

5 de mayo de 2022
Circular No.SBP-DR-0038-2022

Señor (a)
Gerente General
Ciudad

Referencia: Libertad de contratación
de pólizas de seguro

Señor (a) Gerente General:

Nos permitimos reiterarle las disposiciones establecidas en los artículos 150 y 151 de la Ley No. 12 de 3 de abril de 2012 “Que regula la actividad de seguros y dicta otras disposiciones” en relación al derecho que asiste a los clientes bancarios de escoger la compañía aseguradora de su preferencia para contratar las pólizas de seguros que les sean requeridas al momento de llevar a cabo una operación bancaria.

Cabe señalar que las disposiciones antes señaladas han sido reiteradas por esta Superintendencia de Bancos a través de múltiples circulares, con el fin de comunicar y recordar a los bancos sobre la libertad de los clientes bancarios para contratar pólizas de seguros, entre ellas las Circulares 5-98, 6-2003,65-2006, 22-2007, 51-2007, 72- 2018 y 032-2020, disponibles en nuestra página web: <https://www.superbancos.gob.pa/leyes-yreg/circulares>).

No obstante lo anterior, hacemos de su conocimiento que la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá ha comunicado a esta Superintendencia de Bancos su preocupación en cuanto a que sus estadísticas reflejan un incremento de las reclamaciones de consumidores por limitación al derecho de elegir la entidad aseguradora y corredor de seguros de su preferencia al momento de garantizar una obligación contractual ante entidades bancarias.

En ese sentido, nos comunican igualmente que han emitido la Circular No. 005 de 2022 del 4 de marzo de 2022 dirigida a aseguradoras y asociaciones de seguros, reiterándoles el derecho de los consumidores de escoger la aseguradora y el corredor de su preferencia en operaciones bancarias, de conformidad con lo establecido en el artículo 150 de la Ley No. 12 de 3 de abril de 2012.

En virtud de lo anterior, nos permitimos reiterar el concepto vertido previamente por esta Superintendencia, indicando lo expuesto en los artículos 150 y 151 de la Ley No. 12 de 3 de abril de 2012 que regula la actividad de seguros, los cuales señalan lo siguiente:

“Artículo 150. Libertad de contratar. Toda persona natural o jurídica tiene libertad de contratar los seguros directamente en las aseguradoras o por intermedio del corredor de seguros, agente de ventas de seguros, ejecutivos de cuentas de seguros o por medio de los canales de comercialización autorizados por esta Ley, así como el tipo de seguro, la prima, condiciones generales y particulares y cualquier otros requisitos específicos según sus necesidades. Los clientes de los bancos privados y estatales, empresas financieras, fiduciarias, crediticias, cooperativas y de agencias de automóviles tendrán la libertad para elegir y designar a sus aseguradoras, agente de ventas de seguros y a sus corredores de seguros (personas naturales o jurídicas) en las transacciones en las que se requiere la contratación de cualquier tipo de seguro.”

“Artículo 151. Opción de afiliarse a seguro colectivo y opción de cesión de póliza individual. Los clientes de los bancos privados y estatales, empresas financieras, fiduciarias, crediticias y cooperativas y agencias de automóviles también podrán optar por ingresar a los seguros colectivos que estas instituciones tengan en vigor o presentar el equivalente de seguro individual. Los clientes que opten por ingresar a los seguros colectivos en vigor deberán ajustarse a todas las condiciones contractuales previamente pactadas por la entidad, pero de optar por un seguro individual, no podrá condicionarse la cesión de una póliza de una aseguradora a dicha entidad a recargos o condiciones especiales en perjuicio del asegurado. En ningún momento, podrá penalizarse la escogencia del seguro individual antes señalado con recargos o condiciones desfavorables para el asegurado.

La Superintendencia dejará sin efecto cualquiera disposición contraria a lo dispuesto en este artículo.”

Por otro lado, consideramos importante recordar a las entidades bancarias lo dispuesto en el artículo 11, literal a, del Acuerdo 4-2011, *por medio del cual se dictan reglas para el cobro de ciertas comisiones y recargos por parte de la entidades bancarias*”, el cual a su letra establece:

ARTÍCULO 11. PRÁCTICAS ABUSIVAS. Se consideran prácticas abusivas por parte de las entidades bancarias, y por tanto no podrán ser incluidas en los contratos bancarios, ni aplicadas en las relaciones con los clientes, las siguientes:

a. El condicionamiento al cliente bancario, por parte de la entidad bancaria, que el cliente acceda a elegir o designar compañías de seguros relacionadas al banco o al grupo bancario, en aquellas transacciones donde se requiere la contratación de cualquier tipo de seguro;

b. ...

En atención a lo antes expuesto, solicitamos a la entidad bancaria asegurarse de dar cumplimiento al espíritu regulatorio de la Ley No. 3 de 12 de abril de 2012 en cuanto a garantizar el derecho o libertad de contratación de seguros que tiene toda persona natural o jurídica que lleve a cabo transacciones bancarias y asimismo solicitamos dar cumplimiento al artículo 192 de la Ley Bancaria, el cual dispone que los bancos están obligados a prestar sus servicios a los clientes bancarios con transparencia, probidad y equidad de conformidad con las normas y principios del Título V de la citada Ley .

Solicitamos al Señor(a) Gerente que imparta al personal a su cargo las instrucciones pertinentes para el cumplimiento de la presente.

Atentamente,

Michelle Arango
Superintendente Interina

ARV/ygl