

27 de diciembre de 2024  
**Circular N° SSRP - 041-2024**

Señores (as)  
Gerentes Generales de Compañías de Seguros,  
Ciudad de Panamá

**REF.: Notificaciones digitales**

Estimados(as) Señores(as):


La Superintendencia de Seguros y Reaseguros se encuentra ejecutando un proyecto de modernización y digitalización de varios de sus procesos con la finalidad de brindar mayor accesibilidad e inmediatez a nuestros usuarios y regulados, siendo uno de estos procesos, el de Quejas Administrativas ante nuestro Departamento de Protección al Consumidor.

Para ello, estaremos habilitando una Plataforma Digital en nuestra página web, donde los consumidores podrán ingresar sus quejas siempre en apego a las formalidades requeridas mediante la Ley 12 de 3 de abril de 2012, donde también se tiene contemplado notificar digitalmente a nuestros regulados y que estos puedan realizar sus descargos de manera digital, así como dar seguimiento a los expedientes.

Para la implementación de este proceso, requerimos que cada aseguradora nos facilite un correo empresarial dentro del cual se encuentren vinculados los colaboradores encargados de dar respuesta y seguimiento a los procesos de queja administrativas ante la SSRP, con la finalidad de notificarlos digitalmente y que puedan correr los términos legales establecidos en la Ley 12 de 2012 para tales efectos.

Agradecemos nos puedan facilitar el correo solicitado a más tardar, el 10 de enero de 2025, de forma tal de poder ir cargando los mismos en nuestra base de datos. Debemos señalar que, se trata de un proyecto en desarrollo por lo que en la medida que se avance en el mismo, estaremos realizando las correspondientes comunicaciones y divulgaciones en cuanto a su uso y alcance.

Atentamente,



**LUIS ENRIQUE BANDERA**  
Superintendente de Seguros y  
Reaseguros de Panamá.



PJ/jvc