



## Seguimiento de Documentos

### REQUISITOS PARA PRESENTAR UNA QUEJA, CONTROVERSIA O DENUNCIA

#### **Atención al Consumidor de Seguros**

Toda persona que tenga una consulta, queja, denuncia o necesite asesoría en cuanto a un tema relativo a productos de seguros, aseguradoras o corredores de seguros deberá ser atendido por personal del Departamento de Protección al Consumidor.

#### **Atención Personal**

Las personas podrán acercarse a nuestras oficinas ubicadas en Punta Pacífica, calle Isaac Hanono, Torre Metro Bank, Planta Baja.

Atención telefónica: Los consumidores podrán efectuar consultas o dar seguimiento a sus casos a través de nuestra línea telefónica 524-5800.

#### **Atención a través de correo electrónico**

Igualmente, todo consumidor podrá elevar sus consultas o solicitudes a través de nuestro correo electrónico habilitado para recibir este tipo de consultas: [info@superseguros.gob.pa](mailto:info@superseguros.gob.pa) y [proteccion@superseguros.gob.pa](mailto:proteccion@superseguros.gob.pa)

#### **Procesos de quejas contra Aseguradoras**

En aquellos casos que el consumidor mantenga una controversia o discrepancia con alguna de las aseguradoras registradas y reguladas por la SSRP, podrá interponer una queja formal contra la misma y se abrirá un proceso administrativo de quejas, a través del cual la SSRP fallará conforme a las pruebas y alegatos aportados por las partes en apego a la Ley y el contrato de seguro pactado, emitiendo un fallo de obligatorio cumplimiento, tanto para la aseguradora como para el consumidor.

#### **Condición previa para acudir al procedimiento administrativo**

Para interponer una queja contra una aseguradora ante la SSRP, el consumidor deberá presentar una carta formal de reconsideración ante el Ejecutivo de Controversias de la aseguradora con cual presenta la inconformidad, ya sea de forma física o a través de correo electrónico, para lo cual podrá verificar el nombre y correo del Ejecutivo de Controversias de cada aseguradora en nuestra página web [DPC-LC-10-2024.pdf](#).

El Ejecutivo de Controversias es una figura creada por la Ley 12, del 3 de abril de 2012, la cual regula la actividad de seguros, en este sentido todas las aseguradoras deben contar con esta figura, cuya función es actuar como última instancia dentro de la



## Seguimiento de Documentos

aseguradora, en aras de encontrar una solución interna a los reclamos que puedan presentar los asegurados o afectados de las mismas, previo a la apertura de una queja formal ante la Superintendencia. En la nota que se envíe al Ejecutivo de Controversias, se debe detallar la solicitud que se realiza y las generales del reclamo (No. de reclamo, fecha del siniestro, nombre de las partes involucradas, respuestas previas brindadas por la aseguradora, etc.), igualmente se debe adjuntar cualquier documento que sustente la solicitud, así como se recomienda llevar una copia de la nota para que sea sellada de recibido el día que se presente.

Una vez presentada la queja ante el Ejecutivo de Controversias, el mismo contará con un plazo máximo de treinta (30) días para contestar la carta o solicitud. En caso tal que no se brinde respuesta en 30 días por parte de la aseguradora o la respuesta brindada sea insatisfactoria, se puede interponer una queja contra la aseguradora ante la Superintendencia de Seguros y Reaseguros dentro de los 90 días hábiles posteriores a la respuesta del Ejecutivo de Controversias, para lo cual recomendamos que la persona se comunique previamente con nosotros para detallarle los documentos necesarios para la apertura de la queja.

### **Competencia**

La SSRP se encuentra facultada para conocer en la vía administrativa, cualquier tipo de queja o denuncia interpuesta por los consumidores de seguros, ya sea contra aseguradoras o corredores de seguros, por motivo de violación a las normas establecidas en la Ley de seguros, hasta por un monto máximo 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.

Aquellas quejas cuyo monto superen los veinticinco mil balboas (B/.25,000.00) deberán ser ventiladas ante la esfera judicial, sin perjuicio que el consumidor pueda ser orientado en cuanto a la validez de su reclamación por parte del personal de atención de la SSRP.

Por otra parte, la SSRP no cuenta con competencia para conocer quejas o denuncias relativas a **Fianzas** o **Publicidad engañosa**, siendo esta última, competencia de la ACODECO.

### **Legitimación para interponer una queja**

Cualquier persona que encaje bajo el concepto de Consumidor de Seguros, dígame, Contratante, asegurado, beneficiario y tercero con un interés legítimo, salvo la contratación de fianzas, podrá interponer un proceso de queja ante la SSRP, cumpliendo



## **Seguimiento de Documentos**

los requerimientos aquí detallados, así como presentando la documentación mínima requerida.

Por otra parte, las Denuncias podrán ser interpuestas por cualquier persona, no necesariamente la afectada directa, donde puede poner en conocimiento de la SSRP cualquier posible violación de la Ley de Seguros que pueda estar cometiendo alguno de nuestros entes regulados, para lo cual no es necesario cumplir con el Paso Previo ante el Ejecutivo de Controversia.

<b>DOCUMENTOS QUE DEBEN PRESENTARSE PARA ACEPTACION DE UNA QUEJA / DENUNCIA</b>							
	<b>Automóvil</b>	<b>Automóvil Tercero</b>	<b>Salud</b>	<b>Vida</b>	<b>Incrementos de Prima</b>	<b>Corredores de Seguros</b>	<b>DENUNCIAS</b>
Formulario de queja / denuncia contra aseguradora / corredor	√	√	√	√	√	√	√
Copia de Cédula del consumidor y del representante	√	√	√	√	√	√	√
Carta de Autorización o Poder (en caso que el consumidor no se represente a si mismo)	√	√	√	√	√	√	√
Copia de respuesta del Ejecutivo de Controversias o sello de recibido (a falta de respuesta)	√	√	√	√	√		
Copia de Registro Único Vehicular	√	√				√ (según reclamo)	√ (según reclamo)
Copia de la póliza vigente al momento del siniestro (Condiciones Generales y Particulares)	√		√	√	√	√	√ (según reclamo)
Copia de parte policivo, FUD o Resolución de Tránsito	√	√				√ (según reclamo)	√ (según reclamo)
Documentos emitidos por la aseguradora relacionados al reclamo <b>(opcional)</b>	√	√	√	√	√	√ (según reclamo)	√ (según reclamo)
Cotizaciones o facturas de pago de los daños, atenciones recibidas o por realizar <b>(pueden aportarse en audiencia)</b>	√ si hay lesionados	√ si hay lesionados	√		√	√ (según reclamo)	√ (según reclamo)
Fotos de los daños <b>(pueden aportarse en audiencia)</b>	√	√				√ (según reclamo)	√ (según reclamo)
Recetas médicas diagnósticos médicos, incapacidades en caso de existir <b>(pueden aportarse en audiencia)</b>	√ si hay lesionados	√ si hay lesionados	√			√ (según reclamo)	√ (según reclamo)
Certificado de Defunción del asegurado	√ si hay defunción	√ si hay defunción		√		√ (según reclamo)	√ (según reclamo)
Certificado de nacimiento del beneficiario o reclamante				√		√ (según reclamo)	√ (según reclamo)
Cualquier otro documento que sirva como prueba (ej. Cruce de emails con la aseguradora, carta de talleres, etc.) <b>(opcional)</b>	√	√	√	√	√	√ (según reclamo)	√