

21 de febrero de 2025

Circular N° SSRP-DES-010-2025

Señores (as)
Gerentes Generales Compañía de Seguros
Ciudad

Asunto: Reporte Trimestral de Reclamos

Estimados gerentes:

Con el propósito de fortalecer el análisis del comportamiento de la industria aseguradora, la **Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá** implementará la recolección periódica de información sobre reclamos. Esta iniciativa nos permitirá generar estadísticas actualizadas y realizar mediciones claves que contribuyan a mejorar la gestión del sector, así como a cumplir con los requerimientos de instituciones y organismos interesados en estos temas. Esta información será fundamental para:

- Evaluar tendencias y patrones en la siniestralidad.
- Proporcionar reportes estadísticos consolidados al sector, así como a organismos nacionales e internacionales que así lo soliciten.

Les solicitamos impartir instrucciones a sus áreas correspondientes para que, a partir del mes de abril, realicen la entrega trimestral del nuevo formato **Reporte Trimestral de Reclamos** disponible en nuestra página web en la sección de Estadísticas <https://superseguros.gob.pa/estadistica-financiera/otros-documentos/>.

Circular N° SSRP-DES-010-2025

El Excel contiene las hojas **Reclamos** y **Listas** que detallan los catálogos de **Ramos**, **Sub-ramos**, **Estados**, **Motivos de reclamos** y **Razones de declinación**. Deberán seleccionar de la lista el motivo principal del reclamo y declinación según el caso. Las hojas se mantienen protegidas por lo que no deben modificar el formato ni alterar las listas.

El reporte deberá incluir todos los reclamos del año con su estado correspondiente al cierre del trimestre, así como reclamos aun en trámite de años anteriores.

Agradecemos su colaboración en esta iniciativa, cuyo objetivo es fortalecer la transparencia, eficiencia y competitividad del sector asegurador. Para cualquier consulta, estamos a su disposición.

Atentamente,



LUIS ENRIQUE BANDERA
Superintendente de Seguros y Reaseguros
de Panamá



duer

/MV