



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
MINISTERIO DEL PODER POPULAR DE ECONOMÍA,  
FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR  
SUPERINTENDENCIA DE LA ACTIVIDAD  
ASEGURADORA**

Caracas, a los veintinueve (29) días del mes de agosto de  
2024

**AÑOS 214°, 165° y 25°**

**PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA  
N° SAA-01-0519-2024**

De conformidad con las previsiones normativas contenidas en los artículos 6 numeral 1; 8 numerales 1, 3 y 18 de la Ley de la Actividad Aseguradora, que le atribuyen al Superintendente de la Actividad Aseguradora (E), **OMAR OROZCO COLMENARES**, designado mediante Resolución N° 003 de fecha 18 de enero de 2021, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 42.049 de la misma fecha, la competencia para establecer y dictar sus manuales de normas y procedimientos que regulan la actividad aseguradora.

En virtud de lo anterior, acuerda dictar las siguientes:

**NORMAS QUE RIGEN LOS CANALES DE  
COMERCIALIZACIÓN Y EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS  
DEL MERCADO FINANCIERO (FINTECH) Y LAS  
TECNOLOGÍAS DEL MERCADO DE LA ACTIVIDAD  
ASEGURADORA (INSURTECH)**

## **CAPÍTULO I**

### **Disposiciones generales**

#### **Del objeto**

**Artículo 1.** Las presentes normas tienen por objeto establecer las pautas generales a seguir por las empresas de seguros y de medicina prepagada, para la promoción y venta de seguros y planes a través del uso de diversos canales de comercialización.

#### **De las definiciones**

**Artículo 2.** A los efectos de estas normas, se entenderá por:

1. **Asegurado:** Persona que en sí misma, en sus bienes o en sus intereses económicos está expuesta al riesgo amparado por el contrato de seguro;
2. **Aseguradora:** Empresa de seguros o de medicina prepagada autorizada por la Superintendencia de la Actividad Asegurada;
3. **Canales Alternativos:** Persona jurídica con la que la Aseguradora celebra un convenio con el objeto de utilizar su infraestructura, sus activos tecnológicos y sus relaciones con un gran número de afiliados o potenciales asegurados, con las que tiene nexos comerciales o de otros tipos, a los fines de servir como mecanismo para facilitar la adquisición de un producto de seguro o de medicina prepagada;  
Los canales alternativos, involucran a las instituciones financieras regidas por la ley que regula el sector bancario, las empresas de servicios públicos o privados, establecimientos comerciales e industriales, gremios y asociaciones, previa inscripción en el registro que a tal fin establezca la Superintendencia de la Actividad Aseguradora;
4. **Contrato simplificado o certificado del contrato simplificado:** Documento que acredita la contratación de la póliza individual o colectiva respectivamente, emitida por la aseguradora y contendrá los requisitos mínimos exigidos en estas normas para garantizar los derechos de los asegurados;

5. **Medios de Comercialización:** Mecanismos utilizados para acceder a distancia o de modo no presencial a los potenciales tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios y/o afiliados, a los fines de promocionar, ofrecer o comercializar microseguros o microplanes; seguros o planes masivos; seguros o planes inclusivos; tales como: telefonía, mensajería, correo físico o electrónico, *telemarketing*, redes sociales, aplicaciones, entre otros. Estos medios incluyen el uso de Tecnología del Mercado Financiero (FINTECH) y de la Tecnología del Mercado de la actividad aseguradora (INSURTECH);
6. **Puntos de comercialización:** Establecimientos que no constituyan una oficina, sucursal o sede de la aseguradora por medio de los cuales su personal o sus intermediarios de la actividad aseguradora, brindan información, promocionan y comercializan los productos a que se refiere estas normas;  
Los puntos deben ser aprobados mediante acta de junta directiva de la aseguradora, la cual debe ser asentada en el libro correspondiente, dejando constancia de su ubicación, así como los productos a comercializar;
7. **Tecnología del Mercado Financiero (FINTECH):** Soluciones financieras propiciadas por la tecnología que involucra a todas aquellas empresas de servicios financieros que utilizan procesos y sistemas tecnológicos de avanzada para servir de auxiliar como sistema de pago o prestador de servicios;
8. **Tecnología del Mercado de la Actividad Aseguradora (INSURTECH):** Empresas emergentes, que desarrollan y ofrecen productos de seguros en un entorno digital y bajo nuevos modelos de negocios, empleando nuevas tecnologías y procesos; tales como: computación en la nube, blockchain, big data, inteligencia artificial, redes inalámbricas, entre otras.

### **Del Sistema Único de Trámites**

**Artículo 3.** Todas las solicitudes a las que aluden estas normas se realizarán a través del Sistema Único de Trámites de conformidad con las previsiones normativas contenidas en las normas que regulan los trámites y procedimientos

administrativos sustanciados en la Superintendencia de la Actividad Aseguradora a través de medios electrónicos.

## **CAPÍTULO II**

### **De la comercialización**

**Artículo 4.** Las empresas de seguros, de medicina prepagada e intermediarios de la actividad aseguradora, podrán comercializar directamente los productos aprobados por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, a través de su personal, tanto en su sede principal, como en sucursales, oficinas y puntos de comercialización.

Las empresas de seguros y de medicina prepagada son responsables de la capacitación de sus empleados, conforme con lo señalado en estas normas.

Las primas o cuotas de los productos comercializados a través de esta modalidad no podrán contener recargo alguno por concepto de comisión de intermediación.

### **De la comercialización a través de la intermediación**

**Artículo 5.** Las pólizas tradicionales, así como los microseguros, seguros inclusivos y masivos podrán ser comercializados a través de los intermediarios de la actividad aseguradora.

La actuación de los intermediarios queda sujeta al régimen previsto en la ley y el reglamento que regulan el ejercicio de su actividad.

Los intermediarios no podrán celebrar contratos con terceros que sirvan de canales alternativos, en los términos previstos en estas normas.

La Superintendencia de la Actividad Aseguradora establecerá mediante las normas que regulen el arancel de comisiones, bonos y planes de estímulos, las retribuciones que podrán percibir los intermediarios de la actividad aseguradora.

## **De la comercialización a través de los canales alternativos**

**Artículo 6.** Las empresas de seguros y de medicina prepagada, podrán colocar a través de los canales alternativos a que se refieren estas normas, coberturas de los ramos de accidentes personales, funerarios, vida individual, vida colectiva y responsabilidad civil de vehículos, siempre que estén autorizados para operar en estos ramos.

Los productos diseñados para ser comercializados a través de canales alternativos, deberán estar disponibles para ser contratados de forma directa o a través de los intermediarios de la actividad aseguradora. Por tal motivo, ningún producto podrá ser comercializado de forma exclusiva por un canal alternativo.

En los productos comercializados por los canales alternativos, no podrán actuar intermediarios de la actividad aseguradora, ni podrá el canal alternativo figurar como tomador o contratante, excepto en aquellos contratados para sus empleados.

En ningún supuesto, las primas o cuotas de los productos comercializados a través de canales alternativos, serán más onerosas que las establecidas cuando sean colocados por los intermediarios de la actividad aseguradora.

## **De los errores en la comercialización**

**Artículo 7.** Las empresas de seguros y de medicina prepagada, no podrán alegar errores, faltas u omisiones del canal alternativo, como eximente de sus obligaciones contractuales.

## **De la aprobación del canal alternativo**

**Artículo 8.** Corresponde a la Junta Directiva de la aseguradora aprobar el uso de esta modalidad de comercialización y velar por el cumplimiento de este instrumento normativo.

## **De la publicación en la página web de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora**

**Artículo 9.** La Superintendencia de la Actividad Aseguradora publicará en su página web, las empresas inscritas en el registro de canales alternativos que lleve para tal fin.

### **Requisitos de los canales alternativos**

**Artículo 10.** Las empresas de seguros y de medicina prepagada, podrán contratar únicamente por los canales alternativos que cumplan los siguientes requisitos:

1. Que se encuentren legalmente constituidos en el país;
2. Que tengan como mínimo un (1) año ejerciendo de forma habitual su actividad comercial;
3. Que tengan una infraestructura que permita la venta masiva de pólizas o planes, conforme a las políticas establecidas por las empresas de seguros y de medicina prepagada;
4. Que se encuentren en una situación financiera estable;
5. Soportes documentales que demuestren el cumplimiento de las obligaciones tributarias nacionales y municipales del último ejercicio económico, del propuesto canal alternativo.

### **Requisitos para las instituciones bancarias y de las Tecnologías del Mercado Financiero (FINTECH)**

**Artículo 11.** Si los interesados en comercializar productos de microseguros o microplanes; seguros o planes inclusivos y seguros o planes masivos son instituciones bancarias o las Tecnologías del Mercado Financiero (FINTECH) legalmente constituidas en el país, bastará con la inscripción en la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y la presentación de una carta suscrita por el representante legal de la institución financiera, expresando su decisión de actuar como comercializador de dicha aseguradora, acompañado del acta de Junta Directiva donde se acordó tal decisión.

### **Recaudos para la inscripción en el registro de canales alternativos**

**Artículo 12.** Para formalizar la solicitud de inscripción en el registro de canales alternativos, la aseguradora debe adjuntar en el Sistema Único de Trámites, los siguientes documentos:

1. Acta de la Junta Directiva de la empresa de seguros o de medicina prepagada que aprobó el uso del canal alternativo;

2. Documento constitutivo estatutario de la persona jurídica que actuará como canal alternativo;
3. Copia del contrato celebrado con el canal alternativo, conforme con lo indicado en estas normas;
4. Presentar una Declaración Jurada indicando que la contratación con el canal alternativo se realizó una vez comprobado el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos para realizar la labor de comercialización y que no se encuentra incurso en ninguno de los impedimentos establecidos en estas normas.

La Superintendencia de la Actividad Aseguradora podrá requerir cualquier otro documento que estime conveniente o necesario.

### **Del contrato con el canal alternativo**

**Artículo 13.** Las empresas de seguros y de medicina prepagada, que pretendan colocar sus productos a través de un canal alternativo, deben suscribir con éste un contrato de comercialización, que contenga e indique como mínimo:

1. Identificación clara y precisa de las partes contratantes;
2. Descripción de los contratos, planes o coberturas que se pretendan comercializar;
3. Indicación de los puntos de venta para la comercialización de los contratos, planes o coberturas que se pretendan comercializar, en los ramos de accidentes personales, funerarios, vida individual, vida colectiva o responsabilidad civil de vehículos;
4. Los derechos de las partes;
5. Obligación de capacitar a los trabajadores del canal alternativo, en los términos indicados en estas normas;
6. Compromiso del canal alternativo de informar a los potenciales tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios y afiliados que la responsabilidad por los productos suscritos corresponde a la aseguradora;
7. Prohibición del canal alternativo de efectuar cargos adicionales sobre la prima o cuota fijada por la aseguradora, así como la de condicionar la venta de un producto, a la adquisición de cualquier otro o servicio;
8. Indicación expresa de que los pagos de primas o cuotas realizados al canal alternativo se consideran efectuados a

- la aseguradora. Esta condición debe incorporarse en el certificado de contrato simplificado;
9. Obligación del canal alternativo de abonar o transferir a la aseguradora las primas o cuotas recaudadas en el plazo acordado por las partes;
  10. Indicación expresa que, en ningún caso la aseguradora delegará al canal alternativo la tramitación del siniestro ni el pago de las indemnizaciones;
  11. Remuneración que recibirá el canal alternativo por la venta de los productos y la forma de determinarlo. Este costo será considerado por la aseguradora un gasto de administración;
  12. En ningún caso se podrá estipular en el contrato la designación de un intermediario de la actividad aseguradora;
  13. La garantía del canal alternativo de que la información suministrada por los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios y afiliados tomadores, contratantes, asegurados, afiliados y beneficiarios, sea confidencial y no susceptible de divulgación a terceros no autorizados por la aseguradora;
  14. El contrato no podrá contener ninguna cláusula que establezca el pago de incentivos a los empleados del canal alternativo, por concepto de la realización de actividades propias del sector asegurador;
  15. La obligación de remitir a la aseguradora en el plazo y forma que ésta le indique, la información necesaria para realizar los informes requeridos por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, conforme a los lineamientos establecidos en los cuerpos normativos emanados por el ente regulador.

### **De la prestación universal**

**Artículo 14.** Las empresas de seguros y de medicina prepagada deben garantizar el acceso al producto de microseguros o microplanes, seguros o planes inclusivos y seguros o planes masivos a los ciudadanos en todo el territorio nacional, independientemente de su situación económica, social o geográfica.



### **Deber de notificar la anulación, cambio o *addendum* con el contrato del canal alternativo**

**Artículo 15.** Las empresas de seguros y de medicina prepagada, deberán notificar y remitir a la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, con al menos treinta (30) días de anticipación, cualquier modificación o *addendum* que se realice sobre el contrato celebrado con el canal alternativo.

### **De los impedimentos para canales alternativos**

**Artículo 16.** Están impedidos para realizar operaciones como canal alternativo:

1. Los sujetos regulados por la Ley de la Actividad Aseguradora;
2. Personas jurídicas sobre las cuales exista alguna medida de intervención de carácter administrativo, estado de atraso o quiebra;
3. Cualquier otro que considere conveniente la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, que desvirtúe la naturaleza del canal alternativo.

### **De la capacitación**

**Artículo 17.** Las empresas de seguros y de medicina prepagada, deben brindar capacitación a los trabajadores de los canales alternativos, con la finalidad de que se informe adecuadamente a los potenciales tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios y o afiliados, al momento de la suscripción del contrato, sobre las características y condiciones de los productos que están promocionando u ofertando. En este sentido, las empresas de seguros y de medicina prepagada, deben implementar programas de capacitación acordes a la naturaleza comercial del canal alternativo, con especial atención en los siguientes aspectos:

1. Coberturas, beneficios, exclusiones y exoneraciones de responsabilidad de los productos;

2. Procedimiento para la contratación de los productos, pago de la prima o cuota y las consecuencias de su incumplimiento;
3. Procedimiento y requisitos para la notificación a la aseguradora del siniestro o solicitud de la prestación del servicio, según corresponda;
4. Administración de riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

Las empresas de seguros y de medicina prepagada deberán implementar los mecanismos necesarios que permitan garantizar que la capacitación sea efectiva, medible y se encuentre a disposición permanente del canal alternativo.

Los programas de capacitación que desarrollen las empresas de seguros y de medicina prepagada, así como la documentación que acredite el cumplimiento de lo señalado en el presente artículo, deben mantenerse a disposición de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

### **De las prohibiciones**

**Artículo 18.** Se prohíbe a los canales alternativos:

1. Comercializar productos de microseguros o microplanes; seguros o planes inclusivos o seguros o planes masivos no aprobados por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, o que sean emitidos por empresas no autorizadas para realizar actividad aseguradora en el país;
2. Realizar publicidad al margen de las disposiciones que sobre esta materia regule la Ley de la Actividad Aseguradora y la normativa correspondiente;
3. Figurar como contratante o tomador en las pólizas que comercialice, excepto en aquellas contratadas para su personal o empresa.

**CAPÍTULO III**  
**De las Tecnologías Financieras (FINTECH) y de**  
**las Tecnologías de Seguros (INSURTECH) en la**  
**Actividad Aseguradora.**

**De la contratación de las Tecnologías Financieras**  
**(FINTECH)**

**Artículo 19.** Las empresas de seguros, de medicina prepagada y canales alternativos, sólo podrán contratar a empresas de servicios de Tecnología del Mercado Financiero (FINTECH) como proveedor de pago, aquellas que se encuentren inscritas en la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

**De la obligación de informar**

**Artículo 20.** Cuando el uso y aplicación de la tecnología financiera se encuentre enmarcada dentro del sector asegurador a través de la Tecnología del Mercado de la Actividad Aseguradora (INSURTECH), como proveedor de servicios y productos, los sujetos regulados deben informar de su contratación a la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

**Del contrato de las Tecnologías Financieras (FINTECH)**  
**y de las Tecnologías de Seguros (INSURTECH)**

**Artículo 21.** Los contratos referidos en estas normas entre las empresas de seguros y de medicina prepagada, y las referidas tecnologías deberán incluir como mínimo los siguientes aspectos:

1. Identificación de los contratantes y/o de sus representantes legales o apoderados.
2. Obligaciones y responsabilidades de las partes;
3. Cobertura permitida;
4. El plazo de vigencia del contrato y la condición de prórroga automática;
5. El procedimiento para la resolución de controversias y el lugar de notificación de las partes;
6. La fecha y lugar de la contratación;

7. Los supuestos para la terminación de la relación contractual y las sanciones en caso de incumplimiento de las partes;
8. Medidas para la protección de los clientes.

### **De la autorización del contrato**

**Artículo 22.** Las empresas de seguros y de medicina prepagada que utilicen Tecnología del Mercado Financiero (FINTECH) o Tecnología del Mercado de la actividad aseguradora (INSURTECH) deberán enviar a la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, de forma previa a su celebración, los modelos de contratos que pretendan suscribirse con los referidos canales, así como cualquier modificación.

La Superintendencia de la Actividad Aseguradora tendrá diez (10) días continuos para su aprobación.

### **De la garantía de la información de los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios y afiliados**

**Artículo 23.** La utilización de medios alternativos debe garantizar que la información que se le proporcione a los potenciales tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios y afiliados sea veraz, comprensible, íntegra y transparente.

Las empresas de seguros, de medicina prepagada y canales alternativos, que contraten terceros especializados en servicios a distancia, en especial aquellos referidos al uso de Tecnología del Mercado Financiero (FINTECH), son garantes y responsables frente a los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios y afiliados, y ante la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, por el cumplimiento de las medidas de seguridad destinadas a la conservación, confidencialidad, integridad y ciberseguridad de la información suministrada a través de estos sistemas.

## **De la supervisión de nuevas tecnologías**

**Artículo 24.** La Superintendencia de la Actividad Aseguradora tendrá atribuciones suficientes para supervisar el uso de las Tecnologías Financieras (FINTECH) enmarcadas en el sector asegurador y podrá implementar normas, a los fines de regular riesgos técnicos, operacionales, de cumplimiento, de evasión regulatoria, sistémicos, de conducta de mercado, de ventas, de conocimiento del tomador, asegurado, beneficiario, contratante, usuario y afiliado, de pago, tecnológicos, de información y de discriminación o exclusión financiera, entre otros.

A tal fin, las empresas de seguros y de medicina prepagada, deberán llevar un registro de la Tecnología del Mercado Financiero (FINTECH) con las que operan.

## **De las condiciones especiales en la contratación de Tecnologías del Mercado de la Actividad Aseguradora (INSURTECH)**

**Artículo 25.** Las empresas de seguros, de medicina prepagada y canales alternativos, que subcontraten terceros especializados en el uso de Tecnología del Mercado de la actividad aseguradora (INSURTECH), deben exigirles a estos proveedores la contratación de una póliza de seguro de responsabilidad civil a su favor, que ampare los riesgos de privacidad y ciberseguridad de la información que le fuere suministrada.

Asimismo, la contratación de estos proveedores debe incluir una fianza de fiel cumplimiento que cubra los daños y perjuicios por la infracción de sus obligaciones.

Las garantías previstas en este artículo deben ser suficientes y no podrán ser emitidas por la aseguradora que contrató el mencionado servicio, si fuere el caso, ni con quien conforme un grupo económico en los términos previstos en la Ley de la Actividad Aseguradora y su reglamento de aplicación.

## **De la prohibición**

**Artículo 26.** Queda prohibido el uso de los servicios a distancia y las Tecnologías del Mercado Financiero (FINTECH), o Tecnología del Mercado de la actividad aseguradora (INSURTECH), a que se refieren estas normas, para direccionar a una o grupo de personas a suscribir o recibir la prestación de un servicio en los términos previsto en la ley de la actividad aseguradora, sin que exista una aseguradora subyacente que ampare o respalde los productos de seguros o de medicina prepagada.

## **De los servicios de asistencia virtual**

**Artículo 27.** Cuando el uso de la Tecnología Financiera (FINTECH), implique que los procesos de suscripción y trámite de siniestros sean digitalizados, el proveedor debe incorporar un asistente virtual que permita al tomador, asegurado, beneficiario, contratante, usuario y afiliado interactuar con las empresas de seguros y de medicina prepagada.

El tomador, asegurado, beneficiario, contratante, usuario y afiliado que interactúe con el asistente virtual debe tener conocimiento que dicha comunicación se lleva a cabo con un sistema robótico.

## **De los ambientes de prueba**

**Artículo 28.** La Superintendencia de la Actividad Aseguradora podrá coordinar e implementar ambientes de prueba (*Sandboxes* regulatorios), para facilitar y promover el desarrollo de la Tecnología del Mercado de la actividad aseguradora (INSURTECH).

En estos casos, deben establecerse mecanismos de colaboración interinstitucional, requisitos legales necesarios, duración de los mismos y la información que ha de presentarse al supervisor, entre otros.

El acceso al *sandbox* no supondrá en ningún caso el otorgamiento de autorización para el ejercicio de la actividad aseguradora.

### **De la aplicación de las normas**

**Artículo 29.** Las demás normativas prudenciales y actos administrativos conexos a la actividad aseguradora, que coliden con las presentes normas no serán aplicables.

### **De la publicidad**

**Artículo 30.** Se ordena la publicación de las presentes normas en la página web de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, con el fin de coadyuvar con la divulgación de su contenido a todos los interesados y público en general, sin menoscabo de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

### **De la vigencia**

**Artículo 31.** Las presentes normas entrarán en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Comuníquese y publíquese

**OMAR OROZCO COLMENARES**

**Superintendente de la Actividad Aseguradora (E)**

Resolución N° 003-2021 de fecha 18 de enero de 2021, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 42.049 de la misma fecha