



SSRP
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS
Y REASEGUROS DE PANAMÁ

CIRCULAR N°SSRP-016-2020.

Panamá, 02 de abril de 2020.

Señores y Señoras

Gerentes Generales de Compañías de Seguros.

E. S. D.

REFERENCIA: Reiteración de recomendaciones para las Compañías de Seguros a fin de evitar aglomeraciones en sus respectivas sucursales.

La Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá, reitera la Resolución de Gabinete N°11 de 13 de marzo de 2020, ha declarado Estado de Emergencia Nacional como consecuencia de los efectos generados por la enfermedad infecciosa COVID-19, y el Ministerio de Salud, mediante el Decreto Ejecutivo N°472 de 13 de marzo de 2020, extremó las medidas sanitarias ante la declaración de pandemia de la enfermedad por parte de la Organización Mundial de la Salud.

Atendiendo a la situación en que se encuentra el país, esta institución recomienda realizar las siguientes medidas a las compañías de seguros:

- i. Publicar el correo electrónico de su Ejecutivo de Controversias en su página web y redes sociales, a fin de que los consumidores puedan ponerse en contacto con éstos y de la misma forma puedan recibir respuestas para efectos del cómputo del término de los treinta (30) días, dicho esto el personal de atención al cliente de cada compañía de seguros o sus respectivos call center deberán tener la capacidad de brindar información a los consumidores de cada uno de sus servicios.
- ii. Habilitar whatsapp corporativo, para facilitar el envío de información a los Ejecutivos de controversia a aquellos consumidores que no poseen correos electrónicos o acceso a internet de forma tal que éstos puedan remitir foto de la nota de consideración o reclamo al Ejecutivo de Controversias y la aseguradora pueda dar el trámite correspondiente, haciendo la salvedad que dicha foto o

Handwritten signature

documento deberá ser leíble y del mismo modo notificar de recibido al consumidor.

- iii. Poner a disposición de los consumidores de seguros, mecanismos electrónicos que puedan utilizar con la finalidad de facilitar los trámites concernientes a la presentación y seguimiento de reclamos, así como para el pago de indemnizaciones.
- iv. Los informes mensuales sobre quejas recibidas en el sistema de Atención de Controversias, exigido a través de la resolución N°0174 de 2012, podrán ser presentados únicamente a través del correo estadisticasconsumidor@superseguros.gob.pa , otorgándose un plazo hasta el 31 de mayo de 2020 para la entrega de las estadísticas correspondientes a los meses de marzo y abril de 2020, en base a lo establecido en la Resolución DG-SSRP-011 de 19 de marzo de 2020. Dicha información debe entregarse físicamente a más tardar treinta (30) días después de recibida vía electrónica. Este plazo de treinta (30) días para enviar la documentación física podrá ser prorrogado por esta entidad, de considerarse necesario.
- v. Informar a las empresas reguladas que toda documentación debe ser enviada vía correo electrónico a supervision@superseguros.gob.pa , sin embargo, la misma se debe entregar de forma física a más tardar treinta (30) días después de recibida vía electrónica, de considerarse necesario la documentación física podrá ser prorrogada por esta entidad.

Aunado a lo anterior, reiteramos a las compañías de seguros atiendan las recomendaciones realizadas por esta institución a fin de brindarle a sus usuarios diversos canales de consultas, comunicación o quejas que estos puedan tener, y así evitar aglomeraciones en sus respectivas sucursales.

Sin otro particular, Atentamente,



ALBERTO C. VÁSQUEZ R.

Superintendente de Seguros y Reaseguros de Panamá.

