



SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS
Y REASEGUROS DE PANAMÁ

25 de abril de 2025
Circular N° SSRP - 018- 2025

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

REF.: Plazos de análisis y pago de reclamos

Estimados(as) Señores(as):

El propósito de la presente es exhortarles a que se efectúe una revisión profunda de los procedimientos de análisis de reclamos y se tomen las medidas necesarias para disminuir los tiempos de espera para la propuesta de indemnización y el correspondiente pago, tomando en consideración que uno de los motivos recurrentes de quejas y consultas que se reciben en la Superintendencia de Seguros y Reaseguros son las demoras excesivas en estos trámites.

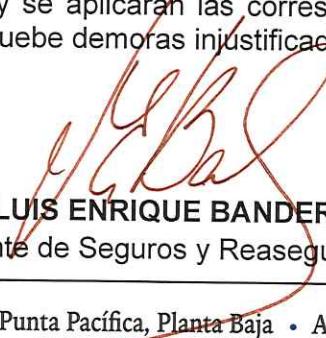
Esto aplica para los productos de todos los ramos y lo que se busca es delimitar los tiempos de análisis de un reclamo, una vez recibidos la totalidad de los documentos por parte de los asegurados, afectados o beneficiarios, procurando agilizar aquellos reclamos sanos y analizar los reclamos suspicaces dentro de un término prudente y así, evitar lapsos prolongados para la espera de una decisión por parte de la aseguradora frente al consumidor en cuanto a la aceptación o declinación del reclamo.

Esto, tomando en consideración que adicional al plazo de análisis, la aseguradora de forma contractual establece un plazo para realizar los pagos, generalmente dentro de los 30 días posteriores a la aceptación de responsabilidad y firma de finiquitos para realizar el pago, lo que en muchas ocasiones hemos detectado que se incumple y prolonga los tiempos de espera, así como la falta de detalle sobre lo que se está indemnizando o declinando.

Sobre este particular, también es importante aclarar que aquellos 90 días para indemnizar un reclamo al que hace alusión el numeral 9 del artículo 243 de la Ley 12 de 3 de abril de 2012, debe ser aplicado exclusivamente para reclamos excepcionales que por su complejidad o monto lo ameriten y no para siniestros menores de auto o de otro tipo como también hemos podido apreciar en varias ocasiones.

Plasmamos lo aquí señalado como un recordatorio a nuestros regulados para cumplir con sus obligaciones para con los consumidores de seguro y que en ese sentido, estaremos vigilantes de su cumplimiento y se aplicarán las correspondientes sanciones a aquellas aseguradoras que se les compruebe demoras injustificadas en sus procesos de pago.

Atentamente,


LUIS ENRIQUE BANDERA

Superintendente de Seguros y Reaseguros de Panamá

JVC

