

Tomás Soley Pérez
Superintendente de Seguros

ACUERDO DE SUPERINTENDENTE¹

SGS-DES-A-049-2016

LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL REGISTRO DE INTERMEDIARIOS PERSONAS FÍSICAS

El Superintendente General de Seguros a las nueve horas del dieciocho de febrero de 2016:

Considerando que:

- 1.- La Ley Reguladora del Mercado de Seguros (LRMS), en el artículo 19, define la actividad de intermediación como aquella que: *“...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.”* Adicionalmente, dispone la intermediación de seguros como una actividad restringida, de manera que: *“...solo podrán realizar intermediación de seguros los intermediarios de seguros autorizados debidamente de conformidad con esta Ley”*.
- 2.- Los artículos 20 y 21 de la LRMS señalan que, para poder ejercer la intermediación de seguros, las personas deben contar con una licencia otorgada por la Superintendencia General de Seguros (Sugese), y además deben ser acreditados por una compañía de seguros o por una sociedad corredora, según sea un agente o un corredor de seguros, respectivamente.
- 3.- La Superintendencia tiene entre sus funciones el otorgamiento de la licencia y autorización de la acreditación de agentes y corredores, así como el mantenimiento de los respectivos registros de éstos, según lo dispone los incisos a) y f) del artículo 29 de la

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

LRMS: *“a) Autorizar, suspender, cancelar y otorgar las licencias y autorizaciones administrativas, de conformidad con esta Ley, a los sujetos supervisados...” y “f) La Superintendencia deberá llevar un registro de los intermediarios, las acreditaciones y las oficinas de representación que se constituyan en el territorio nacional y publicará la lista de los que hayan sido suspendidos para el ejercicio de la intermediación de seguros.”*

4.- De conformidad con el artículo 29 de la LRMS, la Superintendencia aplicará la norma establecida en el artículo 180 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores, Ley No. 7732, la cual faculta 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. Además, dicho artículo indica que la información así mantenida tiene valor probatorio, equivalente al de los documentos para todos los efectos legales.

5.- El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif), mediante artículo 6 del acta de la sesión 744-2008 del 18 de setiembre de 2008, publicado en el Diario Oficial “La Gaceta” 184 del 24 de setiembre de 2008 aprobó el “Reglamento sobre autorizaciones, registros y requisitos de funcionamiento de entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros” y mediante artículo 12, de la sesión 886-2010 del 15 de octubre de 2010, publicado en el Diario Oficial “La Gaceta” 217 del 9 de noviembre de 2010 aprobó el “Reglamento sobre Comercialización de Seguros”, los cuales regulan, entre otros aspectos, el procedimiento, los requisitos y los criterios de valoración que la Superintendencia observará para las solicitudes de licencia y acreditación de agentes y corredores, y sus registros; así como los requerimientos de formación mínima y continua de los intermediarios que intervienen en la comercialización de seguros, y la definición de las incompatibilidades y los conflictos de interés que se pueden presentar por parte de un agente o corredor de seguros.

6.- A efectos de cumplir con el objeto de *“...velar por la estabilidad y eficiente funcionamiento del mercado de seguros.”*, en concordancia con el tercer objetivo estratégico del Plan SUGESE 2014-2018: *“Implementar sistemas de control interno que garanticen el cumplimiento de la SUGESE del marco regulatorio y de los estándares de aplicables”*, y en particular la estrategia denominada *“Optimización de procesos internos”* y para aprovechar la implementación de la plataforma de servicios *Sugese en Línea*, la Sugese consideró necesario plantear un nuevo procedimiento para la atención de las solicitudes de licencia y acreditación de agentes y corredores de seguros, a efectos de aumentar la eficiencia en los trámites efectuados entre la Sugese y las entidades supervisadas.

7.- La Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS por sus siglas en inglés), de la cual Costa Rica es miembro, establece los denominados *“Principios Básicos de Supervisión”*; entre los cuales, el número 18 establece que: *“El supervisor garantiza que se exija a los intermediarios de seguro contar con una licencia.”*, lo que respalda que la Superintendencia debe velar por el cumplimiento de una serie de requerimientos previos para que una persona física participe en el mercado como intermediario de seguros.

8.- El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero en el artículo 8 del acta de la sesión 1199-2015, celebrada el 21 de setiembre del 2015, resolvió remitir en consulta, en acatamiento de lo estipulado en el artículo 361, numeral 2, de la Ley General de la Administración Pública, a las entidades aseguradoras, sociedades corredoras de seguros, la Asociación de Aseguradoras Privadas, Asociación de Corredoras de Seguros de Costa Rica, Asociación Nacional de Agentes de Seguros y la Cámara de Intermediarios de Seguros, la propuesta de modificación a los *Procedimientos Relacionados con el Registro de Intermediarios de Seguros-Personas Físicas e Implementar su Trámite en la Plataforma SUGESE en Línea*, en el entendido de que en un plazo máximo de quince días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente del recibo de este acuerdo, deberán enviar al correo electrónico: sugese@sugese.fi.cr del Despacho del Superintendente General de Seguros sus comentarios y observaciones, al citado texto.

9.- Una vez hecha la consulta a la industria señalada en el apartado anterior y recibidas y analizadas las observaciones, mediante artículo 5 del acta de la sesión 1221-2015 del 21 de diciembre de 2015 el Conassif aprobó la modificación del *Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de Entidades Supervisadas por la Superintendencia General de Seguros* en cuanto al procedimiento para el registro de intermediarios personas físicas, el cual en la parte dispositiva punto 5 señala que lo aprobado entrará en vigor dentro de los tres meses después de la publicación de esta reforma en el diario oficial La Gaceta, según sea definido y comunicado por el Superintendente de Seguros a las partes interesadas. Que la modificación aprobada por el Conassif fue publicada en la Gaceta N°13 del 20 de enero de 2015.

10.- Que en la modificación aprobada por el Conassif se propone, en el artículo 4, que las solicitudes relacionadas con el Registro de Agentes y Corredores de Seguros deben cumplir, entre otros, con los lineamientos que para efectos del trámite emita el Superintendente, por lo que éste mediante acuerdo debe establecer dichos lineamientos.

11.- Mediante oficio SGS-DES-O-1612-2015 del 15 de octubre de 2015 en acatamiento de lo estipulado en el artículo 361, numeral 2, de la Ley General de Administración Pública, se remitió en consulta el proyecto de acuerdo de Superintendente, denominado *“Lineamientos Generales para el Registro de Intermediarios Personas Físicas”*, para que en

el plazo de quince días hábiles las entidades aseguradoras y sociedades corredoras de seguros remitieran sus observaciones y comentarios.

12.- Finalizado el plazo de consulta, los comentarios y observaciones recibidos por la Superintendencia fueron analizados e incorporados, en lo que resulta procedente, en la versión final del acuerdo.

Dispone:

Emitir los siguientes Lineamientos Generales para los trámites ante la Superintendencia General de Seguros relacionados con el Registro de Intermediarios Personas Físicas -Agentes y Corredores de Seguros:

LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL REGISTRO DE INTERMEDIARIOS PERSONAS FÍSICAS

TITULO I. DISPOSICIONES GENERALES CAPITULO I. OBJETIVO Y ALCANCE

Artículo 1. Objetivo

El objetivo de estas disposiciones es normar el procedimiento que deben seguir las entidades aseguradoras y sociedades corredoras de seguros para tramitar las solicitudes de licencia y acreditación de agentes y corredores de seguros, respectivamente, por medio del *Servicio de Registro de Intermediarios Personas Físicas* dispuesto en *Sugese en línea*, de conformidad con lo establecido en el *Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de Entidades Supervisadas por la Superintendencia General de Seguros* (en adelante el Reglamento sobre Autorizaciones) y el *Reglamento sobre Comercialización de Seguros* (en adelante el Reglamento sobre Comercialización).

Adicionalmente, este acuerdo define el procedimiento para modificar los registros de agentes y corredores de seguros, en relación con la información del intermediario, su estado (activo/inactivo) y condiciones de la relación del agente o corredor de seguros con la aseguradora o sociedad corredora de seguros, según corresponda.

Artículo 2. Alcance

Este acuerdo es aplicable a todas las entidades aseguradoras y sociedades corredoras de

seguros para los trámites de otorgamiento de licencia y acreditación de agentes o corredores de seguros, respectivamente.

Artículo 3. Normas supletorias

Para las situaciones no reguladas por los presentes lineamientos, rigen supletoriamente las disposiciones contenidas en Ley Reguladora del Mercado de Seguros No. 8653 (LRMS), el *Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de Entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros*, el *Reglamento sobre Comercialización de Seguros*, 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, así como las demás normas jurídicas de supervisión que resulten aplicables.

Artículo 4. Definiciones

Para la aplicación de estos lineamientos se entiende por:

- a. **Licencia:** autorización otorgada por la Superintendencia para ejercer la actividad de intermediación de seguros, sea como agente de seguros o como corredor de seguros, a cada licencia se le asigna un número consecutivo, de conformidad con el procedimiento descrito en este acuerdo.
- b. **Acreditación:** Decisión de una entidad aseguradora de incorporar a un agente de seguros como parte de sus canales de distribución, o de una sociedad corredora a un corredor de seguros, de conformidad con lo establecido en los artículos 21 y 22 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros.
- c. **Inactivación:** Cambio en el estado de la licencia de un agente o corredor de seguros que lo inhabilita para comercializar seguros con la entidad que lo ha acreditado. El intermediario (agente o corredor) permanece inactivo hasta que otra entidad lo acredite de nuevo ante la superintendencia. La inactivación la efectúa una entidad aseguradora o sociedad corredora según corresponda.
- d. **Activación:** Cambio en el estado de la licencia de un agente o corredor de seguros inactivo, mediante el cual una entidad de seguros o una sociedad corredora de seguros que lo había acreditado de previo, según corresponda, lo acredita de nuevo ante la Superintendencia como parte de su canal de comercialización. La inactivación la efectúa una entidad aseguradora o sociedad corredora según sea el caso.
- e. **Suspensión:**² Decisión razonada de la Superintendencia General de Seguros mediante la cual se inhabilita por un plazo determinado la licencia de un agente o corredor de seguros, conforme lo establecido en esta materia por el Reglamento sobre

² Modificado mediante acuerdo SGS-A-0086-2021 del 17 de diciembre de 2021.

Autorizaciones, y el intermediario no puede ejercer la actividad de seguros por ese lapso.

- f. **Cancelación:**³ Decisión razonada de la Superintendencia General de Seguros mediante la cual elimina la licencia otorgada a un corredor o agente de seguros, de conformidad con lo establecido en esta materia en el Reglamento sobre Autorizaciones y no puede ejercer la intermediación de seguros.

TITULO II. DE LAS SOLICITUDES DE LICENCIA Y ACREDITACIÓN

CAPITULO I.

PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD Y DE LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL TRÁMITE

Artículo 5. Presentación y registro de la solicitud

Todo trámite de otorgamiento de licencia o acreditación de agentes y corredores de seguros gestionado por las entidades aseguradoras o sociedades corredoras, respectivamente, debe realizarse mediante el *Servicio de Registro de Intermediarios Personas Físicas*, disponible en la plataforma *Sugese en Línea* en la sección de *Trámites Agentes y Corredores de Seguros*, accesible desde el sitio web de la Sugese.

La solicitud debe ser completada por la entidad aseguradora o sociedad corredora e incluir toda la información que se establece en el Reglamento sobre Autorizaciones. Además, debe ser firmada digitalmente por un representante legal de la entidad o apoderado con facultades suficientes para realizar el trámite.

La entidad aseguradora y la sociedad corredora de seguros serán responsables de la veracidad y exactitud de la información consignada en el Servicio.

Artículo 6. Descripción de los elementos de la solicitud⁴

La solicitud de licencia y acreditación de la entidad aseguradora o sociedad corredora de seguros deberá contemplar la información y adjuntar los documentos que se indican en los anexos asociados al trámite de registro de agentes y corredores de seguros del

³ Modificado mediante acuerdo SGS-A-0086-2021 del 17 de diciembre de 2021.

⁴ Modificado mediante acuerdo SGS-A-0086-2021 del 17 de diciembre de 2021.

Reglamento sobre Autorizaciones.

El contenido de cada uno de los elementos a incorporar se describe a continuación:

1. Información de la persona para la cual se solicita el otorgamiento de licencia o acreditación de agente o corredor de seguros (el candidato):
 - a) Tipo de identificación: corresponde a la cédula de identidad, en el caso de nacionales o al Documento de Identidad Migratoria para Extranjeros (DIMEX), para los extranjeros residentes.
 - b) Tipo de cédula de residencia: En caso del DIMEX, debe indicarse si la residencia es permanente o temporal. Para residencias temporales, debe señalarse si dicha condición lo posibilita para laborar en el territorio costarricense. Es responsabilidad de la entidad acreditante garantizar que la persona cuenta con dicha autorización.
 - c) Identificación: Se refiere al número de la identificación. Para el caso de cédula de identidad, el código numérico es de diez dígitos, con el formato “##-####-####” y para el DIMEX es un código numérico de 12 dígitos, con el formato “1#####”, donde # significa un número 0-9.
 - d) Nombre completo: nombre completo del candidato, primer y segundo apellido, según se consigna en el documento de identificación del candidato. En el caso de extranjeros, el segundo apellido no es obligatorio.
 - e) Nacionalidad: país de la nacionalidad vigente del candidato.
 - f) Celular: número de teléfono directo para contactar al candidato a acreditar por la entidad. Si no se posee, puede ponerse el mismo número que en teléfono de domicilio.
 - g) Teléfono domicilio: número de teléfono del domicilio permanente del candidato. Si no se posee, puede ponerse el mismo número que en número celular.
 - h) Teléfono oficina: número de teléfono de la oficina en la que estará destacado el candidato.
 - i) Fecha de nacimiento: fecha de nacimiento con el formato “DD/MM/AA”.
 - j) Provincia, Cantón y Distrito: provincia, cantón y distrito del domicilio permanente del candidato, de acuerdo con la División Territorial Administrativa de la República. Los datos deben coincidir con los que se indiquen en domicilio permanente.
 - k) Domicilio permanente: corresponde a la dirección exacta de la casa de habitación del candidato, con indicación de provincia, cantón y distrito, las cuales deben ser consistentes con lo indicado en el inciso j) anterior. Adicionalmente, debe aportarse un punto de referencia que no sea susceptible de cambios o desapariciones y la distancia y orientación desde el punto de referencia, así como otras señas que faciliten la ubicación de la unidad habitacional. Cuando se trate de urbanizaciones o condominios, se debe indicar el nombre de la urbanización o condominio y el número de la unidad habitacional, si lo tuviere.

- l) Dirección de oficina: dirección física de la oficina donde estará destacado el candidato, indicando la provincia, cantón y distrito, de acuerdo con la División Territorial Administrativa de la República. Adicionalmente, debe aportarse un punto de referencia que no sea susceptible de cambios o desapariciones y la distancia y orientación desde el punto de referencia, así como otras señas que faciliten la ubicación del inmueble específico.
- m) Dirección de notificaciones: dirección física del candidato revelada para recibir notificaciones, en caso de ser necesario. Puede ser la misma dirección de domicilio permanente. En todo caso, debe indicar provincia, cantón y distrito, de acuerdo con la División Territorial Administrativa de la República. Adicionalmente, debe aportarse un punto de referencia que no sea susceptible de cambios o desapariciones y la distancia y orientación desde el punto de referencia, así como otras señas que faciliten la ubicación del inmueble específico.
- n) Correo de notificaciones: dirección de correo electrónico del candidato a agente o corredor de seguros, revelada para el envío de notificaciones electrónicas. Debe ser un correo electrónico, individual o empresarial, pero de uso personal, es decir, no propio de la empresa acreditante, a efectos de que un potencial cese en la relación entre dicha empresa y el candidato, no afecte las posibilidades de comunicación de la Superintendencia con el intermediario.

2. Información Específica:

- a) Relaciones: En el caso de los agentes de seguros, se debe describir las relaciones que mantendrá el candidato a agente con la entidad aseguradora: vinculación con una sociedad agencia de seguros y el nombre de la sociedad o si actuará como agente no vinculado; nivel de exclusividad con la aseguradora; la forma en que actuará, ya sea a nombre y cuenta de la entidad o solo por cuenta (sujeto a valoración de la entidad).
- b) Ramos a acreditar: Se debe indicar el ramo o los ramos en los cuales se acredita al candidato a agente o corredor, de conformidad con lo establecido en el Reglamento sobre Autorizaciones.

3. Formación Académica Relevante: formación académica del candidato, indicando el tipo de formación (bachillerato en educación media o su equivalente en la jurisdicción donde se acreditó el cumplimiento del requisito, estudios universitarios u otros), el año en que finalizó la formación y el nombre de la institución donde fue recibida ésta. Se debe indicar al menos la información para el grado de bachillerato o su equivalente.

4. Formación Especializada Relevante: declarar la formación especializada que ha recibido el candidato que lo acredita para desempeñarse como agente o corredor de seguros en el ramo o ramos para los cuales está siendo acreditado. Dicha formación debe

ser congruente con los requerimientos de formación mínima definidos en el Reglamento sobre Comercialización de Seguros. Se debe indicar en cada caso:

- a. **Tipo:** Tipo de formación especializada recibida por el candidato en las áreas de: seguros, banca, bursátiles, financieras u otras.
- b. **Temas:** Temas o módulos definidos en el Reglamento sobre Comercialización de Seguros. Se debe incluir al menos un registro del tema o módulo de capacitación específica por los ramos y líneas de seguro, de conformidad con el Reglamento mencionado.
- c. **Interna/Externa:** Indicación de si la formación especializada fue otorgada por la entidad que acredita (interna) o por un tercero (externa).
- d. **Institución:** Nombre de la institución donde se recibió la formación especializada.
- e. **Título:** nombre del título recibido.
- f. **Ramos:** Ramos para los cuales se recibió la formación. Se deberá presentar la formación especializada por cada ramo incluido en la solicitud.
- g. **Fecha de inicio y fin:** Fechas del período en que se recibió la formación especializada.
- h. **Horas:** Indica el número de horas de la formación.

5. Experiencia e historial laboral relevantes: información relacionada con el historial laboral del candidato, la cual debe contener lo siguiente:

- a. **Área:** Corresponde al área en la que el candidato laboró, entre las que están las siguientes categorías: seguros, banca, valores, finanzas u otros.
- b. **Cargo:** se refiere al nombre del puesto o cargo desempeñado.
- c. **Empleador:** indica el nombre del empleador para el cual laboró el candidato.
- d. **Actividad:** muestra la actividad principal a la que se dedica el empleador.
- e. **Año de ingreso y salida:** Indica el período en años en que laboró el candidato.

6. Antecedentes disciplinarios, judiciales e incompatibilidades: información sobre el cumplimiento o no de alguno de los antecedentes que se señalan en la declaración jurada que debe realizar el candidato, de conformidad con el Reglamento sobre Autorizaciones.

7. Certificación de antecedentes penales: Adjuntar copia escaneada de la certificación de antecedentes penales, la fecha de emisión de la certificación e indicar si posee antecedentes, de tener antecedentes debe incluirse una breve descripción de éstos.

Artículo 7. Inclusión de la solicitud en el Servicio

La información descrita en el artículo anterior y la documentación adjunta a la solicitud, debe estar completa en el momento de su envío a la Superintendencia, caso contrario no será admitida para su trámite. Además, el Servicio validará de forma automática el cumplimiento de algunas de las incompatibilidades señaladas en la *Ley Reguladora del Mercado de Seguros*, el *Reglamento sobre Autorizaciones* y el *Reglamento sobre Comercialización de Seguros*, por lo que no se permite la inclusión de una solicitud en la cual se incumpla con algunas de esas incompatibilidades.

Artículo 8. Declaración jurada del candidato a agente o corredor de seguros

La entidad aseguradora o la sociedad corredora deberán incluir en el Servicio la información de la declaración jurada del candidato a agente o corredor de seguros, según corresponda, dispuesta en el Reglamento sobre Autorizaciones. Dicho documento debe ser firmado por el candidato.⁵

El candidato a agente o corredor que posea firma digital certificada podrá firmar digitalmente la declaración jurada directamente en el *Servicio de Registro de Intermediarios Personas Físicas* o bien mediante el procedimiento dispuesto en el servicio podrá firmar digitalmente con firma certificada, el “pdf” con la declaración descargada del servicio, la cual deberá ser cargada por la entidad aseguradora o sociedad corredora una vez firmado.

En caso de que el candidato no cuente con el dispositivo de firma digital, la declaración jurada debe imprimirse a partir del Servicio, y ser firmada por el candidato y autenticada por un notario público. Una copia escaneada de la declaración, donde se muestre la firma y la autenticación notarial, debe ser cargada por la entidad en el Servicio para la revisión por parte la Sugese. La entidad aseguradora o la sociedad corredora de seguros deben mantener la declaración original en el expediente del candidato.

TITULO III. OTROS ASPECTOS DEL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE LOS INTERMEDIARIOS PERSONAS FÍSICAS

CAPITULO I. INFORMACION SOBRE LOS TRÁMITES Y PRÓRROGAS

⁵ Modificado mediante acuerdo SGS-A-0086-2021 del 17 de diciembre de 2021.

Artículo 9. Información sobre el trámite de otorgamiento de licencia y acreditación

Las resoluciones y prevenciones emitidas por la Superintendencia en relación con el trámite de otorgamiento y acreditación serán suscritas mediante certificado digital mediante el Servicio de Registro de Intermediarios Personas Físicas. También puede ser consultados en el servicio los siguientes eventos, que se darán en forma automática una vez vencidos los plazos establecidos:

- a. Cuando la entidad no atienda en el plazo de diez días hábiles las prevenciones efectuadas por la Superintendencia, respecto a la solicitud de licencia y acreditación de un candidato, dando por archivada la solicitud.
- b. Cuando una vez cumplido el plazo de tres días hábiles para la presentación de impugnaciones en casos de resoluciones de archivo, la entidad no haya presentado el mismo, dándose por cerrado el trámite.

Las prevenciones, resoluciones de otorgamiento de licencia y acreditación, así como las resoluciones de cierre de un trámite, cuando se solicite que sean informadas mediante notificación, llevarán el sello electrónico de la Superintendencia.

La entidad puede consultar cualquiera de los eventos descritos en este artículo en el Servicio de Registro de Intermediarios Personas Físicas y también, puede suscribir a las personas que le interesen, en el Servicio de Notificaciones, descrito en el artículo 16 de este acuerdo, para recibir notificaciones al respecto, vía correo electrónico.

Artículo 10. Solicitudes de prórroga y su aprobación

Cuando la entidad aseguradora o sociedad corredora de seguros requiera una prórroga para atender las observaciones de la Superintendencia, debe solicitarla por medio del Servicio de Registro de Intermediarios Personas Físicas, la cual se concederá hasta el plazo dispuesto en el Reglamento sobre Autorizaciones, contado a partir del vencimiento del plazo original.

La Superintendencia por esta vía valorará y luego aprobará o rechazará la prórroga solicitada, dicha aprobación o rechazo estará disponible en el Servicio de Registro de Intermediarios Personas Físicas y si la entidad se suscribe a dicho evento puede recibir notificaciones vía correo electrónico al respecto.

Las razones para presentar la prórroga deben estar debidamente fundamentadas, la entidad debe explicar y detallar por que el hecho expuesto impide la respuesta en plazo de las solicitudes de ajuste realizadas por la Superintendencia. Se aceptarán únicamente aquellas razones en las cuales la entidad tenga una imposibilidad material de atender las observaciones en el tiempo establecido o que dependa de un tercero para su cumplimiento.

CAPITULO II. DE LA RESOLUCIÓN DEL OTORGAMIENTO DE LA LICENCIA O ACREDITACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL REGISTRO

Artículo 11. Emisión de licencia y acreditación

Una vez finalizado el proceso de revisión de la solicitud y cumplidos los requisitos establecidos en el Reglamento sobre Autorizaciones, la Sugese mediante el Servicio de Registro de Intermediarios Personas Físicas procederá a emitir la licencia del intermediario y acreditar a los agentes y corredores de seguros. En el caso de nuevas licencias el sistema asignará un código, compuesto de dos dígitos para el año de emisión de la licencia y cuatro dígitos del consecutivo de agentes o corredores de seguros. Cuando se trate únicamente de acreditaciones se procederá a utilizar el código ya asignado al agente o corredor.

Las notificaciones sobre el otorgamiento de licencia se realizarán una vez concluido el procedimiento descrito en este artículo.

Artículo 12. Publicación de la licencia o acreditación

Una vez asignado el código de la licencia o efectuada la acreditación del agente o el corredor, se procederá a la publicación de la información básica del intermediario en el Registro de Agentes o en el de Corredores de Seguros disponible en el sitio web de la Superintendencia.

TITULO III. ACTUALIZACIÓN DE LOS REGISTROS Y OTRAS FUNCIONALIDADES DEL SERVICIO CAPITULO I. ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO

Artículo 13. Registro de la activación o inactivación de un agente o corredor de seguros y cambios en su información

La entidad aseguradora y la sociedad corredora de seguros deben registrar, por medio del Servicio Registro de Intermediarios Personas Físicas, los cambios de la información del agente o corredor de seguros, respectivamente, indicada en los incisos f, g, j, k, l, m y n del apartado 1 y en el apartado 2 del artículo 6 de estos Lineamientos.⁶

Además, la aseguradora o sociedad corredora deben registrar la inactivación o activación de los agentes y corredores de su red de distribución, según corresponda. De igual forma, debe actualizar, en el Servicio, los ramos de seguros agregados o eliminados a la acreditación del intermediario, así como la formación académica y especializada relevante, en el caso de acreditar nuevos ramos.

Todos los cambios a que se refiere este artículo deben ser firmados por el representante legal de la entidad o un apoderado con facultades suficientes registrado en el Servicio de Roles de la entidad. En el caso de modificaciones en la información incluida en la declaración jurada, debe ser firmada por el agente o corredor de seguros.

Artículo 14. Actualización de formación especializada del intermediario

La entidad acreditante debe actualizar, por medio del *Servicio de Registro de Intermediarios Personas Físicas*, la formación continua brindada al agente o al corredor de seguros, según lo normado en el *Reglamento sobre Comercialización de Seguros*.

Artículo 15. Suspensiones de intermediarios

La Superintendencia debe incluir en el Servicio de Registro de Intermediarios Personas Físicas las suspensiones de agentes o corredores de seguros que resuelva y debe actualizar el registro una vez finalizado el periodo de la suspensión.

CAPITULO II. OTRAS FUNCIONALIDADES DEL SERVICIO

Artículo 16. Servicio de Notificaciones

⁶ Modificado mediante acuerdo SGS-A-0086-2021 del 17 de diciembre de 2021.

La entidad puede hacer uso del Servicio de Notificaciones disponible en *Sugese en Línea*, mediante el cual se suscriben las personas a las cuales les interesa la información de los trámites del Servicio, a cada uno de los eventos para los cuales quiera recibir un aviso mediante correo electrónico, de la acción realizada en el Servicio.

Es responsabilidad de la entidad la suscripción al Servicio de Notificaciones de Sugese en Línea, de todas aquellas personas que deban recibir notificaciones de eventos de su interés relacionados con el Servicio.

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

Artículo 17. Expediente del Intermediario

El *Servicio de Registro de Intermediarios Personas Físicas* cuenta con un expediente para cada intermediario de seguros registrado y todos los trámites relacionados con éste, así como un expediente de los trámites de otorgamiento de licencia denegados.

En el expediente se puede consultar el estado de una solicitud durante el trámite, lo resuelto por la Superintendencia y las condiciones de la acreditación de un intermediario; además cuenta con el historial de trámites realizados para ese intermediario registrado.

El expediente puede ser consultado únicamente por la entidad acreditante. Este expediente presenta la información o documentación derivada de la relación del agente o corredor con la entidad acreditante, para todos aquellos agentes o corredores que pertenezcan o han pertenecido a su red de comercialización.

La entidad acreditante deberá mantener un expediente, físico o electrónico, de todo agente o corredor de seguros acreditado, con la información del intermediario que respalde la información consignada en el *Servicio de Registro de Intermediarios Personas Físicas*, incluido cualquier documento de respaldo de la información proporcionada a la Superintendencia.

Este expediente custodiado por la entidad acreditante y puede ser solicitado en cualquier momento por la Superintendencia para cumplir con sus funciones de supervisión.

Artículo 18. *Presentación de recursos ordinarios de revocatoria o apelación*

La entidad puede registrar en el *Servicio de Registro de Intermediarios Personas Físicas* los recursos ordinarios de revocatoria o apelación contra los actos administrativos que resuelva la Superintendencia, dentro del plazo establecido para ello.

Para ingresar un recurso de revocatoria o apelación en el sistema debe cargar el archivo respectivo del recurso, suscrito mediante firma digital certificada por el representante legal de la entidad o apoderado con facultades suficientes para realizar el trámite.

El uso del Servicio para la presentación de recursos ordinarios de revocatoria o apelación no es obligatorio, estos pueden ser presentados por otros medios legalmente válidos.

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

CAPITULO III. DISPOSICIONES FINALES

⁷Artículo 19. *Horario de operación del Servicio*

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

⁷ Actualizado mediante acuerdo SGS-A-0100-2024 del 17 de mayo del 2024.

Artículo 20. Vigencia

Las presentes disposiciones rigen a partir del 14 de marzo de 2016, en cumplimiento de lo dispuesto por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiera, mediante artículo 5 del acta de la sesión 1221-2015 del 21 de diciembre de 2015.

Transitorio I

La Superintendencia procederá a cargar manualmente en el servicio de *Registro de Intermediarios Personas Físicas* cada una de las licencias y acreditaciones que se otorgaren de conformidad con el procedimiento previo a la entrada en vigencia de estas disposiciones.

Transitorio II

Las solicitudes de licencia y acreditación de agentes y corredores de seguros que hubiesen ingresado de previo a la entrada en vigencia de estas modificaciones reglamentarias y que aún se encontraran pendientes de resolver, serán resueltas por la Sugese, de conformidad con el procedimiento anterior para este tipo de trámite.



Documento suscrito mediante firma digital.