



SSRP

**SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS
Y REASEGUROS DE PANAMÁ**

**12 de julio de 2019
Circular N° SSRP-DPC-041-2019**

Señores (as)
Gerentes Generales Compañías de Seguros
y Corredores de Seguros
Ciudad de Panamá

REF.: Pólizas de Vida Universal

Estimados Señores (as):

Hemos recibido un incremento en las quejas e inconformidades por parte de consumidores e incluso entidades bancarias referentes a las pólizas de Vida Universal, relacionadas con las vigencias de éstas y la falta de divulgación sobre cómo opera este tipo de productos.

Con la finalidad que nuestros regulados cumplan con los objetivos de transparencia, probidad y equidad frente a los consumidores, máxime con estos tipos de productos que cuentan con elementos técnicos que demandan una mayor comprensión, requerimos que la información suministrada al consumidor sobre el producto sea precisa, clara y que no se preste a confusión.

En este sentido, los exhortamos a que:

- Las proyecciones o ilustraciones utilizadas al momento de ofrecer el producto sean entregadas al consumidor con los valores garantizados.
- Abstenerse de emitir vigencias con inicio y terminación que no concuerden con las proyecciones garantizadas iniciales acordadas con el consumidor.
- Aclarar al consumidor que por la flexibilidad que presenta este producto, éste podrá optar por extender la vigencia hasta edad 100 o más, para lo que se deberán aportar las primas adicionales necesarias.
- Explicar al consumidor las posibles consecuencias de realizar retiros parciales, rescates, o préstamos sobre los valores de rescate, así como por el incumplimiento con los pagos programados de primas.
- Entregar la nueva proyección de la póliza y su vigencia en caso de verse afectada la proyección inicial por alguna de las situaciones detalladas en el punto anterior.
- Verificar que el consumidor haya comprendido el funcionamiento del producto y todos sus elementos como lo son por ejemplo, los valores de rescate, intereses corrientes y garantizados, costo de seguro, cargos por rescate y demás.

Atentamente,

JOSÉ JOAQUÍN RIESEN ALVARADO
Superintendente de Seguros y Reaseguros

/jvc

