

REPÚBLICA DE PANAMÁ
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS Y REASEGUROS

RESOLUCIÓN GENERAL N° 268
(De 24 de noviembre de 2015)

"Por la cual se modifica la Resolución General No. 0174 de 17 de abril de 2012"

EL SUPERINTENDENTE DE SEGUROS Y REASEGUROS
en uso de sus facultades legales,

CONSIDERANDO:

Que la Ley No. 12 de 3 de abril de 2012 "Que regula la actividad de seguros y dicta otras disposiciones", en adelante la Ley de Seguros, establece principios que tienen como objetivo aportar a la relación contractual la equidad necesaria para garantizar el equilibrio entre las partes.

Que el artículo 249 de la Ley de Seguros dispone que todas las compañías de seguros con licencia para operar la actividad en los ramos de personas y generales deben contar con un sistema o departamento de atención de controversias para atender de forma individualizada las quejas de los consumidores del servicio de seguros.

Que el numeral 22 del artículo 12 de la Ley de Seguros, establece que es función del Superintendente "Realizar los actos y adoptar las medidas necesarias que se deriven de su condición de autoridad de regulación y supervisión y que resulten pertinentes, de conformidad con el principio de estricta legalidad, esta Ley y su reglamentación, para el cumplimiento de sus fines y debida tutela del interés público"

Que en sesiones de trabajo de esta Superintendencia se ha puesto de manifiesto la necesidad y conveniencia de reformar la Resolución No. 0174 de 17 de abril de 2012, a efectos de modificar el artículo sexto relativa a la presentación de información estadística que deben presentar las aseguradoras acerca de las quejas recibidas en sus respectivos Sistemas de Atención de Controversias.

En mérito de lo expuesto, el Superintendente de Seguros y Reaseguros de Panamá, en uso de sus facultades legales

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: El artículo sexto de la Resolución General No. 0174 de 17 de abril de 2012 quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO SEXTO: La Superintendencia de Seguros y Reaseguros publicará estadísticas con la información que mediante informe mensual deberán presentar las aseguradoras sobre las quejas recibidas en sus respectivos Sistemas de Atención de Controversias.

Dicho Informe deberá ser remitido vía correo electrónico a la siguiente dirección: estadisticasconsumidor@superseguros.gob.pa, y presentado físicamente en las oficinas de la Superintendencia dentro de los tres (3) primeros días hábiles de cada mes reportando el mes inmediatamente anterior. El mismo deberá ser firmado por el Gerente General de la Aseguradora.

Para el fiel cumplimiento del presente artículo, la Superintendencia mediante Circular pondrá a disposición de las aseguradoras el formulario en el cual deberán ser reportadas las quejas con su respectiva guía de uso."



Resolución General 268 de 24 de noviembre de 2015
(Pág. 2)

ARTÍCULO SEGUNDO: La presente resolución entrará a regir a partir del día cuatro (4) de enero de 2016.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Artículo 249 de la Ley 12 de 3 de abril de 2012.

COMUNÍQUESE PUBLIQUESE Y CÚMPLASE



JOSÉ JOAQUÍN RIESEN ALVARADO
Superintendente de Seguros y
Reaseguros de Panamá



KAIJV

**SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS
Y REASEGUROS**

Es Copia Auténtica de su Original
Panamá, *7 de noviembre de 2015*
JRA