*Tomas Soley Pérez*

*Superintendente de Seguros*

**ACUERDO DE SUPERINTENDENTE**

***SGS-A-0101-2024***

**LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO DEL SISTEMA DE TRÁMITES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

El Superintendente General de Seguros a las nueve horas del veintiséis de noviembre de dos mil veinticuatro.

**Considerando que:**

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

**Segundo**. Para cumplir su objetivo principal, la LRMS mediante el inciso j) del artículo 29 le asignó a la Sugese la función esencial de dictar las normas y directrices de carácter técnico u operativo que se requieran.

**Tercero**. Los artículos 4 y 5 de la Ley N° 8653, con la finalidad de proteger al consumidor de seguros, sus intereses económicos, así como promover su trato equitativo y no discriminatorio, establecen una serie de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre los consumidores y las entidades aseguradoras, así como al imponer a las entidades e intermediarios determinadas obligaciones de información y comunicaciones obligatorias a la Sugese, conforme a la normativa aplicable y sus estipulaciones.

**Cuarto**. Según el artículo 29 de la Ley N° 8653, al Superintendente le será aplicable el artículo 180 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores, Ley N° 7732, el cual autoriza la utilización de medios electrónicos o magnéticos de transmisión y almacenamiento de datos, para solicitar información a las entidades supervisadas y para mantener sus archivos, actas y demás documentos. La información así mantenida tiene valor probatorio equivalente al de los documentos que se otorguen o transmitan por medios físicos para todos los efectos legales (Artículo 3 Ley N° 8454).

**Quinto**. En el Plan Estratégico de la Sugese 2024-2028, uno de los objetivos que se persigue es *“Incorporar eficientemente las tecnologías de información en las funciones sustantivas de la Superintendencia”*, considerando como parte de este, el *“Proyecto de Consultas, quejas y denuncias de las superintendencias.”*

**Sexto**. Las Superintendencias del sistema financiero desarrollaron un portal o plataforma de negocios, denominado Trámites del Consumidor Financiero (TCF), que permite gestionar de forma más ágil y eficiente los trámites presentados por el consumidor de seguros y el público en general ante la Superintendencia. El interesado y/o usuario de los servicios de Sugese puede interactuar con la Institución de una manera rápida y con mayor seguridad.

**Sétimo**. Dentro del sistema TCF, el consumidor financiero puede utilizar los certificados digitales para la autenticación y firma de los actos que se llevan a cabo en este, lo que le da mayor seguridad y agilidad al trámite. Lo anterior de conformidad con la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, Ley N° 8454, que establece en el artículo 1 que esta se *“aplicará a toda clase de transacciones y actos jurídicos, públicos o privados, salvo disposición legal en contrario, o que la naturaleza o los requisitos particulares del acto o negocio concretos resulten incompatibles…”*; adicionalmente, en el artículo 9 se dispone que *“Los documentos y las comunicaciones suscritos mediante firma digital, tendrán el mismo valor y la eficacia probatoria de su equivalente firmado en manuscrito. En cualquier norma jurídica que se exija la presencia de una firma, se reconocerá de igual manera tanto la digital como la manuscrita…”.* El interesado y/o usuario de los servicios de Sugese puede interactuar con la Institución de una manera rápida y con mayor seguridad, a través de la suscripción y el acceso a los servicios mediante el uso de certificados de firma digital. Igualmente, lo puede hacer sin contar con esta, autenticándose en el propio sistema.

**Octavo**. El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif) mediante artículo 11, del acta de la sesión 1048-2013, celebrada el 25 de junio de 2013 aprobó el acuerdo SUGESE 06-13, *Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros,* el cual fue publicado en la Gaceta 146 del 31 de julio de 2013 y cuyo principal objeto es cumplir con los objetivos establecidos por el legislador, definiendo los requisitos mínimos para preservar los derechos formales de los consumidores de seguros.

**Noveno**: Con la implementación del sistema TCF, surge la necesidad de emitir los presentes lineamientos, que tienen por objetivo regular la interacción de los consumidores y supervisados con el sistema TCF, y consecuentemente derogar los lineamientos establecidos mediante “*Acuerdo de Superintendente SGS-DES-A-052-2016 Lineamientos Generales para el Uso del Servicio de Conducta de Mercado”.*

**Décimo**: Que mediante oficio SGS-1102-2024, del 8 de octubre de 2024 fue enviada a consulta de las aseguradoras, sociedades corredoras de seguros, instancias de atención del asegurado, entre otros, la propuesta normativa *“Lineamientos Generales para el Uso del Sistema de Tramites del Consumidor Financiero”.*

**Décimo Primero:** Que, una vez recibidos los comentarios y observaciones de la consulta externa de la norma, se procedió a analizarlos y obtener una nueva versión de la propuesta de acuerdo, por lo procede la emisión en firme de éste.

**Dispone**:

**Primero**: Emitir los siguientes lineamientos generales para la presentación de consultas, quejas y denuncias por parte de los consumidores de seguros ante la Superintendencia General de Seguros. LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO DEL SERVICIO DE TRAMITES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

**Artículo 1. Objetivo**.

El objetivo de estas disposiciones es normar la forma y contenido para la presentación de consultas, quejas y denuncias por parte de los consumidores del mercado de seguros a través de la plataforma de Trámites del Consumidor Financiero (TCF), ya sea mediante el sistema o por medio de la ventanilla de atención en las oficinas centrales de la Superintendencia, en cuyo caso un funcionario de la incluirá SUGESE el trámite en la plataforma luego de su recepción.

Para efectos de los presentes lineamientos se entenderán los términos consulta, queja y denuncia (CQD), de la siguiente forma:

**Consulta**: Inquietudes o preguntas sobre normativa, competencias legales o temas generales de mercado y sus supervisados. Las consultas de Supervisados no forman parte del proceso de atención del consumidor, sino que deben ser formalizadas siguiendo los procedimientos establecidos por la Superintendencia mediante el Servicio de Consultas Sugese (SCS).

**Queja**: Objeción o reclamo que presenta un consumidor financiero contra una entidad supervisada ante una inconformidad o afectación de sus derechos relacionados con un producto en concreto o bien, con una actuación del supervisado que le afecte.

**Denuncia**: Acusación que plantea un consumidor sobre posibles incumplimientos o acciones indebidas de supervisados (que pueden afectarle directamente o no) que generarían un tema sancionatorio o bien, sobre temas de actividad ilegal o irregular en el funcionamiento del mercado.

**Artículo 2. Normas supletorias.**

Para las situaciones no reguladas por los presentes lineamientos, rigen supletoriamente las disposiciones contenidas en la normativa para el uso de firma digital certificada, los lineamientos para el uso de Sugese en Línea y para la Administración de los Esquemas de Seguridad (AES) que dicte el Superintendente y el Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros, así como las demás normas jurídicas de supervisión que resulten aplicables.

**Artículo 3. Presentación de consultas, quejas y denuncias**.

Las consultas, quejas y denuncias (en adelante la gestión CQD) puede presentarse ante la Superintendencia mediante el sistema TCF, accesible desde el sitio web de la Sugese. La solicitud puede ser firmada digitalmente por el consumidor o apoderado con facultades suficientes para realizar el trámite. El consumidor es responsable de la veracidad y exactitud de la información consignada en el sistema. La autenticación y las firmas que requiera el sistema se deben realizar -cuando corresponda- mediante el uso de firma digital certificada. Una vez creada la gestión CQD, antes de su envío el consumidor tiene la opción de editar la información requerida para su presentación, al igual que la descripción de esta; igualmente deberá adjuntar una personería para validar su representación o cualquier otro documento pertinente para la acreditación de hechos.

**Artículo 4. Requisitos de las gestiones.**

Para la presentación de la gestión CQD el consumidor, según corresponda, debe completar la siguiente información o adjuntar los documentos que se indican de seguido:

1. **Datos del Consumidor y del trámite**: Tipo de identificación (cédula de identidad, cédula jurídica, DIMEX, otros), número de identificación, nombre, correo electrónico para recibir comunicaciones, número de teléfono de contacto, tema del trámite, tipo de trámite o gestión CQD (consulta, queja o denuncia).

2. **Datos de la gestión CQD:**

a) Asunto: Breve descripción del motivo de la gestión.

b) Condición del consumidor: Tomador, Asegurado, Tomador y Asegurado, Beneficiario de una Póliza, Interesado en la Suscripción de una Póliza, otro.

c) Para el caso de quejas y denuncias, debe identificar al participante del mercado de seguros, relacionado con la gestión, a efectos de que la~~s~~ Superintendencia pueda valorar y realizar eventuales requerimientos de información a los supervisados y/o entidades.

d) Adjuntar evidencia de su reclamación previa ante la entidad correspondiente (únicamente para la gestión de quejas): Sugese solo acepta gestiones de quejas después de que el consumidor haya agotado la instancia de atención al consumidor con la entidad correspondiente, por lo que debe aportarse copia de la respuesta final recibida de la Instancia de Atención al Consumidor de Seguros, o copia de recibido de la gestión, en los casos en que esta instancia sobrepasa el plazo de treinta días de atención.

3. **Descripción de la gestión CQD:** Debe detallarse el motivo de la gestión, incluir los hechos relevantes, los motivos que la originan, así como aportar la documentación o evidencia correspondiente que permita valorar los hechos.

**Artículo 5. Presentación de la gestión CQD**.

La Superintendencia pondrá a disposición del consumidor un formulario para tramitar su gestión CQD. En todo caso, de conformidad con el artículo 285 de la *Ley General de la Administración Pública*, el escrito -además de lo indicado por el artículo 4 anterior- deberá cumplir con los siguientes requisitos formales:

a) Nombre completo del consumidor, razón o denominación social, en el caso de personas jurídicas, adjuntando la respectiva certificación de personería jurídica, número de identificación, dirección, correo electrónico para recibir notificaciones.

b) Si procede, referencia a la póliza relacionada con la gestión.

c) Condición asociada de tomador de seguro, asegurado o beneficiario de una póliza, o interesado en la suscripción de una póliza.

d) Resumen de los fundamentos de hecho o motivos de la gestión CQD, haciendo constar expresamente si el caso se encuentra pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales.

e) En el caso de gestión de quejas. Copia de la respuesta final proveniente de la instancia de atención al consumidor de seguros o comprobante de formalización de la gestión, en los casos en que esta instancia sobrepasa el plazo de treinta días de atención.

f) Fecha y firma.

Creado el expediente, el sistema asigna la gestión CQD al departamento correspondiente y genera un acuse de recibo de forma automática con su creación, mismo que le será notificado al correo electrónico previamente señalado.

**Artículo 6. Respuesta a** **Prevención.**

En caso de que la gestión CQD requiera documentación adicional, o algún dato requiera atención por parte del consumidor, la Superintendencia procederá a prevenirle al denunciante por medio de correo electrónico, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para atender la prevención. Cuando el estado de la gestión sea *“Esperando información del consumidor”*. El consumidor tendrá la opción de responder a la prevención ingresando al sistema TCF con su número de gestión CQD y correo electrónico. Luego de haber ingresado al sistema, debe responder ingresando su respuesta y/o los documentos requeridos, en el espacio dispuesto para tal efecto.

**Artículo 7. Respuesta del supervisado o su instancia de atención al consumidor de seguros a SUGESE.**

Los requerimientos de información o traslado de quejas que se hagan por el sistema TCF se deberán contestar sobre el correo original del requerimiento o de traslado del trámite, para mantener el historial del expediente. La entidad o instancia deberá informar a esta Superintendencia lo solicitado, dándole responder a este correo, adjuntando la documentación correspondiente.

Si la Superintendencia realiza el requerimiento o traslado por algún otro medio formalmente establecido, que permita la trazabilidad de la entrega y recepción de la información, este será comunicado oportunamente, entonces la entidad deberá contestar por el mismo canal en que recibió la solicitud.

**Artículo 8. Impugnación.**

Una vez que la gestión CQD haya sido respondida por parte de la Sugese a través del sistema TCF, en caso de disconformidad con la resolución, el consumidor tiene la posibilidad de impugnarla por medio del propio sistema, en un plazo de tres (3) días hábiles. Para ello debe ingresar al sistema TCF con su número de gestión CQD y correo electrónico. Luego de haber ingresado al sistema, debe marcar la opción de “impugnar” y establecer las razones de su inconformidad.

El consumidor puede realizar el trámite de impugnación por medio del sistema TCF, o a través de ventanilla, entregando el escrito en forma física dentro del plazo establecido. En todo momento posterior a la impugnación, previo a su resolución, el consumidor puede desistir de este trámite, según lo establece el artículo 9 de este documento, lo cual archivará de manera automática el expediente.

Una vez resuelta en firme la impugnación, la Superintendencia notificará al consumidor sobre la resolución definitiva.

**Artículo 9. Desistimiento de gestión CQD.**

El denunciante tendrá la opción de desistir la gestión CQD. Una vez presentada la gestión CQD, en todo momento previo al otorgamiento de respuesta final, se tendrá la opción de desistir, lo cual automáticamente archivará el expediente.

**Artículo 10. Detalle de trámite.**

El consumidor podrá revisar diversos aspectos del expediente a través del propio sistema ingresando con su número de gestión CQD y correo electrónico, o autenticándose con su certificado de firma digital.

**Artículo 11. Servicio de Notificaciones.**

El consumidor deberá brindar un correo electrónico como medio de comunicación para el servicio de notificaciones disponible en el Servicio TCF, por medio del cual recibirá toda notificación que resulte pertinente para el expediente que se encuentre en trámite. Cualquier inconveniente o incidente que se presente por notificaciones no recibidas, originados en inconsistencias o desactualización de los correos electrónicos, así como por falta de capacidad en los buzones o falla en sus sistemas internos, será responsabilidad del consumidor.

**Artículo 12. Horario de operación.**

El sistema TCF opera 24 horas diarias los 365 días del año. Los plazos de resolución son los establecidos en el artículo 22 del Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros. Si por algún motivo el sistema TCF dejara de operar o se interrumpiera, la Superintendencia comunicará la situación a la mayor brevedad posible y por los medios disponibles según sea el caso (tales como correo electrónico o redes sociales), de conformidad con su plan de continuidad de negocio. En función de la severidad del evento la Superintendencia informará a los consumidores, entidades supervisadas y otros interesados la manera en que deberán comunicar lo normado en este acuerdo. Los plazos se entenderán suspendidos mientras esta situación se normaliza.

**Segundo. Modificación de otros acuerdos**.

Modificar la redacción del artículo uno de los LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO DEL SERVICIO DE CONSULTAS SUGESE (SCS) Acuerdo del Superintendente SGS-A-0061-2018 para que en adelante se lea de la siguiente forma:

***Artículo 1. Objetivo***

*El objetivo de estas disposiciones es normar el trámite, mediante la plataforma Sugese en Línea, de las consultas ante la Sugese por parte de los supervisados, el público en general, así como de otras partes interesadas.*

**Tercero. Derogatorias.**

Se derogan los lineamientos “ACUERDO DE SUPERINTENDENTE SGS-DES-A-052-2016 LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO DEL SERVICIO DE CONDUCTA DE MERCADO”

**Rige a partir de la fecha que comunique el superintendente mediante circular, en la cual entra en funcionamiento el Sistema TCF.**

