*Tomás Soley Pérez*

*Superintendente General de Seguros*

**ACUERDO DE SUPERINTENDENTE**

**SGS-DES-A-052-2016**

**LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO DEL SERVICIO DE CONDUCTA DE MERCADO**

El Superintendente General de Seguros a las diez horas del diecinueve de agosto de dos mil dieciséis.

**Considerando que:**

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

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

**Tercero.** De conformidad con los artículos 4 y 5 de la Ley N° 8653 finalidad principal de la normativa de protección al usuario, es conseguir la protección del consumidor de seguros, al establecer una serie de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre los clientes y consumidores y las entidades aseguradoras, así como al imponer a las entidades e intermediarios determinadas obligaciones de información y comunicaciones obligatorias a la Superintendencia General de Seguros (Sugese).

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

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

**Sexto.** El sistema utiliza los certificados digitales para la autenticación y firma de los actos que se llevan a cabo en el proceso de presentación de denuncias mediante el Servicio de Conducta de Mercado, 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 Nº 8454, que establece en el artículo 1 que ésta se “aplicará a toda clase de transacciones y actos jurídicos, públicos o privados, salvo disposición legal en contrario, o que la naturaleza o los requisitos particulares del acto o negocio concretos resulten incompatibles…”; adicionalmente, en el artículo 9 se dispone que “Los documentos y las comunicaciones suscritos mediante firma digital, tendrán el mismo valor y la eficacia probatoria de su equivalente firmado en manuscrito. En cualquier norma jurídica que se exija la presencia de una firma, se reconocerá de igual manera tanto la digital como la manuscrita…”

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

**Octavo.** El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero mediante artículo 11, del acta de la sesión 1048-2013, celebrada el 25 de junio de 2013 aprobó el 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:** Que mediante oficio SGS-DES-O-886-2016, del 31 de mayo de 2016 fue enviada a consulta de las aseguradoras y defensorías del asegurado, la propuesta normativa Lineamientos Generales para el Uso del Servicio De Conducta De Mercado y dispuesta en la sección de normativa en consulta en el sitio web de Sugese.

**Décimo:** 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:**

Emitir los siguientes lineamientos generales para la presentación de denuncias por parte de los consumidores de seguros ante la Superintendencia General de Seguros.

**LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO DEL SERVICIO DE CONDUCTA DE MERCADO**

**Artículo 1. Objetivo**

El objetivo de estas disposiciones es normar la forma y contenido para la presentación de denuncias por parte de los consumidores del mercado de seguros a través del portal de *Sugese en Línea*, ya sea de forma directa o por medio de la ventanilla de atención en las oficinas centrales de la Superintendencia, según lo establecido en el Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros.

**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 la denuncia a través de portal *Sugese en Línea***

La denuncia debe presentarse ante la Superintendencia mediante el sistema Servicio Conducta de Mercado (CMS) de la Sugese, disponible en la plataforma *Sugese en Línea*, accesible desde el sitio web de la Sugese.

La solicitud debe ser firmada digitalmente por el denunciante o apoderado con facultades suficientes para realizar el trámite registrado en el Servicio Conducta de Mercado de la Sugese.

El denunciante 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 mediante el uso de firma digital certificada, de conformidad con los lineamientos para el uso de firma digital certificada emitidos por el Superintendente.

Una vez creada la denuncia, previo a ser enviada a la Superintendencia, el denunciante tiene la opción de editar la información requerida para su presentación, al igual que la descripción de la misma; igualmente deberá adjuntar una personería para validar su representación o cualquier otro documento pertinente para la acreditación de hechos.

**Artículo 4. Requisitos de la denuncia**

Para la solicitud de registro, el denunciante debe completar la siguiente información o adjuntar los documentos que se indican de seguido:

1. *Datos del Denunciante*: Al proporcionar el tipo de identificación y el número correspondiente, el sistema agregará los datos del denunciante.

2. *Datos del Denunciado*: El sistema permite búsqueda de participantes del mercado de seguros por medio de nombre o identificación, igualmente permite agregar más de un sujeto dentro de la misma denuncia.

**a) Tipo de identificación:** Cédula de identidad, cédula de persona jurídica.

**b) Identificación:** Señalar el número de identificación del participante que se desea denunciar.

**c) Nombre:** En caso de realizar búsqueda por nombre, se debe proporcionar el nombre exacto del participante a denunciar.

Una vez indicado el dato seleccionado para la búsqueda, el sistema brindará la información adicional correspondiente al denunciado, el cual deberá ser agregado a la lista.

En caso de que la persona física o jurídica sobre la que recae la denuncia no esté inscrita en el registro de la Superintendencia como participante en el mercado de seguros, los datos brindados en esta sección igualmente serán válidos y almacenados como denunciados no formales.

3. *Datos de Denuncia:*

**a) Asunto:** Breve descripción del motivo de denuncia.

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

**c) Pendiente de Resolución:** Indicar si existe una denuncia previa ante la aseguradora o la Instancia de Atención al Consumidor de Seguros, y además, si se emitió resolución o si se encuentra pendiente.

**d) Interpuesta ante la aseguradora:** indicar si se presentó la denuncia ante la Instancia de Atención al Consumidor de Seguros. En caso de haberse agotado la Instancia de Atención al Consumidor de Seguros, adjuntar copia de la respuesta final o fecha de recibido de la denuncia, en los casos en que esta instancia sobrepasa el plazo de treinta días de atención.

4. *Descripción de la Denuncia:*

Debe detallarse el motivo de la denuncia, incluir los hechos relevantes y los motivos que originan la disputa.

**Artículo 5. Presentación de la denuncia a través de ventanilla.**

La Superintendencia pondrá a disposición del consumidor un formulario para tramitar su denuncia. En todo caso, de conformidad con el artículo 285 de la Ley General de la Administración Pública, el escrito de denuncia deberá cumplir con los siguientes requisitos formales:

a. Nombre completo del consumidor o 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 denuncia.

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 denuncia, haciendo constar expresamente si el caso se encuentra pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales.

e. Copia de la respuesta final proveniente de la instancia de atención al consumidor de seguros o fecha de recibido de la denuncia en los casos en que esta instancia sobrepasa el plazo de treinta días de atención.

f. Fecha y firma.

La denuncia se realiza mediante un formulario que será facilitado por la secretaria encargada de la atención de la denuncia o puede ser descargado del portal de internet. Este formulario posee los mismos requisitos indicados en el artículo 4; una vez completado, se incorporará con el resto de la documentación presentada por el denunciante o su representante al expediente de la denuncia.

Creado el expediente, el sistema asigna la denuncia al departamento correspondiente y genera un acuse de recibo de forma automática con la creación de la denuncia, por lo que el denunciante debe indicar un correo electrónico para recibir notificaciones durante el proceso.

**Artículo 6. Respuesta a Prevención**

En caso de que la denuncia requiera documentación adicional, o algún dato requiera atención por parte del denunciante, la Superintendencia procederá a prevenir al denunciante, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para atender la prevención.

Cuando el estado de la denuncia sea “En Prevención”, el denunciante tendrá la opción de “Responder prevención” habilitada, donde encontrará la opción de referirse a los hechos indicados, al igual que adjuntar cualquier documentación pertinente para el caso, una vez verificados los datos de la respuesta, el denunciante podrá finalizar el trámite, de manera que se enviará la respuesta a la Superintendencia para continuar.

**Artículo 7. Impugnación**

Una vez que el trámite haya sido respondido por parte de la Superintendencia General de Seguros, en caso de disconformidad con la resolución, el denunciante tiene la posibilidad de impugnarla por medio de *Sugese en Línea,* en un plazo de tres (3) días hábiles.

Al seleccionar el trámite que ya posee respuesta, tendrá la opción de impugnarlo. En esta opción el denunciante deberá exponer el motivo de la impugnación, de la misma manera que detalló en primera instancia la denuncia.

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

El denunciante puede realizar el trámite por medio del portal *Sugese en Línea,* 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 denunciante puede desistir de este trámite, lo cual archivará de manera automática el expediente.

**Artículo 8. Cancelación y Desistimiento de Denuncia.**

El denunciante tendrá la opción de cancelar la denuncia siempre y cuando ésta no haya sido enviada. Una vez presentada la denuncia, en todo momento previo al otorgamiento de respuesta final, se tendrá la opción de desistir la denuncia, lo cual automáticamente archivará el expediente.

**Artículo 9. Detalle de Trámite**

El denunciante podrá revisar diversos aspectos del expediente a través de la opción denominada *“Detalle del Expediente”*, donde tendrá acceso a la siguiente información:

1. Denuncia: podrá ver el número del expediente, la fecha de creación, el estado del proceso, entre otros datos.

2. Descripción: podrá ver la descripción detallada aportada a la creación de la denuncia.

3. Denunciante: podrá ver información correspondiente a la identidad del denunciante.

4. Denunciados: Podrá ver la información correspondiente a la identidad de los denunciados.

5. Respuesta: En caso de que la Superintendencia ya haya brindado una respuesta a la denuncia, se podrá revisar dicha respuesta, al igual que cualquier archivo adjunto relacionado con la resolución.

**Artículo 10. Servicio de Notificaciones**

El denunciante deberá brindar un correo electrónico como medio para el servicio de notificaciones disponible en el Servicio Conducta de Mercado, 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 denunciante.

**Artículo 11. Horario de operación**

El Servicio Conducta de Mercado por medio de *Sugese en Línea* 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 de fuerza mayor o caso fortuito el sistema dejara de operar, los plazos se entenderán suspendidos mientras esta situación se normaliza.

**Artículo 12. Vigencia**

Las presentes disposiciones rigen a partir del 12 de setiembre de 2016.

