embargo, el reglamento no hace ninguna salvedad, lo que convierte al corredor prácticamente en el responsable, si la póliza no resulta eficaz y no surte la plenitud de sus efectos, por lo que consideramos que esa responsabilidad debe delimitarse debidamente en el Reglamento. 131) Banco Nacional de Costa Rica Observaciones <i>En el primer párrafo se establece que la obligación del corredor se plantea en función del análisis de diferentes contratos en los riesgos objeto de cobertura en el mercado, lo cual restringe el ámbito de</i>	efecto jurídico (por ejemplo, si el acreedor recibe el dinero de su deudor, hay efectividad). Además, nótese que el artículo se refiere a velar por los requisitos que debe tener la póliza de seguro para su eficacia y plenitud de efectos. Es decir, el corredor debe verificar que se cumplan todos los requisitos establecidos por el ordenamiento jurídico, al momento de suscribirse la póliza, para evitar que en el futuro una parte alegue que el contrato de seguro es inválido o en su defecto ineficaz, por haber faltado o estar viciado uno de los elementos o requisitos necesarios para el nacimiento del contrato. Diferente es el caso del contrato que en su nacimiento cumple con todos los requisitos y elementos de validez y eficacia, y posteriormente se presenta un hecho que genere la ineficacia sucesiva del negocio, pues en esa situación, el corredor no resultaría responsable de tal circunstancia, como por ejemplo, si el asegurado no paga una de las fracciones de la prima, eventualmente no tendrá derecho a la prestación de la aseguradora, en caso de que en ese momento se presente el siniestro de un riesgo asegurable bajo la póliza de seguro. 131) Respuesta al Banco Nacional de Costa Rica En primer lugar, el inciso b) del artículo establece expresamente la posibilidad de que el corredor de seguros diseñe seguros que se ajusten a las necesidades de su cliente. En segundo lugar, debe	condiciones del contrato que a su juicio conviene suscribir y ofrecer la cobertura que, de acuerdo a su criterio profesional, mejor se adapte a las necesidades de cobertura del riesgo propuesto; igualmente, velará por la concurrencia de los requisitos que ha de reunir la póliza de seguro para su eficacia y plenitud de efectos. Asimismo, deberá comunicar por escrito al cliente, y consignar en el expediente de cada aseguramiento, los resultados de dicha evaluación. Adicionalmente, estará obligado durante la vigencia del contrato de seguro en que haya intervenido, a facilitar al tomador, al asegurado y al beneficiario del seguro, la información sobre las cláusulas de la póliza y, en caso de siniestro, a prestarles su asistencia y asesoramiento. En el ejercicio de su actividad, podrá asesorar a los clientes en el diseño de seguros y su cotización en el mercado. Los corredores de seguros deberán hacer constar por escrito, las propuestas de seguros que reciban para su intermediación. La propuesta deberá contener al menos, la identificación del tomador, asegurado y beneficiario, según corresponda, el riesgo y materia asegurada y las condiciones básicas en que se propone la cobertura. También incluirá el nombre del corredor de seguros, de la sociedad corredora de seguros a la cual se encuentra vinculado y licencia de ambos. La sociedad corredora de seguros deberá mantener copia de la propuesta firmada por el cliente y proporcionar otra copia al cliente firmada por el corredor. Será
--	---	---	---

El corredor deberá al menos: a) Analizar y presentar contratos de seguro ofrecidos por al menos tres entidades aseguradoras que operen en el mercado en los riesgos objeto de cobertura. b) En caso de que el corredor hubiera diseñado el seguro, deberá negociar su contratación con, al menos, tres entidades aseguradoras que operen en el mercado en los riesgos objeto de cobertura para ofrecerlo en exclusiva a su cliente. Asimismo, deberá comunicar por escrito al cliente, y consignar en el expediente de cada aseguramiento, los resultados de dicha evaluación.	<i>acción y afecta el interés del consumidor de seguros en la posibilidad de acceder a seguros técnicos o sofisticados, o incluso reaseguros para productos innovadores.</i> En este sentido, debería quedar claramente establecido que la función del corredor no solo se circunscribe a ofrecer seguros sino también, en el diseño de productos y asesoría a los clientes la posibilidad de reaseguros sobre esquemas de aseguramiento propios, o cualquier otra opción de innovación en beneficio del cliente. 132) Instituto Nacional de Seguros a) Analizar y presentar contratos de seguro ofrecidos por al menos tres entidades aseguradoras que operen en el mercado en los riesgos objeto de cobertura, o en caso de existir menor cantidad, del número de aseguradoras existentes. 133) Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Modificación Incluir un nuevo Transitorio (III) al final del reglamento para poder aplicar el criterio del inciso a). El texto que se propone para ese nuevo Transitorio es el siguiente: “Transitorio III. El inciso a) del artículo 12 del presente reglamento, no deberá aplicarse hasta tanto no estén autorizadas al menos tres entidades aseguradoras dedicadas a la misma categoría de seguros”.	recordarse que de conformidad con lo establecido por el artículo 2, párrafo tercero de la LRMS, la actividad reaseguradora es aquella en la que, con base en un contrato de reaseguro y a cambio de una prima, una entidad reaseguradora acepta la cesión de todo o parte del riesgo asumido por una entidad aseguradora, en virtud de los contratos de seguro subyacentes. Por esa razón se comprende que el reaseguro se efectúa únicamente entre entidades aseguradoras y reaseguradoras, no entre asegurados y reaseguradoras. 132) Respuesta al INS Se comprende la finalidad de la redacción propuesta, por lo que modificará la redacción del inciso a) en aras de incorporar dicho propósito, aunque estas obligaciones concretas se pasarán al artículo siguiente. 133) Respuesta a Cámara de Banco e Instituciones Financieras de Costa Rica Ver respuesta a observación número 132 anterior y 134 siguiente.	responsabilidad de la sociedad corredora de seguros acreditar el cumplimiento de esta obligación. El corredor deberá al menos: a) Analizar y presentar contratos de seguro ofrecidos por al menos tres entidades aseguradoras que operen en el mercado en los riesgos objeto de cobertura. b) En caso de que el corredor hubiera diseñado el seguro, deberá negociar su contratación con, al menos, tres entidades aseguradoras que operen en el mercado en los riesgos objeto de cobertura para ofrecerlo en exclusiva a su cliente. Asimismo, deberá comunicar por escrito al cliente, y consignar en el expediente de cada aseguramiento, los resultados de dicha evaluación.
--	---	--	--

	Comentario Deberá incluirse un transitorio para la aplicación del inciso a) de este artículo. En el proceso paulatino del desarrollo del mercado asegurador, habrá sociedades corredoras de seguros antes de la existencia de tres entidades aseguradoras de un tipo de categoría a las que se pueda correr el riesgo para cumplir con la normativa. En este sentido, resulta inaplicable este inciso hasta tanto no hayan al menos estas tres entidades. 134) Seguros Totales La Providencia En la segunda parte de este artículo 12 se dice que el corredor deberá analizar y presentar contratos de seguro ofrecidos por al menos tres entidades aseguradoras que operen en el mercado en los riesgos objeto de cobertura, pero no dice que sucede si no hay al menos tres entidades aseguradoras que operen ese riesgo objeto de cobertura. 135) Asociación Bancaria Costarricense Observaciones Para la debida aplicación de este artículo, en específico el inciso a), debe de crearse un Transitorio III que determine <i>que dicho inciso no deberá aplicarse hasta tanto no estén autorizadas al menos 3 entidades aseguradoras dedicadas a la misma categoría de seguros</i>. Lo anterior, en virtud de que el mercado se encuentra en un proceso de desarrollo paulatino. 136) Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros	134) Respuesta a Seguros Totales La Providencia Precisamente para aclarar los contenidos de los incisos a) y b) de la norma, que se pasarán al artículo siguiente, éstos se modifican a efectos de determinar qué sucede si no se cuenta en el mercado con tres entidades aseguradoras que operen el ramo y línea correspondiente al riesgo objeto de la cobertura. 135) Respuesta a Asociación Bancaria Costarricense Ver respuesta a observaciones números 132 y 134.	
--	---	---	--

	(Canecos) Modificación Incluir un Transitorio III al final del reglamento para poder aplicar el criterio del inciso a). Justificación Deberá incluirse un transitorio para la aplicación del inciso a) de este artículo. En el proceso paulatino del desarrollo del mercado asegurador, habrá sociedades corredoras de seguros antes de la existencia de tres entidades aseguradoras de un tipo de categoría a las que se pueda correr el riesgo para cumplir con la normativa. En este sentido, resulta inaplicable este inciso hasta tanto no hayan al menos estas tres entidades. <i>“Transitorio III. El inciso a) del artículo 12 del presente reglamento, no deberá aplicarse hasta tanto no estén autorizadas al menos tres entidades aseguradoras dedicadas a la misma categoría de seguros”.</i> 137) BCR Corredora de Seguros Observaciones Para que este artículo pueda ser debidamente aplicado, debe de crearse un Transitorio que determine que dicho inciso no deberá aplicarse hasta tanto no estén autorizadas y operen de manera constante, activa y continua en el mercado, al menos 3 entidades aseguradoras dedicadas a la misma categoría de seguros. Lo anterior, en virtud de que el mercado se encuentra en un proceso de desarrollo paulatino.	136) Respuesta a Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros Ver respuesta a observaciones números 132 y 134. 137) Respuesta a BCR Corredora de Seguros Ver respuestas a observaciones números 132 y 134.	
--	--	--	--

	138) Consortium Laclé y Gutiérrez: b) En caso de que el corredor hubiera diseñado el seguro, deberá negociar su contratación con, al menos, tres entidades aseguradoras que operen en el mercado en los ramos correspondientes a los riesgos objeto de cobertura para ofrecerlo en exclusiva a su cliente. 139) Instituto Nacional de Seguros b) En caso de que el corredor hubiera diseñado el seguro, deberá negociar su contratación con, al menos, tres entidades aseguradoras que operen en el mercado en los riesgos objeto de cobertura para ofrecerlo en exclusiva a su cliente. En caso de existir menos de tres aseguradoras, la negociación se hará con las que haya. 140) Asociación Bancaria Costarricense Observaciones b) se considera procedente eliminar las palabras “en exclusiva”. 141) BCR Corredora de Seguros Observaciones Para que este artículo pueda ser debidamente aplicado, debe de crearse un Transitorio que determine que dicho inciso no deberá aplicarse hasta tanto no estén autorizadas y operen de manera constante, activa y continua en el	138) Respuesta a Consortium Laclé y Gutiérrez Se acoge la redacción propuesta, no solamente para el inciso b), sino también para el inciso a) y además se agregará la palabra “líneas”. 139) Respuesta al INS Se comprende la finalidad de la redacción propuesta, por lo que modificará la redacción del inciso b) en aras de incorporar dicho propósito. 140) Respuesta a Asociación Bancaria Costarricense Se acoge la propuesta de redacción, ya que al analizar la situación, podría darse el caso de que ese mismo seguro que se diseña para un determinado cliente posteriormente podría servir igualmente para otro. 141) Respuesta a BCR Corredora de Seguros Ver respuestas a observaciones números 132, 134, 138 y 139.	
--	---	--	--

	mercado, al menos 3 entidades aseguradoras dedicadas a la misma categoría de seguros. Lo anterior, en virtud de que el mercado se encuentra en un proceso de desarrollo paulatino. Asimismo, el ofrecimiento en exclusiva debe de eliminarse como concepto, pues limita dicha limitación, contradice el espíritu de la ley 8653, en su artículo 1, inciso a y c . 142) Banco Nacional de Costa Rica Observaciones En los incisos a) y b), incorporan la obligación de ofrecer el seguro de “al menos tres entidades aseguradoras”, pero puede suceder que en algunos casos esto resulte imposible de cumplir, si por los riesgos asegurables no existen tres seguros brindados por aseguradoras distintas para cubrirlos en el mercado. En este sentido, se debería sustituir la frase por la siguiente: “un número adecuado de entidades aseguradoras, debidamente fundamentado”. 143) Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Reforma Incluir un nuevo Transitorio (III) al final del reglamento para poder eximir la aplicación del criterio del inciso a), hasta tanto no estén autorizadas tres entidades	142) Respuesta al Banco Nacional de Costa Rica Se considera que no resulta conveniente dejar al arbitrio de las sociedades corredoras de seguros, el determinar “un número adecuado de entidades aseguradoras”, para el análisis de pólizas que deben realizar. No obstante lo anterior, para efectos de aclarar los contenidos de los incisos a) y b) de la norma, éstos se modifican con la finalidad de determinar qué sucede si no se cuenta en el mercado con tres entidades aseguradoras que operen el ramo o línea correspondiente al riesgo objeto de la cobertura. Ver respuestas a observaciones números 132, 134, 138 y 139. 143) Respuesta a Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Ver respuesta a observaciones números 132 y 134.	
--	---	---	--

	aseguradoras. Comentario Deberá incluirse un transitorio para la aplicación del inciso a) de este artículo. En el proceso paulatino del desarrollo del mercado asegurador, habrá sociedades corredoras de seguros antes de la existencia de tres entidades aseguradoras de un tipo de categoría a las que se pueda correr el riesgo para cumplir con la normativa. En este sentido, resulta inaplicable este inciso hasta tanto no hayan al menos estas tres entidades. <i>“Transitorio III. El requisito establecido en el inciso a) del artículo 12 del presente reglamento, no se aplicará hasta tanto no estén autorizadas al menos tres entidades aseguradoras dedicadas a la misma categoría de seguros”.</i> 144) Instituto Nacional de Seguros Incluye los siguiente incisos c) Mostrar al cliente los porcentajes de comisión que percibirá de las aseguradoras en cada una de las cotizaciones presentadas. d) Anteponer los intereses del cliente ante los suyos como corredor. 145) Instituto Nacional de Seguros Incluye el siguiente párrafo La sociedad corredora de seguros responderá, directamente, por los daños y perjuicios patrimoniales causados por negligencia o dolo en el ejercicio de sus actividades de intermediación o las de los	144) Respuesta al INS Se acoge la redacción propuesta, aunque con ligeros cambios, pues se considera que su propósito es el de tutelar los derechos del asegurado. Estas dos obligaciones, se incorporarán al artículo siguiente. No obstante lo anterior, se incorporarán en el siguiente artículo. 145) Respuesta al INS No se acoge la redacción propuesta, debido a que su contenido se encuentra expresamente establecido por el inciso	
--	---	--	--

	corredores que haya acreditado.	II) del artículo 22 de la LRMS.	
		Se trasladó esta parte del contenido original del artículo 11 a un artículo separado, a efectos de simplificar y ordenar el tema de las obligaciones para la cotización de seguros. En consecuencia, cambió la numeración de los restantes artículos del reglamento.	Artículo 12. Obligaciones para cotizar seguros El corredor deberá al menos: a) Analizar y presentar contratos de seguros autorizados y ofrecidos por al menos tres entidades aseguradoras que operen en el mercado en los ramos o líneas correspondientes a los riesgos objeto de cobertura. En caso de que en el mercado existan menos de tres entidades aseguradoras que operen en los ramos o líneas correspondientes a los riesgos objeto de cobertura, el análisis se realizará sobre las pólizas existentes en el mercado. Deberá presentar en un formato comparativo el resultado de su análisis, sobre aspectos tales como, las principales variables de coberturas, exclusiones y precio. b) En caso de que el corredor hubiera diseñado el seguro deberá negociar su contratación con al menos tres entidades aseguradoras, que operen en el mercado en los ramos o líneas correspondientes a riesgos objeto de la cobertura, para ofrecerlo a su cliente. En caso de que en el mercado existan menos de tres entidades aseguradoras que operen en los ramos o líneas correspondientes a los riesgos objeto de cobertura, la negociación de su contratación se realizará con las existentes en el mercado. Si el corredor de seguros diseña un producto para

			determinado cliente y posteriormente lo recomienda a otro, igualmente deberá negociar su contratación, en los términos señalados en este mismo inciso. c) Revelar por escrito al cliente los porcentajes de comisión que percibirá de las aseguradoras en cada una de las cotizaciones presentadas. d) Anteponer los intereses del cliente a los propios.
		A efectos de atender la observación número 277 del mercado, Se incorpora a la versión final el tema sobre las líneas surplus, para complementar adecuadamente la regulación de la correduría de seguros.	Artículo 13. Líneas surplus Si la cobertura del riesgo, por su complejidad o particularidad, no se encontrara disponible en el mercado costarricense, siendo imposible luego del proceso de cotización colocar el riesgo en una compañía instalada en el país, el corredor podrá cotizarlo en el mercado internacional. Su ofrecimiento solamente puede realizarse después de haber examinado todas las opciones en el mercado nacional y de haber sido rechazadas por parte de las entidades aseguradoras las propuestas de aseguramiento diseñadas para el caso específico, de tal forma que únicamente queda la posibilidad de cotizarlo en el mercado internacional para satisfacer las necesidades de aseguramiento particulares del cliente. En este caso deberá cumplirse con las obligaciones de revelación de información y los procesos de cotización establecidos para los corredores.

			Solamente pueden cotizarse “líneas surplus” con entidades aseguradoras de países con los que Costa Rica haya asumido el compromiso de aceptar la venta de esos seguros en su territorio, por medio de la suscripción de un tratado internacional vigente. Dado que estos aseguramientos, “líneas surplus”, corresponden a casos particulares de aseguramiento mediante contratos de no adhesión no deben recibir publicidad alguna.
Artículo 13. Manual de políticas y procedimientos de intermediación de seguros El Órgano de Dirección de la sociedad corredora de seguros aprobará un Manual de Políticas y Procedimientos de Intermediación. Deberá velar por su cumplimiento. Revisará su contenido por lo menos una vez al año. El contenido mínimo será: a) Estructura administrativa y de control del proceso de intermediación de seguros. b) Documentación de los procedimientos de trabajo y su vinculación con otras áreas del negocio. c) Política institucional en relación a la selección y mantenimiento de corredores de seguros.		Nota: Se elimina el inciso referido al tema de conflicto de intereses, porque esa situación la regula el Reglamento de Gobierno Corporativo. También se elimina el tema de la atención de quejas y reclamos, ya que próximamente se emitirá un reglamento que regule en detalle ese asunto. Igualmente se elimina el inciso relacionado con legitimación de capitales, en virtud de que existe normativa concreta que regula ese tema, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 14 de la Ley 8204. Además, se agrega un nuevo inciso para incorporar la obligación de velar por el cumplimiento del deber de los corredores de no incurrir en causales de prohibición o de incompatibilidad, para complementar adecuadamente los artículos 17 y 18 del reglamento. También se agrega el deber de establecer políticas y procedimientos para la publicidad, con el propósito de complementar el artículo 32 del	Artículo 14. Manual de políticas y procedimientos de intermediación de la sociedad corredora de seguros El Órgano de Dirección de la sociedad corredora de seguros aprobará deberá tener por aprobado en firme, a más tardar en la fecha de inicio de actividades, un Manual de Políticas y Procedimientos de Intermediación. Deberá velar por su cumplimiento. Revisará y revisará su contenido por lo menos una vez al año. El contenido mínimo será: a) Estructura administrativa y de control del proceso de intermediación de seguros. b) Documentación de los procedimientos de trabajo y su vinculación con otras áreas del negocio. c) Política institucional empresarial en relación a con la selección y mantenimiento de corredores de seguros.

d) Medidas de carácter punitivo que adoptará ante acciones u omisiones en que incurran los corredores de seguros, que generen incumplimientos a la normativa reguladora del mercado de seguros. e) Revelación y administración de conflictos de interés, a lo interno y a lo externo. En este último caso, en relación con otros participantes del mercado de seguros y del sistema financiero, que formen parte del mismo grupo financiero. f) Política institucional e infraestructura administrativa para la atención de quejas y reclamos presentados por los clientes. g) Plan de formación continua según lo establecido en este reglamento. h) Procedimientos para el cumplimiento de la Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso no Autorizado, Legitimación de Capitales y Actividades Conexas y su normativa relacionada.	146) Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros (Canecos) Artículo 13. Manual de políticas y procedimientos de la sociedad corredora de seguros Justificación Conviene aclarar que este artículo es de aplicación únicamente para sociedades corredoras de seguros. 147) Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Comentario Se deberá de anotar el plazo en el que el Manual de políticas y procedimientos de intermediación de seguros deberá de quedar terminado. Se sugiere que el plazo anterior se especifique respecto a conclusión de eventos previos y no con fechas. Esto permitirá establecer una adecuada secuencia a los procesos, y sin tener que actuar con ligereza ante la cercanía de la fecha de entrega. 148) Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Comentario Se deberá de anotar el plazo en el que el Manual de políticas y procedimientos de intermediación de seguros deberá de quedar terminado. Se sugiere que el plazo anterior se	reglamento. 146) Respuesta a Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros Se acoge la redacción propuesta, por tratarse de un asunto de forma. 147) Respuesta a Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Se acoge el comentario expuesto. En la redacción final se indicará que el Manual deberá estar aprobado para la fecha de inicio de actividades. Adicionalmente, se creará un transitorio, para regular el caso de las sociedades corredoras de seguros, que a la entrada en vigencia de este reglamento, ya hayan iniciado actividades. 148) Respuesta a Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Ver respuesta a observación número 147 anterior.	d) Procedimiento a seguir para velar por el cumplimiento del deber de los corredores de seguros, de no colocarse en cualesquiera de las incompatibilidades y actividades asociadas directa o indirectamente con los seguros, que generen conflictos de interés, establecidas por la normativa reguladora del mercado de seguros. Dicho procedimiento deberá establecer al menos una verificación anual del cumplimiento de ese deber. d) e) Medidas de carácter punitivo Penalidades contractuales que adoptará ante acciones u omisiones en que incurran los corredores de seguros, que generen incumplimientos al contrato y a la normativa reguladora del mercado de seguros. e) Revelación y administración de conflictos de interés, a lo interno y a lo externo. En este último caso, en relación con otros participantes del mercado de seguros y del sistema financiero, que formen parte del mismo grupo financiero. f) Política institucional e infraestructura administrativa para la atención de quejas y reclamos presentados por los clientes. g) f) Plan de formación continua según lo establecido en este reglamento. h) Procedimientos para el cumplimiento de la Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso no Autorizado,
--	--	--	--

i) Políticas y procedimientos para el manejo y protección de la información confidencial de los clientes.	especifique respecto a conclusión de eventos previos y no con fechas. Esto permitirá establecer una adecuada secuencia a los procesos, y sin tener que actuar con ligereza ante la cercanía de la fecha de entrega. 149) Instituto Nacional de Seguros c) Política empresarial en relación con la selección y mantenimiento de corredores de seguros. 150) Instituto Nacional de Seguros f) Política empresarial e infraestructura administrativa para la atención de quejas y reclamos presentados por los clientes.	149) Respuesta al INS Se acoge la redacción propuesta, por tratarse de un asunto de forma. 150) Respuesta al INS No se acoge la redacción propuesta, debido a que en un próximo reglamento sobre reclamaciones se regulará ese tema.	Legitimación de Capitales y Actividades Conexas y su normativa relacionada. g) Políticas y procedimientos para el manejo y protección de la información confidencial de los clientes. h) Medidas prudenciales que adoptará para salvaguardar los intereses de los clientes atendidos por corredores de seguros que dejen de pertenecer a su organización. i) Políticas y procedimientos para la realización de publicidad.
ARTÍCULO NUEVO		Se incorpora un nuevo artículo al reglamento para regular el tema de la cotización del seguro. Se establece el carácter vinculante de la cotización realizada por una entidad aseguradora, por un plazo mínimo, a efectos de que la sociedad corredora de seguros disponga de un tiempo prudencial para analizarla y valorarla con su cliente. Lo anterior a efectos de complementar adecuadamente el artículo 12 y darle el sustento correspondiente, pues la cotización vinculante constituye uno de los elementos esenciales para que el corredor pueda hacer el análisis comparativo que le exige dicho artículo 12.	Artículo 15. Obligación de la entidad aseguradora de remitir a la sociedad corredora de seguros una oferta de seguro vinculante. La sociedad corredora de seguros podrá solicitar a la entidad aseguradora una oferta de seguro de carácter vinculante. La entidad aseguradora contará con un plazo máximo de diez días hábiles para elaborar y remitir la oferta de seguro vinculante a la sociedad corredora de seguros. Dicha oferta tendrá una vigencia mínima de diez días hábiles, contados a partir de su notificación a la sociedad corredora de seguros, salvo que la ley establezca un plazo menor. La entidad aseguradora deberá velar porque la información que requiera de la sociedad

			corredora de seguros, para efectuar su oferta vinculante, sea equitativa a la que solicite al consumidor de seguros que contrate directamente con ella o a través de agentes de seguros no vinculados a una sociedad agencia de seguros o de sociedades agencia de seguros.
Artículo 14. Relaciones de la sociedad corredora de seguros con las entidades aseguradoras y con los clientes Las relaciones entre la sociedad corredora de seguros y las entidades aseguradoras, derivadas de la actividad de intermediación, se regirán por lo que acuerden las partes libremente sin que puedan en ningún caso afectar a la independencia de aquella. La sociedad corredora de seguros no podrá percibir de las entidades aseguradoras ninguna retribución diferente a las comisiones por la venta de seguros. Las relaciones de intermediación de seguros entre las sociedades corredoras de seguros y su clientela se regirán por los pactos que las partes acuerden libremente. La sociedad corredora de seguros y el cliente podrán acordar que la retribución incluya honorarios profesionales. En este caso deberán acordarlo por escrito y expedirse una factura por dichos honorarios de forma separada al recibo de prima emitido por la entidad aseguradora.	151) Consortium Laclé y Gutiérrez: Las relaciones de intermediación de seguros entre las sociedades corredoras de seguros y su clientela se regirán por los pactos que las partes acuerden libremente. La sociedad corredora de seguros y el cliente podrán acordar que la retribución incluya honorarios por servicios profesionales estrictamente relacionados con su objeto social exclusivo. En este caso deberán acordarlo por escrito y expedirse una factura por dichos honorarios de forma separada al recibo de prima emitido por la entidad aseguradora. 152) Consortium Laclé y Gutiérrez El pago del importe de la prima efectuado por el tomador del seguro a la sociedad corredora de seguros no se entenderá realizado a la entidad aseguradora salvo que, a cambio, el corredor entregue al tomador del seguro el recibo de prima de la entidad aseguradora. Para los efectos del inciso e) del artículo 26 de la Ley Reguladora de la Actividad Aseguradora, ningún otro tipo de remuneración o derecho económico del cliente hacia el corredor es admitido. Comentario (GR19): En este tipo de	151) Respuesta a Consortium Laclé y Gutiérrez Se acoge la propuesta de redacción que se encuentra resaltada en la observación, ya que especifica aún más el tema de la retribución por servicios profesionales de la sociedad corredora de seguros. 152) Respuesta a Consortium Laclé y Gutiérrez Se comparte el comentario y por esa razón se acoge la redacción propuesta.	Artículo 14 16. Relaciones de la sociedad corredora de seguros con las entidades aseguradoras y con los clientes Las relaciones entre la sociedad corredora de seguros y las entidades aseguradoras, derivadas de la actividad de intermediación, se regirán por lo que acuerden las partes libremente sin que puedan en ningún caso afectar la independencia de aquella. La sociedad corredora de seguros no podrá percibir de las entidades aseguradoras ninguna retribución diferente a las comisiones por la venta de seguros. Las relaciones de intermediación de seguros entre las sociedades corredoras de seguros y su clientela se regirán por los pactos que las partes acuerden libremente. La sociedad corredora de seguros y el cliente podrán acordar que la retribución incluya honorarios por servicios profesionales estrictamente relacionados con su objeto social exclusivo. En este caso deberán acordarlo por escrito y expedirse una factura por dichos honorarios de forma separada al recibo de prima emitido por la entidad aseguradora. El pago del importe de la prima efectuado

El pago del importe de la prima efectuado por el tomador del seguro a la sociedad corredora de seguros no se entenderá realizado a la entidad aseguradora salvo que, a cambio, el corredor entregue al tomador del seguro el recibo de prima de la entidad aseguradora.	intermediación se debe evitar que se compartan descuentos con los corredores pues el descuento debe ser aprovechado por el tomador del seguro. Esta posibilidad podría abrir un portillo para que ocurran muchas cosas e incluso para que se desvirtúe la obligación legal de objeto exclusivo. 153) Instituto Nacional de Seguros El pago del importe de la prima efectuado por el tomador del seguro o asegurado a la sociedad corredora de seguros no se entenderá realizado a la entidad aseguradora salvo que, a cambio, el corredor entregue al tomador del seguro o asegurado el recibo de prima de la entidad aseguradora. 154) Banco Nacional de Costa Rica Observaciones En el último párrafo se permite que el corredor pueda aceptar riesgo por parte de la empresa aseguradora, por lo tanto, debería modificarse el literal e del anexo II, de manera que fuese evidente la situación cierta. Así, deberá consignarse que se acepta el riesgo únicamente si se expide un recibo oficial de la entidad aseguradora y hacerse la aclaración en caso de no ser oficial.	153) Respuesta al INS No se acoge la redacción propuesta, debido a que se considera que el término tomador, se encuentra bien utilizado en este contexto. Se entiende como tomador a quien suscribe el contrato de seguro y se obliga al pago de la prima. 154) Respuesta al Banco Nacional de Costa Rica El contexto en el que se enmarca el contenido del último párrafo de la norma es el siguiente: por ejemplo, puede ocurrir que el corredor se encargue de efectuar el pago de la prima a la aseguradora y que ésta le entregue el recibo correspondiente; acto seguido, el corredor entrega al cliente ese recibo de pago. Por esa razón, el hecho de que el corredor entregue al cliente el recibo de pago de la prima de la entidad aseguradora, no lo convierte en agente, ni ello implica que pueda aceptar el riesgo de la aseguradora, ya que por la naturaleza jurídica del corredor de seguros, no podría atribuirse esa facultad.	por el tomador del seguro a la sociedad corredora de seguros no se entenderá realizado a la entidad aseguradora salvo que, a cambio, el corredor entregue al tomador del seguro el recibo de prima de la entidad aseguradora. Para los efectos del inciso e) del artículo 26 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, ningún otro tipo de remuneración o derecho económico del cliente hacia el corredor es admitido.
--	--	--	---

CAPÍTULO III Prohibiciones e Incompatibilidades de intermediarios de seguros y actividades asociadas, directa o indirectamente, con los seguros que pueden generar conflictos de intereses.			CAPÍTULO III Prohibiciones, e Incompatibilidades de intermediarios de seguros y actividades asociadas, directa o indirectamente, con los seguros que pueden generar conflictos de intereses.
Artículo 15. Prohibiciones e incompatibilidades Los agentes y corredores de seguros, no podrán incurrir en ninguna de las siguientes prohibiciones e incompatibilidades: a) Haber sido sancionado con la cancelación de la licencia en los últimos cinco años. b) Fungir como director, gerente o empleado de entidades aseguradoras, reaseguradoras o financieras, cuando formen parte del mismo grupo o conglomerado financiero de la sociedad intermediaria. c) Desarrollar actividades asociadas, directa o indirectamente, con los seguros que pueden generar conflicto de intereses. d) Haber sido condenado, en los últimos cinco años, por sentencia judicial penal firme, por la comisión de un delito doloso contra la propiedad, la buena fe de los negocios o la fe pública, tipificados en los títulos VII, VIII y XVI del libro II del Código Penal, respectivamente. e) Estar cumpliendo sentencia judicial penal condenatoria por la comisión de los delitos citados en el inciso	155) Instituto Nacional de Seguros Artículo 15. Prohibiciones e incompatibilidades Los agentes y corredores de seguros, no podrán: (Elimina incurrir) a) Haber sido sancionado con la cancelación de la licencia en los últimos cinco años. b) Fungir como director, gerente o empleado de entidades aseguradoras, reaseguradoras o financieras, cuando formen parte del mismo grupo o conglomerado financiero de la sociedad intermediaria. c) Desarrollar actividades asociadas, directa o indirectamente, con los seguros que pueden generar conflicto de intereses. Observaciones y sugerencias: En el artículo 15 se incluyen incompatibilidades que entendemos aplicables, pero también se incluyen prohibiciones que no tienen sanción, por lo que se sugiere incluirlas en ese mismo artículo. Por ser prohibiciones se supone que la sanción es la no autorización, sin embargo, es recomendable que quede	155) Respuesta al INS El contenido del artículo 15, es fiel reflejo de los supuestos establecidos expresamente en el artículo 20 de la LRMS. Dicha norma contempla prohibiciones e incompatibilidades, todas las cuales constituyen un obstáculo insalvable que frustran la obtención de la respectiva licencia. Adicionalmente, puede darse el caso de que una vez otorgada la licencia el intermediario incurra en alguna prohibición o incompatibilidad, por lo que procedería la revocación de la licencia conforme a lo dispuesto en el artículo 41 del Reglamento sobre autorizaciones, registros y requisitos de funcionamiento de entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros. Por ello, se comparte el comentario y se aclara que el incurrir en las prohibiciones e incompatibilidades aquí indicadas, genera el rechazo de la solicitud de licencia, o la revocación de la misma, según corresponda.	Artículo 15 17. Prohibiciones e incompatibilidades Los agentes y corredores de seguros no podrán incurrir en ninguna de las siguientes prohibiciones e incompatibilidades: a) Haber sido sancionados con la cancelación de la licencia en los últimos cinco años. b) Fungir como directores, gerentes o empleados de entidades aseguradoras, reaseguradoras o financieras, cuando formen parte del mismo grupo o conglomerado financiero de la sociedad intermediaria. c) Desarrollar actividades asociadas, directa o indirectamente, con los seguros que pueden generar conflictos de intereses. d) Haber sido condenados, en los últimos cinco años, por sentencia judicial penal firme, por la comisión de un delito doloso contra la propiedad, la buena fe de los negocios o la fe pública, tipificados en los títulos VII, VIII y XVI del libro II del Código Penal, respectivamente.

anterior. Las incompatibilidades señaladas en los incisos b) y c) del párrafo anterior se mantendrán vigentes por un período de un año, contado a partir de la fecha en que la incompatibilidad deja de afectar a la persona.	expresamente indicado. 156) Consortium Laclé y Gutiérrez: Artículo 15. Incompatibilidades Elimina todo el Artículo 15. Al hacerlo cambia numeración. 157) Juan Ignacio Quirós Recordar que en Costa Rica no existen las condenas perpetuas y que a nadie se le puede sancionar dos veces por el mismo delito. 158) Asociación Bancaria Costarricense Observaciones No existe una justificación para el establecimiento de una incompatibilidad que se mantenga vigente por el período de un año. Lo anterior debe de ser eliminado del reglamento, en tanto, no es materia que deba ser regulada vía reglamento, y nuestra jurisprudencia ha determinado que se tiene que indemnizar	156) Respuesta a Consortium Laclé y Gutiérrez No se acoge la propuesta de redacción, debido a que resulta esencial recoger en esta norma los supuestos de prohibiciones e incompatibilidades para los intermediarios personas físicas. Sobre todo, tomando en cuenta que el inciso c) constituye la base de la siguiente norma. 157) Respuesta a Juan Ignacio Quirós Efectivamente, de acuerdo a nuestro ordenamiento jurídico no resultan procedentes las penas perpetuas. Como se observa en los supuestos de prohibiciones establecidos en la norma, todos ellos se limitan en el tiempo. Adicionalmente, debe recordarse que las sanciones administrativas son independientes de otras responsabilidades, como en materia civil y penal, tal y como expresamente se indica en el párrafo segundo del artículo 35 de la LRMS. 158) Respuesta a Asociación Bancaria Costarricense El contenido del artículo 15, es fiel reflejo de los supuestos establecidos expresamente en el artículo 20 de la LRMS. Dicha norma contempla prohibiciones e incompatibilidades, todas las cuales constituyen un obstáculo insalvable, que frustran la obtención de la respectiva licencia. De conformidad con lo anterior, las incompatibilidades de	e) Estar cumpliendo sentencia judicial penal condenatoria por la comisión de los delitos citados en el inciso anterior. Las incompatibilidades señaladas en los incisos b) y c) del párrafo anterior se mantendrán vigentes por un período de un año, contado a partir de la fecha en que la incompatibilidad deja de afectar a la persona. El incurrir en las prohibiciones e incompatibilidades aquí indicadas, generará la denegatoria de la solicitud de licencia, o la revocación de la misma, según corresponda.
---	---	---	---

	a la persona que sea afectada por la incompatibilidad; en caso de no modificarse lo mencionado la norma presentaría vicios de inconstitucionalidad. 159) Instituto Nacional de Seguros Incluye un nuevo inciso f) Fungir como funcionario del ente supervisor. Las incompatibilidades señaladas en los incisos b), c) y f) del párrafo anterior se mantendrán vigentes por un período de un año, contado a partir de la fecha en que la incompatibilidad deja de afectar a la persona. 160) Banco Nacional de Costa Rica Observaciones El inciso a) no tiene sentido si se parte del hecho de que los agentes y corredores solo pueden ejercer sus funciones si cuentan con una licencia que los autorice a realizar la actividad y deben hacer todo el procedimiento de habilitación. En consecuencia, si un agente o corredor fue sancionado con la cancelación de la licencia y posteriormente hizo el trámite	los incisos b) y c), son exactamente las mismas dispuestas por ley. En consecuencia, el reglamento no está creando las incompatibilidades de los incisos b) y c). 159) Respuesta al INS No se acoge la redacción propuesta, debido a que la materia de incompatibilidades, en principio, solamente puede ser impuesta por ley. En consecuencia, al no estar señalada en la ley una incompatibilidad como la propuesta, la misma no puede incluirse en el reglamento. Adicionalmente, es importante señalar que la situación propuesta se encuentra recogida por la regulación que al respecto establece la Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública. Finalmente, el Reglamento autónomo de servicios del Banco Central de Costa Rica, en el inciso k) del artículo 117, establece como prohibición para sus empleados, prestar sus servicios profesionales a entidades supervisadas por la institución. 160) Respuesta a Banco Nacional de Costa Rica En primer lugar, debe tomarse en cuenta que el contenido del artículo 15, es fiel reflejo de los supuestos establecidos expresamente en el artículo 20 de la LRMS. En consecuencia, el inciso a) no es creación del reglamento, sino de la LRMS. Adicionalmente, corresponde aclarar que las prohibiciones como las del inciso a), son creadas por el	
--	--	---	--

	y le dieron una nueva licencia, no tiene sentido que se les niegue por cinco años la posibilidad de ser agente o corredor. En el literal b) es prudente valorar la exclusión de la prohibición y/o incompatibilidad allí contemplada para el caso de los empleados de las entidades aseguradoras, reaseguradoras o financieras, y mantener en esa condición a la figura del director y gerente.	legislador con el propósito de tutelar el interés público, ya que las sanciones que implican una cancelación de licencia o permiso, se dan usualmente por una grave violación a sus funciones o actividades en perjuicio del interés público. Por ello corresponde inhabilitar por un tiempo a estos sujetos, pues con su accionar han demostrado que no tienen las aptitudes requeridas para desempeñar sus funciones con apego al ordenamiento jurídico. Finalmente, en relación a la incompatibilidad del inciso b), no resulta posible eliminarla, ya que ella fue creada por el inciso b) del artículo 20 de la LRMS.	
Artículo 16. Actividades asociadas directa o indirectamente, con los seguros que generan conflictos de interés Se considerarán actividades asociadas directa o indirectamente con los seguros, que generan conflictos de interés, de acuerdo a lo establecido por el artículo 20, inciso c) de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, las siguientes: a) Desarrollar simultáneamente las actividades de agente de seguros y de corredor de seguros. b) Integrar el Órgano de Dirección, ser gerente, administrador o apoderado general o generalísimo, o llevar bajo cualquier título la dirección o administración de una sociedad intermediaria de seguros y desarrollar simultáneamente la actividad de agente de seguros o de corredor de seguros, para otro	161) Consortium Lacle y Gutiérrez: Elimina el encabezado Artículo 16 y continua el 15 como sigue: Las incompatibilidades del artículo 20 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros deberán observarse respecto a los agentes y corredores de seguros. Comentario (GR20): Reitera lo indicado en la LRMS. 162) Instituto Nacional de Seguros No podrán ser acreditados como intermediarios de seguros quienes realicen actividades asociadas directa o indirectamente con los seguros, que generen conflictos de interés, de acuerdo	161) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez No se acoge la redacción propuesta, porque se considera importante traer al reglamento el contenido íntegro de las prohibiciones e incompatibilidades de la ley. Sobre todo tomando en cuenta que en esta norma se desarrolla el contenido del inciso c) del artículo 20 de la ley, según el cual, corresponde al reglamento definir cuáles son los supuestos que implican desarrollar actividades asociadas, directa o indirectamente, con los seguros que pueden generar conflicto de intereses. 162) Respuesta al INS No se acoge la redacción propuesta, ya que el incurrir en esas causales, genera no solamente la denegatoria de la solicitud, sino también podría ocasionar la cancelación de la licencia que se	Artículo 16 18. Actividades asociadas directa o indirectamente, con los seguros que generan conflictos de interés Se considerarán actividades asociadas directa o indirectamente con los seguros, que generan conflictos de interés, de acuerdo a lo establecido por el artículo 20, inciso c) de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, las siguientes: a) Desarrollar simultáneamente las actividades de agente de seguros y de corredor de seguros. b) Integrar el Órgano de Dirección, ser gerente, administrador o apoderado general o generalísimo, o llevar bajo cualquier título la dirección o administración de una sociedad intermediaria de seguros y desarrollar simultáneamente la actividad de agente

intermediario de igual o diferente naturaleza. c) Integrar el Órgano de Dirección, ser gerente, administrador o apoderado general o generalísimo, o llevar bajo cualquier título la dirección o administración de una entidad aseguradora o reaseguradora y desarrollar simultáneamente la actividad de agente de seguros o de corredor de seguros. d) Desarrollar la actividad de agente de seguros o de corredor de seguros para una sociedad intermediaria de seguros y ser accionista, empleado o auxiliar externo de otra sociedad intermediaria de seguros de igual o distinta naturaleza, de una entidad aseguradora o reaseguradora. e) Desarrollar la actividad de agente de seguros en forma independiente y simultáneamente integrar el Órgano de Dirección, ser gerente, administrador o apoderado general o generalísimo, o llevar bajo cualquier título la dirección o administración de una sociedad intermediaria de seguros, de una entidad aseguradora o reaseguradora. f) Desarrollar la actividad de agente de seguros en forma independiente y ser accionista, empleado o auxiliar externo de una sociedad intermediaria de seguros, de una entidad aseguradora o reaseguradora. g) Integrar el Órgano de Dirección, ser gerente, administrador o apoderado general o generalísimo, o llevar bajo	con lo establecido por el artículo 20, inciso c) de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, dichas actividades serán las siguientes: 163) Asociación Bancaria Costarricense Observaciones Debe de incluirse un nuevo inciso que establezca: desarrollar una actividad de agente de seguros para una sociedad intermediaria de seguros donde un familiar del agente de seguros hasta un tercer grado de consanguinidad o afinidad, sea accionista de la sociedad intermediaria. 164) Asociación Nacional de Agencias de Seguros (Andas) Observación Sobre este artículo, consideramos que se debe aclarar el carácter no retroactivo de estas disposiciones, puesto que hay una serie de relaciones de muchos años, que caben en estos supuestos. Debería aclararse que la aplicación de este reglamento es hacia el futuro.	hubiera otorgado anteriormente. De conformidad con lo anterior y para efectos de brindar coherencia, se establecerá que el incurrir en estas causales puede generar la denegatoria de la solicitud o revocación de la licencia, según sea el caso. 163) Respuesta a Asociación Bancaria Costarricense No se acoge la redacción propuesta, debido a que los supuestos de este artículo están relacionados más bien con incompatibilidades de actividades en cabeza del intermediario persona física, que puedan generar conflictos de interés, y no con situaciones de parentescos entre intermediarios y accionistas de la compañía intermediaria. Sin embargo, las sociedades corredoras de seguros tienen plena libertad para incorporar la situación propuesta, en sus manuales de políticas como conflicto de interés. 164) Respuesta a Asociación Nacional de Agencias de Seguros La aplicación de este artículo no es retroactiva. Al respecto debe tenerse presente que el principio de irretroactividad de la ley, no implica en modo alguno, mantener situaciones jurídicas perpetuamente, sin posibilidad de cambio hacia futuro. En este orden de ideas, se debe comprender que es posible, por ejemplo, modificar una determinada situación que se regía de una manera, para que a partir de una modificación de la normativa, esa	de seguros o de corredor de seguros, para otro intermediario de igual o diferente naturaleza. c) Integrar el Órgano de Dirección, ser gerente, administrador o apoderado general o generalísimo, o llevar bajo cualquier título la dirección o administración de una entidad aseguradora o reaseguradora y desarrollar simultáneamente la actividad de agente de seguros o de corredor de seguros. d) Desarrollar la actividad de agente de seguros o de corredor de seguros para una sociedad intermediaria de seguros y ser accionista, empleado o auxiliar externo de otra sociedad intermediaria de seguros de igual o distinta naturaleza, de una entidad aseguradora o reaseguradora. e) Desarrollar la actividad de agente de seguros en forma independiente sin vinculación a una sociedad agencia de seguros y simultáneamente integrar el Órgano de Dirección, ser gerente, administrador o apoderado general o generalísimo, o llevar bajo cualquier título la dirección o administración de una sociedad intermediaria de seguros, de una entidad aseguradora o reaseguradora. f) Desarrollar la actividad de agente de seguros en forma independiente sin vinculación a una sociedad agencia de seguros y ser accionista, empleado o
--	---	---	--

cualquier título la dirección o administración de una sociedad operadora de seguros autoexpedibles, o ser accionista o empleado de ella y desarrollar simultáneamente la actividad de agente de seguros o de corredor de seguros.	165) Banco Nacional de Costa Rica Observaciones Se considera prudente también revisar la tipicidad de conflicto de interés contemplada en el inciso f) de este artículo.	situación no prosiga hacia futuro y se adapte al cambio dictado por el ordenamiento jurídico. En consecuencia, se procederá a crear un transitorio, para conceder a las sociedades intermediarias, un plazo razonable para que gestionen ante la Superintendencia las correspondientes solicitudes de cambios de estatutos, a efectos de realizar los cambios de nombramientos que correspondan. 165) Respuesta al Banco Nacional de Costa Rica Se revisó la prudencia, razonabilidad y proporcionalidad, no solo del inciso f), sino del resto de incisos del artículo, y se considera que resulta prudente, razonable y proporcionado incluir dicha incompatibilidad porque el hecho de ser agente de seguros no vinculado a una sociedad agencia de seguros y ser simultáneamente socio, empleado o auxiliar externo de una compañía intermediaria de seguros, aseguradora o reaseguradora, lo coloca en una situación comprometedora, debido a que podría obtener un provecho indebido, al tener acceso a información sensible para la respectiva compañía, como por ejemplo, bases de datos de clientes.	auxiliar externo de una sociedad intermediaria de seguros, de una entidad aseguradora o reaseguradora. g) Integrar el Órgano de Dirección, ser gerente, administrador o apoderado general o generalísimo, o llevar bajo cualquier título la dirección o administración de una sociedad operadora un operador de seguros autoexpedibles, o ser accionista o empleado de ella él y desarrollar simultáneamente la actividad de agente de seguros o de corredor de seguros. El incurrir en las causales aquí indicadas, generará la denegatoria de la solicitud de licencia, o la revocación de la misma, según corresponda.
	166) Instituto Nacional de Seguros g) Integrar el Órgano de Dirección, ser gerente, administrador o apoderado general o generalísimo, o llevar bajo cualquier título la dirección o administración de un operador de seguros autoexpedibles, o ser	166) Respuesta al INS No se acoge la redacción propuesta, porque el operador de seguros autoexpedibles, solamente puede ser una persona jurídica. Así se infiere del contenido del artículo siguiente.	

	accionista o empleado de ella y desarrollar simultáneamente la actividad de agente de seguros o de corredor de seguros.		
Nuevo artículo		A efectos de complementar adecuadamente los artículos 17 y 18 que se refieren a la materia de las prohibiciones e incompatibilidades, se incorpora un nuevo artículo en el cual se establece la obligación de las aseguradoras, sociedades agencias y sociedades corredoras de seguros de reportar a la Superintendencia los intermediarios que se coloquen en alguna de las causales establecidas por los artículos 17 y 18 del reglamento.	Artículo 19. Suspensión de la licencia El intermediario a quien se le hubiera otorgado la respectiva licencia, no podrá colocarse posteriormente en cualesquiera de las incompatibilidades, prohibiciones y actividades asociadas directa o indirectamente con los seguros, que generen conflictos de interés, establecidas por la normativa reguladora del mercado de seguros. La inobservancia de este deber constituirá causal de suspensión de la licencia, de conformidad con lo establecido por el artículo 41 del Reglamento sobre autorizaciones, registros y requisitos de funcionamiento de entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros. Las entidades aseguradoras, las sociedades agencias de seguros y las sociedades corredoras de seguros deberán velar por el cumplimiento de este deber. Reportarán inmediatamente a la Superintendencia acerca del incumplimiento de esta obligación, junto con la acreditación de los elementos que sustenten esa situación.
CAPÍTULO IV Comercialización de seguros autoexpedibles	167) Consortium Lacle y Gutiérrez: Distribución de seguros autoexpedibles	167) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez No se acoge la redacción propuesta. Ver respuesta a observación número 1.	CAPÍTULO IV Comercialización de seguros autoexpedibles
Artículo 17. Operador de seguros autoexpedibles	168) Instituto Nacional de Seguros Son operadores de seguros autoexpedibles las personas que,	168) Respuesta al INS No se acoge la redacción propuesta del primer párrafo. Ver respuesta a	Artículo 17 20. Operador de seguros autoexpedibles

Son operadores de seguros autoexpedibles las personas jurídicas que, mediante la celebración de un contrato mercantil con una entidad aseguradora, se comprometen frente a dicha entidad aseguradora a realizar la distribución de los productos de seguros convenidos que se encuentren registrados ante la Superintendencia como seguros autoexpedibles. Los operadores se clasifican en exclusivos o vinculados. En el primer caso, se mantiene una relación de exclusividad con una entidad aseguradora. En el segundo caso, los operadores pueden intervenir en la distribución de productos de varias entidades aseguradoras.	mediante la celebración de un contrato mercantil con una entidad aseguradora, se comprometen frente a dicha entidad aseguradora a realizar la distribución de los productos de seguros convenidos que se encuentren registrados ante la Superintendencia como seguros autoexpedibles. Los operadores se clasifican en exclusivos o vinculados. En el primer caso, se mantiene una relación de exclusividad con una entidad aseguradora. En el segundo caso, los operadores pueden intervenir en la distribución de productos de varias entidades aseguradoras en líneas de seguros que no compitan entre sí. Observaciones y sugerencias En el Artículo 17 se incluyó la prohibición para los operadores de seguros autoexpedibles de comercializar productos que compitan entre sí, por ser un intermediario de la aseguradora. Se sugiere incorporar como Anexo al Reglamento de Autorizaciones y Registro, lo relativo a los requisitos para registro de Operadores de Seguros Autoexpedibles, 169) Asociación Bancaria Costarricense Observaciones La Ley del Mercado de Seguros en el artículo 24 crea un nuevo mercado de seguros autoexpedibles. Al ser seguros nuevos en nuestro sistema, el reglamento debe normar de forma más específica los	observación número 166. Por otro lado, sí se acoge la redacción propuesta del segundo párrafo que se resaltó en la observación. Adicionalmente, se sustituirá la palabra “vinculado” por “no exclusivo”. Así mismo, en cuanto a la sugerencia de incorporar un anexo al Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de Entidades Supervisadas por la Superintendencia General de Seguros, para el registro de operadores de seguros autoexpedibles, se procederá a incorporar esa observación en un proyecto de reforma al Reglamento sobre autorizaciones, registros y requisitos de funcionamiento de entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros Finalmente, en vista de la respuesta a la observación número 35, se traslada el contenido del primer párrafo al artículo 3, de tal forma que constituya la definición de dicha figura. 169) Respuesta a Asociación Bancaria Costarricense Se considera que este reglamento regula adecuadamente los elementos básicos de esta figura. No obstante lo anterior, tal y como se indicó en la parte final de respuesta a la observación número 168, se reformará el Reglamento sobre	Son operadores de seguros autoexpedibles las personas jurídicas que, mediante la celebración de un contrato mercantil con una entidad aseguradora, se comprometen frente a dicha entidad aseguradora a realizar la distribución de los productos de seguros convenidos que se encuentren registrados ante la Superintendencia como seguros autoexpedibles. Los operadores de seguros autoexpedibles se clasifican en exclusivos o vinculados y no exclusivos. En el primer caso, se mantiene una relación de exclusividad con una entidad aseguradora. En el segundo caso, los operadores pueden intervenir en la distribución comercialización de productos de varias autoexpedibles de entidades aseguradoras en líneas de seguros autoexpedibles que no compitan entre sí.
---	--	---	---

	elementos que le corresponde. Asimismo, se debe de determinar en la normativa que por ser productos masivos su renovación anual debe de ser automática, la cual vencería con el no pago del cliente, dado que resulta muy costoso para la entidad aseguradora realizar una redocumentación todos los años con los clientes. 170) Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Modificación Los operadores se clasifican en exclusivos o no exclusivos. En el primer caso, se mantiene una relación de exclusividad con una entidad aseguradora. En el segundo caso, los operadores pueden intervenir en la distribución de productos de varias entidades aseguradoras. Comentario Sustituir el término “vinculado” por “no exclusivo”.	Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de Entidades Supervisadas por la Superintendencia General de Seguros, para regular el tema del registro de estos operadores de seguros autoexpedibles. Ahora bien, en relación con el tema de la renovación de este tipo de seguros, ello resulta contrario al mandamiento expreso del artículo 24 de la LRMS, ya que el inciso e) de esa norma señala que una característica de estos seguros es que no son susceptibles de renovación. Finalmente, para atender la observación planteada, se procederá a regular para el caso concreto de los operadores de seguros autoexpedibles, la materia de la formación y capacitación continua de ellos, así como el tema de los deberes de información con respecto a estos seguros autoexpedibles, por lo que se agregará un nuevo artículo que regule ese tema. 170) Respuesta a Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Se acoge la redacción propuesta, por tratarse de un asunto de forma.	
--	--	--	--

	171) Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros (Canecos) Modificación Los operadores se clasifican en exclusivos o no exclusivo. En el primer caso, se mantiene una relación de exclusividad con una entidad aseguradora. En el segundo caso, los operadores pueden intervenir en la distribución de productos de varias entidades aseguradoras. Justificación Corregir el tema descrito según comentario de artículo 8 anterior. 172) Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Reforma Los operadores se clasifican en exclusivos o no exclusivos. En el primer caso, se mantiene una relación de exclusividad con una entidad aseguradora. En el segundo caso, los operadores pueden intervenir en la distribución de productos de varias entidades aseguradoras. Comentario Sustituir el término vinculado por no-exclusivo. 173) Asociación Nacional de Agencias de Seguros (Andas) Observaciones ...En el segundo caso, los operadores pueden intervenir en la distribución de productos de varias entidades	171) Respuesta a Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros Ver respuesta a observación número 170 anterior. 172) Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Ver respuesta a observación número 170. 173) Respuesta a Asociación Nacional de Agencias de Seguros Se comparte la observación. Por tal motivo, se modifica la redacción del artículo, para aclarar que los operadores de seguros autoexpedibles no exclusivos	
--	--	--	--

	aseguradoras. De la misma forma que los Intermediarios tienen una prohibición expresa en la Ley para comercializar productos que compitan entre sí. Cualquier tipo o figura de Intermediación debe tener la misma regulación por el principio de exclusividad y transparencia que persigue esta regulación, la cual debe cumplirse en igualdad de condiciones para los diferentes actores del mercado. 174) BCR Corredora de Seguros Observaciones Se debe de agregar como un inciso adicional, la capacidad de la Sociedad Corredora de diseñar seguros autoexpedibles y de ser un canal de intermediación adicional, para la comercialización de estos productos, tal y como lo hicieron en el pasado las Agencias Comercializadoras del INS y como igualmente deberían de poder participar las sociedades agencias y sociedades corredoras hoy día, pues su aporte y accesibilidad de contacto con el cliente, en especial el de estos intermediarios vinculados a grupos financieros, las convierte en participantes necesarios dentro de este segmento, pues pueden garantizar a los consumidores de estos seguros, la objetividad en el diseño, competitividad y ofrecimiento de estos productos, los cuales de igual manera, serían evaluados de manera independiente y podrían ser ajustados a las necesidades que los consumidores vayan planteando, conforme el mercado se desarrolle y la cultura de	pueden comercializar seguros de otras entidades aseguradoras en líneas de seguros que no compitan entre sí. 174) Respuesta a BCR Corredora de Seguros De conformidad con lo establecido por la LRMS, las sociedades corredoras de seguros se encuentran facultadas por ley para brindar asesoría a aquellas personas que desean adquirir un seguro; por lo que se infiere que la asesoría es para necesidades especiales de quienes adquieren seguros y no para diseñar productos masivos de interés para las aseguradoras. En cuanto a la posibilidad de que la sociedad corredora de seguros sea un canal de comercialización de seguros autoexpedibles, ello resulta contrario a la naturaleza jurídica que le ha conferido la ley, así las cosas, puede recomendar al cliente un determinado seguro autoexpedible, después de haber realizado el análisis comparativo dispuesto por el reglamento y comprarlo para el cliente que así lo solicite, al igual que ocurre con cualquier otro seguro, pero no podría constituirse como operador de seguros autoexpedibles, sea como vendedor de esos seguros. No obstante lo anterior, el banco sí podría	
--	--	---	--

	aseguramiento del Costarricense se incrementa. Los Seguros autoexpedibles, al ser seguros nuevos en nuestro mercado, deben de ser normados de manera más específica en los elementos que les corresponda, en especial en las obligaciones de información y de garantía que dichos intermediarios que los comercialicen deben de tener como mínimo, los cuales deben ser concordantes con el grado de exigencia definido para el resto de intermediarios autorizados, igualmente por la masividad y enfoque de simplicidad que representan, deben de poseer una renovación anual de carácter automático, la cual podría de manera anticipada ser cancelada por el cliente en caso de no pago o de no desear el seguro, o en caso de la aseguradora, al determinarse algún espíritu contrario a la máxima de la buena fe, que se haya dado en su contratación, por parte del Consumidor de Seguros. 175) Banco Nacional de Costa Rica Observaciones El artículo 24 de la ley 8653 establece que: "Las entidades aseguradoras podrán acordar contratos mercantiles con personas diferentes de los intermediarios regulados en esta Ley para la distribución de seguros autoexpedibles". Bajo ese criterio se considera que la condición de la venta está en función del contrato mercantil y no de la naturaleza de la	constituirse como operador de seguros autoexpedibles. Por otro lado, se considera que el reglamento regula adecuadamente la figura del operador de seguros autoexpedibles, pues en atención a la observación número 169, se introducirán dos artículos que regulan especialmente la figura, en cuanto a temas de formación y capacitación y deberes de información. También se agregará un nuevo anexo al Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de Entidades Supervisadas por la Superintendencia General de Seguros, para el registro de operadores de seguros autoexpedibles, para lo cual se incorporará un artículo que reforme dicho reglamento, producto de las observaciones recibidas del mercado. En cuanto a la posibilidad de renovación de esta clase de seguros, ello resulta contrario al mandamiento expreso del artículo 24 de la LRMS, ya que el inciso e) de esa norma señala que una característica de estos seguros es que no son susceptibles de renovación. 175) Respuesta al Banco Nacional de Costa Rica Pretender que la sociedad corredora de seguros sea un canal de comercialización de seguros autoexpedibles, resulta contrario a la naturaleza jurídica que le ha conferido la ley. Su labor de asesoría independiente y objetiva es intrínseca a su naturaleza. Además debe tomarse en cuenta que por ser la sociedad corredora de seguros una compañía de objeto	
--	--	--	--

	empresa. En otras palabras, cualquier empresa puede vender seguros autoexpedibles y no es la naturaleza de esta la que define la forma de comercialización o la característica de la misma. Por lo tanto, las empresas corredoras pueden vender autoexpedibles sin necesidad de cumplir con la asesoría que se plantea como propia de estas ya que la naturaleza misma del producto desvirtúa la función.	social exclusivo, solamente puede desarrollar un único objeto social. En consecuencia, pretender que la sociedad corredora de seguros pueda desarrollar simultáneamente la actividad de comercialización de seguros autoexpedibles, sería igualmente contrario a lo dispuesto por ley, ya que tendría dos objetos sociales y ello es prohibido por ley. Ahora bien, aunque la sociedad corredora de seguros no puede comercializar seguros autoexpedibles, sí podría hacerlo el banco como tal, pues operador de seguros autoexpedibles, puede ser en principio, cualquier persona jurídica que no tenga por disposición de ley un objeto social exclusivo.	
Artículo 18. Contenido mínimo del contrato mercantil El contrato de operador de seguros autoexpedibles deberá contener como mínimo lo siguiente: a) Indicación de que el operador actúa en nombre y por cuenta de la entidad aseguradora. b) Enumeración de los seguros autoexpedibles sujetos a comercialización, los cuales deberán encontrarse registrados como seguros autoexpedibles ante la Superintendencia.	176) Seguros Totales La Providencia Comentario: Se echa de menos en este artículo que el contenido mínimo del contrato mercantil para los operadores de seguros autoexpedibles, no incluyan cláusulas relativas a las consecuencias de carácter punitivo por acciones u omisiones incurridas por el operador o sus empleados. Tampoco se incluyen las obligaciones relativas al tema de legitimación de capitales, ni regulaciones relativas a la asesoría que debería brindar al cliente el operador de estos seguros autoexpedibles.	176) Respuesta a Seguros Totales La Providencia En cuanto a la ausencia de incorporar como cláusulas del contrato, aquellas relativas a penalidades contractuales por acciones u omisiones incurridas por los operadores de seguros autoexpedibles; al tema de legitimación de capitales y de asesoría al cliente, se indica lo siguiente: se concuerda con el hecho de que la omisión del tema de penalidades contractuales debe incorporarse a esta relación contractual y así se procederá a hacerlo mediante la inclusión de un inciso a este artículo, en razón de la observación aquí expuesta por el mercado; en cuanto al tema de la legitimación de capitales, existe normativa que regula precisamente ese tema y le es aplicable a los participantes	Artículo 18 21. Contenido mínimo del contrato mercantil de operador de seguros autoexpedibles El contrato de operador de seguros autoexpedibles deberá contener como mínimo lo siguiente: a) Indicación de que el operador de seguros autoexpedibles actúa en nombre y por cuenta de la entidad aseguradora. b) Enumeración de los seguros autoexpedibles sujetos a comercialización, los cuales deberán encontrarse registrados como seguros autoexpedibles ante la Superintendencia.

c) Indicación de que los importes pagados por el tomador del seguro al operador se considerarán cancelados a la entidad aseguradora, mientras que los importes pagados por la entidad aseguradora al beneficiario no se considerarán pagados a él hasta que los reciba efectivamente. d) Obligación del operador a cumplir con los planes de capacitación de las personas que forman parte de la red de comercialización y determinación de las consecuencias por el incumplimiento de dicha obligación. e) Determinación de la forma y plazos dentro de los cuales deberá informar a la entidad aseguradora sobre los seguros emitidos. f) Determinación del plazo para que el agente independiente o la sociedad agencia de seguros, entregue a la	177) Banco Nacional de Costa Rica Observaciones En el inciso a) debe señalarse que el operador de autoexpedibles no puede actuar en nombre y por cuenta de la aseguradora, ya que no es una aceptadora de riesgos, sino un simple canal de comercialización. 178) Consortium Lacle y Gutiérrez: b) Enumeración de los seguros autoexpedibles sujetos a distribución, los cuales deberán encontrarse registrados como seguros autoexpedibles ante la Superintendencia. 179) Instituto Nacional de Seguros	del mercado de seguros, de conformidad con lo establecido por el artículo 14 de la Ley 8204, por esa razón no se hará referencia en el reglamento a esa materia, para evitar confusiones; finalmente en relación al tema de la asesoría a clientes, debe tomarse en cuenta que por las características de este contrato de seguro, los empleados de los operadores de seguros autoexpedibles no requieren de conocimientos especializados ni experiencia en asesoría de seguros. 177) Respuesta al Banco Nacional de Costa Rica Dadas las características del seguro autoexpedible establecidas en el artículo 24 de la LRMS, como el ser masivo, por no exigir condiciones específicas en relación con las personas o los intereses asegurables y porque su expedición no requiere un proceso previo de análisis y selección de riesgo, precisamente actúa en nombre y por cuenta de la entidad aseguradora. Adicionalmente, recuérdese que debido a esas mismas características, estos contratos pueden ser comercializados a través de máquinas expendedoras. 178) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez Ver respuesta a observación número 1. 179) Respuesta al INS	c) Obligación del operador de seguros autoexpedibles, según sea el caso, de cumplir con los manuales, políticas y procedimientos, así como los reglamentos creados por la entidad aseguradora. Esos documentos deberán formar parte integral del contrato. d) Penalidades contractuales por acciones u omisiones incurridas por el operador de seguros autoexpedibles o su personal, que generen el incumplimiento al contrato de comercialización o a la normativa reguladora del mercado de seguros. e) Indicación de que los importes pagados por el tomador del seguro al operador de seguros autoexpedibles se considerarán cancelados a la entidad aseguradora, mientras que los importes pagados por la entidad aseguradora al beneficiario no se considerarán pagados a él hasta que los reciba efectivamente. f) Determinación de la forma y plazos para informar sobre los empleados del operador de seguros autoexpedibles autorizados para la comercialización de las pólizas, cuando corresponda. g) Obligación del operador a de seguros autoexpedibles de cumplir con los planes de capacitación de las personas sus empleados que forman parte de la red de comercialización, cundo proceda, y determinación de las consecuencias contractuales por el incumplimiento de dicha obligación.
--	---	---	---

entidad aseguradora, las primas que recaude en el ejercicio de sus funciones. g) Determinación de la forma y plazos para informar sobre los empleados del operador de seguros autoexpedibles autorizados para la emisión de las pólizas. h) Especificación de la comisión u otros derechos económicos que la entidad aseguradora cancelará al operador de seguros autoexpedibles, durante la vigencia del contrato y, en su caso, una vez extinguido éste. El operador debe obligarse a que en la documentación y publicidad mercantil de comercialización de seguros se exponga de forma destacada la expresión «operador de seguros autoexpedibles - exclusivo» o, en su caso, la de «operador de seguros autoexpedibles - vinculado». Deberá establecer de manera explícita la entidad con la cual mantiene el contrato.	c) Indicación de que los importes pagados por el tomador del seguro o asegurado al operador se considerarán cancelados a la entidad aseguradora, mientras que los importes pagados por la entidad aseguradora al beneficiario no se considerarán pagados a él hasta que los reciba efectivamente. 180) Consortium Laclé y Gutiérrez: d) Obligación del operador a cumplir con los planes de capacitación de las personas que forman parte de la red de distribución y determinación de las consecuencias por el incumplimiento de dicha obligación cuando proceda..Comentario (GR21): Los seguros autoexpedibles pueden distribuirse por máquinas, la capacitación no es un tema en esta materia usualmente, solamente se entrega un instructivo a lo mucho. 181) Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Modificación Eliminarlo. Comentario Eliminar este artículo por cuanto deberá existir la posibilidad de vender seguros por medio de máquinas.	No se acoge la redacción propuesta, debido a que se considera que el término más adecuado es tomador, puesto que es quien suscribe el seguro y paga la póliza. 180) Respuesta a Consortium Laclé y Gutiérrez Se acoge parcialmente la redacción propuesta, sea agregar la frase “cuando proceda”, por tratarse de un asunto de forma. 181) Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica No se acoge la redacción propuesta. Así como es posible comercializar seguros autoexpedibles a través de máquinas, también es posible que los empleados del operador de seguros autoexpedibles los comercialicen. Por esa razón se considera que no es conveniente eliminar el inciso y más bien en la versión final se modifica, para dar a entender que existe la posibilidad de que la comercialización no se realice solamente a través de personas, de tal	e) h) Determinación de la forma y los plazos dentro de los cuales deberá informar a la entidad aseguradora sobre los seguros emitidos, comercializados, sea por sus empleados o a través de medios automatizados. f) i) Determinación del plazo para que el agente independiente o la sociedad agencia de seguros, operador de seguros autoexpedibles entregue a la entidad aseguradora, las primas que recaude en el ejercicio de sus funciones. g) Determinación de la forma y plazos para informar sobre los empleados del operador de seguros autoexpedibles autorizados para la emisión de las pólizas. h) j) Especificación de la comisión u otros derechos económicos que la entidad aseguradora cancelará al operador de seguros autoexpedibles, durante la vigencia del contrato y, en su caso, una vez extinguido éste. El operador debe obligarse a que en la documentación y publicidad mercantil de comercialización de seguros se exponga de forma destacada la expresión «operador de seguros autoexpedibles - exclusivo» o, en su caso, la de «operador de seguros autoexpedibles - vinculado». Deberá establecer de manera explícita la entidad con la cual mantiene el contrato. k) El operador de seguros autoexpedibles debe obligarse a que en la documentación y publicidad mercantil de comercialización de seguros se exponga de forma destacada la expresión «operador de seguros
--	--	--	--

	forma que cuando sean comercializados por empleados del operador de seguros autoexpedibles, sí tenga que darse algún tipo de capacitación. 182) Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones Reforma Eliminarlo. Comentario Eliminar este artículo por cuanto deberá existir la posibilidad de vender seguros por medio de máquinas. 183) Asociación Bancaria Costarricense Observaciones Se considera que se debe de eliminar el inciso d) del artículo 18 en el tanto genera un retroceso en la materia, dado que nos encontramos en una era tecnológica por lo que se debe de permitir la posibilidad de comercializar seguros a través de medios electrónicos. 184) Instituto Nacional de Seguros e) Determinación de la forma y los plazos dentro de los cuales deberá informar a la entidad aseguradora sobre los seguros emitidos. 185) Consortium Lacle y Gutiérrez: f) Determinación del plazo para que el operador, entregue a la entidad aseguradora, las primas que recaude en el ejercicio de sus funciones. Comentario (GR22): No tiene que ser agente de seguros ni sociedad agencia porque estamos en autoexpedibles.	182) Respuesta a Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones Ver respuesta a observación número 181. 183) Respuesta a Asociación Bancaria Costarricense Ver respuesta a observación número 181. 184) Respuesta al INS Se acoge la redacción propuesta, por tratarse de un asunto de forma. 185) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez Se acoge la redacción propuesta, por tratarse de un asunto de forma.	autoexpedibles – exclusivo» o, en su caso, la de «operador de seguros autoexpedibles – no exclusivo». Deberá establecer de manera explícita la entidad con la cual mantiene el contrato.
--	--	---	---

	186) Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Modificación f) Determinación del plazo para que el operador de seguros autoexpedibles, entregue a la entidad aseguradora, las primas que recaude en el ejercicio de sus funciones. Comentario Corrección de forma. Sustituir términos erróneos por el correcto “operador de seguros autoexpedibles”. 187) Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros (Canecos) Modificación f) Determinación del plazo para que el operador de seguros autoexpedibles, entregue a la entidad aseguradora, las primas que recaude en el ejercicio de sus funciones. Justificación Corrección de forma. Se debe sustituir los términos por el correcto: “operador de seguros autoexpedibles”. 188) Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Reforma f) Determinación del plazo para que el operador de seguros autoexpedibles, entregue a la entidad aseguradora, las primas que recaude en el ejercicio de sus funciones. Comentario Corrección de forma. Sustituir términos erróneos por el correcto “operador de	186) Respuesta a Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Ver respuesta a observación número 185. 187) Respuesta a Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros Ver respuesta a observación número 185. 188) Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Ver respuesta a observación número 185.	
--	--	---	--

	seguros autoexpedibles”. 189) Instituto Nacional de Seguros f) Determinación del plazo para que el operador de seguros autoexpedibles, entregue a la entidad aseguradora, las primas que recaude en el ejercicio de sus funciones. 190) Seguros Totales La Providencia El inciso f) tiene un error porque pese a que el artículo se refiere a los operadores de seguros autoexpedibles, en este inciso se cita al agente independiente o la sociedad agencia de seguros. 191) Banco Nacional de Costa Rica Observaciones En el literal f) se da la confusión sobre si los agentes independientes y las sociedades agencias comercializan seguros autoexpedibles o si los operadores tendrán un plazo para el pago de las primas a la empresa aseguradora. 192) Banco Nacional de Costa Rica Observaciones en el acápite g) no parece razonable que determinados empleados del operador de seguros autoexpedibles deban ser autorizados para emitir pólizas, en virtud de que, por definición del producto, cualquiera puede realizar dicha función, ya que no hay selección de riesgo. Así, parece innecesario el punto y restringe la operativa de un operador de seguros autoexpedible.	189) Respuesta al INS Ver respuesta a observación número 185. 190) Respuesta a Seguros Totales La Providencia Ver respuesta a observación número 185. 191) Respuesta al Banco Nacional de Costa Rica En la redacción original se incurrió en un error de digitación y se incorporaron las frases agente independiente y sociedad agencia de seguros, cuando lo correcto era agregar la frase operador de seguros autoexpedibles. En la versión final se hizo la corrección correspondiente. 192) Respuesta al Banco Nacional de Costa Rica No se acoge la redacción propuesta, ya que el operador de seguros autoexpedibles escogerá cuáles de sus empleados colocarán estos seguros. Esta escogencia implica una autorización, que es necesaria a efectos de determinar entre otras cosas, los empleados del operador de seguros autoexpedibles que deberán cumplir con los planes de capacitación.	
--	---	--	--

	193) Consortium Laclé y Gutiérrez: g) Determinación de la forma y plazos para informar sobre los empleados del operador de seguros autoexpedibles autorizados para la distribución de las pólizas. Comentario (GR23): Son autoexpedibles ya están previamente “emitidas” no hay solicitud de seguro u oferta de seguro que luego de lugar a la emisión. 194) Consortium Laclé y Gutiérrez: h) Especificación de la comisión u otros derechos económicos que la entidad aseguradora cancelará al operador de seguros autoexpedibles, durante la vigencia del contrato y, en su caso, una vez extinguido éste. El operador debe obligarse a que en la documentación y publicidad mercantil de distribución de seguros se exponga de forma destacada la expresión «operador de seguros autoexpedibles - exclusivo» o, en su caso, la de «operador de seguros autoexpedibles - vinculado». Deberá establecer de manera explícita la entidad con la cual mantiene el contrato. 195) Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros (Canecos) Modificación h) Especificación de la comisión u otros derechos económicos que la entidad aseguradora cancelará al operador de seguros autoexpedibles, durante la vigencia del contrato y, en su caso, una vez extinguido éste. El operador debe	193) Respuesta a Consortium Laclé y Gutiérrez Se acoge la idea propuesta, por lo que se sustituirá la palabra “emisión”, por “comercialización”. 194) Respuesta a Consortium Laclé y Gutiérrez Ver respuesta a observación número 1. 195) Respuesta a Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros Se acoge la redacción propuesta, por tratarse de un asunto de forma.	
--	---	---	--

	obligarse a que en la documentación y publicidad mercantil de comercialización de seguros se exponga de forma destacada la expresión «operador de seguros autoexpedibles - exclusivo» o, en su caso, la de «operador de seguros autoexpedibles no exclusivo». Deberá establecer de manera explícita la entidad con la cual mantiene el contrato. Justificación Sustituir los términos analizados en el comentario del artículo 8. 196) Instituto Nacional de Seguros Divide el inciso h) en dos, formando un inciso i) h) Especificación de la comisión u otros derechos económicos que la entidad aseguradora cancelará al operador de seguros autoexpedibles, durante la vigencia del contrato y, en su caso, una vez extinguido éste. i) El operador debe obligarse a que en la documentación y publicidad mercantil de comercialización de seguros se exponga de forma destacada la expresión «operador de seguros autoexpedibles - exclusivo» o, en su caso, la de «operador de seguros autoexpedibles - vinculado». Deberá establecer de manera explícita la entidad con la cual mantiene el contrato. 197) Cámara de Bancos e Instituciones Financieras Modificación Inclusión de un nuevo inciso.	196) Respuesta al INS Se acoge la redacción propuesta, por tratarse de un asunto de forma. 197) Respuesta a Cámara de Bancos e Instituciones Financieras Se comparte la intención de redacción propuesta, razón por la cual en la versión	
--	---	---	--

	i) Determinación de la forma y plazos para informar sobre los seguros que han sido realizados a través de máquinas expendedoras de seguros autoexpedibles. Comentario Deberá existir esta posibilidad como ocurre en otros países. Estos seguros por su fácil manejo y comprensión, son ofrecidos por la entidad aseguradora al público y éstos deben aceptarlo. Por esta razón, resulta legalmente posible que una máquina expida el documento que será firmado por la entidad. 198) Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Reforma Inclusión de un nuevo inciso. i) Determinación de la forma y plazos para informar sobre los seguros que han sido realizados a través de máquinas expendedoras de seguros autoexpedibles. Comentario Deberá existir esta posibilidad como ocurre en otros países. Estos seguros por su fácil manejo y comprensión, son ofrecidos por la entidad aseguradora al público y éstos deben aceptarlo. Por esta razón, resulta legalmente posible que una máquina expida el documento que será firmado por la entidad.	final, se modifica, lo que será el inciso h) para agregar los reportes de comercialización realizada a través de medios automatizados. 198) Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Ver respuesta a observación número 197.	
CAPÍTULO V Formación mínima de miembros del órgano de dirección de la entidad aseguradora, intermediarios, operadores y otros	199) Consortium Lacle y Gutiérrez: Actualización de conocimientos mínima de miembros del órgano de dirección de la entidad aseguradora, intermediarios, operadores y otros	199) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez Se comparte el comentario, pero no la redacción propuesta. En consecuencia, se modificará la redacción del título, para	CAPÍTULO V Formación mínima de miembros del órgano de dirección de la entidad aseguradora intermediarios, operadores y otros actores y continúa para la comercialización de seguros

actores	actores Comentario (GR24): La formación es un requisito previo para desempeñar esos puestos.	incorporar el tema de la formación continua. Así mismo, se modificará el título para hacerlo más general	
Artículo 19. Formación de miembros del Órgano de Dirección de la entidad aseguradora, intermediarios, miembros de sus órganos de dirección, y de personal de operadores de seguros autoexpedibles Las entidades aseguradoras adoptarán las medidas necesarias para la formación continua de, por lo menos la mitad de los integrantes de su Órgano de Dirección, de los agentes de seguros que hubieren acreditado, de por lo menos la mitad de los integrantes de los órganos de dirección de las sociedades de agencia y el personal de los operadores de seguros autoexpedibles autorizados para la emisión de pólizas. A tal fin, establecerán programas de formación en los que se indicarán los requisitos que deben cumplir y los medios que se van a emplear para su ejecución. Las sociedades corredoras de seguros tendrán la misma obligación en relación con sus corredores de seguros y al menos	200) Consortium Lacle y Gutiérrez: Artículo 19 Actualización de conocimientos de miembros del Órgano de Dirección de la entidad aseguradora, intermediarios, miembros de sus órganos de dirección, y de personal de operadores de seguros autoexpedibles Las entidades aseguradoras adoptarán las medidas necesarias para la formación continua o actualización de conocimientos de, por lo menos la mitad de los integrantes de su Órgano de Dirección, de los agentes de seguros que hubieren acreditado, de por lo menos la mitad de los integrantes de los órganos de dirección de las sociedades de agencia y el personal de los operadores de seguros autoexpedibles autorizados para la emisión de pólizas. A tal fin, establecerán las disposiciones contractuales correspondientes Comentario (GR25): Para no dar pie a elementos de subordinación que den lugar a relaciones laborales sin que corresponda. y los programas de formación impartidos directamente o por terceros en los que se indicarán los requisitos que deben cumplir y los medios que se van a emplear para su ejecución. 201) Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros	200) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez Se rechaza la redacción propuesta del título de la norma, por cuanto en la nueva redacción se abarca la inquietud de la observación expuesta. Adicionalmente, se modificará el título para separar a los intermediarios regulados por la Sección II, del Capítulo IV, Título I de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, de los operadores de seguros autoexpedibles que también son intermediarios de esa clase de seguros. Del título de la norma se elimina la referencia órganos de dirección de las aseguradoras e intermediarios, pues se considera que es redundante. Se acoge la redacción propuesta del párrafo primero, por cuanto se comparte el comentario que la fundamenta. 201) Respuesta a Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de	Artículo 19 22. Formación de miembros del Órgano de Dirección de la entidad aseguradora, intermediarios, miembros de sus órganos de dirección, y de personal de operadores de seguros autoexpedibles mínima y continua en entidades aseguradoras e intermediarios regulados por la Sección I, del Capítulo IV, Título I de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros Las entidades aseguradoras adoptarán las medidas necesarias para la formación continua o actualización de conocimientos como mínimo una vez al año, de, por lo menos de la mitad de los integrantes de su Órgano de Dirección, de empleados que se sirva para comercializar directamente sus seguros, de los agentes de seguros que hubieren acreditado, y de por lo menos la mitad de los integrantes de los órganos de dirección de las sociedades de agencias y el personal de los operadores de seguros autoexpedibles autorizados para la emisión de pólizas de seguros. A tal fin, establecerán las disposiciones contractuales correspondientes y los programas de formación impartidos directamente o por terceros, en los que se indicarán los requisitos que deben cumplir y los medios que se van a emplear para su ejecución y evaluación de su efectividad. Las sociedades corredoras de seguros tendrán la misma obligación en relación con

la mitad de las personas que integran el órgano de dirección. Los requisitos mínimos de formación se desarrollan en el anexo V de este reglamento. Los planes de formación deben ser aprobados por el Órgano de Dirección y formarán parte del Manual de Políticas y Procedimientos. Debe llevarse un registro en el cual firmarán los participantes de los programas de capacitación.	(Canecos) Modificación Las entidades aseguradoras adoptarán las medidas necesarias y correrán por su cuenta para la formación continua de, por lo menos la mitad de los integrantes de su Órgano de Dirección, de los agentes de seguros que hubieren acreditado, de por lo menos la mitad de los integrantes de los órganos de dirección de las sociedades de agencia y el personal de los operadores de seguros autoexpedibles autorizados para la emisión de pólizas. A tal fin, establecerán programas de formación en los que se indicarán los requisitos que deben cumplir y los medios que se van a emplear para su ejecución. Justificación Estos planes de formación deberán ser ideados y financiados directamente por la entidad aseguradora, interesados en que haya una buena formación del intermediario y de su Órgano de Dirección. 202) Consortium Lacle y Gutiérrez: Los requisitos mínimos de formación se desarrollan en el anexo V de este reglamento. Los planes de formación deben ser aprobados por el Órgano de Dirección y formarán parte del Manual de políticas y Procedimientos. Debe llevarse un registro en el cual firmarán los participantes de los programas de capacitación. Comentario (GR26): Deben contemplarse programas de formación impartidos por terceros.	Seguros No se acoge la redacción propuesta, ya que la determinación de quién asume los costos de la formación continua, constituye un tema de interés exclusivo para las partes, y serán ellas quienes pacten en el ámbito de la autonomía de la voluntad, cómo atender ese tema. 202) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez En el artículo se indica expresamente que los programas de formación pueden ser impartidos por terceros.	sus corredores de seguros y al menos la mitad de las personas que integran el órgano de dirección. Los requisitos mínimos de formación se desarrollan en el anexo V de este reglamento. Los planes de formación deben ser aprobados por el Órgano de Dirección y formarán parte del Manual de Políticas y Procedimientos. Debe llevarse un registro en el cual firmarán los participantes de los programas de capacitación.
--	--	--	---

	203) Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Modificación Eliminarlo. Comentario No se comprende el criterio del por qué debe capacitarse el 50% de los miembros de la Junta Directiva de las sociedades agencia de seguros y de las sociedades corredoras de seguros. Por el perfil de los miembros de la Junta Directiva, que en muchos casos ocupan puestos en otras Juntas Directivas de empresas del sistema financiero, no les es factible estar asistiendo a cursos de capacitación y actualización en estos temas; en adición a esto, este requisito no ocurre en otras entidades del sistema financiero como operadoras de pensiones entre otras. Los miembros de las Juntas Directivas no son los llamados en la estructura de la organización a estar frente al consumidor ni gerenciando la compañía; por el contrario, no tienen contacto con el consumidor y se dedican exclusivamente a las decisiones de políticas de la empresa y no a las decisiones de carácter operativo y administrativo. Lo mismo ocurre con operadores de seguros autoexpedibles que podrían ser grandes corporaciones nacionales que venden productos masivos, farmacias, tiendas de electrodomésticos. Los miembros de la Junta Directiva no tienen por qué estar obligados a capacitarse en estos temas, si ellos no son el punto o medio de contacto con el consumidor.	203) Respuesta a Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Se considera que precisamente porque el Órgano de Dirección de una compañía tiene entre otras tareas la de aprobar los manuales de políticas y procedimientos, resulta necesario que cuenten con conocimientos acerca de la materia de seguros. A nivel de gobierno corporativo, constituye un pilar de fundamental importancia, que los integrantes de la Junta Directiva o parte importante de ella tengan conocimientos sobre la materia que es el negocio de la compañía que dirigen. Ahora bien, en cuanto a la formación de los miembros de junta directiva de operadores de seguros autoexpedibles, una vez analizado nuevamente el tema, se comparte el comentario relacionado con ese asunto, de tal manera que al ser en principio, un negocio que no constituye el giro comercial principal de los operadores de seguros autoexpedibles, y por tratarse de la comercialización de seguros de comercialización masiva que no exigen condiciones específicas en relación con las personas o los intereses asegurables, se modificará la redacción final, para eliminar ese requisito a los miembros de junta directiva de los operadores de seguros autoexpedibles.	
--	---	---	--

	204) Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Reforma Eliminarlo. Comentario No se comprende el criterio del por qué debe capacitarse el 50% de los miembros de la Junta Directiva de las sociedades agencia de seguros y de las sociedades corredoras de seguros. Por el perfil de los miembros de la Junta Directiva, que en muchos casos ocupan puestos en otras Juntas Directivas de empresas del sistema financiero, no les es factible estar asistiendo a cursos de capacitación y actualización en estos temas; en adición a esto, este requisito no ocurre en otras entidades del sistema financiero como bancos, operadoras de pensiones entre otras. Los miembros de las Juntas Directivas no son los llamados en la estructura de la organización a estar frente al consumidor ni gerenciando la compañía; por el contrario, no tienen contacto con el consumidor y se dedican exclusivamente a las decisiones políticas de la empresa. Lo mismo ocurre con operadores de seguros autoexpedibles que podrían ser grandes corporaciones nacionales que venden productos masivos, farmacias, tiendas de electrodomésticos. Los miembros de la Junta Directiva no tienen por qué estar obligado a capacitarse en estos temas, si ellos no son el punto o medio de contacto con el consumidor.	204) Respuesta a Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Ver respuesta a observación número 203 anterior.	
--	--	--	--

	205) Asociación Bancaria Costarricense Observaciones Los miembros del Órgano Director no son los llamados, en la estructura de la organización, a estar al servicio del consumidor, ni bajo la gerencia de la empresa; por el contrario no tienen contacto con el consumidor y están dedicados a la toma de decisiones políticas de la empresa. En relación con lo anterior, a quienes se debe capacitar es a los empleados que se encuentran en contacto directo con el funcionamiento del sistema. 206) Instituto Nacional de Seguros Las entidades aseguradoras adoptarán las medidas necesarias para la formación continua de, por lo menos la mitad de los integrantes de su Órgano de Dirección, de los agentes de seguros que hubieren acreditado, de por lo menos la mitad de los integrantes de los órganos de dirección de las sociedades agencias de seguros y el personal de los operadores de seguros autoexpedibles autorizados para la emisión de pólizas. A tal fin, establecerán programas de formación en los que se indicarán los requisitos que deben cumplir y los medios que se van a emplear para su ejecución. 207) Banco Nacional de Costa Rica Observaciones <i>Este artículo establece la obligación de que las empresas aseguradoras provean</i>	205) Respuesta a Asociación Bancaria Costarricense Se considera que precisamente porque el Órgano de Dirección de una compañía tiene entre otras tareas la de aprobar los manuales de políticas y procedimientos, resulta necesario que cuenten con conocimientos acerca de la materia de seguros. A nivel de gobierno corporativo, constituye un pilar de fundamental importancia, que los integrantes de la Junta Directiva o parte importante de ella tengan conocimientos sobre la materia que es el negocio de la compañía que dirigen. 206) Respuesta al INS Se acoge la redacción propuesta resaltada en la observación, por tratarse de un asunto de forma. 207) Respuesta al Banco Nacional de Costa Rica En primer lugar, debe aclararse que las sociedades corredoras de seguros, por su	
--	--	--	--

	<i>formación continua a su dirección, a los agentes de seguros, a la dirección de las sociedades agencia y al personal de seguros autoexpedibles, pero excluye a las corredoras que cuenten con contratos de comercialización. Ello redundaría en el desconocimiento de los productos de las empresas aseguradoras y desmejoraría la información que provean los corredores a los clientes sobre las pólizas y productos en el mercado.</i>	propia naturaleza y funciones, no pueden tener contratos de comercialización con las entidades aseguradoras, pues su función esencial no es comercializar por cuenta de las aseguradoras, sino asesorar objetivamente a sus clientes. Por esa razón, solamente las sociedades agencias de seguros y los operadores de seguros autoexpedibles, pueden pactar contratos de comercialización con las entidades aseguradoras y por ello mismo, deben recibir la formación continua conforme lo determinado por la aseguradora, de acuerdo a lo establecido por este reglamento. Precisamente, una de las labores de la sociedad corredora de seguros es analizar las pólizas, cuyos textos se encuentran en un registro de acceso público. Adicionalmente, debe aclararse que nada impide que las aseguradoras hagan exposiciones de sus productos a las sociedades corredoras de seguros, pero eso es diferente a recibir formación continua de las aseguradoras, porque los corredores de seguros reciben formación de sus sociedades corredoras de seguros.	
Artículo nuevo		Para una mayor claridad, se separa el tema de la formación y capacitación continua para intermediarios, de tal forma que se maneje por aparte esta materia respecto a los operadores de seguros autoexpedibles, que son intermediarios que solamente comercializan seguros autoexpedibles, dado que en la versión anterior, se manejaba la materia en un solo artículo.	Artículo 23. Formación y capacitación continua al personal de los operadores de seguros autoexpedibles Las entidades aseguradoras adoptarán las medidas necesarias para la formación continua o actualización de conocimientos del personal de los operadores de seguros autoexpedibles encargados de la

		Con ello se atiende la observación planteada en la observación número 169 planteada por la Asociación Bancaria Costarricense.	comercialización de seguros autoexpedibles, como mínimo una vez al año. La formación continua para el personal del operador de seguros autoexpedibles encargado de comercializar este tipo de seguros, abarcará los siguientes temas: las condiciones generales, particulares y especiales de los contratos de seguros autoexpedibles que comercialicen, definiciones, cláusulas limitativas de derechos del asegurado y exclusiones de dichos contratos, así como aspectos relacionados con los procedimientos de atención y tramitación de avisos de siniestros, de quejas y reclamos de estos seguros. Estos planes de formación deben ser aprobados por el Órgano de Dirección de la entidad aseguradora y formarán parte del Manual de Políticas y Procedimientos. Debe llevarse un registro en el cual firmarán los participantes de estos programas de capacitación.
TÍTULO III. CAPÍTULO ÚNICO Deber de información	TÍTULO III. CAPÍTULO ÚNICO Deber de información 208) Asociación Bancaria Costarricense Observaciones Los artículos deben de considerar que la información pueda transmitirse mediante medios electrónicos, de manera tal que exista un flujo electrónico de información entre el cliente y el intermediario y viceversa.	208) Respuesta a Asociación Bancaria Costarricense Los artículos 24 y 31, inciso a) contemplan la posibilidad de utilizar medios de comunicación a distancia (el término incluye medios electrónicos), siempre y cuando constituya un soporte duradero que permita guardar, recuperar, reproducir fácilmente sin cambios la información y demostrar la entrega de la información exigida por la normativa reguladora del mercado de	TÍTULO III. CAPÍTULO ÚNICO Deber de información

		seguros a favor del cliente.	
Artículo 20. Perfil del cliente Las entidades aseguradoras y las sociedades corredoras de seguros deberán establecer criterios que permitan conocer el perfil del cliente, deberán especificar las exigencias y las necesidades de dicho cliente, además de los motivos que justifican cualquier tipo de asesoramiento que hayan podido darle sobre un determinado seguro.	209) Instituto Nacional de Seguros Observaciones y Sugerencias El artículo 20 tiene una redacción confusa que además, pareciera de difícil aplicación práctica en la comercialización de los seguros, por lo que se sugiere revisar su contenido. Resultaría sumamente difícil de cumplir con lo indicado, en cuanto a exigencias y necesidades del cliente, que además resultan conceptos indeterminados jurídicamente por lo que pueden ser objeto de interpretación. 210) Consortium Laclé y Gutiérrez: Artículo 20. Perfil del cliente Las entidades aseguradoras y las sociedades corredoras de seguros deberán establecer criterios que permitan conocer el perfil del cliente, salvo cuando éste solamente haya adquirido seguros autoexpedibles, deberán especificar las exigencias y las necesidades de dicho cliente, además de los motivos que justifican cualquier tipo de asesoramiento que hayan podido darle sobre un determinado seguro.	209) Respuesta al INS De conformidad con la observación expuesta por el INS, se revisó el contenido de la norma y se llegó a la conclusión de que ello no generaría un beneficio al asegurado, razón por la cual se ha decidido eliminar este artículo. 210) Respuesta a Consortium Laclé y Gutiérrez Ver respuesta a observación número 209 anterior.	Artículo 20. Perfil del cliente Las entidades aseguradoras y las sociedades corredoras de seguros deberán establecer criterios que permitan conocer el perfil del cliente, deberán especificar las exigencias y las necesidades de dicho cliente, además de los motivos que justifican cualquier tipo de asesoramiento que hayan podido darle sobre un determinado seguro.
Artículo 21. Obligación de información previa a la firma del contrato Sin perjuicio de los derechos de información que asisten al cliente, se deberá proporcionar por escrito, en un tamaño mínimo de doce, antes de que éste asuma cualquier obligación derivada de la oferta o del contrato, la información	211) Consortium Laclé y Gutiérrez: Artículo 21. Obligación de información previa a la firma del contrato Sin perjuicio de los derechos de información que asisten al cliente, se deberá proporcionar por escrito, en un tamaño mínimo de doce, antes de que éste asuma cualquier obligación derivada de la oferta o del contrato, la información	211) Respuesta a Consortium Laclé y Gutiérrez En vista del comentario formulado, se modificará la redacción para inferir que la información mínima a proporcionar al cliente es la establecida en el presente capítulo. Así mismo se traslada a la norma la aclaración de que dicha información puede ser proporcionada a	Artículo 21 24. Obligación de información previa a la firma al perfeccionamiento del contrato Sin perjuicio de los derechos de información que asisten al cliente, se deberá proporcionar por escrito, en un tamaño mínimo de doce, antes de que éste asuma cualquier obligación derivada

establecida y requerida en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros y en este reglamento. El deber de información también será exigible con ocasión de la modificación o prórroga del contrato de seguro si se han producido cambios en la información inicialmente suministrada.	Comentario (GR27): Se podría interpretar que es toda la información que consta en la Ley y el Reglamento requerida en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros y en este reglamento. El deber de información también será exigible con ocasión de la modificación o prórroga del contrato de seguro si se han producido cambios en la información inicialmente suministrada. 212) Seguros Totales La Providencia Comentario: Este artículo pareciera estar incompleto, pues se refiere a que se deberá proporcionar por escrito al cliente “en un tamaño mínimo de doce” sin decir qué o a qué se refiere. 213) Instituto Nacional de Seguros Gerencia Artículo 21. Obligación de información previa a la firma del contrato Sin perjuicio de los derechos de información que asisten al cliente, se deberá proporcionar por escrito, en un tamaño de letra mínimo de doce puntos, antes de que éste asuma cualquier obligación derivada de la oferta o del contrato, la información establecida y requerida en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros y en este reglamento. El deber de información también será exigible con ocasión de la modificación o prórroga del contrato de seguro si se han producido cambios en la información inicialmente suministrada.	través de un medio de comunicación a distancia. 212) Respuesta a Seguros Totales La Providencia Se modificará la redacción para aclarar que la información por escrito debe ser de una tipografía mínima de doce puntos. 213) Respuesta al INS Se acepta la redacción propuesta, por tratarse de un asunto de forma.	de la oferta o del contrato, la información establecida y requerida en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros y en este reglamento. El deber de información también será exigible con ocasión de la modificación o prórroga del contrato de seguro si se han producido cambios en la información inicialmente suministrada. Antes de que el interesado en la adquisición de un seguro asuma cualquier obligación derivada de la oferta o del contrato de seguro, como mínimo se le deberá proporcionar por escrito, en un tamaño de letra que no puede ser inferior a una tipografía de doce puntos, la información relativa al contrato de seguro, a la entidad aseguradora y según sea el caso, al intermediario de seguros, de acuerdo a lo dispuesto en este capítulo. Este deber de información corresponderá a la entidad aseguradora o al intermediario de seguros que realice el ofrecimiento del seguro. La entidad aseguradora deberá mantener copia escrita del recibo de toda la información previa al perfeccionamiento del contrato, debidamente fechada y firmada por el cliente. Dicha información se podrá entregar a través de un medio de comunicación a distancia que brinde un soporte duradero para guardar, recuperar, reproducir fácilmente y sin cambios la información, y demostrar su entrega. El deber de información también será exigible con ocasión de la modificación o
--	---	---	--

			prórroga del contrato de seguro, si se han producido cambios en la información inicialmente suministrada. El deber de información aplica tanto para la venta directa como a través de un intermediario de seguros u operador de seguros autoexpedible.
		A efectos de aclarar, simplificar y ordenar el tema de la información a brindar al cliente, el contenido original del artículo, relacionado con la información del contrato, se traslada a esta norma, para separar en cada artículo la información relacionada con el contrato, asegurador e intermediario.	Artículo 25.- Deber de información relativa al contrato de seguro Como mínimo, deberá informarse lo siguiente al interesado en la adquisición de un seguro, respecto al contrato: a) Información sobre el producto, incluyendo los riesgos asociados, beneficios, obligaciones, cargos y código de registro del producto en la Superintendencia. b) Requisitos para el aseguramiento y declaraciones necesarias para la evaluación del riesgo, según sea el caso. c) Explicación clara de las coberturas, distinguiendo la cobertura principal y las adicionales, en caso de existir; exclusiones del contrato, así como carencias y deducibles. d) Período de vigencia del seguro. e) Monto de la prima y procedimiento para su pago. f) Procedimiento para informar el siniestro, así como para el pago de indemnización, debiendo contemplarse al menos un

			número de contacto telefónico, fax y correo electrónico habilitados a esos efectos. En todo caso deberá establecer objetivamente los criterios para la aceptación de gastos a ser reembolsados. g) Causas de extinción del contrato. h) En los contratos que corresponda, el derecho de retracto del contrato, plazo y procedimiento. i) Derecho a recibir respuesta oportuna a todo reclamo, petición o solicitud que presenten personalmente, o por medio de su representante legal, dentro de un plazo máximo de treinta días naturales. j) Si se requiriera la declaración del cliente sobre algún aspecto destinado a configurar o apreciar el riesgo propuesto, esa declaración deberá estar extendida en forma clara, destacada y legible, debiendo contener espacio tipográfico suficiente que garantice la firma separada e independiente del cliente. Debe permitirle ampliar, agregar o indicar personalmente cualquier circunstancia en relación al riesgo declarado, debiendo posteriormente inutilizarse los espacios en blanco del documento. Deberá entregarse siempre copia del documento al declarante. k) En los casos de aceptación inmediata de la propuesta por parte de la entidad aseguradora, se hará constar esta mediante leyenda pre impresa o cualquier otro medio fehaciente que haga las veces
--	--	--	---

			de certificado de cobertura. l) Si la entidad aseguradora se reservare el derecho de aceptar o rechazar el riesgo planteado con posterioridad a la solicitud o propuesta de seguro, deberá señalar al interesado en la adquisición del seguro, el plazo dentro del cual resolverá la solicitud. Además, deberá remitir al asegurado, dentro del plazo de tres días hábiles siguientes a su asentimiento, un certificado de cobertura en el que se informe sobre la aceptación. m) Las empresas que conforman su red de proveedores de servicios auxiliares para las prestaciones por contratar. En el momento de requerir los servicios, el consumidor escogerá libremente entre los distintos proveedores que conformen la red. Este requisito, si así lo consiente el tomador, de lo cual deberá quedar prueba, podrá reemplazarse con la disposición de la lista en el sitio oficial de Internet de la aseguradora.
Artículo 22. Deberes de información de la entidad aseguradora Además de las obligaciones de información establecidas en la ley, la entidad aseguradora deberá informar por escrito al cliente antes de la celebración del contrato, cuando comercialice directamente sus productos de seguro: 1) Datos de la entidad aseguradora: a) Su identidad, dirección,	214) Instituto Nacional de Seguros 1) Datos de la entidad aseguradora: a) Su identidad, dirección, teléfono, fax, de sus oficinas centrales y sucursales y, en su caso, correo	Nota: A efectos de aclarar, simplificar y ordenar el tema de la información al cliente, se mantiene lo relacionado con la información relativa a la entidad aseguradora y trasladó la parte relacionada con el contrato de seguro al artículo anterior. 214) Respuesta al INS No se acoge la redacción propuesta. Lo importante es establecer la exigencia de un deber de información de contacto adecuada para el cliente. Se considera	Artículo 22 26. Deber de información de relativo a la entidad aseguradora Además de las obligaciones de información establecidas en la ley, la entidad aseguradora deberá informar por escrito al cliente antes de la celebración del contrato, cuando comercialice directamente sus productos de seguro: 1) Datos de la entidad aseguradora: Como mínimo deberá informarse lo siguiente al interesado en la adquisición de un seguro, respecto a la entidad aseguradora:

teléfono, fax y, en su caso, correo electrónico a los cuales pueda dirigirse el cliente. b) El Registro en el que esté inscrita, así como los medios para poder comprobar dicha inscripción. c) Calificación de riesgo. d) El tratamiento de sus datos de carácter personal según lo previsto en el artículo 6 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653. e) Los procedimientos previstos que permitan a los consumidores y otras partes interesadas presentar quejas. f) Los procedimientos de resolución extrajudiciales de conflictos previstos en la Ley. 2) Contrato de seguro a) Información sobre el producto, incluyendo los riesgos asociados, beneficios, obligaciones y cargos. b) Explicación clara de las coberturas y exclusiones de la póliza. c) Período de vigencia del seguro. d) Procedimiento para el pago de la prima y el reclamo en caso de siniestro. e) Causas de extinción del contrato. f) Derecho de desistimiento del contrato, penalidades, plazo y	electrónico a los cuales pueda dirigirse el cliente. 215) Diputada Leda Zamora Comentario Existe un error muy marcado en la legislación costarricense sobre el seguro, el cual consiste en confundir el contrato de seguro con la póliza. Muchos, llaman a la póliza “contrato de seguro”. Según los expertos en Derecho de Seguro, la póliza no es el contrato de seguro per se. La póliza es la manifestación escrita de la existencia del contrato de seguro. La póliza es posterior (y a veces no se emite) al asentimiento o consentimiento de las partes. En nuestro país, acostumbrados a una situación de monopolio que duró 84 años, fuimos creando un lenguaje inapropiado, gracias a que nadie supervisó ni reguló al INS. Entonces, hicieron lo que quisieron a contrapelo del interés ciudadano. Si hablamos de contrato de seguro, entonces hablamos de la solicitud, de los informes técnicos o médicos previos, de los estudios de suelo, de los resultados de exámenes médicos, y de todas los demás documentos	que es suficiente contar con la dirección de las oficinas centrales, por ejemplo, para efectos de eventuales notificaciones de demandas judiciales. Adicionalmente, debe tenerse presente que las exigencias de revelación de información contenidas en este reglamento, constituyen el mínimo de la información que debe brindársele al cliente, razón por la cual, la entidad aseguradora tiene plena libertad para entregar al cliente más información que la establecida en la normativa. 215) Respuesta a Diputada Leda Zamora No se acoge la redacción propuesta. Efectivamente existe una distinción entre el contrato de seguro y la póliza de seguro. Se considera que el término “contrato de seguro” se ha utilizado adecuadamente en el texto del artículo, porque partiendo del hecho de que la póliza es la manifestación escrita de la existencia del contrato de seguro, entonces ello implica que el contenido de la póliza constituye la reproducción por escrito, del contenido del contrato. Nótese que en el apartado 2), que se separó mediante su inclusión en otro artículo, se debe informar a quien todavía no ha dado su consentimiento para el perfeccionamiento de un contrato de seguro, acerca de temas esenciales que se pactarán en un contrato o que se relacionan con la ejecución de un eventual contrato de seguro. Si el deber de información establecido en la norma fuera exigible	a) La identidad, dirección, teléfono, fax y, en su caso, correo electrónico a los cuales pueda dirigirse el cliente. b) El Registro en el que esté inscrita, así como los medios para poder comprobar dicha inscripción. c) Calificación de riesgo vigente, fecha de la calificación, calificadora que la emitió y el significado de la calificación. d) El tratamiento de sus datos de carácter personal según lo previsto en el artículo 6 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653. e) Los procedimientos previstos que permitan a los consumidores clientes y otras partes interesadas presentar quejas. f) Los procedimientos de resolución extrajudiciales de conflictos previstos en la Ley. 2) Contrato de seguro a) Información sobre el producto, incluyendo los riesgos asociados, beneficios, obligaciones y cargos. b) Explicación clara de las coberturas y exclusiones de la póliza. c) Período de vigencia del seguro.
--	--	--	---

procedimiento. g) Derecho a recibir respuesta oportuna a todo reclamo, petición o solicitud que presenten personalmente, o por medio de su representante legal, dentro de un plazo máximo de treinta días naturales. h) Las empresas que conforman su red de proveedores de servicios auxiliares para las prestaciones por contratar. En el momento de requerir los servicios, el consumidor escogerá libremente entre los distintos proveedores que conformen la red. La entidad aseguradora deberá mantener copia escrita del recibo de dicha información, debidamente fechada y firmada por el cliente.	anteriores a la aceptación de la oferta del asegurado por parte del asegurador. Las modificaciones posteriores pasan a ser parte de ese contrato. La póliza es el documento que recoge esas voluntades y sus respectivos acuerdos e indica bajo qué condiciones tanto generales como particulares se emitió. LAS PÓLIZAS SE EMITEN, LOS CONTRATOS DE SEGURO NO. “El carácter consensual del contrato de seguro presupone que su perfeccionamiento precede a la emisión de la póliza. De ahí que no sea factible confundir el contrato con la póliza, ya que esta última es uno de los documentos o instrumento escriturario del contrato y tiene solo una función instrumental eminentemente probatoria” (Stiglitz, Rubén. Derecho de Seguros Tomo I, pág. 130). “Los derechos y obligaciones recíprocos del asegurador y asegurado empiezan desde que se ha celebrado la convención, aún antes de emitirse la póliza” (Art. 4, Ley 17.418, vigente en la república Argentina). “Entonces, si la póliza es – retomando los términos en que se expresa el concepto atribuido por Platón a Simmias- un discurso “basado en similitudes”-ya desde su naturaleza y función jurídica- en cuanto no es “el contrato”, como suele creer el asegurado, sino un mero acto de ejecución del mismo (acto, por lo demás, revestido de la peligrosísima	después de celebrado el contrato, entonces sí cabría hablar de póliza.	d) Procedimiento para el pago de la prima y el reclamo en caso de siniestro. e) Causas de extinción del contrato. f) Derecho de desistimiento del contrato, penalidades, plazo y procedimiento. g) Derecho a recibir respuesta oportuna a todo reclamo, petición o solicitud que presenten personalmente, o por medio de su representante legal, dentro de un plazo máximo de treinta días naturales. h) Las empresas que conforman su red de proveedores de servicios auxiliares para las prestaciones por contratar. En el momento de requerir los servicios, el consumidor escogerá libremente entre los distintos proveedores que conformen la red. La entidad aseguradora deberá mantener copia escrita del recibo de dicha información, debidamente fechada y firmada por el cliente.
--	--	---	---

	particularidad de contar con aptitud potencial para desvirtuar el acuerdo previo y desnaturalizar el “consenso” que lo sustenta, en el supuesto de apartarse de éste en los términos de su regulación y si no se impugnan sus cláusulas en el plazo que su propio articulado enuncia) parecería lícito afirmar que la póliza -en tanto discurso de lo verosímil- podría “estar llena” de vanidad- de su predisponerte- y si no se tiene mucho cuidado con ella- en más de una ocasión- desorienta y engaña” (Burgos, Osvaldo. Doctor en Derecho de Seguros y Catedrático de la Universidad de Rosario y de Buenos Aires, Argentina. Parte de Charla dictada en la Universidad Mayor de San Marcos, Lima. Perú). Sugiero, respetuosamente, cambiar: 2) Contrato de seguro, por 2) Póliza de seguro. 216) Juan Ignacio Quirós Observaciones Existe un error muy marcado en la legislación costarricense sobre el seguro, el cual consiste en confundir el contrato de seguro con la póliza. Muchos llaman a la póliza “contrato de seguro”. Según los expertos en Derecho de Seguro, la póliza NO es el contrato de seguro per se. La póliza es la manifestación escrita de la existencia del contrato de seguro. La póliza es posterior (y a veces no se emite) al asentimiento o consentimiento de las partes. En nuestro país, acostumbrados a una situación de monopolio que duró 84 años, fuimos creando un lenguaje	216) Respuesta a Juan Ignacio Quirós Ver respuesta a observación número 215 anterior.	
--	--	--	--

	inapropiado, gracias a que nadie supervisó ni reguló al INS. Si hablamos de contrato de seguro, entonces hablamos de la solicitud, de los informes técnicos o médicos previos, de los estudios de suelo, de los resultados de exámenes médicos, y de todas los demás documentos anteriores a la aceptación de la oferta del asegurado por parte del asegurador. Las modificaciones posteriores pasan a ser parte de ese contrato. La póliza es el documento que recoge esas voluntades y sus respectivos acuerdos e indica bajo qué condiciones tanto generales como particulares se emitió. LAS PÓLIZAS SE EMITEN, LOS CONTRATOS DE SEGURO NO. “El carácter consensual del contrato de seguro presupone que su perfeccionamiento precede a la emisión de la póliza. De ahí que no sea factible confundir el contrato con la póliza, ya que esta última es uno de los documentos o instrumento escriturario del contrato y tiene solo una función instrumental eminentemente probatoria” (Stiglitz, Rubén. Derecho de Seguros Tomo I, pág. 130). “Los derechos y obligaciones recíprocos del asegurador y asegurado empiezan desde que se ha celebrado la convención, aún antes de emitirse la póliza” (Art. 4, Ley 17.418, vigente en la república Argentina). “Entonces, si la póliza es – retomando los términos en que se expresa el concepto atribuido por Platón a Simmias- un discurso “basado en similitudes”-ya desde su naturaleza y función jurídica- en	
--	---	--

	cuanto no es “el contrato”, como suele creer el asegurado, sino un mero acto de ejecución del mismo (acto, por lo demás, revestido de la peligrosa particularidad de contar con aptitud potencial para desvirtuar el acuerdo previo y desnaturalizar el “consenso” que lo sustenta, en el supuesto de apartarse de éste en los términos de su regulación y si no se impugnan sus cláusulas en el plazo que su propio articulado enuncia) parecería lícito afirmar que la póliza -en tanto discurso de lo verosímil- podría “estar llena” de vanidad- de su predisponerte- y si no se tiene mucho cuidado con ella- en más de una ocasión- desorienta y engaña” (Burgos, Osvaldo. Doctor en Derecho de Seguros y Catedrático de la Universidad de Rosario y de Buenos Aires, Argentina. Parte de Charla dictada en la Universidad Mayor de San Marcos, Lima. Perú). Se sugiere, respetuosamente, cambiar: 2) Contrato de seguro, por 2) Póliza de Seguro. 217) Seguros Totales La Providencia En lo concerniente al punto 2) Contrato de seguro, en los incisos a), b), c), d) y e), se dice que deberá darse información sobre el producto, incluyendo los riesgos asociados, beneficios, obligaciones y cargos, así como explicación clara de las coberturas y exclusiones de la póliza, periodo de vigencia del seguro, procedimiento para el pago de prima y el reclamo en caso de siniestro, así como las causas de extinción del contrato. Este aparte no queda claro si es información	217) Respuesta a Seguros Totales La Providencia En el artículo 24 de la versión final se modificó la redacción, para agregar que la información también puede proporcionarse a través de un medio de comunicación a distancia que brinde un soporte duradero para guardar, recuperar y reproducir fácilmente sin cambios, la información, así como para probar la entrega de la misma. Por otro lado, aunque la información a suministrar podría ser similar a la que	
--	---	--	--

	que debe proporcionarse por escrito o no, pero además es prácticamente la información que contienen los contratos de seguro, de donde es un punto que debe ser aclarado, pues pareciera que es información repetitiva del contenido de la póliza, si es que se va a obligar a proporcionarla por escrito a clientes potenciales. 218) Seguros Totales La Providencia El otro aspecto de especial relevancia es el contenido en el inciso f) que se refiere al “derecho de desistimiento del contrato, penalidades y procedimiento”. Se trata de un aspecto que está creando por la vía de este Reglamento y que no está regulado en la Ley No. 8653, pero además, consideramos que es materia propia del proyecto de ley que se tramita en la Asamblea Legislativa sobre “El contrato de Seguro”, Expediente No. Al parecer se está tomando del “derecho de retracto” que establece a favor del consumidor la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor No. 7472, sin embargo, aparte de que como se indicó no es un presupuesto previsto en la Ley No. 8653 LRMS, en materia de seguros una vez aceptado el riesgo por la entidad aseguradora el contrato de seguro es perfecto, de donde la posibilidad de cancelación por parte del asegurado debe respetar las reglas de la materia, los principios técnicos, etc., es decir, que no se puede tratar como un simple desistimiento; además las causas de	consta en las pólizas, lo cierto del caso es que la información exigida en ese punto 2), que ahora se traslada a otro artículo, a efectos de separarla adecuadamente, constituye la información mínima con que debe contar el consumidor antes de decidir si contrata o no determinado seguro. 218) Respuesta a Seguros Totales La Providencia En vista de que actualmente no existe una norma legal que regule el tema del derecho de desistimiento o retracto en materia de seguros, se modificará la redacción en la versión final, de tal forma que se interprete que la información sobre ese derecho, plazo y procedimiento, se debe brindar en los casos en que corresponda. Con ello, queda abierta la posibilidad para que en determinados contratos se incluya ese derecho, independientemente de que una ley especial o de carácter general, o un reglamento regule o no el tema concreto. Sin embargo, debe aclararse que en materia de seguros sí es posible dar por terminado anticipadamente el contrato (sea después de haber aceptado el riesgo), lo cual conllevará determinadas consecuencias patrimoniales, cuyo tratamiento es muy similar en el derecho comparado. Inclusive, se ha incorporado al proyecto de reglamento la propuesta de modificación al Reglamento sobre autorizaciones, registros y requisitos de	
--	---	--	--

	extinción del contrato ya estarían incluidas en el inciso e) de este mismo artículo, por lo que corresponde eliminar este inciso f). 219) Consortium Laclé y Gutiérrez: h) Las empresas que conforman su red de proveedores de servicios auxiliares para las prestaciones por contratar. En el momento de requerir los servicios, el consumidor escogerá libremente entre los distintos proveedores que conformen la red. Este requisito, si así lo consiente el tomador, podrá reemplazarse con la disposición de la lista en el sitio oficial de Internet de la aseguradora. Comentario (GR28): Esto es para efectos de que el asegurador no gaste dinero en impresiones que rápidamente van a estar desactualizadas y tendrán que desecharse. Pensemos en la lista de médicos de un seguro de gastos médicos que varía frecuentemente. Entre menos gastos se generen a las aseguradoras menos costosa será la prima.	funcionamiento de entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros, para introducir el tema del derecho de retracto en seguros autoexpedibles a solicitud del INS en las observaciones planteadas a este reglamento. 219) Respuesta a Consortium Laclé y Gutiérrez Se acoge la redacción propuesta, con fundamento en la justificación brindada, la cual se comparte.	
Artículo 23. Deberes de información del intermediario y del operador Además de las obligaciones de información establecidas en la ley, el intermediario y el operador, deberán informar por escrito al cliente antes de la celebración del contrato, acerca de:		Nota: con motivo de las observaciones 222 y 227, se hace una diferenciación con los operadores de seguros autoexpedibles, por ello, el título y el contenido del artículo se modificó, para incluir en esta norma solamente a los intermediarios regulados por la Sección I, del Capítulo IV, Título I de la LRMS Además, para efectos de aclarar,	Artículo 23 27. Deber de información del relativo a los intermediarios y del operador regulados por la Sección I, del Capítulo IV, Título I de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros. Además de las obligaciones de información establecidas en la ley, el intermediario y el operador, deberán informar por escrito al cliente antes de la celebración del contrato, acerca de:

1) Datos del intermediario u operador a) Su identidad, dirección, teléfono, fax y, en su caso, correo electrónico a los cuales pueda dirigirse el cliente. b) El Registro en el que esté inscrito, así como los medios para poder comprobar dicha inscripción. c) Si posee una participación directa o indirecta superior al diez por ciento en el capital social, o en los derechos de voto, de una entidad aseguradora. Si una entidad aseguradora posee una participación directa o indirecta superior al diez por ciento de los derechos de voto o del capital del intermediario de seguros. d) El tratamiento de sus datos de carácter personal según lo previsto en el artículo 6 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653. e) Los procedimientos previstos	220) Instituto Nacional de Seguros 1) Datos del intermediario u operador a) Su identidad, dirección, teléfono, fax, de sus oficinas centrales y sucursales y, en su caso, correo electrónico a los cuales pueda dirigirse el cliente. 221) Seguros Totales La Providencia Comentario: Este artículo dispone en punto 1) Datos del intermediario u operador, inciso c), que el intermediario debe informar al cliente, si posee una participación directa o indirecta superior al diez por ciento del capital social, o en los derechos de voto, de una entidad aseguradora, además, si una entidad aseguradora posee una participación directa o indirecta superior al diez por	simplificar y ordenar el tema de la información al cliente, se mantiene lo relacionado con la información relativa a los intermediarios regulados por la Sección I, del Capítulo IV, Título I de la ley y se trasladó la parte relacionada con el contrato de seguro y la aseguradora a artículos anteriores. 220) Respuesta al INS No se acoge la redacción propuesta. Lo importante es establecer la exigencia de un deber de información de contacto adecuada para el cliente Se considera que es suficiente contar con la dirección de las oficinas centrales, por ejemplo, para efectos de eventuales notificaciones de demandas judiciales. Adicionalmente, debe tenerse presente que las exigencias de revelación de información contenidas en este reglamento, constituyen el mínimo de la información que debe brindársele al cliente, razón por la cual, la entidad aseguradora tiene plena libertad para entregar al cliente más información que la establecida en la normativa. 221) Respuesta a Seguros Totales La Providencia El contenido del apartado 1.c) de la norma, debe interpretarse en relación con la compañía intermediaria y no con las personas físicas agentes o corredores de seguros que prestan sus servicios a dicha compañía intermediaria. Por esa razón no se incurre en la aparente contradicción alegada.	En caso de mediar un intermediario de seguros regulado por la Sección I, del Capítulo IV, Título I de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, se deberá informar al interesado en la adquisición de un seguro acerca de: 1) Datos del intermediario u operador a) Su identidad, dirección, teléfono, fax y, en su caso, correo electrónico a los cuales pueda dirigirse el cliente. b) El Registro en el que esté inscrito, así como los medios para poder comprobar dicha inscripción. c) Si posee una participación directa o indirecta superior al diez por ciento en el capital social, o en los derechos de voto, de una entidad aseguradora. Si una entidad aseguradora posee una participación directa o indirecta superior al diez por ciento de los derechos de voto o del capital del intermediario de seguros. d) El tratamiento de sus datos de carácter personal según lo previsto en el artículo 6 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653. e) Los procedimientos previstos, así como número telefónico, de fax o correo electrónico de la entidad aseguradora, que permitan a los consumidores clientes y otras partes interesadas, reportar o presentar quejas sobre los intermediarios de
--	---	---	--

que permitan a los consumidores y otras partes interesadas presentar quejas sobre los intermediarios de seguros. f) Los procedimientos de resolución extrajudiciales de conflictos previstos en la Ley. 2) Revelación de información sobre el intermediario y el operador. a) En el caso de las Sociedades Agencia y los Agentes de seguros, la advertencia contenida en el anexo I de este reglamento. b) En el caso de las Sociedades Corredoras y los Corredores de Seguros, la advertencia contenida en el anexo II de este reglamento. c) En el caso de los operadores de seguros autoexpedibles, la advertencia contenida en el anexo III de este reglamento. d) En el caso de los proveedores transfronterizos de seguros, la advertencia contenida en el anexo IV de este reglamento. Además, dicha declaración deberá	ciento de los derechos de voto o del capital del intermediario de seguros. No obstante, el artículo 16, al describir las actividades asociadas directa o indirectamente con los seguros que general conflicto de interés, en el inciso d) dice que lo será, desarrollar la actividad de agente de seguros o de corredor para una sociedad intermediaria de seguros <u>y ser accionista</u>, empleado o auxiliar externo de otra sociedad intermediaria de seguros de igual o distinta naturaleza, <u>de una entidad aseguradora o reaseguradora</u>, esta última frase “<u>de una entidad aseguradora o reaseguradora</u>”, es la que viene a confundir con respecto a si existe o no la mencionada incompatibilidad, en el supuesto descrito en el inciso c) de este artículo 23). 222) Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Modificación Elimina todo el inciso c) Comentario Para el caso de los operadores de seguros autoexpedibles el contenido de este artículo limitaría la posibilidad de venta a través de un call center o centro de llamadas donde el consentimiento del cliente para suscribir el seguro se respalda con la grabación de la llamada telefónica y no con la firma de un documento. De igual forma limita la posibilidad de venta a través de Internet pues se exige un comprobante de entrega de esa información al cliente debidamente firmado por él.	222) Respuesta a Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Una vez analizado el comentario del primer párrafo, se comparte el mismo, debido a las características particulares de los seguros autoexpedibles. En razón de lo anterior, se traslada la referencia y regulación del operador de seguros autoexpedibles a un nuevo artículo en la redacción final del reglamento para regular los deberes de información particular que deberá cumplir el operador de seguros autoexpedibles a favor del cliente. Además, en cuanto a la aparente imposibilidad de informar al cliente sobre el período de vigencia del seguro, por parte de los agentes no	seguros. f) Los procedimientos de resolución extrajudiciales de conflictos previstos en la Ley. 2) Revelación de información sobre el tipo de intermediario y el operador. a) En el caso de las Sociedades Agencia y los Agentes de seguros, la advertencia contenida en el anexo I de este reglamento. b) En el caso de las Sociedades Corredoras y los Corredores de Seguros, la advertencia contenida en el anexo II de este reglamento. c) En el caso de los operadores de seguros autoexpedibles, la advertencia contenida en el anexo III de este reglamento. d) c) En el caso de los proveedores transfronterizos de seguros, la advertencia contenida en el anexo IV de este reglamento. Además, dicha declaración deberá exhibirse en lugar visible para los clientes, con información actualizada al último día del mes anterior a su publicación exposición, en todos los locales comerciales en los cuales se realice la actividad de intermediación. Los intermediarios de seguros deberán remitir a la entidad aseguradora dentro del plazo de tres días hábiles, contados a partir de la expedición de la póliza, copia escrita del recibo de la información previa, debidamente fechada y firmada por el cliente. Para tales efectos, la entidad
--	--	---	---

exhibirse en lugar visible para los clientes, con información actualizada al último día del mes anterior a su publicación, en todos los locales comerciales en los cuales se realice la actividad de intermediación.	Para el caso de las sociedades corredoras de seguros y las sociedades agencias que actúan solo por cuenta de la compañía de seguros, puede no ser posible brindarle información al cliente de previo a la celebración del contrato sobre datos como el “periodo de vigencia del seguro” pues se requiere la validación de la entidad aseguradora.	vinculados a una sociedad agencia de seguros y sociedades agencias de seguros que solamente actúan por cuenta de la entidad de seguros, debe aclararse que la finalidad de ese requerimiento no es tanto que el cliente sepa cuál sería el período exacto de vigencia del seguro, sino más bien, cuál sería el plazo aproximado. Finalmente, del texto del reglamento se infiere claramente que es posible brindar esta información a través de medios de comunicación a distancia, en el tanto puedan brindar un soporte duradero para guardar, recuperar, reproducir fácilmente y sin cambios la información, y demostrar su entrega.	aseguradora será responsable por la incorporación de la documentación al expediente respectivo.
3) Información de la entidad aseguradora a) Su identidad, dirección, teléfono, fax y, en su caso, correo electrónico a los cuales pueda dirigirse el consumidor. b) Calificación de riesgo de la entidad e información relevante.	223) Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Reformas Elimina todo el inciso c) Comentario Reiterar que principalmente en los seguros autoexpedibles la filosofía es la celeridad, sencillez y fácil comprensión del producto. Resulta engorroso incluir mucha de esta información, por cuanto se debe prever la posibilidad de vender estos seguros a través de máquinas expendedoras.	223) Respuesta a Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Ver respuesta a observación número 222 anterior.	3) Información de la entidad aseguradora a) Su identidad, dirección, teléfono, fax y, en su caso, correo electrónico a los cuales pueda dirigirse el consumidor. b) Calificación de riesgo de la entidad e información relevante. 4. Contrato de seguro a) Información sobre el producto, incluyendo los riesgos asociados, beneficios, obligaciones y cargos. b) Explicación clara de las coberturas y exclusiones de la póliza. c) Período de vigencia del seguro. d) Procedimiento para el pago de la prima y el reclamo en caso de siniestro. e) Causas de extinción del contrato. f) Derecho de desistimiento del contrato, penalidades, plazo y procedimiento. g) Derecho a recibir respuesta oportuna a todo reclamo, petición o solicitud que presenten personalmente, o por medio de su representante legal, ante una entidad aseguradora o un intermediario de seguros, dentro de un plazo máximo de treinta días naturales.
4. Contrato de seguro a) Información sobre el producto, incluyendo los riesgos asociados, beneficios, obligaciones y cargos.	Para el caso de los operadores de seguros autoexpedibles el contenido de este artículo limitaría la posibilidad de venta a través de un call center o centro de llamadas donde el consentimiento del cliente para suscribir el seguro se		

b) Explicación clara de las coberturas y exclusiones de la póliza. c) Período de vigencia del seguro. d) Procedimiento para el pago de la prima y el reclamo en caso de siniestro. e) Causas de extinción del contrato. f) Derecho de desistimiento del contrato, penalidades, plazo y procedimiento. g) Derecho a recibir respuesta oportuna a todo reclamo, petición o solicitud que presenten personalmente, o por medio de su representante legal, ante una entidad aseguradora o un intermediario de seguros, dentro de un plazo máximo de treinta días naturales. h) Las empresas que conforman la red de proveedores de servicios auxiliares para las prestaciones por contratar. En el momento de requerir los servicios, el consumidor escogerá libremente entre los distintos proveedores que conformen la red. Los intermediarios y los operadores deberán mantener copia escrita del recibo de dicha información, debidamente	respalda con la grabación de la llamada telefónica y no con la firma de un documento. De igual forma limita la posibilidad de venta a través de Internet pues se exige un comprobante de entrega de esa información al cliente debidamente firmado por él. Para el caso de las sociedades corredoras de seguros y las sociedades agencias que actúan solo por cuenta de la compañía de seguros, puede no ser posible brindarle información al cliente de previo a la celebración del contrato sobre datos como el "periodo de vigencia del seguro" pues se requiere la validación de la entidad aseguradora. 224) Asociación Nacional de Agencias de Seguros (Andas) Observaciones Debe hacerse una definición del término o la figura del "operador". Esto no queda claro y podría ser un limbo que permite cualquier interpretación. Resulta modular, ya que en la Ley está debidamente definidas las diferentes figuras que operan en la Intermediación, y "operador" no es una de ellas. En cuanto a la obligación de informar por escrito al cliente antes de celebrarse el contrato, de todas sus condiciones, esta obligación queda supeditada a que la entidad aseguradora suministre a sus intermediarios los textos de todos los contratos de seguros que está autorizado a comercializar. Si la entidad no los suministra oportunamente, entonces el intermediario no puede hacer lo	224) Respuesta a Asociación Nacional de Agencias de Seguros Se acoge la observación de incorporar la definición de operador de seguros autoexpedibles, y por esa razón se introduce en el artículo 3 del reglamento. En la definición se indica que son personas jurídicas que firman un contrato para la distribución de seguros autoexpedibles con una entidad aseguradora. De lo anterior se infiere que efectivamente, operador de seguros autoexpedibles puede ser en principio, cualquier persona jurídica que no tenga restricciones legales para realizar esa actividad. Por otro lado, debe aclararse que de la formación continua que debe determinar la aseguradora para sus agentes y sociedades agencias de seguros, se infiere que parte de esa formación, incluye aquella derivada de los contratos de seguros que deben	h) Las empresas que conforman la red de proveedores de servicios auxiliares para las prestaciones por contratar. En el momento de requerir los servicios, el consumidor escogerá libremente entre los distintos proveedores que conformen la red. Los intermediarios y los operadores deberán mantener copia escrita del recibo de dicha información, debidamente fechada y firmada por el cliente.
---	---	--	--

fecha y firmada por el cliente.	imposible. En consecuencia, debe quedar claro la obligatoriedad de la entidad aseguradora de facilitar con el tiempo necesario la información requerida para la celebración de cualquier contrato. 225) Consortium Lacle y Gutiérrez: Incluye un nuevo inciso g) En los casos de las sociedades corredoras de seguros, indicar al cliente las aseguradoras con las cuales tiene colocados más de un 10% de sus negocios vigentes y el porcentaje de colocación. Comentario (GR29): Esta disposición la aplican en Europa, para que el consumidor detecte cual compañía de seguros puede ser más propensa a la recomendación del corredor y considere ello en su decisión. 226) Seguros Totales La Providencia En el punto 2) de este artículo: Revelación de información sobre el intermediario y el operador, se advierte que será la contenida en el Anexo I de este Reglamento. El comentario en este aparte tiene que ver con el inciso f) en el que se indica que si el seguro se adquiere como requisito para la compra de un bien o servicio, la LRMS define como un DERECHO DEL CONSUMIDOR la libre elección de la entidad aseguradora o el intermediario del seguro. Al respecto y para que el ejercicio de este derecho fundamental a la elección no quede en el papel, deberá en este caso establecerse la exigencia de indicar,	comercializar estos intermediarios. 225) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez No se acoge la redacción propuesta, debido a que un deber de revelación similar se contempla para el anexo número II. 226) Respuesta a Seguros Totales La Providencia Respecto al comentario relacionado con el anexo I, debe tenerse presente que su finalidad es revelar información básica y esencial para el consumidor. En ese sentido, se considera que lo primordial es que el consumidor conozca que tiene ese derecho. En cuanto al comentario del anexo II, se toma nota de la repetición de los incisos b) y c), por lo que se eliminará uno de ellos. En relación con el contenido del inciso f) de ese anexo II, se reitera que su finalidad es revelar información básica y esencial para el consumidor. En ese sentido, se considera que lo primordial es que el consumidor conozca que tiene ese derecho. Respecto al	
--	--	--	--

	cuáles son los procedimientos efectivos previstos que permitirán a los consumidores defender el ejercicio de este derecho a la libre elección, y cuáles serán para el intermediario las consecuencias de carácter punitivo en caso de que no se permita al consumidor el ejercicio de este derecho. En el Anexo II, referido a la información que debe revelar la sociedad corredora al cliente, se advierte que los incisos b) y c) están repetidos, con respecto al inciso f) se hace similar advertencia a la del Anexo I, en punto que deberá establecerse también en este caso, la exigencia de indicar cuáles son los procedimientos efectivos previstos que permitirán a los consumidores defender el ejercicio de este derecho a la libre elección, y cuáles serán para el intermediario las consecuencias de carácter punitivo en caso de que no se permita al consumidor el ejercicio de este derecho. En el Anexo III, referido a la información que debe revelar el operador de seguros autoexpedibles al cliente, se indica en el inciso b) que el cliente puede retractarse de la contratación realizada sin ningún costo comunicándolo por escrito, dentro del plazo que se establezca, en el establecimiento que se adquirió el producto o según así se indique. En este aparte reiteramos el comentario realizado para el inciso f) del artículo 22, inciso f) que se refiere al “derecho de desistimiento del contrato”, pues no solo	comentario al anexo III, relacionado con el derecho de retractación, se debe indicar que en virtud de las características de este seguro y su operativa de venta, cuando es realizada a través de empleados del operador de seguros autoexpedibles, resulta necesario proteger al consumidor brindándole ese derecho, pues muchas veces será inducido a adquirir el seguro, sin tener un tiempo prudencial para tomar su decisión de consumo. En relación a este mismo tema, tómese en cuenta que el artículo 24 de la LRMS, establece expresamente que le corresponde al CONASSIF reglamentar los requisitos y demás condiciones que deberán cumplirse para la comercialización de esta categoría de seguros, de tal forma que existe sustento legal suficiente para establecer como condición para la comercialización de este producto el otorgamiento del mencionado derecho de retracto a favor del consumidor de un seguro autoexpedible; razón por la cual se hace necesario modificar el reglamento sobre autorizaciones, registros y requisitos de funcionamiento de entidades supervisadas por las Superintendencia General de Seguros, para incorporar el derecho de retracto en los seguros autoexpedibles.	
--	--	--	--

	se trata de un aspecto que se está creando por la vía de este Reglamento y que no está regulado en la Ley No. 8653, sino que materia propia del proyecto de ley que se tramita en la Asamblea Legislativa sobre “El contrato de Seguro”, pero además no puede equipararse el “derecho de retracto” que establece a favor del consumidor la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor No. 7472, en su artículo 40, a la materia de seguros, donde incluso ese mismo artículo expresamente señala que será posible cuando la naturaleza del bien lo permita. En materia de seguros una vez aceptado el riesgo por la entidad aseguradora el contrato de seguro es perfecto, de donde la posibilidad de cancelación por parte del asegurado debe respetar las reglas de la materia, los principios técnicos, etc., es decir, que no se puede tratar como un simple retracto; por lo que corresponde eliminar este inciso b). 227) Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros (Canecos) Modificación d) En el caso de los proveedores transfronterizos de seguros, la advertencia contenida en el anexo IV de este reglamento. Además, dicha declaración deberá exhibirse en lugar visible para los clientes, con información actualizada al último día del mes anterior a su publicación, en todos los locales comerciales en los cuales se realice la	227) Respuesta a Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros No se acoge la redacción propuesta, ya que podría prestarse a confusión, de tal forma que se omita el deber de informar al cliente previo a la celebración del contrato de seguro, alegando que tal información esta contenida en la propia póliza de seguro. No obstante lo anterior, se acoge la idea de que para el caso de los seguros autoexpedibles que sean expedidos a través de medios automatizados, la información del anexo	
--	---	--	--

	actividad de intermediación, o bien, esta exhibición puede estar contenida en el mismo contrato antes de la firma de contrato de seguros. Justificación Reiterar que principalmente en los seguros autoexpedibles la filosofía es la celeridad, sencillez y fácil comprensión del producto. Resulta engorroso incluir mucha de esta información, por cuanto se debe prever la posibilidad de vender estos seguros a través de máquinas expendedoras. 228) Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Modificación Además, dicha declaración deberá exhibirse en lugar visible para los clientes, con información actualizada al último día del mes anterior a su publicación, en todos los locales comerciales en los cuales se realice la actividad de intermediación. Esta exhibición puede estar contenida en el mismo contrato antes de la firma de contrato de seguros. 229) Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Reforma Además, dicha declaración deberá exhibirse en lugar visible para los clientes, con información actualizada al último día del mes anterior a su publicación, en todos los locales comerciales en los cuales se realice la actividad de intermediación. Esta	se agregue a la misma póliza, en sustitución del deber de brindar copia escrita del recibo de esa información. Para tales efectos, se trasladará esa idea a un artículo que regulará los deberes de información al cliente, para el caso de los operadores de seguros autoexpedibles. 228) Respuesta a Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Ver respuesta a observación número 227 anterior. 229) Respuesta a Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Ver respuesta a observación número 227.	
--	--	--	--

	exhibición puede estar contenida en el mismo contrato antes de la firma de contrato de seguros. 230) Instituto Nacional de Seguros Observaciones y sugerencias En el artículo 23, inciso 2, último párrafo, no queda claro si la exhibición y la publicación indicadas son la misma por lo que podría existir confusión al momento de aplicarlo, se sugiere solicitar aclaración. 231) Instituto Nacional de Seguros 3) Información de la entidad aseguradora a) Su identidad, dirección, teléfono, fax, de sus oficinas y sucursales y, en su caso, correo electrónico a los cuales pueda dirigirse el consumidor. 232) Juan Ignacio Quirós Comentario sobre punto 4 Contrato de Seguro Ver apreciaciones en anterior exposición sobre lo de diferencia “contrato de seguro” y “póliza” 233) Seguros Totales La Providencia En el punto 4) de este artículo 23, se reproduce la exigencia sobre información del contrato de seguro requerida a las entidades aseguradoras en el artículo 22, punto 2), respecto de la cual reiteramos los comentarios ahí expresados, pero además debe aclararse que se trata de información que la entidad aseguradora debe proporcionar a los intermediarios	230) Respuesta al INS Se pretendía que la interpretación de ambos términos fuera la misma. Sin embargo, debido a la observación planteada, se cambiará el término “publicación” por “exposición”. 231) Respuesta al INS Ver respuesta a observación número 220. 232) Respuesta a Juan Ignacio Quirós Ver respuesta a observación número 215. 233) Respuesta a Seguros Totales La Providencia Ver respuesta a observación número 217. Además, se reitera que la información debe ser entregada al cliente antes del nacimiento del contrato de seguro, para que el cliente cuente con información suficiente, completa y adecuada, para tomar su decisión de contratar o no el seguro. Por otro lado, se	
--	---	---	--

	para que éstos a su vez la hagan llegar a los clientes. Además, la exigencia de mantener copia escrita del recibo de dicha información, debidamente fechada y firmada por cliente, debe ser desarrollada estableciendo por ejemplo que tal información debe ser entregada al cliente al inicio del contrato pero no a cada renovación, además el plazo para conservar los documentos debería ser igual al plazo que tiene el cliente para reclamar, pues carece de sentido conservarla más allá de ese plazo. 234) Consortium Lacle y Gutiérrez: f) Derecho de desistimiento del contrato, penalidades, plazo y procedimiento. Comentario (GR30): No queda muy clara la indicación, si se refiere a cancelar el contrato y recibir las primas no devengadas debe indicarse así porque dejarlo tan amplio genera confusión. 235) Consortium Lacle y Gutiérrez: h) Las empresas que conforman la red de proveedores de servicios auxiliares para las prestaciones por contratar. En el momento de requerir los servicios, el consumidor escogerá libremente entre los distintos proveedores que conformen la red. Este requisito, si así lo consiente el tomador, podrá reemplazarse con la disposición de la lista en el sitio oficial de Internet de la aseguradora. Comentario (GR31): Esto es para	aclara que el aparente deber de entregar la misma información cada vez que se prorroga el contrato, no es tal. Se aclara que el deber de mantener la información custodiada por 5 años, se ajusta a lo dispuesto por la normativa que regula el tema de la legitimación de capitales. Finalmente, debe indicarse que si hay prórroga o renovación, no existe el deber de brindar nuevamente toda la información, sino solamente debe informarse acerca de los cambios introducidos con esa extensión del contrato. 234) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez Se cambiará la redacción actual, para indicar que ello procederá en los contratos que corresponda, pues todavía no existe ley que regule el tema, salvo el derecho de retracto, para el caso de los seguros autoexpedibles, que se incorpora al reglamento, con sustento en la delegación que efectúa el artículo 24 de la LRMS. 235) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez Se acoge la redacción propuesta, con base en la justificación brindada. En relación con los operadores de seguros autoexpedibles, se procederá a eliminar su referencia en este artículo y se trasladará a otro para regular los deberes particulares de información para ellos, sobre todo, para los casos en que vendan los seguros a través de sus empleados y no a través de medios	
--	--	--	--

	efectos de que el asegurador no gaste dinero en impresiones que rápidamente van a estar desactualizadas y tendrán que desecharse. Pensemos en la lista de médicos de un seguro de gastos médicos que varía todas las semanas. Entre menos gastos se generen a las aseguradoras menos costosa será la prima y menos caros los seguros en el mercado, si llenamos de requisitos a los operadores, además del 4% de bomberos y 13% de ventas el seguro costarricense va a ser bastante costoso, ello fomenta la contratación ilegal de seguros extranjeros. Los intermediarios Comentario (GR32): Para los seguros autoexpedibles no es necesario este requisito, recuérdese que se pueden vender incluso por máquinas. La intención de la ley es precisamente que los mismos se comercialicen de una forma muy ágil y con bajos costos operativos. deberán mantener copia escrita del recibo de dicha información, debidamente fechada y firmada por el cliente en el expediente del cliente, el cual deberá mantener por al menos cinco años después de cada aseguramiento contratado. Comentario (GR33): Esta obligación es usual en otras jurisdicciones por ejemplo la disposición 626.748 del Florida Insurance Code que establece: <i>"Agent's records.—Every agent transacting any insurance policy must maintain in his or her office, or have</i>	automatizados.	
--	---	-----------------------	--

	<i>readily accessible by electronic or photographic means, such records of policies transacted by him or her as to enable the policyholders and department to obtain all necessary information, including daily reports, applications, change endorsements, or documents signed or initialed by the insured concerning such policies."</i>		
		NUEVO ARTÍCULO: Se separa del artículo anterior y se traslada a este artículo el tema de la información acerca de los operadores de seguros autoexpedibles, para regular los deberes particulares de información que tendrá esta categoría de intermediarios, para los casos en que vendan los seguros a través de sus empleados, así como a través de medios de comunicación a distancia. Esto con motivo de las observaciones recibidas del mercado, especialmente las números 222 y 227. A su vez, se considera que esta situación amerita incorporar otro artículo en que se regule el tema de la publicidad, que va unido a esta materia de ventas a través de medios de comunicación a distancia.	Artículo 28. Deber de información del operador de seguros autoexpedibles En caso de mediar un operador de seguros autoexpedible, éste deberá informar al interesado en la adquisición del seguro, acerca de: 1) Datos del operador de seguros autoexpedibles a) Su identidad, dirección, teléfono, fax y, en su caso, correo electrónico a los cuales pueda dirigirse el cliente. b) El Registro en el que esté inscrito, así como los medios para poder comprobar dicha inscripción. c) El tratamiento de sus datos de carácter personal según lo previsto en el artículo 6 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653. d) Los procedimientos previstos,

			así como número telefónico, de fax o correo electrónico de la entidad aseguradora, que permitan a los clientes y otras partes interesadas, reportar o presentar quejas sobre los intermediarios de seguros. e) Los procedimientos de resolución extrajudiciales de conflictos previstos en la Ley. 2) Revelación de información sobre el operador de seguros autoexpedibles. a) La advertencia contenida en el anexo III de este reglamento. Además, dicha declaración del anexo III deberá exhibirse en lugar visible para los clientes, con información actualizada al último día del mes anterior a su exposición, en todos los locales comerciales en los cuales se realice la actividad de comercialización, independientemente del medio de comercialización que se utilice. Los operadores de seguros autoexpedibles deberán remitir a la entidad aseguradora dentro del plazo de tres días hábiles, contados a partir de la expedición de la póliza, copia escrita del recibo de información, debidamente fechada y firmada por el cliente, en los casos en que la comercialización de los seguros autoexpedibles se brinde por medio de sus empleados. Para tales efectos, las entidades aseguradoras serán responsables por la
--	--	--	--

			incorporación de esa documentación al expediente respectivo. No obstante lo anterior, si la comercialización del seguro autoexpedible se efectúa a través de medios automatizados, la advertencia del anexo III, podrá incorporarse a la póliza de seguro.
Artículo 24. Formalidades de la advertencia obligatoria La revelación de información exigida mediante los anexos establecidos en este reglamento deberán cumplir las siguientes formalidades: a) Tamaño de letra mínimo “Times 14”. b) Original y copia recibida y firmada por el cliente. c) Deberá mantenerse el respaldo documental en el expediente del aseguramiento específico.	236) Consortium Lacle y Gutiérrez: a) Tamaño de letra mínimo “Times 14”. Comentario (GR34): El costo operativo que representa ésto en tinta y papel es significativo, sin mencionar las consecuencias ecológicas, con que el tamaño no sea menor de 10 cm parece que es más que suficiente. 237) Seguros Totales La Providencia Este artículo debe ser aclarado en cuanto a la conservación del documento firmado por el cliente. El artículo 23 anterior, dice que los intermediarios y operadores deben mantener copia escrita del recibo de dicha información debidamente fechada y firmada por el cliente. En este artículo se dice en el inciso b) que el cliente debe firmar original y copia y en el inciso c) que deberá mantenerse respaldo documental en el expediente del aseguramiento específico. Considerando que el expediente del aseguramiento lo es de la entidad aseguradora, hace falta aclarar si entonces el intermediario debe trasladar estos documentos a la entidad aseguradora y conservar una copia, pues el procedimiento no es inteligible	236) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez Se acoge parcialmente el comentario, y en consecuencia, se modificará la redacción, para indicar que el tamaño mínimo de la letra será de una tipografía de 12 puntos. 237) Seguros Totales La Providencia Una vez analizada la observación expuesta, se concluye que efectivamente, de la redacción de los artículos anteriores, no se infería claramente sobre quien pesa el deber de custodiar la información requerida por esas normas. En vista de lo anterior, se modificará la redacción de los artículos previos, para aclarar que corresponde a la entidad aseguradora resguardar esa información y que los intermediarios tienen el deber de remitir esa información a la aseguradora dentro del plazo de 3 días hábiles después de perfeccionado el contrato.	Artículo 24 29. Formalidades de la advertencia obligatoria La revelación de información exigida mediante los anexos establecidos en este reglamento deberán cumplir las siguientes formalidades: a) Tamaño de letra mínimo “Times 14” en formato equivalente a tipografía de 12 puntos. b) Original y copia recibida y firmada por el cliente. c) Deberá mantenerse el respaldo documental en el expediente del aseguramiento específico.
Artículo 25. Información al cliente en caso de terminación del contrato de	238) Consortium Lacle y Gutiérrez: Artículo 25. Información al cliente en	238) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez	Artículo 25 30. Información al cliente en caso de terminación del contrato de agencia

agencia con la entidad aseguradora Ante el evento de terminación por cualquier causa de un contrato de agencia de seguros, la entidad aseguradora deberá comunicar esa circunstancia dentro del plazo de los diez días hábiles siguientes a la extinción del contrato, a quienes figuren como tomadores de seguros en los contratos celebrados con la intervención de dicho intermediario, y, en su caso, el cambio de intermediario correspondiente. Lo anterior, sin perjuicio del derecho de libre elección establecido a favor del tomador, por el artículo 4 de la Ley 8653. El agente de seguros cesante podrá comunicar dicha circunstancia a quienes figurasen como tomadores de seguros en los contratos de seguros celebrados con su intermediación.	caso de terminación del contrato de agencia con la entidad aseguradora Ante el evento de terminación por cualquier causa de un contrato de agencia de seguros, la entidad aseguradora deberá comunicar esa circunstancia dentro del plazo de los diez días hábiles siguientes a la extinción del contrato, a quienes figuren como tomadores de seguros en los contratos celebrados con la intervención de dicho intermediario, y, en su caso, el cambio de intermediario correspondiente. Lo anterior, sin perjuicio del derecho de libre elección establecido a favor del tomador, por el artículo 4 de la Ley 8653. El agente de seguros cesante podrá comunicar dicha circunstancia a quienes figurasen como tomadores de seguros en los contratos de seguros celebrados con su intermediación siempre que se observe en todo momento la obligación establecida en el inciso 1) del artículo 26 de la Ley 8653. 239) Instituto Nacional de Seguros Artículo 25. Información al cliente en caso de terminación del contrato de agente de seguros independiente o sociedad agencia de seguros con la entidad aseguradora. Ante el evento de terminación por cualquier causa de un contrato de agencia de seguros o agente de seguros independiente, la entidad aseguradora deberá comunicar esa circunstancia dentro del plazo de los diez días hábiles siguientes a la extinción del contrato, a quienes figuren como tomadores de	Se comparte la idea contenida en la parte resaltada de la observación, ya que se considera importante agregar en este artículo la obligación que tienen los intermediarios de abstenerse de promover el cambio de entidad aseguradora o realizar actos de disposición sobre su posición intermediadora en dicha cartera, de tal forma que esa idea se incorporará a la redacción final. 239) Respuesta al INS No se acoge la redacción propuesta, ya que se reitera que el contrato de agencia aplica tanto para un agente no vinculado a una sociedad agencia de seguros como para una sociedad agencia de seguros, con la diferencia de que en el caso de personas físicas (agentes), la relación de agencia puede concretarse de formas, en concordancia con lo que al respecto establece el Código de Comercio.	con la entidad aseguradora Ante el evento de terminación por cualquier causa de un contrato de agencia de seguros, la entidad aseguradora deberá comunicar esa circunstancia dentro del plazo de los diez días hábiles siguientes a la extinción del contrato, a quienes figuren como tomadores de seguros en los contratos celebrados con la intervención de dicho intermediario, y, en su caso, el cambio de intermediario correspondiente. Lo anterior, sin perjuicio del derecho de libre elección establecido a favor del tomador, por el artículo 4 de la Ley 8653. El agente de seguros intermediario cesante podrá comunicar dicha circunstancia a quienes figurasen como tomadores de seguros en los contratos de seguros celebrados con su intermediación, siempre que cumpla con su obligación de abstenerse de promover el cambio de entidad aseguradora o realizar actos de disposición sobre su posición intermediadora en dicha cartera sin el consentimiento de la entidad aseguradora.
---	--	--	---

	seguros o asegurados en los contratos celebrados con la intervención de dicho intermediario, y, en su caso, el cambio de intermediario correspondiente. Lo anterior, sin perjuicio del derecho de libre elección establecido a favor del tomador y asegurado, por el artículo 4 de la Ley 8653. El agente de seguros o sociedad agencia de seguros cesante podrá comunicar dicha circunstancia a quienes figurasen como tomadores de seguros o asegurados en los contratos de seguros celebrados con su intermediación. 240) Seguros Totales La Providencia Comentario: En este caso no queda claro lo que se quiere decir con “y, en su caso, el cambio de intermediario correspondiente”, pues pareciera que se permitirá a la entidad aseguradora disponer un “cambio de intermediario”, en detrimento del derecho de libre elección establecido a favor del asegurado, nos parece que cualquier procedimiento debe ser con respeto estricto del derecho de elección.		
Artículo 26. Modalidades de transmisión de la información Toda información proporcionada a la clientela deberá comunicarse: a) En papel o en otro soporte duradero que permita guardar, recuperar fácilmente y reproducir sin cambios la información.	241) Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Modificación Toda información proporcionada a la clientela deberá ser custodiada por la entidad aseguradora y comunicarse: Comentario No se aclara sobre quien recae la	241) Respuesta a Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Se acogen las ideas expuestas en la propuesta de redacción y en el comentario. En consecuencia, se procedió a modificar el título del artículo para incorporar el tema de la custodia y se aclara que los documentos que	Artículo 26 31. Modalidades de transmisión y custodia de la información Toda información proporcionada a la clientela deberá comunicarse: a) En papel o en otro soporte duradero a través de medios de comunicación a distancia, que permitan guardar,

b) De forma clara y precisa, comprensible para el cliente. c) En idioma español. No obstante lo anterior, la información podrá facilitarse verbalmente cuando el cliente así lo solicite o cuando sea necesaria una cobertura inmediata. En tales casos, la información se facilitará al cliente con arreglo a este artículo inmediatamente después de celebrarse el contrato de seguro. La documentación que respalde el cumplimiento del deber de información deberá custodiarse como mínimo cinco años después de extinguido el contrato y estar disponible para su revisión por parte de la superintendencia.	responsabilidad de custodiar y salvaguardar la documentación que respalda el cumplimiento del deber de la información, si sobre la entidad aseguradora o sobre los intermediarios. Es recomendable que esta responsabilidad recaiga sobre la entidad aseguradora, toda vez que el cliente está facultado a realizar cambios de intermediario. 242) Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Reforma Artículo 26. Modalidades de transmisión de la información Toda información proporcionada a la clientela deberá ser custodiada por la entidad aseguradora y comunicarse: Comentario No se aclara sobre quien recae la responsabilidad de custodiar y salvaguardar la documentación que respalda el cumplimiento del deber de la información, si sobre la entidad aseguradora o sobre los intermediarios. Es recomendable que esta responsabilidad recaiga sobre la entidad aseguradora, toda vez que el cliente está facultado a realizar cambios de intermediario. 243) Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros (Canecos) Modificación Artículo 26. Modalidades de transmisión de la información Toda información proporcionada a la	comprueben la entrega de la información exigida a favor del cliente, deberán ser resguardados por la entidad aseguradora. 242) Respuesta a Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Ver respuesta a la observación número 241 anterior. 243) Respuesta a Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros Ver respuesta a la observación número 241.	recuperar, reproducir fácilmente sin cambios la información y demostrar la entrega de la información exigida por la normativa reguladora del mercado de seguros a favor del cliente. b) De forma clara y precisa, comprensible para el cliente. c) En idioma español. No obstante lo anterior, la información podrá facilitarse verbalmente cuando el cliente así lo solicite o cuando sea necesaria una cobertura inmediata. En tales casos, la información se facilitará al cliente con arreglo a este artículo en forma simultánea al perfeccionamiento del inmediatamente después de celebrarse el contrato de seguro. La documentación que respalde el cumplimiento del deber de información deberá custodiarse por la entidad aseguradora en el expediente del cliente, como mínimo cinco años después de extinguido el contrato. y Deberá estar disponible para su revisión por parte de la Superintendencia.
---	---	--	---

	clientela deberá ser custodiada por la entidad aseguradora y comunicarse: Justificación No se aclara sobre quien recae la responsabilidad de custodiar y salvaguardar la documentación que respalda el cumplimiento del deber de la información, si sobre la entidad aseguradora o sobre los intermediarios. Es recomendable que esta responsabilidad recaiga sobre la entidad aseguradora, toda vez que el cliente está facultado a realizar cambios de intermediario. 244) Asociación Nacional de Agencias de Seguros (Andas) Observaciones Se sugiere agregar : d) Es aceptable el envío de información vía medios electrónicos. En cuanto al idioma consideramos que se debe hacer la observación de que la entidad aseguradora debe suministrar toda la información de los diferentes contratos también en idioma inglés. 245) Consortium Laclé y Gutiérrez: La documentación que respalde el cumplimiento del deber de información deberá custodiarse en el expediente del	244) Respuesta a Asociación Nacional de Agencias de Seguros Se acoge la idea contenida en la observación, de tal forma que se modificará la redacción del inciso a), para agregar la frase “medios de comunicación a distancia”, cuya definición abarca a los medios de comunicación electrónicos. Por otro lado, respecto a la observación de suministrar información de los contratos en idioma inglés, debe tomarse en cuenta que la obligación es para suministrar la información en idioma español, sin perjuicio de que adicionalmente se le suministre esa misma información en otro idioma. Lo que debe quedar claro es que la información debe entregarse en idioma español. 245) Respuesta a Consortium Laclé y Gutiérrez Se acoge la redacción propuesta, por tratarse de un asunto de forma.	
--	---	--	--

	cliente como mínimo cinco años después de extinguido el contrato y estar disponible para su revisión por parte de la superintendencia.		
Artículo nuevo		Con motivo de la observación 245 bis, expuesta más adelante, se agrega un artículo, para establecer los requerimientos mínimos de la publicidad de seguros y servicios auxiliares de seguros. Lo anterior, en virtud de ser un tema que está ligado a la venta de seguros a través de medios de comunicación a distancia. Por las mismas razones, se adiciona un inciso a los artículos 4 y 14 del reglamento, para que las aseguradoras y las sociedades corredoras establezcan en sus manuales políticas y procedimientos para la realización de publicidad.	Artículo 32. Publicidad de seguros y servicios auxiliares de seguros La entidad aseguradora deberá verificar que la publicidad que realicen sus intermediarios de seguros, y proveedores de servicios auxiliares se efectúe con respeto a las políticas y procedimientos de publicidad implementados por ella. Mientras las entidades aseguradoras, reaseguradoras, intermediarios, operadores de seguros autoexpedibles, proveedores transfronterizos de servicios de seguros y relacionados con seguros, no cuenten con la respectiva autorización de la Superintendencia General de Seguros o no se encuentren registrados ante ella, según corresponda, no podrán hacer publicidad de ningún tipo. Los agentes de seguros no vinculados a una sociedad agencia de seguros y las sociedades agencias de seguros deberán incorporar en su papelería, así como exhibir en toda publicidad y en sus oficinas, el logotipo y el nombre de la compañía aseguradora a la cual prestan sus servicios. La publicidad de seguros y de servicios auxiliares de seguros que se efectúe a través de cualquier medio de comunicación, deberá hacerse con respeto al Ordenamiento Jurídico, ser presentada o exhibida de

			manera que no sea inductiva de interpretaciones inexactas de la realidad ni que induzca a error. Además de las anteriores, deberán seguirse las siguientes normas generales: a. En toda información de carácter estadístico deberá ser citada la fuente de donde se obtuvo. b. Cuando en la publicidad se destaque alguna característica de sus socios, deberá dejarse lo suficientemente claro que dichas características corresponden al mencionado socio y no tienen ninguna relación con la entidad aseguradora, salvo lo relativo al capital realmente aportado. c. No podrán promoverse, publicitarse u ofrecerse seguros que no hayan sido previamente registrados en la Superintendencia. d. Cuando en la publicidad se promueva u ofrezca la contratación de una determinada cobertura de seguro, deberá especificarse el nombre de la póliza, con indicación del número de registro en la Superintendencia, el nombre de la entidad aseguradora que otorga la cobertura y el nombre completo del intermediario, si aplicase. e. La publicidad de un producto determinado que se efectúe a través
--	--	--	---

			de folletos o de páginas en internet, deberá contener una descripción de las condiciones de la cobertura y exclusiones, monto y condiciones de pago de la prima, forma de aceptación y vigencia de la oferta del seguro. Toda esta información deberá exponerse destacadamente utilizando un tamaño de letra mínimo en formato equivalente a tipografía de doce puntos y ubicarse en un lugar de fácil lectura.
Artículo nuevo	245.bis) American Life Insurance Co. Agregar en el Título II un nuevo Capítulo V que regule las “Técnicas de Comunicación a Distancia”, adicionando tres artículos más. Se corra la numeración en virtud de estos nuevos tres artículos y el nuevo capítulo. Justificación: Existe una definición de “técnica de comunicación a distancia” establecida en el artículo 3.h del presente proyecto de reglamento y se considera necesario que dentro de la normativa se establezca un capítulo relacionado con el tema para que pueda darse aplicación para la venta de seguros autoexpedibles. Propuestas de redacción: “CAPITULO V <i>Técnicas de Comunicación a Distancia</i> Artículo 19. <i>Es responsabilidad de las entidades aseguradoras velar porque la promoción y oferta de seguros autoexpedibles a través de las técnicas de comunicación a distancia, sea sistemas de</i>	245.bis) Respuesta a American Life Insurance Co. Aunque se comprende la finalidad de la propuesta de regulación, lo cierto del caso es que eventualmente su desarrollo debería hacerse mediante Reglamento emitido por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, por los detalles que deben considerarse. Adicionalmente, debe tomarse en cuenta que no existe normativa especial que regule la contratación a través de medios de comunicación a distancia, por lo que rige la normativa sobre contratación en general y demás normas conexas. Atendiendo a estas consideraciones, se estima que no resulta adecuado regular ese tema en los términos propuestos en este reglamento, sino más bien, delimitar el marco normativo general que rige en esa materia y dejar prevista la posibilidad de su reglamentación por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.	Artículo 33. Contratación de seguros a través de medios de comunicación a distancia La contratación de seguros a través de medios de comunicación a distancia, se regirá por las normas de contratación que rigen en el Código de Comercio, Código Civil, demás normativa conexas, el presente reglamento, así como la regulación que al respecto pueda emitir el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.

	<i>telefonía u otros análogos, se realice en forma segura, íntegra y confidencial, respetando los derechos de los clientes asegurables y las normas legales, reglamentarias e instrucciones a que se sujetan las entidades aseguradoras e intermediarios autorizados.</i> Artículo 20. <i>La promoción y oferta de seguros a través de técnicas de comunicación a distancia como son la telefonía u otros análogos, regulados por este reglamento, sólo pueden utilizarse para la suscripción de pólizas de seguros autoexpedibles, efectuadas, ya sea directamente por la entidad aseguradora, por medio de agencias de seguros o agentes de seguros, o por medio de operadores de seguros autoexpedibles.</i> <i>Las entidades aseguradoras, las agencias de seguros, los agentes de seguros y las operadoras de seguros autoexpedibles pueden utilizar los servicios de empresas de telemarketing que provean los medios de contacto con los asegurables.</i> <i>Sin perjuicio de lo anterior, en todas las operaciones que se efectúen, deberá quedar registrada la identificación de la persona física que participe en la comunicación con el asegurable.</i> Artículo 21. <i>Realizada la oferta por parte de la entidad aseguradora, agencia</i>	
--	---	--

	<i>de seguros, agente de seguros o por la operadora de seguros autoexpedibles y la debida aceptación por parte del destinatario del seguro, la entidad aseguradora está en la obligación de emitir y enviar la póliza de seguros respectiva. Únicamente podrá considerarse como aceptación la expresión de voluntad manifestada inequívocamente con la intención de celebrar el contrato propuesto, no pudiéndose interpretar o presumir del silencio en este sentido. La grabación de voz del destinatario del seguro aceptando la cobertura basta para interpretar la existencia del consentimiento y por lo tanto la expedición de la póliza hace válido y eficaz la celebración del contrato de seguro autoexpedible.”</i> 1. <u>Propuesta Alternativa</u> Alternativamente, si no se deseara agregar ese nivel de detalle en el Reglamento propiamente dicho, sería viable agregar un único artículo que reconozca este medio de colocación y atribuya a la Superintendencia la potestad de desarrollar lineamientos para su operación. La siguiente podría ser una sugerencia de redacción en tal caso: “CAPITULO V	
--	---	--

	<i>Técnicas de Comunicación a Distancia</i> Artículo 19. Las entidades aseguradoras podrán, por sí o por medio sociedades agencias de seguros, agentes de seguro u operadores de seguros autoexpedibles, gestionar la colocación de seguros autoexpedibles a través de técnicas de comunicación a distancia, según se definen dichas técnicas en este Reglamento. La Superintendencia podrá dictar los lineamientos que deberán respetarse en esta modalidad de colocación, incluyendo requerimientos de información al asegurado, requerimientos tecnológicos, estándares mínimos, derecho de retracto, y otros similares.”		
Artículo 27. Vigencia Rige a partir de su publicación en el diario oficial “La Gaceta”.			Artículo 27 34. Vigencia Rige a partir de su publicación en el diario oficial “La Gaceta”.
Transitorio I. Recargo de la supervisión De conformidad con lo acordado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, artículo 6 del acta de la sesión 732-2008 del 31 de julio del 2008, y durante el plazo del recargo de funciones de la Superintendencia General de Seguros en la Superintendencia de Pensiones, para efectos de este reglamento deberá entenderse que toda referencia a la competencia de la Superintendencia o al Superintendente lo es a la Superintendencia o al Superintendente de Pensiones.		Se elimina el Transitorio, debido a que el recargo de funciones cesó a partir del mes de enero de 2010, por el nombramiento de Superintendente que efectuó el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.	Transitorio I. Recargo de la supervisión De conformidad con lo acordado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, artículo 6 del acta de la sesión 732-2008 del 31 de julio del 2008, y durante el plazo del recargo de funciones de la Superintendencia General de Seguros en la Superintendencia de Pensiones, para efectos de este reglamento deberá entenderse que toda referencia a la competencia de la Superintendencia o al Superintendente lo es a la Superintendencia o al Superintendente de Pensiones.

Transitorio II. Emisión del Manual de Políticas y Procedimientos de comercialización y venta de seguros El Órgano de Dirección de las entidades aseguradoras y las Sociedades Corredoras deberán aprobar el Manual de Políticas y Procedimientos de comercialización de seguros, en un plazo no mayor a veinte días hábiles, contados a partir de la publicación de este reglamento en el Diario Oficial.	246) Consortium Laclé y Gutiérrez:: Transitorio II. Emisión del Manual de Políticas y Procedimientos de distribución y venta de seguros El Órgano de Dirección de las entidades aseguradoras y las Sociedades Corredoras deberá aprobar el Manual de Políticas y Procedimientos de distribución de seguros, en un plazo no mayor a veinte días hábiles, contados a partir de la publicación de este reglamento en el Diario Oficial. 247) Seguros Totales La Providencia Comentario: Se requiere que dentro del plazo establecido a las entidades aseguradoras, se considere la audiencia a los intermediarios. Debe aclararse el plazo de los 20 días hábiles para aquellas entidades que se llegaren a constituir en el futuro. 248) Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Modificación El Órgano de Dirección de las entidades	246) Respuesta a Consortium Laclé y Gutiérrez Ver respuesta a observación número 1. 247) Respuesta a Seguros Totales La Providencia Las aseguradoras son las que definen cuáles serán los canales de comercialización de cada uno de sus seguros. Para ello, se regirán por el manual de políticas y procedimientos para la comercialización de seguros, que debe ser aprobado exclusivamente por su Junta Directiva. En consecuencia, en el proceso de creación de ese manual participa solamente la aseguradora. Además, debe tomarse en cuenta que la responsabilidad por el contenido de ese documento es exclusiva de la aseguradora, y para su creación deberá tomar los recaudos que considere pertinentes al amparo del principio de autonomía de la voluntad. 248) Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica No se acoge la redacción propuesta.	Transitorio II. Emisión del Manual de Políticas y Procedimientos de comercialización y venta de seguros El Órgano de Dirección de las entidades aseguradoras y de las Sociedades Corredoras de seguros que a la entrada en vigencia de este reglamento, se encuentren registradas ante esta Superintendencia, deberán aprobar el Manual de Políticas y Procedimientos de comercialización de seguros, en un plazo no mayor a veinte cuarenta días hábiles, contados a partir de la publicación de este reglamento en el Diario Oficial La Gaceta.
---	---	--	--

	aseguradoras, las Sociedades Corredoras y las Sociedades Agencia de Seguros, deberán aprobar el Manual de Políticas y Procedimientos de comercialización de seguros, en un plazo no mayor a cuarenta días hábiles, contados a partir de la publicación de este reglamento en el Diario Oficial. Comentario No se hace alusión a las agencias de seguros, quienes también están obligadas a realizar el Manual de Políticas y Procedimientos de comercialización y venta de seguros. El plazo resulta demasiado corto, por lo que debería ser al menos de <u>40 días hábiles.</u> 249) Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Reforma El Órgano de Dirección de las entidades aseguradoras, las Sociedades Corredoras y las Sociedades Agencia de Seguros, deberán aprobar el Manual de Políticas y Procedimientos de comercialización de seguros, en un plazo no mayor a cuarenta días hábiles, contados a partir	Analizando nuevamente la situación de las sociedades agencias de seguros, se ha considerado que no resulta adecuado, obligarlas a tener su propio manual de políticas y procedimientos, debido a la relación de agencia que tienen con las entidades aseguradoras. En vista de dicha relación contractual, estos intermediarios no desarrollan actividades por cuenta propia, sino por cuenta ajena; por esa razón, los manuales de políticas y procedimientos de las entidades aseguradoras delimitan la forma de desarrollar la actividad de agencia de la sociedad agencia de seguros. En relación con la extensión del plazo, se modificará la redacción del reglamento para determinar que el mencionado manual debe estar aprobado en firme a más tardar el día de inicio de actividades de la compañía, y a la vez se modificará el transitorio I para establecer un plazo razonable para que las aseguradoras y sociedades corredoras de seguros que ya se encuentran autorizadas y operando a la entrada en vigencia de este reglamento, aprueben en firme el citado documento. 249) Respuesta a Unión de Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Ver respuesta a observación número 248 anterior.	
--	--	--	--

	de la publicación de este reglamento en el Diario Oficial. Comentario No se hace alusión a las agencias de seguros, quienes también están obligadas a realizar el Manual de Políticas y Procedimientos de comercialización y venta de seguros. El plazo parece muy corto, debiéndose ser al menos 40 días hábiles. 250) Instituto Nacional de Seguros Transitorio II. Emisión de los manuals de Políticas y Procedimientos El Órgano de Dirección de las entidades aseguradoras, de las sociedades agencias de seguros y de las Sociedades Corredoras deberán aprobar el Manual de Políticas y Procedimientos correspondiente, en un plazo no mayor a cuarenta y cinco días hábiles, contados a partir de la publicación de este reglamento en el Diario Oficial. 251) Banco Nacional de Costa Rica Observaciones El plazo de aprobación del Manual de Políticas y Procedimientos de Comercialización de Seguros se considera sumamente corto, toda vez que es un documento que debe elaborarse con sumo detalle y cuidado. Además, no se establece un plazo para las sociedades agencias que, de conformidad con el párrafo in fine del artículo 9, también están obligadas a aprobarlo.	250) Respuesta al INS Ver respuesta a la observación número 248. 251) Respuesta al Banco Nacional de Costa Rica En relación con la extensión del plazo, se modificará la redacción del reglamento para determinar que el mencionado manual debe estar aprobado en firme a más tardar el día de inicio de actividades de la compañía, y a la vez se modificará el transitorio I para establecer un plazo de cuarenta días hábiles para que las aseguradoras y sociedades corredoras de seguros que ya se encuentran autorizadas y operando a la entrada en vigencia de este reglamento, aprueben en firme el citado documento.	
--	--	---	--

Transitorio nuevo		Para efectos de atender la respuesta a la observación número 164, relacionada con el tema de las incompatibilidades, se incorpora este transitorio, pues en dicha observación se afirmó que esas disposiciones no podían afectar situaciones previas a este reglamento. En la respuesta a esa observación se indicó que no hay aplicación retroactiva de la normativa y que es posible modificar las situaciones hacia futuro. Además se señaló que se crearía un transitorio para brindar a los participantes del mercado, un plazo razonable para ajustar sus situaciones y nombramientos a lo dispuesto por este reglamento.	<i>Transitorio II. Fijación de plazo para que los intermediarios personas físicas, cesen actividades asociadas con los seguros que generen conflictos de interés</i> <i>Los intermediarios personas físicas, que a la entrada en vigencia de este reglamento se encuentren en cualesquiera de las actividades asociadas directa o indirectamente con los seguros, que generen conflictos de interés, de conformidad con lo establecido por el artículo 18 del presente reglamento, deberán cesar dichas actividades dentro de un plazo de tres meses, contados a partir de la publicación de este reglamento en el Diario Oficial La Gaceta.</i> <i>Si el cese de dichas actividades implica un cambio en los estatutos de una persona jurídica supervisada por la Superintendencia, deberá cumplirse el trámite de autorización de cambio de estatutos ante la Superintendencia, dentro del mismo plazo de tres meses aquí establecido,</i>
Transitorio nuevo		Tomando en consideración la existencia al día de hoy de contratos de comercialización de seguros, se hace necesario incorporar un transitorio que conceda a las partes de esos contratos, un plazo adecuado para que realicen las modificaciones que correspondan a esas relaciones contractuales, con la finalidad de ajustar su contenido a este reglamento.	<i>Transitorio III. Fijación de plazo para que las entidades aseguradoras y los intermediarios de seguros ajusten los contratos de comercialización de seguros vigentes conforme al contenido del presente Reglamento</i> <i>Las entidades aseguradoras y los intermediarios de seguros que a la entrada en vigencia de este reglamento se encuentren relacionados por un contrato de comercialización de seguros, deberán efectuar las modificaciones que correspondan a dichos</i>

			<i>contratos, a efectos de ajustar su contenido a este Reglamento, dentro de un plazo de seis meses, contados a partir de la publicación del presente Reglamento en el Diario Oficial La Gaceta.</i>
ANEXO I. MODELO DE LEYENDA DE INFORMACIÓN QUE DEBE REVELAR EL AGENTE O AGENCIA DE SEGUROS AL CLIENTE ANTES DE RECIBIR LA PRIMA O DE SUSCRIBIR EL CONTRATO DE SEGURO			ANEXO I. MODELO DE LEYENDA DE INFORMACIÓN QUE DEBE REVELAR EL AGENTE O AGENCIA DE SEGUROS AL CLIENTE ANTES DE RECIBIR LA PRIMA O DE SUSCRIBIR EL CONTRATO DE SEGURO
INFORMACIÓN IMPORTANTE (nombre del agente de seguros) () Es independiente () Es representante de la sociedad agencia de seguros (nombre de la agencia), que se encuentra acreditada por la entidad aseguradora (nombre de la aseguradora) e inscrita ante la Superintendencia General de Seguros mediante la autorización (indicar número de autorización). El agente se encuentra registrado ante la Superintendencia General de Seguros mediante la Licencia N° (número de licencia). El agente de seguros: a) No se encuentra obligado a asesorar imparcialmente a su cliente basado en la revisión de las opciones de seguro disponibles en el mercado. b) Solamente puede vender los productos de las entidades aseguradoras a las cuales se encuentre vinculado.	252) Diputada Leda Zamora Comentario Una cosa es la acreditación de una empresa de seguros, y otra, la emisión por parte de la superintendencia de un documento probatorio de que un agente de seguros está “licenciado” para actuar como intermediario de esta o aquella compañía de seguros. Aunque sea en un octavo de una hoja ordinaria de papel bond, se le debe comunicar al agente de seguros, no un número de inscripción en un registro, sino su condición de licenciado para actuar como intermediario de seguros. ¿Por qué razón válida, no se cumple con lo estipulado en el art.20 y en el Transitorio V de la ley 8653? El bien común a tutelar por esa superintendencia exige esa autorización por escrito al agente de seguros u otro intermediario.	252) Respuesta a Diputada Leda Zamora De conformidad con lo establecido expresamente por el artículo 23 del Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de Entidades Supervisadas por la Superintendencia General de Seguros, las entidades de seguros deberán emitir un documento de identificación a los agentes de seguros acreditados. En el documento para agente de seguros se hará constar nombre, número de identificación, número de licencia, categoría, ramos y líneas en que se encuentra acreditado por la aseguradora, la fecha de expedición, fotografía y el término de su vigencia. De tal forma que no corresponde a la Superintendencia emitir el documento que por disposición normativa expresa le corresponde emitir a la entidad de seguros.	INFORMACIÓN IMPORTANTE (nombre completo del agente de seguros), número de identificación (número), se encuentra registrado ante la Superintendencia General de Seguros mediante la Licencia N° (número de licencia). A la fecha de esta declaración se encuentra acreditado por la entidad aseguradora (nombre de la aseguradora) e inscrita ante la Superintendencia General de Seguros mediante la autorización (indicar número de autorización). Actúa como (agente no vinculado a una sociedad agencia de seguros/Representante de la sociedad agencia de seguros <nombre de la sociedad agencia de seguros>). () Es independiente () Es representante de la sociedad agencia de seguros (nombre de la agencia), que se encuentra acreditada por la entidad aseguradora (nombre de la aseguradora) e inscrita ante la Superintendencia General de Seguros mediante la autorización (indicar número de autorización). El agente se encuentra registrado ante la Superintendencia General de Seguros mediante la Licencia N° (número de
	253) Juan Ignacio Quirós Observaciones	253) Respuesta a Juan Ignacio Quirós Ver respuesta a observación número 252	

c) No puede realizar cobros adicionales a la remuneración que recibe de la entidad aseguradora. d) () Cuenta con la autorización, () no cuenta con la autorización, para firmar los contratos de seguros en nombre de la entidad aseguradora. e) El pago de la prima a un agente de seguros implica la aceptación del riesgo por parte de la entidad aseguradora, o vigencia del contrato relacionado, siempre y cuando entregue a cambio el recibo oficial de la entidad aseguradora. f) En caso de que el seguro se adquiera como requisito para la compra de un bien o servicio (sea una solicitud de crédito, compra de un artículo u otros) la Ley Reguladora del Mercado de Seguros define como un DERECHO DEL CONSUMIDOR la libre elección de la entidad aseguradora o el intermediario del seguro. _____ NOMBRE COMPLETO, FIRMA Y NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL ASEGURADO _____ NOMBRE COMPLETO, FIRMA, NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN Y NÚMERO DE	Una cosa es la acreditación de una empresa de seguros, y otra, la emisión por parte de la superintendencia de un documento probatorio de que un agente de seguros está “licenciado” para actuar como intermediario de esta o aquella compañía de seguros. Aunque sea en una hoja ordinaria de papel bond, se le debe comunicar al agente de seguros, no un número de inscripción en un registro, sino su condición de licenciado para actuar como intermediario de seguros. ¿Por qué razón válida, no se cumple con lo estipulado en el art.20 y en el Transitorio V de la ley 8653? El bien común a tutelar por esa superintendencia exige esa autorización por escrito al agente de seguros u otro intermediario. ¿Siguen pensando acaso que solo existe el INS para la nueva ley? 254) Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Modificación a) Se encuentra obligado a asesorar a su cliente basado en los productos de seguros que vende, de acuerdo con su vinculación a la entidad de seguros respectiva. Comentario En el caso de agencias comercializadoras, punto a), el agente de seguros sí se encuentra obligado a asesorar imparcialmente a su cliente en el marco de los diferentes productos que ofrece la entidad de seguros que representa. Si el objetivo de este punto es recalcar la limitación que tiene el agente de seguros para asesorar únicamente basado en los	anterior. 254) Respuesta a Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Se acoge la idea contenida en la observación, con sustento en el comentario expuesto.	licencia El agente de seguros: a) No Se encuentra obligado a asesorar imparcialmente a su cliente basado en la revisión de las opciones de seguro disponibles en el mercado los productos de seguros que vende, de acuerdo con su vinculación a la entidad de seguros respectiva. b) Solamente puede vender los productos de las entidades aseguradoras a las cuales se encuentre vinculado. c) No puede realizar cobros adicionales a la remuneración que recibe de la entidad aseguradora. d) (✓)Cuenta con la autorización/, (✓) no cuenta con la autorización), para firmar los contratos de seguros en nombre de la entidad aseguradora. e) El pago de la prima a un agente de seguros implica la aceptación del riesgo por parte de la entidad aseguradora, o vigencia del contrato relacionado, siempre y cuando entregue a cambio el recibo oficial de la entidad aseguradora. f) En caso de que el seguro se adquiera como requisito para la compra de un bien o servicio (sea una solicitud de crédito, compra de un artículo u otros) la Ley Reguladora del Mercado de Seguros define como un DERECHO DEL CONSUMIDOR
--	--	--	--

LICENCIA DEL AGENTE	productos que ofrece la entidad aseguradora a la cual representa, la redacción debería estar dirigida en ese mismo sentido. Todos los agentes de seguros deben buscar la imparcialidad al ofrecer diferentes productos a un cliente, ya que dentro del esquema de pago de las entidades de seguros podrían existir diferencias en el esquema de pago de comisiones, y con esta indicación el agente de seguros estaría amparado para ofrecer dentro de la misma entidad aseguradora solamente aquellos productos que le generen un mayor beneficio económico a sí mismo y no al cliente. 255) Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros (Canecos) Modificación a) Se encuentra obligado a asesorar a su cliente únicamente en relación con los productos de seguros que vende, de acuerdo con su vinculación a la entidad de seguros respectiva. Justificación En el caso de agencias comercializadoras, punto a), el agente de seguros si se encuentra obligado a asesorar imparcialmente a su cliente en el marco de los diferentes productos que ofrece la entidad de seguros que representa. Si el objetivo de este punto es recalcar la limitación que tiene el agente de seguros para asesorar únicamente basado en los productos que ofrece la entidad	255) Respuesta a Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros Ver respuesta a observación número 254 anterior.	DERECHO DEL CONSUMIDOR la libre elección de la entidad aseguradora o el intermediario del seguro.
			Nombre completo del asegurado Firma y No. de identificación del asegurado Nombre completo agente Firma y No. de identificación. Número de licencia del agente.

	aseguradora a la cual representa, la redacción debería estar dirigida en ese mismo sentido. Todos los agentes de seguros deben buscar la imparcialidad al ofrecer diferentes productos a un cliente, ya que dentro del esquema de pago de las entidades de seguros podrían existir diferencias en el esquema de pago de comisiones, y con esta indicación el agente de seguros estaría amparado para ofrecer dentro de la misma entidad aseguradora solamente aquellos productos que le generen un mayor beneficio económico a sí mismo y no al cliente. 256) Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Reforma a) Se encuentra obligado a asesorar a su cliente basado en los productos de seguros que vende, de acuerdo con su vinculación a la entidad de seguros respectiva. Comentario En el caso de agencias comercializadoras, punto a), el agente de seguros si se encuentra obligado a asesorar imparcialmente a su cliente en el marco de los diferentes productos que ofrece la entidad de seguros que representa. Si el objetivo de este punto es recalcar la limitación que tiene el agente de seguros para asesorar únicamente basado en los productos que ofrece la entidad aseguradora a la cual representa, la redacción debería estar dirigida en ese	256) Respuesta a Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Ver respuesta a observación número 254.	
--	--	---	--

	mismo sentido. Todos los agentes de seguros deben buscar la imparcialidad al ofrecer diferentes productos a un cliente, ya que dentro del esquema de pago de las entidades de seguros podrían existir diferencias en el esquema de pago de comisiones, y con esta indicación el agente de seguros estaría amparado para ofrecer dentro de la misma entidad aseguradora solamente aquellos productos que le generen un mayor beneficio económico a sí mismo y no al cliente. 257) Instituto Nacional de Seguros a) Se encuentra obligado a asesorar a su cliente en cuanto a las condiciones y beneficios de la oferta de seguros de la empresa aseguradora a la que está vinculado. 258) Consortium Laclé y Gutiérrez: d) () Cuenta con la autorización, () no cuenta con la autorización, para firmar este contrato de seguro Comentario (GR35): Dado que esa autorización puede ser por montos específicos no se podría generalizar puede ser que en vida esté autorizado hasta coberturas de “x” millones y en vehículos hasta “y” millones y por encima de ello requiera aprobación de la aseguradora. en nombre de la entidad aseguradora que lo acredita _____. Comentario (GR36): Es importante que el agente indique la empresa que lo acredita en ese negocio específico, a fin de que no exista	257) Respuesta al INS Se comprende la finalidad de la redacción propuesta, de tal forma que en la versión final se modificará el inciso con base en una de las propuestas expuestas líneas arriba. 258) Respuesta a Consortium Laclé y Gutiérrez Se considera que la redacción actual, sí cubre los supuestos descritos en el primer comentario, ya que el afirmar que se cuenta o no, con la correspondiente autorización de la entidad aseguradora, lo es en relación con el contrato de seguro concreto que se pacta o pactará con el cliente. En relación con el segundo comentario, debe aclararse que en el primer párrafo del contenido del formato, se incorpora la información sugerida.	
--	--	---	--

	confusión por ejemplo que el consumidor piense que contrata con “x” aseguradora y en realidad es con “y” aseguradora. 259) Asociación Bancaria Costarricense Observación Es importante buscar una mejor redacción de la información que debe de brindar el agente o agencia de seguros, para que sea más elegante.	259) Respuesta a Asociación Bancaria Costarricense Se considera que la redacción del contenido del formato, cumple con su finalidad de brindar información al consumidor de seguros, para la tutela de los derechos e intereses legítimos de los consumidores de seguros.	
ANEXO II. MODELO DE LEYENDA DE INFORMACIÓN QUE DEBE REVELAR LA			ANEXO II. MODELO DE LEYENDA DE INFORMACIÓN QUE DEBE

SOCIEDAD CORREDORA AL CLIENTE AL INICIAR LA ASESORÍA			REVELAR LA SOCIEDAD CORREDORA AL CLIENTE AL INICIAR LA ASESORÍA
INFORMACIÓN IMPORTANTE (nombre de la sociedad corredora de seguros) se encuentra registrada ante la Superintendencia General de Seguros mediante la autorización número (número de autorización). El corredor de seguros (nombre del corredor), se encuentra registrado ante la Superintendencia General de Seguros, está acreditado por esta sociedad corredora de seguros y cuenta con la Licencia número (número de licencia) expedida por dicha Superintendencia. El corredor de seguros: a) Está obligado a asesorar imparcialmente a su cliente basado en la revisión de las opciones de seguro disponibles en el mercado. b) Durante los últimos tres meses la compañía de seguros que emite el contrato recomendado ha representado el (número destacado en negrita) % de los ingresos que por concepto de comisión recibe la sociedad corredora. c) Durante los últimos tres meses la compañía de seguros que emite el contrato recomendado ha representado el (número destacado en negrita) % de los ingresos que por concepto de comisión recibe el	260) Instituto Nacional de Seguros a) Está obligado a asesorar profesional, independiente e imparcialmente a su cliente basado en la revisión de las opciones de seguro disponibles en el mercado. 261) Asociación Bancaria Costarricense Observaciones se propone eliminarlo, y en el caso de no ser posible se deben de eliminar los incisos b), c), d) y e) en virtud de que no es información que le compete al cliente. El anexo presenta una incongruencia en el tema de los honorarios del corredor, lo cual está incluido en la prima que paga el cliente y de ahí el asegurador le paga al corredor de acuerdo, según lo pactado por las partes.	260) Respuesta al INS Se acoge la redacción propuesta, ya que complementa adecuadamente la forma en que debe asesorar. 261) Respuesta a Asociación Bancaria Costarricense No se acoge la observación de eliminar el artículo, ni total ni parcialmente. Más bien se considera que la información del inciso b) viene a brindar transparencia, de tal forma que se evite que el corredor realice una recomendación basada en parte, en beneficio de su propio interés y no en el de su cliente. La información del inciso c) también es relevante para tutelar los intereses del cliente, de tal forma que adquiera conocimiento de cuáles son las únicas retribuciones que puede cobrar el corredor, para que no le cobre rubros adicionales. La información del inciso d), igualmente protege al cliente, ya que le permite tomar conocimiento de que al entregar los recursos para el pago de la prima al corredor y recibir de éste un recibo, no necesariamente significa que esté asegurado o que ese pago implique un pago a la entidad de seguros. Finalmente, el inciso e), constituye una revelación de información importantísima para el cliente, pues le permitirá tomar conocimiento de ese derecho esencial, de	INFORMACIÓN IMPORTANTE (nombre de la sociedad corredora de seguros) se encuentra registrada ante la Superintendencia General de Seguros mediante la autorización número (número de autorización). El corredor de seguros (nombre completo del corredor), se encuentra registrado ante la Superintendencia General de Seguros, está acreditado por esta sociedad corredora de seguros y cuenta con la Licencia número (número de licencia) expedida por dicha Superintendencia. El corredor de seguros: a) El corredor de seguros Está obligado a asesorar imparcialmente de manera profesional, imparcial e independiente a su cliente, basado en la revisión de las opciones de seguro disponibles en el mercado. b) Durante los últimos tres meses la compañía de seguros que emite el contrato recomendado ha representado el (número destacado en negrita) % de los ingresos que por concepto de comisión recibe la sociedad corredora. c) El número de entidades aseguradoras que comercializan esa línea de seguros es de (número). e) Durante los últimos tres meses la compañía de seguros que emite el contrato recomendado ha representado

corredor de seguros. d) Podrá cobrar honorarios profesionales adicionales a la comisión que recibe de la entidad aseguradora. En este caso dichos honorarios deben señalarse por escrito de previo a la contratación y expedirse un recibo independiente. e) Este NO es un recibo oficial de la compañía aseguradora. El pago de la prima a un corredor de seguros NO implica la aceptación del riesgo por parte de la compañía de seguros, o vigencia del contrato relacionado, a menos que el corredor le entregue el recibo oficial de la entidad aseguradora; f) En caso de que el seguro se adquiera como requisito para la compra de un bien o servicio (sea una solicitud de crédito, compra de un artículo u otros) la Ley Reguladora del Mercado de Seguros define como un DERECHO DEL CONSUMIDOR la	262) BCR Sociedad Corredora de Seguros Observaciones Anexo II: se propone la creación de un transitorio en lo que respecta a los incisos b), c), d) y e), este Transitorio debe determinar que dicho inciso no deberá aplicarse hasta tanto no estén autorizadas y operen de manera constante, continua y activa en el mercado, al menos 3 entidades aseguradoras dedicadas a la misma categoría de seguros. Lo anterior, en virtud de que el mercado se encuentra en un proceso de desarrollo paulatino. De esta manera este artículo será concordante y realista, con base en el espíritu planteado en el punto a del artículo 12, teniendo en consecuencia y amarre el cumplimiento de ambos, pues su relación es estrecha y uno lleva al otro, de manera tal que el Consumidor, pueda cruzar la información que corresponda, entre la oferta existente y la composición de los ingresos del Corredor de seguros, que dicho anexo pretende revelar. 263) Consortium Lacle y Gutiérrez: d) Podrá cobrar honorarios profesionales por servicios estrictamente relacionados con su objeto social exclusivo adicionales a la comisión que recibe de la entidad	tal forma que no sea inducido a contratar un seguro con determinada aseguradora o a través de un específico intermediario, sin saber que tiene derecho a elegir. 262) Respuesta a BCR Sociedad Corredora de Seguros Se comprende la finalidad de la redacción propuesta, de tal manera que se modificará la redacción, para que en el inciso c) se aclare cuántas aseguradoras comercializan esa línea de seguro. Con esa nueva redacción, se logra atender la observación planteada. 263) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez Se acoge parcialmente la redacción propuesta para la parte final de dicho inciso. Se aprecia que el propósito de la	el (número destacado en negrita) % de los ingresos que por concepto de comisión recibe el corredor de seguros. d) d) Además de la comisión que recibe de la entidad aseguradora, Podrá cobrar honorarios profesionales adicionales a la comisión que recibe de la entidad aseguradora. relacionados estrictamente con la prestación de sus servicios de asesoría profesional. En este caso dichos honorarios deben señalarse por escrito de previo a la contratación, indicando el detalle de la asesoría y dejando constancia en el expediente de la misma. y Deberá expedirse un recibo independiente por el cobro de los honorarios profesionales al cliente. e) e) Este NO es un recibo oficial de la compañía aseguradora. El pago de la prima a un corredor de seguros NO implica la aceptación del riesgo por parte de la compañía de seguros, o vigencia del contrato relacionado, a menos que el corredor le entregue el recibo oficial de la entidad aseguradora. f) f) En caso de que el seguro se adquiera como requisito para la compra de un bien o servicio (sea una solicitud de crédito, compra de un artículo u otros) la Ley Reguladora del Mercado de Seguros define como un DERECHO DEL CONSUMIDOR la libre elección de la entidad aseguradora o del intermediario del seguro.
--	--	--	---

libre elección de la entidad aseguradora o el intermediario del seguro. _____ NOMBRE COMPLETO, FIRMA Y NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL ASEGURADO _____ NOMBRE COMPLETO, FIRMA, NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN Y NÚMERO DE LICENCIA DEL CORREDOR	aseguradora. En este caso dichos honorarios deben señalarse por escrito de previo a la contratación indicando el detalle de la asesoría y dejando constancia en el expediente de la misma y expedirse un recibo independiente; 264) Instituto Nacional de Seguros Observaciones y sugerencias En el anexo II se indica la posibilidad del corredor de seguros de percibir honorarios profesionales adicionales a la comisión, pero no queda claro en qué casos se puede dar esta situación. 265) Instituto Nacional de Seguros f) En caso de que el seguro se adquiriera como requisito para la compra de un bien o servicio (sea una solicitud de crédito, compra de un artículo u otros) la Ley Reguladora del Mercado de Seguros define como un DERECHO DEL CONSUMIDOR la libre elección de la entidad aseguradora o del intermediario del seguro.	primera parte de la redacción expuesta, es delimitar claramente el tema de la procedencia del cobro de honorarios profesionales de la corredora de seguros al cliente. Por esa razón, se modificará la redacción de la norma para aclarar que los honorarios solamente pueden cobrarse al cliente por sus servicios de asesoría. 264) Respuesta al INS Se acogió parcialmente redacción propuesta por Consortium Laclé y Gutiérrez, de tal forma que se aclara que el corredor podrá cobrar honorarios profesionales por servicios estrictamente relacionados con sus labores de asesoría profesional. 265) Respuesta al INS Se acoge la redacción propuesta, por tratarse de un asunto de forma.	_____ Nombre completo Firma y No. de del asegurado identificación del asegurado. _____ Nombre completo Firma y No. de Corredor identificación _____ No. de licencia del corredor
ANEXO III. MODELO DE LEYENDA DE INFORMACIÓN QUE DEBE REVELAR EL OPERADOR AL CLIENTE	266) Consortium Laclé y Gutiérrez: ANEXO III. MODELO DE LEYENDA DE INFORMACIÓN QUE DEBE INCLUIRSE EN LOS CONTRATOS QUE SE EMITAN A ATRAVÉS DE UN OPERADOR	266) Respuesta a Consortium Laclé y Gutiérrez No se acepta la redacción propuesta, ya que en el propio anexo III, se contempla la posibilidad de incorporar esa	ANEXO III. MODELO DE LEYENDA DE INFORMACIÓN QUE DEBE REVELAR EL OPERADOR DE SEGUROS AUTOEXPEDIBLES AL CLIENTE

	267) Instituto Nacional de Seguros ANEXO III. MODELO DE LEYENDA DE INFORMACIÓN QUE DEBE REVELAR EL OPERADOR DE SEGUROS AUTOEXPEDIBLES AL CLIENTE	información en el contrato solamente en aquellos casos en que la expedición del seguro se realice por medios automatizados. 267) Respuesta al INS Se acoge la redacción propuesta, por tratarse de un asunto de forma.	
INFORMACIÓN IMPORTANTE (nombre del operador de seguros autoexpedibles) mantiene un contrato mercantil para vender seguros autoexpedibles de (nombre de la entidad aseguradora), registrada ante la Superintendencia General de Seguros mediante la autorización número(número de la autorización) a) La firma de este contrato y el pago de la prima implica, de manera inmediata, la aceptación del riesgo en las condiciones descritas en este documento por parte de (nombre de la entidad aseguradora). b) Usted puede retractarse de la contratación realizada sin ningún costo comunicándolo por escrito, a más tardar el día (dd-mm-aaaa), en el establecimiento que adquirió el producto o mediante el siguiente contacto (definir número de fax, correo electrónico, dirección física y horario).	268) Instituto Nacional de Seguros Comentario: En el anexo III no se indica plazo para la retractación de la contratación del seguro, se sugiere eliminarlo de este Reglamento y modificar el Anexo 15, Apartado V Documentación Contractual, del Reglamento de Autorizaciones y Registro, para que se incorpore en las solicitudes de seguros el plazo que tiene el asegurado de retractarse de la contratación realizada sin ningún costo. b) Usted puede retractarse de la contratación realizada sin ningún costo comunicándolo por escrito, a más tardar 8 (ocho) días naturales después de pagada la prima, en el establecimiento que adquirió el producto o mediante el siguiente contacto (definir número de fax, correo electrónico, dirección física y horario). 269) Consortium Lacle y Gutiérrez: b) Usted puede retractarse..... Elimina todo este apartado. Comentario (GR37): Ésto no es posible, el contrato es	268) Respuesta al INS Se acoge parcialmente el comentario expuesto, en el sentido de modificar el anexo 15, apartado VI Documentación Contractual del Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de Entidades Supervisadas por la Superintendencia General de Seguros y en consecuencia, ajustar en igual sentido, la redacción del inciso b). 269) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez Se acoge la redacción propuesta, en cuanto a eliminar en la parte de firmas,	INFORMACIÓN IMPORTANTE (nombre del operador de seguros autoexpedibles) mantiene un contrato mercantil para vender seguros autoexpedibles de (nombre de la entidad aseguradora), registrada ante la Superintendencia General de Seguros mediante la autorización número(número de la autorización): a) La firma expedición de este contrato y el pago de la prima implica, de manera inmediata, la aceptación del riesgo en las condiciones descritas en este documento por parte de (nombre de la entidad aseguradora). b) Usted puede retractarse de la contratación realizada sin ningún costo comunicándolo por escrito, a más tardar el día (dd-mm-aaa) 5 días hábiles después de adquirir la póliza de seguro, en el establecimiento que adquirió el producto o mediante el siguiente contacto (definir número de fax, correo electrónico, dirección

_____ NOMBRE COMPLETO, FIRMA Y NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL ASEGURADO NOMBRE COMPLETO, FIRMA, NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN Y	ley entre las partes y solo si se tratara de una condición contractual aceptada podría aplicarse. La única forma de disponer una norma de este alcance sería vía ley de orden público, lo contrario violenta el principio de autonomía de voluntad de las partes que rige la materia contractual privada. De cualquier forma el costo operativo que genera esta posibilidad para las aseguradoras encarece el producto y eso es precisamente lo que busca evitar la ley a fin de que estos seguros autoexpedibles sean accesibles a distintos estratos sociales. Comentario (GR38): Estos seguros se venden en el mundo hasta por máquinas nadie tiene que firmar nada, de nuevo ello en pro de que el costo operativo sea el menor. En todo caso se debe eliminar la frase “número de licencia del corredor”.	la frase “número de licencia del corredor”, por tratarse de un asunto de forma. Por otro lado, en cuanto a la posibilidad de incorporar el derecho de retracto a los contratos autoexpedibles, se considera que ello puede realizarse mediante reglamento, con fundamento en lo dispuesto por el inciso g) del artículo 25 de la LRMS, según el cual, es obligación de las entidades aseguradoras suscribir contratos de seguros en cumplimiento de la ley, reglamentos y disposiciones emitidas por la SUGESE. En vista de lo anterior, se modificará el Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de Entidades Supervisadas por la Superintendencia General de Seguros, con el propósito de establecer el deber de incorporar a los contratos de seguros autoexpedibles, y en consecuencia, a las pólizas de esos contratos, el derecho de retracto a favor del asegurado, tal y como lo propuso el Instituto Nacional de Seguros en la observación número 268. El establecimiento de ese derecho a favor del asegurado, tiene fundamento en la tutela de sus derechos subjetivos e intereses legítimos, ya que puede darse el caso de que adquiera un seguro de ese tipo, en un local que no desarrolla el giro comercial de comercialización de seguros como actividad principal, y que en consecuencia, no se detenga a meditar antes de tomar una decisión de consumo, sobre todo tomando en cuenta, el hecho de que ese tipo de seguros puede ser ofrecido por empleados del operador de	física y horario). No obstante lo anterior, el derecho de retracto no será de aplicación a los contratos de seguros autoexpedibles de asistencia en viaje una vez éste se inicie, ni a los contratos de seguros autoexpedibles cuyo plazo de vigencia sea igual o inferior a cinco días hábiles. (Si la política de la entidad aseguradora es no restringir el derecho de retracto a los supuestos determinados por la normativa, o aplicar plazos más extensos en beneficio del asegurado, deberá ajustar la leyenda a dichas políticas) Cuando el perfeccionamiento del contrato y expedición de la póliza se efectúe a través de medios automatizados: _____ Nombre completo del asegurado Firma y No. de identificación del asegurado asegurado. Cuando el perfeccionamiento del contrato y expedición de la póliza se efectúe a través de empleados del operador de seguros autoexpedibles, además deberá agregarse lo siguiente: NOMBRE COMPLETO, FIRMA, NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN Y NÚMERO DE LICENCIA DEL CORREDOR _____ Denominación/Razón No. de cédula No. de
---	---	---	---

NÚMERO DE LICENCIA DEL CORREDOR			
	270) Banco Nacional de Costa Rica Observaciones <i>No parece razonable la posibilidad la retractación de un consumidor de seguros contemplada en el literal b), en especial sin costo, para el caso de los seguros autoexpedibles, toda vez que se encuentra protegido desde el momento de adquirir el seguro. Esta condición se norma en la Ley 7472, Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, para el caso de las ventas a domicilio que se lleven a cabo fuera del local o el establecimiento del comerciante o el proveedor.</i> <i>En este sentido, todo establecimiento que venda seguros autoexpedibles lo hará de forma que cumpla con las condicionalidades de la ley supracitada, en razón de lo cual no tiene asidero el inciso en comentario.</i> 271) Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Modificación NOMBRE COMPLETO, FIRMA, NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN Y NÚMERO DEL OPERADOR DE SEGUROS AUTOEXPEDIBLES. Comentario Corrección de forma. 272) Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros (Canecos) Modificación	seguros autoexpedibles. 270) Banco Nacional de Costa Rica El establecimiento de ese derecho a favor del asegurado, tiene fundamento en la tutela de sus derechos subjetivos e intereses legítimos, ya que puede darse el caso de que adquiera un seguro de ese tipo, en un local que no desarrolla el giro comercial de comercialización de seguros como actividad principal, y que en consecuencia, no se detenga a meditar antes de tomar una decisión de consumo, sobre todo tomando en cuenta, el hecho de que ese tipo de seguros puede ser ofrecido por empleados del operador de seguros autoexpedibles. 271) Respuesta a Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Se acoge la redacción propuesta, por tratarse de un asunto de forma. 272) Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros Ver respuesta a observación número 271 anterior.	registro Social del Operador de Seguros Autoexpedibles. jurídica. Nombre completo del empleado del operador de seguros autoexpedibles. Firma y No. de de identificación.

	NOMBRE COMPLETO, FIRMA, NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN Y NÚMERO DEL OPERADOR DE SEGUROS AUTOEXPEDIBLES. Justificación Corrección de forma. 273) Instituto Nacional de Seguros NOMBRE COMPLETO, FIRMA, NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL OPERADOR DE SEGUROS AUTOEXPEDIBLES 274) Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Reforma NOMBRE COMPLETO, FIRMA, NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN Y NÚMERO DEL OPERADOR DE SEGUROS AUTOEXPEDIBLES. Comentario Corrección de forma.	273) Respuesta a INS Ver respuesta a observación número 271. 274) Respuesta a Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Ver respuesta a observación número 271.	
ANEXO IV MODELO DE LEYENDA DE INFORMACIÓN QUE DEBE REVELAR EL PROVEEDOR DE TRANSFRONTERIZO DE SEGUROS	275) Consortium Lacle y Gutiérrez: ANEXO IV MODELO DE LEYENDA DE INFORMACIÓN QUE DEBE REVELAR EL PROVEEDOR TRANSFRONTERIZO DE SERVICIOS DE SEGUROS Y RELACIONADOS CON SEGUROS. Comentario (GR39): Ésta es el concepto que se aplica en el Tratado de Libre Comercio, EUA. Centro América y República Dominicana. 276) Instituto Nacional de Seguros ANEXO IV MODELO DE LEYENDA DE INFORMACIÓN QUE DEBE REVELAR EL PROVEEDOR TRANSFRONTERIZO DE SEGUROS	275) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez Se acoge la redacción propuesta, con fundamento en el comentario expuesto. 276) Respuesta al INS No se acoge la redacción propuesta, ya que el título se modificará de acuerdo a la redacción propuesta en la observación número 275.	ANEXO IV MODELO DE LEYENDA DE INFORMACIÓN QUE DEBE REVELAR EL PROVEEDOR DE TRANSFRONTERIZO DE SERVICIOS DE SEGUROS Y RELACIONADOS CON SEGUROS.

INFORMACIÓN IMPORTANTE La documentación contractual que integra este producto, está registrada ante la Superintendencia General de Seguros de conformidad con lo dispuesto por el artículo 29, inciso d) de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653, bajo el (los) registro(s) número _____ de fecha _____, con fundamento en el (Nombre del convenio internacional y número de ley que ampara el registro). Por tratarse de un producto comercializado de manera transfronteriza, las disputas en relación con este contrato serán resueltas en la jurisdicción de (nombre del país). El registro de la Póliza en su jurisdicción de origen es el siguiente (especificar la información correspondiente). _____ NOMBRE COMPLETO, FIRMA Y NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL ASEGURADO _____ NOMBRE COMPLETO, FIRMA, NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN Y NÚMERO DE AUTORIZACIÓN DEL PROVEEDOR	277) Consortium Lacle y Gutiérrez: Comentario (GR40): Aquí debe aclararse que el art. 29 inc. d) de la LRMS se refiere solo a productos de entidades autorizadas en CR. Sería contrario a lo dispuesto en el TLC exigir el cumplimiento de los requisitos del Anexo 15 del Reglamento de Autorizaciones para vender ese tipo de seguros además que afectaría totalmente la oportunidad de la venta. Recuérdese que esto solo aplica a los seguros del anexo del TLC 12.5.1. que es una lista específica de seguros de carácter “internacional”. Lo que admite el TLC es que se exija el registro de los proveedores no de los productos. La posibilidad de contratación de seguros transfronterizos se dispone en el artículo 16 de la LRMS, el cual señala: “ARTÍCULO 16.- Seguros transfronterizos <i>Cualquier persona, física o jurídica, podrá contratar bajo la modalidad de comercio transfronterizo, con entidades aseguradoras o proveedores de servicios de intermediación o servicios auxiliares de un país con el cual Costa Rica haya asumido dichos compromisos, por medio de la suscripción de un tratado internacional vigente. Únicamente se podrán contratar bajo esta modalidad, los servicios y en las condiciones previstas en el respectivo tratado internacional.</i> <i>Sin perjuicio de otros medios de regulación cautelar del comercio</i>	277) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez Por un error de digitación se agregó la referencia al artículo 29, inciso d) de la LRMS. Debido a lo anterior, se modificará la redacción, para incorporar el artículo 52 del Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de Entidades Supervisadas por la Superintendencia General de Seguros. Por otra parte, debe aclararse, que de conformidad con lo dispuesto por TLC, en el artículo 12.5: Comercio Transfronterizo, inciso 3) una parte podrá exigir el registro de los proveedores transfronterizos de servicios financieros (concepto dentro del cual se incluyen los seguros y relacionados con seguros) de otra parte y de instrumentos financieros. En concordancia con ello, el mencionado Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de Entidades Supervisadas por la Superintendencia General de Seguros, dispone expresamente en el artículo 52, que los proveedores de servicios de seguros de un país con el que Costa Rica haya asumido compromisos de permitir el comercio transfronterizo, por medio de la suscripción de un tratado internacional vigente, deberán registrarse ante la Superintendencia y que los productos de seguros comercializados de manera transfronteriza requerirán el registro de la póliza.	INFORMACIÓN IMPORTANTE La documentación contractual que integra este producto, está registrada ante la Superintendencia General de Seguros de conformidad con lo dispuesto por el artículo 29, inciso d) de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653, 52 del Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de Entidades Supervisadas por la Superintendencia General de Seguros, bajo el (los) registro(s) número _____ de fecha _____, con fundamento en el (Nombre del convenio internacional y número de ley que ampara el registro). Por tratarse de un producto comercializado de manera transfronteriza, las disputas en relación con este contrato podrían ser resueltas en la jurisdicción de (nombre del país). El registro de la Póliza en su jurisdicción de origen es el siguiente (especificar la información correspondiente). _____ Nombre completo Firma y No. de identificación del Asegurado del asegurado _____ NOMBRE COMPLETO, FIRMA, NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN Y NÚMERO DE AUTORIZACIÓN DEL PROVEEDOR _____ Nombre completo/ Denominación Firma y No. de identificación No. de autorización
---	--	---	---

	<i>transfronterizo de servicios que el Consejo defina reglamentariamente, la Superintendencia exigirá el registro de las entidades aseguradoras y demás proveedores transfronterizos; el mismo reglamento dispondrá en cuáles casos es admitida la oferta pública y la realización de negocios de seguros en el país.</i> <i>El reaseguro, la retrocesión, su intermediación y los servicios auxiliares podrán contratarse bajo la modalidad de servicios transfronterizos.” (se aporta el destacado)</i> El único tratado internacional vigente al día de hoy que trata el tema de seguros transfronterizos es el suscrito entre... 278) Consortium Lacle y Gutiérrez: La documentación contractual que integra este producto, está: es un producto cuya contratación se admite de manera transfronteriza realizando oferta pública y negocios de seguros en Costa Rica de conformidad con lo dispuesto en la Sección H del anexo 12.9.2, apartado III.1.A.(ii) del Tratado de Libre Comercio entre Estados Unidos, América Central y República Dominicana. Cometario (GR41): El ente competente para determinar la jurisdicción en la que se puede disputar un contrato es los tribunales y pueden contemplar elementos distintos a los que expresamente indica el contrato, por lo tanto el intermediario no podría adelantarlos. El registro de la Póliza en la jurisdicción	Por otro lado, y en relación con la materia de los seguros transfronterizos, se incorporará al reglamento el tema de las líneas surplus, en el artículo que regula las obligaciones de los corredores de seguros, pues solamente este tipo de intermediarios pueden ofrecer, en forma excepcional tales seguros, sin necesidad de registro. Así se solventa la inquietud planteada en la observación número 277. 278) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez No se acepta la redacción propuesta, ya que de conformidad con lo dispuesto por el párrafo tercero del artículo 52 del mencionado reglamento sobre autorizaciones, el registro del proveedor transfronterizo no implica autorización para hacer oferta pública o hacer negocios en el país; además dispone que los productos de seguros comercializados de manera transfronteriza requerirán el registro de la póliza. En consecuencia, no resulta ajustado a la normativa afirmar que al registrar al proveedor transfronterizo de seguros, puede hacerse oferta pública o negocios de seguros en Costa Rica. Por otro lado, se comparte el comentario expuesto, razón por la cual se modificará	ón o razón social del proveedor trans- fronterizo de servi- cios de seguros o relacionado s con seguros.
--	--	---	---

	de origen de la entidad aseguradora en el país de ____ es el siguiente (especificar la información correspondiente). 279) Instituto Nacional de Seguros NOMBRE COMPLETO, FIRMA, NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN Y NÚMERO DE AUTORIZACIÓN DEL PROVEEDOR TRANSFRONTERIZO DE SEGUROS	la redacción que se refiere al tema de la jurisdicción para ventilar la disputa de un contrato de seguros, de tal forma que se aclare que las disputas en relación con estos contratos podrían ser resueltas en otra jurisdicción. 279) Respuesta al INS Se modificará la redacción para referirse a proveedores transfronterizos de servicios de seguros o relacionados con seguros, cuyo término se utiliza en el TLC.	
ANEXO V FORMACIÓN MÍNIMA DE INTERMEDIARIOS, OPERADORES Y OTROS ACTORES	280) Consortium Lacle y Gutiérrez: ANEXO V FORMACIÓN MÍNIMA DE INTERMEDIARIOS, Y OTROS ACTORES Comentario (GR42): De nuevo los seguros autoexpedibles incluso se venden por máquinas, una capacitación no es compatible con la agilidad y simpleza en la comercialización que persigue la LRMS. 281) Instituto Nacional de Seguros ANEXO V FORMACIÓN MÍNIMA DE INTERMEDIARIOS, OPERADORES DE SEGUROS AUTOEXPEDIBLES Y OTROS ACTORES Comentario: En cuanto al anexo V sobre formación mínima, se considera necesario solicitar las aclaraciones, pues	280) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez Después de revisar el tema nuevamente, se ha considerado que la formación para los empleados del operador de seguros autoexpedibles que expidan las pólizas de estos seguros, debería relacionarse exclusivamente con el contenido de los seguros que comercializan. En vista de lo anterior, se modificará el reglamento para determinar los temas sobre los cuales deberá brindárseles formación continua y se cambiará el título de este anexo, para eliminar la referencia a los operadores de seguros autoexpedibles. 281) Respuesta al INS En cuanto a la redacción propuesta para el título del anexo, ver respuesta a observación número 280 anterior. En relación con el comentario, el propósito del anexo es que exista una guía mínima de materias, y que las mismas puedan ser adaptadas a las necesidades y particularidades de cada grupo, de tal	ANEXO V FORMACIÓN MÍNIMA DE INTERMEDIARIOS OPERADORES Y OTROS PARTICIPANTES ACTORES

	la formación parece no ser igual para todos los actores según lo indica el inciso 2 de este anexo. Se sugiere una flexibilización de la formación dependiendo de los actores y adaptarlo según sea la función de cada uno de ellos. No obstante lo anterior, en caso de no ser posible este ajuste se sugiere incluir el módulo VI de organización administrativa en el módulo I sobre la Institución aseguradora; los módulos financieros se sugiere se relacionen directamente con los productos que requieren esa formación y que no sea general para todos los actores. Finalmente se sugiere excluir del Módulo IV los temas “Nociones de cálculo estadístico” y “Nociones de cálculo actuarial”, pues no se encuentra justificación para la formación específica de los actores en esos campos.	forma que aunque las materias mínimas sean las mismas para todos, su profundidad sea diversa.	
1) Requisitos y principios básicos para los cursos de formación a) Plan de formación: Las entidades aseguradoras y las sociedades corredoras deberán definir un plan de capacitación mínimo para las personas que intervengan en sus canales de comercialización. Además, deberán asegurarse de que al menos la mitad de los miembros de los Órganos de Dirección de las sociedades agencia de seguros, y el personal directo que participe en la comercialización de seguros, tengan la capacitación para el correcto desarrollo de sus	282) Juan Ignacio Quirós a) Plan de formación: Las entidades aseguradoras, las sociedades agencias de seguros y las sociedades corredoras deberán definir un plan de capacitación mínimo para las personas que intervengan en sus canales de comercialización. Además, deberán asegurarse de que al menos la mitad de los miembros de los Órganos de Dirección de las sociedades agencia de seguros, y el personal directo que participe en la comercialización de seguros, tengan la capacitación para el correcto desarrollo de sus funciones. 283) Consortium Lacle y Gutiérrez:	282) Respuesta a Juan Ignacio Quirós No se acoge la redacción propuesta, ya que corresponde a las entidades aseguradoras y a las sociedades corredoras de seguros, definir los programas de formación, mientras que corresponde a los corredores de seguros, a los agentes de seguros, y demás personas citadas en el reglamento, la obligación de llevar esos programas de formación. 283) Respuesta a Consortium Lacle y	1) Requisitos y principios básicos para los cursos de formación a) Plan de formación: Las entidades aseguradoras y las sociedades corredoras de seguros deberán definir un plan de capacitación mínimo para las personas que intervengan en sus canales de comercialización. Además, deberán asegurarse de que al menos la mitad de los miembros de sus respectivos Órganos de Dirección de las sociedades agencia de seguros, y el personal directo de la entidad aseguradora que participe en la comercialización de sus seguros, tengan la capacitación para el correcto desarrollo de sus funciones.

funciones. El plan debe contener una sección de formación continua el cual deberá contener programas con una duración de al menos 30 horas a impartir en periodos máximos de tres años. El contenido y duración de los programas se establecerá en función del tipo o tipos de seguro que, en su caso, sean objeto de intermediación, de las concretas características de la actividad que deba desarrollar la persona formada y de la necesidad de actualización de los conocimientos precisos para el desarrollo de su trabajo. Para cada período anual deberá elaborarse una memoria en la que se recoja el contenido de los programas, su duración y las personas que han recibido formación. La memoria estará a disposición de la Superintendencia. El programa de formación contendrá como mínimo los extremos definidos en el punto 2 de este anexo. b) Organizadores Las entidades podrán organizar individualmente la capacitación de sus recursos. De igual manera podrán cumplir con su plan mediante cursos organizados por institutos parauniversitarios o centros de educación superior acreditados. c) Profesorado	a) Plan de formación: Las entidades aseguradoras y las sociedades corredoras deberán definir un plan de capacitación mínimo para las personas que intervengan en sus canales de distribución o avalar uno suministrado por un tercero. Comentario (GR43): La idea es no obligar a esos actores a tener una academia en cada empresa y a incurrir en el costo que ello representa el cual finalmente es pagado de una u otra forma por el consumidor de seguros. Además, deberán asegurarse de que al menos la mitad de los miembros de los Órganos de Dirección de las sociedades agencia de seguros, y el personal directo que participe en la distribución de seguros, tengan la capacitación para el correcto desarrollo de sus funciones. 284) Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Modificación a) Plan de formación: Las entidades aseguradoras y las sociedades corredoras deberán definir un plan de capacitación mínimo para las personas que intervengan en sus canales de comercialización. Además, deberán asegurarse de que el personal directo que participe en la comercialización de seguros, tengan la capacitación para el correcto desarrollo de sus funciones. Comentario 1. Los miembros de Junta Directiva deben estar fuera de esta capacitación, siendo estas personas miembros de otras	Gutiérrez No se acoge la redacción propuesta, ya que la intención de dicho párrafo es que la formación sea brindada o por la propia entidad, la cual podría darla con sus propios funcionarios o a través de terceros, o bien, mediante institutos parauniversitarios, centros de educación superior acreditados u organizaciones gremiales del sector financiero. En cuanto a la sustitución de la frase “comercialización” por “distribución” ver respuesta a observación número 1. 284) Respuesta a Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica No se acoge la redacción propuesta, ya que en la versión final del anexo queda claro que las entidades aseguradoras deben asegurarse de que su personal que participe en la comercialización de sus seguros, tengan la capacitación para el correcto desarrollo de sus funciones. Además, en cuanto a la formación del 50% de los miembros de junta directiva, se considera que precisamente porque el Órgano de Dirección de una compañía tiene entre otras tareas la de aprobar los manuales de políticas y procedimientos, resulta necesario que cuenten con conocimientos acerca de la materia de seguros. A nivel de gobierno corporativo,	El plan debe comprender una sección de formación continua, el cual deberá contener incluir programas con una duración de al menos 30 360 horas a impartir anualmente. en periodos máximos de tres años. El contenido y duración de los programas se establecerá en función del tipo o tipos de seguro que, en su caso, sean objeto de intermediación, así como de las concretas características de la actividad que deba desarrollar la entidad aseguradora, la sociedad corredora de seguros, la persona formada que recibirá la formación y de la necesidad de actualización de los conocimientos precisos para el desarrollo de su respectivo trabajo. Para cada período anual deberá elaborarse una memoria en la que se recoja el contenido de los programas, su duración, y las personas que han recibido formación y una evaluación de la efectividad del programa. La memoria estará a disposición de la Superintendencia. El programa de formación contendrá como mínimo los extremos definidos en el punto 2 de este anexo. b) Organizadores Las entidades aseguradoras y las sociedades corredoras de seguros podrán organizar individualmente la capacitación de sus recursos. De igual manera podrán cumplir con su plan mediante cursos organizados por
---	---	---	--

Los profesores deberán estar en posesión de un título universitario, como mínimo grado de licenciatura, relacionado con las materias contenidas en el programa. Asimismo, se presumirá que poseen calificación suficiente para la enseñanza las personas que, sin poseer la anterior titulación, acrediten una experiencia profesional en las citadas materias o en el ejercicio de la actividad aseguradora o de intermediación de seguros, de al menos tres años. d) Medios materiales y organizativos Los centros e instalaciones en los que se impartan los cursos, contarán con los medios suficientes para su adecuado desarrollo. e) Memoria de ejecución Los cursos se impartirán en modalidad presencial o a distancia. El seguimiento de las clases prácticas y las evaluaciones o exámenes deberán realizarse presencialmente. Deberá llevarse una memoria de ejecución del programa de capacitación. 2) Contenido mínimo del programa: I. Módulo general: a) El contrato de seguro. Elementos personales y materiales. Clasificación de los contratos de seguro. b) La institución aseguradora. Aspectos técnicos del contrato de seguro: bases técnicas y	entidades también del sistema financiero y les resulta imposible ajustarse a estas horas de capacitación. También debe tomarse en cuenta que en otros servicios financieros no es indispensable este tipo de capacitación. 2. Por otra parte, consideramos que no resulta conveniente reglamentar tan puntualmente todo lo referente a la capacitación de los intermediarios, por cuanto por un lado, una reglamentación tan puntual se va a desactualizar muy pronto, y por otro lado, la especialización de los operadores será la que determinará el énfasis que requerirá su capacitación. De tal manera que no encontramos sentido a regular tan puntual y taxativamente los Organizadores y profesores de las actividades de capacitación. Nos parece que es suficiente con lo que se establece en el punto 1.a) y en el punto 2). Particularmente en relación con el Inciso b) del punto 1. (que da una lista taxativa) y el inciso c) del punto 1., son disposiciones muy restrictivas y en tal sentido, pueden resultar también discriminatorias. 285) Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Reforma a) Plan de formación: Las entidades aseguradoras y las sociedades corredoras deberán definir un plan de capacitación mínimo para las personas que intervengan en sus canales	constituye un pilar de fundamental importancia, que los integrantes de la Junta Directiva o parte importante de ella tengan conocimientos sobre la materia que es el negocio de la compañía que dirigen. Por otro lado, el propósito del anexo es que exista una guía mínima de materias, y que las mismas puedan ser adaptadas a las necesidades y particularidades de cada grupo, de tal forma que aunque las materias mínimas sean las mismas para todos, su profundidad sea diversa, razón por la cual no se comparten los comentarios aportados. 285) Respuesta a Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada En cuanto a la redacción propuesta y comentario del primer párrafo, se considera que precisamente porque el Órgano de Dirección de una compañía tiene entre otras tareas la de aprobar los	institutos parauniversitarios, centros de educación superior acreditados u organizaciones gremiales participantes del sector financiero. c) Profesorado Los profesores deberán estar en posesión de un título universitario, como mínimo grado de licenciatura, relacionado con las materias contenidas en el programa. Asimismo, se presumirá que poseen calificación suficiente para la enseñanza las personas que, sin poseer la anterior titulación, acrediten una experiencia profesional en las citadas materias o en el ejercicio de la actividad aseguradora o de intermediación de seguros, de al menos tres cinco años. d) Medios materiales y organizativos Los centros e instalaciones en los que se impartan los cursos, contarán con los medios suficientes para su adecuado desarrollo. e) Memoria de ejecución Los cursos se impartirán en modalidad presencial o a distancia. El seguimiento de las clases prácticas y las evaluaciones o exámenes deberán realizarse presencialmente. Deberá llevarse una memoria de ejecución del programa de capacitación formación. 2) Contenido mínimo del programa: I. Módulo general: a) Actividad aseguradora. Principios generales del negocio. b) El contrato de seguro. Elementos
---	--	---	--

provisiones. La distribución del riesgo entre aseguradores: coaseguro y reaseguro. c) Protección de los consumidores y usuarios: normativa, vías de reclamación, resolución de conflictos. d) Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, Ley 7472.	de comercialización. Además, deberán asegurarse de que el personal directo que participe en la comercialización de seguros, tengan la capacitación para el correcto desarrollo de sus funciones. Comentario No es oportuno obligar la capacitación los miembros del Órgano de Dirección. Debe quedar claro que los miembros de Junta Directiva deben estar por fuera de esta capacitación, siendo estas personas miembros de otras entidades también del sistema financiero y les resulta imposible ajustarse a estas horas de capacitación. También debe tomarse en cuenta que en otros servicios financieros no es indispensable este tipo de capacitación. El Plan de formación continua para las personas que intervienen en los canales de comercialización está desequilibrado en cuanto al número de horas a recibir (30 horas) y el plazo que se otorga para cumplirlo (3 años). Se debe de aumentar el número de horas de capacitación o bien reducir el período para cumplirlo.	manuales de políticas y procedimientos, resulta necesario que cuenten con conocimientos acerca de la materia de seguros. A nivel de gobierno corporativo, constituye un pilar de fundamental importancia, que los integrantes de la Junta Directiva o parte importante de ella tengan conocimientos sobre la materia que es el negocio de la compañía que dirigen. En relación al comentario del segundo párrafo, más bien la idea es que las compañías cuenten con un plazo suficientemente extenso para brindar esa capacitación continua, no obstante, se acoge el comentario de reducir el período para cumplir las 30 horas, y se fija en dos años	personales y materiales. Clasificación de los contratos de seguro. b) c) La institución aseguradora. Aspectos técnicos del contrato de seguro: bases técnicas y provisiones. La distribución del riesgo entre aseguradores: coaseguro y reaseguro. d) Regulación y supervisión de seguros. Ley de Regulación del Mercado de Seguros, Reglamentos y leyes relacionadas con la materia contractual de seguros. e) e) Protección de los consumidores y usuarios: normativa, vías de reclamación, resolución de conflictos. d) Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, Ley 7472.
II. Módulos específicos por ramos y líneas de seguro Desarrollar para cada ramo o línea específica los contenidos de formación necesarios para la correcta comprensión del producto y sus particularidades.			II. Módulos específicos por ramos y líneas de seguro Desarrollar para cada ramo o línea específica los contenidos de formación necesarios para la correcta comprensión del producto y sus particularidades.
III. Módulo de Régimen legal de la empresa aseguradora y de la distribución de seguros: a) Normativa aplicable. b) Condiciones de acceso y de ejercicio de la actividad aseguradora. c) Distribución de seguros. Clases de intermediarios. Derechos y obligaciones.	286) Consortium Laclé y Gutiérrez: Para cada período anual deberá elaborarse una memoria en la que se recoja el contenido de los programas, su duración y las personas que han recibido formación y en su caso el ente externo que lo imparte. La memoria estará a disposición de la Superintendencia. 287) Cámara de Bancos e Instituciones	286) Respuesta a Consortium Laclé y Gutiérrez Ver respuesta a observación número 283. 287) Respuesta a Cámara de Bancos e	III. Módulo de Régimen legal de la empresa aseguradora y de la distribución de seguros: a) Normativa aplicable. b) Condiciones de acceso y de ejercicio de la actividad aseguradora. c) Distribución de seguros. Clases de intermediarios. Derechos y obligaciones. IV. Módulo financiero. Sistema y productos financieros.

IV. Módulo financiero. Sistema y productos financieros. a) Nociones de cálculo financiero. b) Nociones de cálculo estadístico. c) Nociones de cálculo actuarial. d) Estructura del sistema financiero: principales mercados y activos. - e). Intermediarios financieros. f) Fiscalidad de las operaciones financieras.	Financieras de Costa Rica b) Organizadores Las entidades podrán organizar individualmente la capacitación de sus recursos. De igual manera podrán cumplir con su plan mediante cursos organizados por centros de educación o entidades privadas. Comentario El punto referente a “Organizadores” de capacitación, creemos que la lista de organizadores no debe ser taxativa, pues la práctica ha demostrado que en algunos casos la capacitación debe ser con un enfoque más aplicado que teórico, y muchas veces los centros Universitarios no ofrecen ese enfoque. En tales casos, entidades especializadas como la Academia Bancaria (que es el brazo de capacitación de la Cámara) ha apoyado la capacitación práctica de las entidades reguladas, y la redacción dada a este inciso b) excluye a la Academia como capacitadora. De tal forma que nos parece que el Reglamento no debe enumerar puntualmente y limitar la oferta de capacitación, pues esa es una decisión de los operadores, los cuales siempre velan por invertir en la mejor capacitación para sus recursos humanos, pues depende de ellos para competir en el mercado.	Instituciones Financieras de Costa Rica Una vez analizado el comentario, se ha considerado ampliar la lista de organizaciones que pueden brindar esos programas de formación y se ha agregado a las organizaciones gremiales de los participantes del sector financiero.	a) Nociones de cálculo financiero. b) Nociones de cálculo estadístico. c) Nociones de cálculo actuarial. d) Estructura del sistema financiero: principales mercados y activos. e). Intermediarios financieros. f) Fiscalidad de las operaciones financieras.
V. Módulo de organización administrativa. a) Estructura y organización de empresas. b) Gestión de recursos humanos.”	288) Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Reforma b) Organizadores Las entidades podrán organizar individualmente la capacitación de sus	288) Respuesta a Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Ver respuesta a observación número 287 anterior.	✗ IV. Módulo de organización administrativa. a) Estructura y organización de empresas. a) La entidad aseguradora o la sociedad corredora de seguros, según corresponda. b) Gestión de recursos humanos. c) Técnicas de mercadeo y servicio al cliente.

	recursos. De igual manera podrán cumplir con su plan mediante cursos organizados por institutos parauniversitarios, centros de educación superior acreditados o Instituto Técnicos. Comentario Agregar dentro de los organizadores de servicios de capacitación también a los institutos técnicos. 289) Consortium Lacle y Gutiérrez: Profesorado Los profesores deberán estar en posesión de un título universitario, como mínimo grado de licenciatura, relacionado con las materias contenidas en el programa. Asimismo, se presumirá que poseen calificación suficiente para la enseñanza las personas que, sin poseer la anterior titulación, acrediten una experiencia profesional en las citadas materias o en el ejercicio de la actividad aseguradora o de intermediación de seguros, de al menos diez años. Comentario (GR44): Son personas que van a enseñar a otras, si no tienen título de licenciado en materia a fin me parece que tres años es muy poco. 290)) Diputada Leda Zamora Comentario Como mínimo grado de bachillerato universitario en cualquier área porque es el grado mínimo aceptado por los colegios profesionales, incluido el Colegio de Licenciados y Profesores principal regulador en materia de formación educativa. También es el requisito	289) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez Se comparte la inquietud expuesta en la observación, razón por la cual se modificará la redacción, para incorporar el plazo de 5 años. 290) Respuesta a Diputada Leda Zamora Se considera que en la redacción actual, el hecho de contar con cinco años de experiencia, atiende en el fondo, la inquietud planteada, pues si no se tiene el grado de licenciatura, un sujeto interesado en brindar formación, podrá darla aunque no tenga ese grado de	
--	---	--	--

	mínimo para optar por una maestría sin tener una licenciatura en universidades nacionales y extranjeras. Recomendando incluso una mezcla de bachillerato, con algún postgrado y experiencia comprobada de al menos CINCO años y no tres. Algún grado de docencia dentro de su currículo. Hace comentarios a experiencias positivas y negativas de capacitaciones anteriores a las propuestas en este reglamento. Otro aspecto a considerar positivo de la Ley de Seguros es que por primera vez en nuestro país, se habla de FORMAR y no de CAPACITAR. Se agrega a lo anterior, que la EVALUACIÓN de este proceso debe estar en manos de especialistas y no de meros principiantes en la materia. Sugiero, que incluyan en este reglamento los requisitos para renovación de licencia y definir claramente quienes serán los actores, ajenos a las compañías de seguros, que estarán autorizados para este proceso de seguimiento de la formación de los intermediarios de seguros. Desarrolla la diferencia entre Capacitar y Formar apoyándose en referencias bibliográficas. 291) Juan Ignacio Quirós Observaciones Debe exigirse como mínimo grado de bachillerato universitario en cualquier área porque es el grado mínimo aceptado por los colegios profesionales, incluido el Colegio de Licenciados y Profesores principal regulador en materia de formación educativa. También es el	licenciatura, siempre y cuando posea cinco años de experiencia en materia de seguros. 291) Respuesta a Juan Ignacio Quirós Ver respuesta a observación número 300 anterior.	
--	--	---	--

	requisito mínimo para optar por una maestría sin tener una licenciatura en universidades nacionales y extranjeras. Se recomienda incluso una mezcla de bachillerato, con algún postgrado y experiencia comprobada de al menos CINCO años y no tres.. ..en tres años nadie adquiere la madurez y el conocimiento suficiente para pararse frente a un grupo de personas para formarlos en un área tan especializada como la de los seguros, su comercialización y su venta. INCLUSO, ES RECOMENDABLE que quien se dedique a la formación en este campo, tenga algún grado de docencia dentro de su currículo. Hace comentarios a experiencias positivas y negativas de capacitaciones anteriores a las propuestas en este reglamento. Otro aspecto a considerar positivo de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros es que por primera vez en nuestro país se habla de FORMAR y no de CAPACITAR. Se agrega a lo anterior que la EVALUACIÓN de este proceso debe estar en manos de especialistas y no de principiantes en la materia. Un agente o corredor de seguros mal formado es una bomba de tiempo circulando entre la ciudadanía que desconoce los alcances y la capacidad de acción de un sujeto con tales o cuales mandatos de una aseguradora. Se sugiere que incluyan en este reglamento los requisitos para renovación de licencia y definir claramente quiénes serán los actores, ajenos a las compañías de seguros, que estarán autorizados para este proceso de	
--	---	--

	seguimiento de la formación de los intermediarios de seguros. Desarrolla la diferencia entre Capacitar y Formar apoyándose en referencias bibliográficas. 292) Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Modificación c) Profesorado Los profesores deberán estar en posesión de un título universitario, como mínimo grado de licenciatura. Asimismo, se presumirá que poseen calificación suficiente para la enseñanza las personas que, sin poseer la anterior titulación, acrediten una experiencia profesional en las citadas materias o en el ejercicio de la actividad aseguradora o de intermediación de seguros. 293) Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros (Canecos) Modificaciónexperiencia profesional en las citadas materias o en el ejercicio de la actividad aseguradora o de intermediación de seguros, de al menos diez años. Justificación Debe tomarse en cuenta considerablemente la experiencia de una persona que no posee la titulación. 294) Juan Ignacio Quirós Comentario Definir claramente lo que se entiende por “medios suficientes”.	292) Respuesta a Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica No se acoge la redacción propuesta, ya que no se considera conveniente el hecho de no establecer un mínimo de años de experiencia. Esa experiencia debe comprobarse de alguna manera, y una forma objetiva es por el número de años en el ejercicio de una actividad. 293) Respuesta a Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros Después de analizar nuevamente el tema, parece que efectivamente 3 años es un plazo corto, pero también se estima que 10 años es sumamente extenso, por lo que se considera fijar el plazo en 5 años y así se modificará la norma. 294) Respuesta a Juan Ignacio Quirós Se considera que la frase “medios suficientes”, brinda una buena idea de lo que se desea, y por ello no requiere de	
--	--	---	--

	mayor detalle. 295) Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Modificación Eliminar este inciso 296) Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Modificación Debe eliminarse este inciso 297) Consortium Laclé y Gutiérrez: 1. Actividad aseguradora. Principios generales del negocio. 2. El contrato de seguro. Elementos personales y materiales. Clasificación de los contratos de seguro. 3. La institución aseguradora. Aspectos técnicos del contrato de seguro: bases técnicas y provisiones. La distribución del riesgo entre aseguradores: coaseguro y reaseguro. 4. Regulación y supervisión de seguros. Ley de Regulación del Mercado de Seguros, Reglamentos y leyes relacionadas con la materia contractual de seguros. 5. Protección de los consumidores y	295) Respuesta a Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica No se acoge la redacción propuesta, ya que los lugares en que se impartan los programas de formación, deben cumplir con las condiciones, medios e infraestructura adecuada para ello. 296) Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica No se acoge la redacción propuesta, ya que se considera que el cumplimiento y seguimiento de esos programas debe ser medible, de tal manera que atendiendo a ese propósito se incluyó dicho inciso. 297) Respuesta a Consortium Laclé y Gutiérrez Después de una revisión de los contenidos mínimos de los programas de formación y de su comparación con los propuestos por el mercado, se coincide en muchos de ellos, por lo que se procederá a modificar la lista de temas, bajo el entendido de que la lista constituye un mínimo de contenidos, de tal forma que los programas que se elaboren pueden profundizar más en los temas aquí incorporados o abarcar más materias.	
--	--	--	--

	usuarios: normativa, vías de reclamación, resolución de conflictos. 6. Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, No. 7472. 298) Diputada Leda Zamora I Módulo General a) El riesgo y su naturaleza. . Aspectos técnicos del seguro: bases técnicas y provisiones. Define el temario que en el tema del riesgo debería contemplar el módulo. Las reservas. La solvencia: concepto de solvencia I y de solvencia II. Coaseguro entre asegurador y asegurado. La distribución del riesgo entre los asegurados. La distribución del riesgo entre aseguradores: coaseguro y reaseguro. b) La Superintendencia de seguros: sus funciones, responsabilidades y potestad de actuación. c) El Derecho de Seguros: aspectos técnicos y jurídicos del contrato de seguro. Amplia sobre los temas que deberán cubrirse bajo este. d) Protección de los consumidores: normativa, vías de reclamación y resolución de conflictos. 299) Juan Ignacio Quirós Enmienda sugerida Módulo General a) El riesgo y su naturaleza. Define el temario que en el tema del riesgo debería contemplar el módulo. Aspectos técnicos del seguro: bases técnicas y provisiones. Las reservas. La solvencia: concepto de	298) Respuesta a Diputada Leda Zamora Ver respuesta a observación número 297 anterior. 299) Respuesta a Juan Ignacio Quirós Ver respuesta a observación número 297.	
--	---	---	--

	solvencia I y de solvencia II. La distribución del riesgo entre aseguradores: coaseguro y reaseguro. El concepto de mutualidad y la Ley de los Grandes Números, entre otros. b) La Superintendencia de seguros: sus funciones, responsabilidades y potestad de actuación. c) El Derecho de Seguros: aspectos técnicos y jurídicos del contrato de seguro. Amplia sobre los temas que deberán cubrirse bajo este. Protección de los consumidores: normativa, vías de reclamación y resolución de conflictos. El código civil y el Código de Comercio y sus regulaciones atendibles en la actividad de intermediación. 300) Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros (Canecos) Modificación Incluir como parte del Modulo General e) Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, legitimación de capitales y actividades conexas, Ley 8204. Justificación Esta norma debe incluirse para comprensión del supervisor sobre estos temas y su implementación en la actividad aseguradora. 301) Instituto Nacional de Seguros I. Módulo general: a) El contrato de seguro. Elementos personales y	300) Respuesta a Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros Ver respuesta a observación número 297. 301) Respuesta al INS Ver respuesta a observación número 297.	
--	---	---	--

	materiales. Clasificación de los contratos de seguro. b) Aspectos técnicos del contrato de seguro: bases técnicas y provisiones. La distribución del riesgo entre aseguradores: coaseguro y reaseguro. c) La aseguradora. d) Protección de los consumidores y usuarios: normativa, vías de reclamación, resolución de conflictos. e) Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, Ley 7472. 302) Juan Ignacio Quirós II. Módulos específicos por ramos y líneas de seguro Comentario Creo que deben ser más específicos para evitar prácticas adversas al objetivo primordial de formación. 303) Consortium Lacle y Gutiérrez: c) Distribución de seguros. Canales de distribución.. Derechos y obligaciones Comentario (GR45): Nótese que el término técnico es distribución de seguros, para efectos del nombre del reglamento y demás lugares en que se utiliza el término comercialización.	302) Respuesta a Juan Ignacio Quirós Ver respuesta a observación número 297. 303) Respuesta a Consortium Lacle y Gutiérrez Ver respuestas a observación número 1 y número 297.	
--	---	--	--

	304) Consortium Laclé y Gutiérrez: IV. Elimina todo este módulo. Comentario (GR46): Esto parece innecesario, la capacitación es para distribuir seguros no para diseñar productos o colocar inversiones. De nuevo cualquier requerimiento innecesario implica mayores costos para la aseguradora y encarecimiento de los productos costarricenses. 305) Seguros Totales La Providencia Comentario: En el módulo IV Módulo Financiero, se observa que es bastante ambicioso en el ámbito financiero, por ejemplo con respecto a la estructura del sistema financiero y la fiscalidad de las operaciones financieras, sin embargo, no se introduce ningún aparte sobre “legitimación de capitales.” 306) Juan Ignacio Quirós Comentario Detalla el contenido que considera deber incluirse en cada tema. 307) Consortium Laclé y Gutiérrez: c) Técnicas de mercadeo y servicio al cliente. 308) Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Modificación c) Servicio al cliente. d) Situación actual del mercado de Seguros. Comentario Creemos que sería razonable agregar en	304) Respuesta a Consortium Laclé y Gutiérrez Se acoge la redacción propuesta, con fundamento en el comentario expuesto. 305) Respuesta a Seguros Totales La Providencia Ver observación número 304 anterior y su respuesta. 306) Respuesta a Juan Ignacio Quirós Ver respuesta a observación número 297. 307) Respuesta a Consortium Laclé y Gutiérrez Ver respuesta a observación número 297. 308) Respuesta a Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica Ver respuesta a observación número 297.	
--	--	---	--

	el Módulo Administrativo, los temas de <u>Servicio al Cliente y Situación actual del mercado de Seguros.</u> El objetivo es que el cliente reciba un óptimo trato, y también para que los comercializadores estén enterados de primera mano de cuál es la situación del medio en el que se desenvuelven. 309) Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Reforma c) Servicio al cliente. d) Situación actual del mercado de Seguros.. Comentario Dentro de los módulos, se debe de agregar en el Módulo Administrativo, los temas de Servicio al Cliente y Situación actual del mercado de Seguros. El objetivo es que el cliente reciba un óptimo trato, y también para que los comercializadores estén enterados de primera mano de cuál es la situación del medio en el que se desenvuelven. 310) Juan Ignacio Quirós Comentario. Agrega un módulo VI VI Mercadeo, Comercialización y venta del seguro. a) Mercadeo de Seguros. Comercialización de los seguros. La red de distribución de una compañía de seguros. b) La venta directa como asesoría al cliente. Técnicas de Ventas: desde la prospección hasta el cierre y servicio post venta. El servicio al cliente. El	309) Respuesta a Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada Ver respuesta a observación número 294. 310) Respuesta a Juan Ignacio Quirós Ver respuesta a observación número 297.	
--	---	---	--

	mercadeo relacional y el mercadeo transaccional. La venta relacional. c) Dirección y Evaluación del proceso de ventas. Organización ideal de una estructura de ventas de seguros. d) El uso de Internet. La oficina de seguros virtual.		
--	--	--	--