

**REPÚBLICA DE PANAMÁ  
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS Y REASEGUROS  
JUNTA DIRECTIVA**

**RESOLUCIÓN N° JD-011 de 27 de febrero de 2025**

**LA JUNTA DIRECTIVA DE LA SUPERINTENDENCIA DE  
SEGUROS Y REASEGUROS DE PANAMÁ,  
en uso de sus facultades legales,**



**CONSIDERANDO:**

Que la Ley N°12 de 3 de abril de 2012 “Que regula la actividad de seguros y dicta otras disposiciones”, en su artículo 244, otorga a la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá, competencia privativa para conocer y proteger los derechos de los consumidores de seguro a través de la vía administrativa.

Que el artículo 250 de la Ley de Seguros dispone, que los consumidores de seguro tendrán el derecho a ser atendidos por vía de reclamación administrativa por la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá, en lo que respecta a los temas establecidos en la propia Ley, así como establece a los regulados la obligación de comparecer ante la Superintendencia cuando, por la vía administrativa, se presenten quejas en su contra.

Que mediante el artículo 251 de la Ley de Seguro se establecen los factores de competencia con que cuenta la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá, para conocer y decidir en la vía administrativa las quejas que, por violación a las normas establecidas en la Ley interpongan los consumidores de seguros en contra de las aseguradoras hasta por un monto de veinticinco mil balboas (B/.25,000.00).

Artículo 251. Factores de competencia. La Superintendencia tendrá la facultad privativa de conocer y decidir en la vía administrativa las quejas y denuncias que, por violación a las normas establecidas en esta Ley, interpongan los consumidores de seguros en contra de las aseguradoras hasta por un monto de veinticinco mil balboas (B/.25,000.00), o aquellas quejas que, sin tener una cuantía determinada, guarden relación con el derecho a la información, o a prácticas inadecuadas de mercado que resulten en perjuicio del consumidor de seguros, salvo las que se refieran a publicidad inexacta o engañosa. Una vez la Superintendencia tome conocimiento de estas quejas y/o denuncias por incumplimiento de normas de seguro de protección al consumidor de seguros y por razón del interés que protege y la naturaleza de la actividad, no habrá intervención alguna, simultánea de otra autoridad.

La Junta Directiva tendrá la facultad de actualizar los montos establecidos en este artículo, cuando lo estime conveniente, tomando en cuenta, entre otros criterios, el índice de precios al consumidor.

Que el artículo 251 de la Ley de Seguros, establece que la Junta Directiva tendrá la facultad de actualizar los montos establecidos en los respectivos artículos, cuando lo estime conveniente, tomando en cuenta, entre otros criterios, el índice de precios al consumidor.

Que con la finalidad de brindar y garantizar un mayor acceso a los consumidores de seguro para someter sus discrepancias con regulados a través del proceso de quejas administrativas ante la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá, que ofrece un mecanismo accesible de resolución de disputas, sin necesidad de someterse a procesos judiciales, así como en alineación con las tendencias internacionales, se hace necesario el incremento de la competencia por cuantía establecida en el artículo 251 de la Ley de Seguro, tomando en consideración la realidad social/financiera y del mercado actual.

Que durante doce (12) años de experiencia en la atención de procesos de quejas administrativas ante el Departamento de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá, los incrementos en los marcadores del Índice de Precios al Consumidor, que comprende entre otros la inflación y alza en los costos de productos y servicios experimentados en la última década, así como el incremento sostenido de quejas presentadas en los últimos años, la Junta Directiva considera oportuno la revisión del límite de competencia por cuantía de veinticinco mil balboas (B/.25,000.00).

Que para la determinación de los nuevos montos de competencia para conocer de quejas administrativas por la Superintendencia, se debe valorar y diferenciar el impacto económico y social que representan para los consumidores de seguros, los diferentes tipos de seguros, haciendo una distinción entre los productos relativos al Ramos de Personas con aquellos del Ramos Generales, donde las sumas aseguradas del primero no mantienen necesariamente un factor de relación directa con la capacidad adquisitiva de los consumidores, por cuanto su finalidad es brindar al asegurado cobertura para el tratamiento o cura de enfermedades o accidentes cubiertos, o apoyo económico a los beneficiarios del asegurado en caso de su fallecimiento.

Que en base a todo lo aquí expuesto, y luego de un extenso análisis de los elementos legales y económicos que respaldan y evidencian la necesidad de actualizar el monto de cuantía para conocer de quejas de consumidores de seguros en la vía administrativa, la Junta Directiva de la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá en uso de las facultades legales señaladas en la Ley N°12 de 3 de abril de 2012 y de conformidad con lo establecido en su artículo 251,

#### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO: ACTUALIZAR** el factor de competencia por cuantía para conocer y decidir en la vía administrativa las quejas que interpongan los consumidores de seguros ante la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá.

**ARTÍCULO SEGUNDO: ESTABLECER** como nuevo factor de competencia por cuantía para quejas administrativas ante la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá, hasta los siguientes montos:

- a). Cincuenta mil balboas (B/.50,000.00) para quejas relativas a reclamos de productos de **Ramos Generales**.
- b). Cien mil balboas (B/.100,000.00) para quejas relativas a reclamos de productos de **Ramos de Personas**.

**ARTÍCULO TERCERO: PUBLICAR** y dar a conocer a los consumidores de seguros, regulados y público en general lo aquí resuelto.

**FUNDAMENTO DE DERECHO:** Ley N°12 de 3 de abril de 2012, Acuerdo N°3 de 3 de diciembre de 2012.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

  
**JOSÉ LUIS GARCÍA**  
Presidente.



  
**GLORIANA DE LUCA QUESADA**  
Secretaria.



SUPERINTENDENCIA DE  
Y REASEGUROS

ES COPIA AUTÉNTICA DE SU ORIGEN

Panamá 17 de MARZO 2025

