

**MATRIZ DE OBSERVACIONES CONSULTA EXTERNA
PROYECTO DE MODIFICACIÓN DE REGLAMENTO**

***MODIFICACIONES PUNTALES AL ACUERDO SUGESE 07-14 REGLAMENTO SOBRE EL REGISTRO ÚNICO
DE PERSONAS BENEFICIARIAS***

CONSULTA EXTERNA: Acordada por el CONASSIF mediante artículo 11 de la sesión 1752-2022 del 29 de agosto del 2022, publicado en el diario oficial La Gaceta en fecha 13 de septiembre de 2022. Plazo de la consulta: 14/09/2022 al 27/09/2022.

A. ENTIDADES QUE ATENDIERON LA CONSULTA

ENTIDAD	REMITENTE	REFERENCIA DEL OFICIO	FECHA DEL OFICIO
BAC Credomatic Corredora de Seguros	Marilyn Benavides - Gerenta General	COR SEG 037 2022	13 de setiembre 2022
Popular Seguros, S.A.	Johanna Montero Araya - Gerenta General	PSGG-368-2022	15 de setiembre 2022
Instituto Nacional de Seguros	Luis Fernando Monge - Gerente General	G-03677-2022	14 de setiembre 2022
Banco Nacional de Costa Rica	Karen Chavarría Rojas - Dirección gestión con entes reguladores	GER-102-2022	16 de setiembre 2022
Asociación de Aseguradoras Privadas AAP	Norma Montero Guzmán - Directora Ejecutiva	AAP-E-055-160922	16 de setiembre 2022

B. OBSERVACIONES GENERALES

ENTIDAD	OBSERVACIÓN	COMENTARIO SUGESE

C. OBSERVACIONES ESPECÍFICAS

Texto Propuesto	Observaciones	Comentarios SUGESE	Texto Final
Considerando que:			
Primero. Ante el fallecimiento del asegurado, sus posibles beneficiarios, en ocasiones, desconocen la existencia del contrato de seguro y, por ende, dejan de percibir las sumas que legítimamente les corresponden, lo que produce un menoscabo en sus derechos económicos.	1. BN Sobre el tratamiento contable de los recursos no reclamados, se somete a su consideración las siguientes dudas: ¿Se aplicará alguna normativa internacional? ¿Por cuánto tiempo se mantienen los recursos en cuentas en espera de ser reclamados? ¿Los fondos no reclamados se mantienen en cuentas de reserva? Sobre la posibilidad de que los fondos pierdan valor en el tiempo, por las diferentes condiciones macroeconómicas, en tanto son reclamados por algún beneficiario, ¿qué tratamiento se les brinda? Es necesario que todos estos elementos estén claros para todas las partes y la uniformidad en su aplicación.	1. BN Se aclara: El Reglamento sobre el Registro Único de Personas Beneficiarias de ninguna manera regula el tratamiento contable de los recursos no reclamados. “Sobre las consultas debe recordarse que las aseguradoras deben registrar contablemente sus obligaciones con el asegurado durante la vigencia del contrato y hasta que se paguen los reclamos asociados a este, de conformidad con la normativa contable y la técnica actuarial”	
Segundo. En aras de disminuir la probabilidad de ocurrencia de tal situación, el artículo 96 de la <i>Ley Reguladora del Contrato de Seguro</i> (en adelante Ley 8956), encomendó a la Superintendencia General de Seguros (en adelante SUGESE), la creación de un registro de personas beneficiarias de pólizas de vida, que permita a los ciudadanos consultar si fueron designados como beneficiarios de una			

Texto Propuesto	Observaciones	Comentarios SUGESE	Texto Final
póliza por una persona ya fallecida; para lo cual las entidades aseguradoras deben proveer la información actualizada de dichos contratos. Este artículo también faculta al Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (en adelante CONASSIF) para que establezca reglamentariamente los requisitos para efectuar la consulta, los plazos, el esquema tarifario y los demás aspectos operativos del registro.			
Tercero. Mediante artículo 9 del acta del acta de la sesión 1085-2014 celebrada el 21 de enero del 2014, la cual fue publicada en la Gaceta número 40 del 26 de febrero de 2014 el CONASSIF aprobó el Acuerdo SUGESE 07-14, <i>Reglamento sobre el Registro Único de Personas Beneficiarias</i>. Este reglamento incluye, entre otras circunstancias, el procedimiento mediante el cual la ciudadanía pueda realizar consultas al Registro Único de Personas Beneficiarias.			
Cuarto: Durante los últimos años, la SUGESE ha trabajado en completar y mantener actualizadas las bases de datos que contienen la información sobre las pólizas de vida, no obstante, se han enfrentado retos significativos que han retrasado su consecución. Un porcentaje significativo de las pólizas susceptibles de ser incorporadas al Registro Único de Personas Beneficiarias fueron suscritas por las compañías aseguradoras antes de haberse emitido la reglamentación sobre el Registro en cuestión. Esto implica que, muchas pólizas actualmente suscritas, no cuentan con todos los elementos informativos que la Superintendencia necesita para incorporarlas a las bases de datos. En este respecto, las aseguradoras han estado trabajando en la remisión de las pólizas con la calidad de información necesaria para su correcto procesamiento. El procesamiento de la información también ha representado un reto para la Superintendencia, pues la cantidad de las pólizas susceptibles de ser incorporadas al servicio es de varios millones de pólizas y cada póliza tiene un conjunto de variables que deben ser procesadas y validadas con respecto a otras bases de datos.			

Texto Propuesto	Observaciones	Comentarios SUGESE	Texto Final
El objetivo perseguido por la Superintendencia ha sido contar con un registro centralizado y de consulta automatizada, no obstante, dada la situación descrita y para cumplir con el objetivo del artículo 96 de la Ley 8956, de brindar información a la ciudadanía, fue necesario establecer un procedimiento alternativo al dispuesto en el Reglamento vigente, para entregar información correcta y completa al consultante. Específicamente, la consulta es enviada a todas las aseguradoras, las cuales responden directamente a la Superintendencia, la Superintendencia recopila los resultados y brinda al interesado una única respuesta, todo en un plazo de 10 días hábiles.			
Quinto: De la revisión de la versión vigente del Acuerdo SUGESE 07-14, se observa la necesidad de ajustar el reglamento mencionado según la operativa actual para atender las consultas sobre las personas beneficiarias de pólizas de vida, con el fin de evitar riesgos en relación con el cumplimiento de la normativa y claridad al ciudadano de la forma en que debe hacer sus consultas. La reforma normativa propuesta permite corregir la omisión que tiene la normativa vigente en cuanto al procedimiento utilizado para las consultas y a la vez ofrecer al ciudadano varios mecanismos de consulta, incluida la consulta automatizada, cuando esté habilitada. Lo anterior redundará en un valor agregado para la ciudadanía y la garantía de que las personas consultantes siempre cuenten con la información completa y veraz.			
DISPONE			
ÚNICO: Modificar los artículos 3, 9, 12 y 13 del acuerdo SUGESE 07-2014, <i>Reglamento sobre el Registro Único de Personas Beneficiarias</i>, para que en adelante se lean de la siguiente forma:			
“Artículo 3. Definiciones <i>Para la aplicación de estas disposiciones se entiende por:</i> a. <i>Consulta simple: detalle de la información que consta en el Registro y que se facilitará al solicitante.</i>	2. BN Sobre el ítem b. Certificación: dada su redacción queda duda si es legalmente: ¿una constancia o una certificación? Asimismo, ¿Cuál será la validez (en tiempo) de la certificación extendida? y si	2. BN Se aclara: Tal y como lo indica el artículo existen dos documentos que pueden ser obtenidos: la consulta simple y la certificación. La modificación pretendida no varía las definiciones de estos dos conceptos.	

Texto Propuesto	Observaciones	Comentarios SUGESE	Texto Final
b. <i>Certificación: documento donde se hace constar la información del Registro.</i> c. <i>Débito en tiempo real: servicio que permite enviar una instrucción hacia la entidad financiera, donde se tiene registrada la cuenta IBAN y que se debiten los fondos para ser acreditados en una cuenta IBAN en tiempo real.</i> d. <i>IBAN: El IBAN (Internacional Bank Account Number) es una estructura estandarizada que identifica cuentas de fondos tanto a nivel nacional como internacional.</i> e. <i>Servicio SINPE: Servicios financieros y de apoyo que operan en el Portal Financiero Interbancario denominado Sistema Nacional de Pagos Electrónicos- SINPE, que permite que se realicen operaciones desde y hacia las entidades financieras y sus clientes.</i> f. <i>SINPE móvil: Servicio dirigido al segmento de pagos al detalle (de bajo monto), para que los usuarios del Sistema Financiero Nacional puedan realizar transferencias electrónicas de dinero a cuentas vinculadas a números de teléfono móviles, desde cualquier canal de banca electrónica (Banca SMS, Banca Web Móvil, Banca App, Banca en Línea o Red de Cajeros Automáticos).</i> g. <i>Sugese en línea: Nombre de la plataforma de negocios o portal Web de la SUGESE que opera sobre Internet, por medio de la cual la institución mantiene una relación directa con los participantes que se benefician de los servicios que brinda la SUGESE mediante este portal."</i>	¿Caduca para efectos legales, para que el beneficiario ejerza el derecho? Se considera necesario que esas inquietudes queden clarificadas.	La certificación no está sujeta a una determinada vigencia en el tiempo. No obstante, según lo indica el artículo 17 de la Ley Reguladora del Contrato de Seguro, "Los derechos derivados de un contrato de seguro prescriben en un plazo de cuatro años, contado a partir del momento en que esos derechos sean exigibles a favor de la parte que los invoca."	
"Artículo 9. Modalidad de consulta y acceso. <i>El servicio de consultas al RUB permite a la ciudadanía realizar dos tipos de consultas:</i> a. <i>Consulta de pólizas propias. Brinda acceso a la información de las pólizas con cobertura de vida suscritas por el consultante.</i> b. <i>Consulta de pólizas como beneficiario. Brinda acceso a la información de las pólizas con cobertura de vida suscritas por una</i>	3. BN Se presume que el acrónimo RUB, hace referencia a Registro Único de Beneficiarios. La definición de dicho acrónimo debería ubicarse dentro de la propuesta de modificación del artículo 3, por cuanto en todo el resto del ACUERDO SUGESE 07-2014 no define el mismo. Lo anterior es importante en aras de tener claridad en la redacción propuesta, ya que la	3.BN Se acepta: Se modifica el artículo de manera que guarde consistencia con el resto del reglamento.	"Artículo 9. Modalidad de consulta y acceso. <i>El servicio de consultas al RUB Registro Único de Personas Beneficiarias permite a la ciudadanía realizar dos tipos de consultas:</i> a. <i>Consulta de pólizas propias. Brinda acceso a la información de las pólizas con cobertura de vida suscritas por el consultante.</i>

Texto Propuesto	Observaciones	Comentarios SUGESE	Texto Final
<i>tercera persona ya fallecida y en la cual la persona consultante podría haber sido designada como beneficiaria.</i> <i>El procedimiento de consulta para ambas modalidades será el definido en este reglamento. Según los dispone el artículo 96 de la Ley Reguladora del Contrato de Seguro, la consulta de póliza como beneficiario estará sujeta al pago de la tarifa correspondiente. La consulta de pólizas propias es un servicio que presta la Superintendencia General de Seguros sin costo alguno.</i> <i>Las consultas al Registro se pueden hacer de las siguientes maneras:</i> <i>Presentándose personalmente en las oficinas de la Superintendencia.</i> <i>Mediante correo electrónico con el formulario de consulta respectivo adjunto.</i> <i>En línea a través de la plataforma de servicios Sugese en línea.</i> <i>En cualquiera de los casos, el consultante podrá optar por recibir la información como una consulta simple, o bien como certificación."</i>	normativa debe de ser clara con el fin de evitar interpretaciones a la misma. 4. BN Sobre el denominado Registro: ¿se mantendrá algún respaldo, bitácora electrónica, auditoría de pistas u otra modalidad de control informático para dejar evidencias de las solicitudes de certificación recibidas vs las certificaciones emitidas? Es conveniente indicar el correo electrónico que se utilizará.	4. BN Se aclara: La herramienta tecnológica permite llevar una bitácora de las consultas que el servicio recibe. Para las consultas que no se reciben mediante el servicio por el momento, la SUGESE lleva un control detallado del trámite de cada una de ellas en el sistema documental de la superintendencia. El correo electrónico por utilizar se encuentra incluido en el formulario de consulta y no se considera que deba ser definido a nivel reglamentario.	<i>b. Consulta de pólizas como beneficiario. Brinda acceso a la información de las pólizas con cobertura de vida suscritas por una tercera persona ya fallecida y en la cual la persona consultante podría haber sido designada como beneficiaria.</i> <i>El procedimiento de consulta para ambas modalidades será el definido en este reglamento. Según los dispone el artículo 96 de la Ley Reguladora del Contrato de Seguro, la consulta de póliza como beneficiario estará sujeta al pago de la tarifa correspondiente. La consulta de pólizas propias es un servicio que presta la Superintendencia General de Seguros sin costo alguno.</i> <i>Las consultas al Registro se pueden hacer de las siguientes maneras:</i> <i>Presentándose personalmente en las oficinas de la Superintendencia.</i> <i>Mediante correo electrónico con el formulario de consulta respectivo adjunto.</i> <i>En línea a través de la plataforma de servicios Sugese en línea.</i> <i>En cualquiera de los casos, el consultante podrá optar por recibir la información como una consulta simple, o bien como certificación."</i>
"Artículo 12. Procedimiento de solicitud y entrega de la información. Consulta realizada personalmente y consulta vía correo electrónico. <i>El consultante podrá presentarse personalmente ante las oficinas de la Superintendencia, dentro del horario de atención que se defina al efecto y deberá cumplir con los siguientes requisitos:</i> <i>Cancelar la tarifa correspondiente, por los medios definidos por la Superintendencia General de Seguros mediante acuerdo.</i>	5. Popular: Con el proceso de consulta personalmente o consulta vía correo electrónico, no se visualiza una mejora al proceso siendo que se mantienen los plazos de atención (10 días), y el mecanismo de remitir a las Aseguradoras la consulta con un costo al cliente y la presentación del formulario, un proceso manual que requiere de mayor control.	5. Popular Se aclara: Correcto. Actualmente la operativa se mantiene en la consulta manual y la respuesta al interesado en los 10 días. Una vez que se ponga en funcionamiento la consulta automatizada la información estará accesible de manera instantánea.	"Artículo 12. Procedimiento de solicitud y entrega de la información. Consulta realizada personalmente y consulta vía correo electrónico. <i>El consultante podrá presentarse personalmente ante las oficinas de la Superintendencia, dentro del horario de atención que se defina al efecto y deberá cumplir con los siguientes requisitos:</i> <i>Cancelar la tarifa correspondiente, por los</i>

Texto Propuesto	Observaciones	Comentarios SUGESE	Texto Final
b. Presentar su documento de identificación vigente. <i>Del mismo modo el consultante podrá enviar su consulta vía correo electrónico, completando el formulario creado para estos efectos, enviando el comprobante de pago de la tarifa y copia o fotografía de su cédula de identidad. Con la finalidad de garantizar la identidad de la persona consultante, cuando el formulario sea remitido vía correo electrónico el mismo deberá encontrarse firmado mediante firma digital certificada o en su defecto que la firma de la persona consultante se encuentre autenticada por notario público.</i> <i>Una vez verificados tales requisitos, la Superintendencia trasladará a la aseguradora la consulta para que verifique el caso concreto y confirme la eventual designación o no del consultante como beneficiario de una o varias pólizas de vida; brindando respuesta en un plazo máximo de cinco días hábiles. La respuesta al consultante la emitirá la Superintendencia General de Seguros en un plazo máximo de diez días hábiles a partir del recibo de la consulta. El informe indicará el detalle de las pólizas, especificando la compañía aseguradora, el asegurado o tomador y el número de póliza."</i>	6. INS En el artículo 12. Para mayor claridad, se recomienda separar lo referente a la consulta personal de lo referente a la consulta mediante correo electrónico. 7. INS En el artículo 12, penúltimo párrafo, tercera línea. Se recomienda sustituir la frase "cédula de identidad" por "documento de identificación vigente", para alinear con los requisitos para consulta personal, y considerar la posibilidad de recibir consultas de personas extranjeras, nacionalizadas, etcétera. 8. INS La redacción sugiere que cuando el formulario sea remitido vía correo electrónico, habrá dos opciones de firma; la primera sería la firma digital certificada, la segunda sería la firma (se entiende que se refiere también a firma digital porque estamos en el supuesto de solicitud por correo electrónico) de la persona consultante autenticada por notario público. Al referirse el párrafo concretamente a la remisión de la consulta mediante correo electrónico, se hace necesario considerar 1) que la firma digital certificada correctamente integrada a un documento electrónico tiene plena validez sin necesidad de autenticación notarial conforme al artículo 10 de la Ley 8454, 2) que una imagen de la solicitud física autenticada notarialmente, remitida mediante correo electrónico,	6. INS No se acepta: Se ha decidido mantener integrado el artículo con la finalidad de no tener que correr la numeración del resto de reglamento. Se tiene la confianza que la redacción que se le da es suficiente para que no existan confusiones en la ciudadanía. 7. INS Se acepta: Se elimina el requisito del envío de la copia del documento de identificación. 8. INS Se acepta: Correcto la firma digital tiene plena validez, por eso el artículo utiliza la forma "o en su defecto". Se atiende observación y se incluye un párrafo que indica que para efectos del trámite de consulta será indispensable que el interesado remita a la Sugese el documento físico original en el que consta la autenticación notarial.	medios definidos por la Superintendencia General de Seguros mediante acuerdo. b. Presentar su documento de identificación vigente. <i>Del mismo modo el consultante podrá enviar su consulta vía correo electrónico, completando el formulario creado para estos efectos y enviando el comprobante de pago de la tarifa y copia o fotografía de su cédula de identidad. Con la finalidad de garantizar la identidad de la persona consultante, cuando el formulario sea remitido vía correo electrónico el mismo deberá encontrarse firmado mediante firma digital. certificada o en su defecto que la firma de la persona consultante se encuentre autenticada por notario público.</i> <i>Si la persona consultante no tuviese firma digital podrá imprimir el formulario, firmarlo y gestionar la autenticación de su firma por notario público. En este caso será requisito indispensable para el trámite de consulta, el envío del formulario original en físico a la Superintendencia General de Seguros.</i> <i>Una vez verificados tales requisitos, la Superintendencia trasladará a la aseguradora la consulta para que verifique el caso concreto y confirme la eventual designación o no del consultante como beneficiario de una o varias pólizas de vida; brindando respuesta en un plazo máximo de cinco días hábiles. La respuesta al consultante la emitirá la Superintendencia General de Seguros en un plazo máximo de diez días hábiles a partir del recibo de la consulta. El informe indicará el detalle de las pólizas, especificando la compañía aseguradora, el asegurado o tomador y el número de póliza.</i>

Texto Propuesto	Observaciones	Comentarios SUGESE	Texto Final
	no mantiene el atributo de legitimidad que sí tiene el original físico, que al parecer no solicitará la Superintendencia, y, 3) que en la actualidad las normas sobre ejercicio del notariado requieren el cumplimiento de ciertas formalidades en los actos de autenticación de firmas, que no pueden ser cumplimentados electrónicamente, tales como el uso de papel de seguridad y estampado de sellos. Por lo anotado, se recomienda hacer una revisión integral de la operativa que se pretende implementar, de las particularidades de la firma digital certificada y de la actividad notarial, con el fin de ajustar lo que corresponda en la redacción. 9. BN En cuanto al uso de la firma autenticada por notario no queda clara la forma correcta que debe de presentarse mediante correo electrónico, pues una vez que el documento notarial es escaneado pierde su originalidad. Asimismo, se debe de tomar en consideración el costo extra que significa dicha autenticación para el supuesto beneficiario. 10. BN Se sugiere aclarar este párrafo, específicamente en los plazos, ya que la redacción actual tiene a confundir, y se entiende que en la primera parte establecen 5 días para la respuesta y seguidamente se indican que 10 días. Favor aclarar.	9. BN Se acepta: Ver comentario 8 10. BN No se acepta. La redacción es clara en cuanto a que los 5 días hábiles corresponde al plazo que tienen las aseguradoras para atender el requerimiento trasladado por Sugese y los 10 días son los que tiene Sugese para remitir la respuesta al interesado.	

Texto Propuesto	Observaciones	Comentarios SUGESE	Texto Final
“Artículo 13. Procedimiento de solicitud y entrega de la información. Consulta realizada a través de SUGESE en Línea. <i>El consultante podrá plantear su consulta a través de la plataforma de servicios de Sugese en Línea, y durante las veinticuatro horas del día. Con tal propósito deberá cumplir con los siguientes requisitos:</i> <i>Contar con un certificado digital vigente.</i> <i>Suministrar un número de cuenta IBAN vinculado a una cuenta bancaria a su nombre.</i> <i>Autorizar el débito del monto de la tarifa de la cuenta suministrada, que se realizará a través de la plataforma SINPE.</i> <i>Una vez verificados tales requisitos, y realizado el débito correspondiente, se hará entrega inmediata de la información consultada.</i> <i>Este mecanismo de consulta está sujeto a la habilitación técnica del servicio en Sugese en línea, lo cual será comunicado de forma general por la Superintendencia.”</i>	11. Popular: Se menciona el procedimiento de consulta en SUGESE en Línea, la cual no está habilitada, además no se establece el plazo de atención para la revisión de la información y con esto brindar respuesta de forma inmediata. (incorporar plazos). 12. Popular: Considero importante, que una vez se habilite la consulta en Línea, el proceso personal o vía correo debería de mejorar en tiempos de respuesta siendo que la SUGESE tendría acceso a los datos de forma inmediata. 13. BN Se sugiere revisar redacción ya que la idea se acorta y no da claridad. 14. BN Es conveniente considerar el riesgo que significa solicitar el número IBAN y autorización de débito a la luz de la coyuntura actual de fraudes en modalidad phishing (estafa que tiene como objetivo obtener a través de internet datos privados de los usuarios, especialmente para acceder a sus cuentas o datos bancarios), por lo que se sugiere la utilización de otro método de pago para el acceso al servicio. 15. BN La inclusión del sistema de pago SINPE MOVIL en apariencia no toma en cuenta las restricciones mensuales por máximo de transacción, así como las tarifas asociadas.	11. Popular Se aclara:La plataforma automatizada está diseñada para entregar al interesado la información de manera instantánea. Como lo indica el artículo este funcionamiento está supeditado a la habilitación técnica que realice Sugese. 12. Popular Se aclara: Una vez habilitado el servicio automatizado, todas las consultas, incluidas las presentadas en las oficinas, se tramitarán en el servicio automatizado, por lo que la respuesta será inmediata. 13. BN Se aclara: La idea no está cortada simplemente se quiere indicar que la consulta se puede plantear a través de la plataforma de Sugese y durante las 24 horas del día. 14. BN Se aclara Una vez implementado el servicio de consulta a través de la plataforma de Sugese en Línea el mecanismo de cobro es a través de la transferencia entre cuentas IBAN. Se está explorando la inclusión de otros mecanismos de pago. 15. BN Se aclara. El valor de la consulta se encuentra muy por debajo de límite diario de monto que el servicio de Sinpe Móvil permite sin ningún tipo de costo al usuario, monto que	

Texto Propuesto	Observaciones	Comentarios SUGESE	Texto Final
		actualmente es de CIEN MIL colones. Sobre este monto cada entidad bancaria puede establecer algunos cargos una vez superado este límite diario de transacciones.	