



**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-01-0518-2024**

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.

**POR CUANTO**

Es deber del Estado adoptar medidas positivas a favor de personas o grupos que puedan ser discriminados, marginados o vulnerables conforme al derecho a la igualdad consagrado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

Igualmente, para el desarrollo del nuevo esquema económico, resulta necesario que los sectores menos favorecidos tengan la posibilidad de acceder al mercado asegurador, a fin de mejorar la gestión de los riesgos personales y patrimoniales a los que pudieran estar expuestos.

**POR CUANTO**

La Ley de la Actividad Aseguradora incorpora la figura de los seguros inclusivos, surgiendo la necesidad de regular la

normativa aplicable a este producto y establecer el alcance y las características que deberán cumplir.

En virtud de lo anterior, acuerda dictar las siguientes:

## **NORMAS QUE REGULAN LOS SEGUROS Y PLANES INCLUSIVOS EN LA ACTIVIDAD ASEGURADORA**

### **TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**

#### **Del objeto**

**Artículo 1.** Las presentes normas tienen por objeto regular el alcance de los seguros y planes inclusivos, su definición, requisitos, características, registros y formas de comercialización.

#### **De las definiciones**

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

**Asegurado:** Persona que en sí misma, en sus bienes o en sus intereses económicos está expuesta al riesgo amparado por el contrato de seguro;

**Aseguradora:** Empresa de seguros o de medicina prepagada autorizada por la Superintendencia de la Actividad Asegurada.

**Canales Alternativos:** Persona jurídica que celebra un convenio con la aseguradora para utilizar su infraestructura, sus activos tecnológicos y sus relaciones con un gran número de afiliados o potenciales afiliados o asegurados, con las que tiene nexos comerciales o de otros tipos, y con ello facilitar la adquisición de un producto de seguro o plan inclusivo.

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.

**Contrato simplificado o certificado del contrato simplificado:** Documento que acredita la contratación del contrato individual o colectivo respectivamente, emitida por la aseguradora y contendrá los requisitos mínimos exigidos en estas normas para garantizar los derechos de los asegurados.

**Medios de Comercialización:** Mecanismos utilizados para acceder a distancia o de modo no presencial a los potenciales asegurados o afiliados, a los fines de promocionar, ofrecer o comercializar productos de 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*).

**Puntos de comercialización:** Establecimientos que no constituyan una oficina, sucursal o sede de la Aseguradora que, a través de su personal o intermediarios de la actividad aseguradora, brindan información, promocionan y comercializan los productos a que se refiere estas normas.

**Seguro inclusivo o plan inclusivo:** Productos que van dirigidos a sectores sociales excluidos o desatendidos por las coberturas disponibles en el mercado asegurador, entre los que se encuentran: jubilados, pensionados, adultos mayores, personas con discapacidad física o mental, microempresarios, emprendedores, artesanos, población rural, etnias, productores agrícolas y pecuarios, pescadores y acuicultores.

**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.

**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.

### **De la adecuación de los contratos de medicina prepagada**

**Artículo 3.** En lo que corresponda, las empresas de medicina prepagada deben homologar a sus operaciones los elementos y términos técnicos indicados en estas normas para las empresas de seguros.

### **De los sectores amparados**

**Artículo 4.** Los seguros o planes inclusivos están destinados a amparar los siguientes sectores excluidos o desatendidos por las coberturas disponibles en el mercado asegurador, entre ellos: trabajadores independientes, emprendedores jubilados, pensionados, adultos mayores, personas con discapacidad física o mental, poblaciones vulnerables, etnias, población rural, productores agrícolas y pecuarios, pescadores y acuicultores, pequeña y mediana empresa, economía informal y todas aquellas personas que tengan interés de adquirir este producto.

### **De la autorización del producto de seguro o plan inclusivo**

**Artículo 5.** Los productos de seguros o planes inclusivos deben ser aprobados por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, de conformidad con lo establecido en el artículo 29 de la Ley de la Actividad Aseguradora, para lo cual las aseguradoras deberán consignar una solicitud que exprese, como mínimo, la siguiente información:

1. **Ramo.** Nombre del ramo al que pertenece el producto;
2. **Denominación.** Nombre con el que se comercializará el producto de seguro o plan inclusivo;
3. **El objeto del producto de seguro inclusivo o plan inclusivo.** Grupo asegurable al cual va dirigido, identificando las necesidades a cubrir, formas de comercialización y, si fuere el caso, canales de distribución que se emplearán;
4. **Suma asegurada y coberturas.** Discriminación de las sumas aseguradas por cobertura y su justificación. En los seguros de daños, la contratación debe efectuarse a valor convenido, primera pérdida o primer riesgo;

5. **La prima o cuota.** Discriminación de las primas o cuotas por cobertura, así como la indicación de los plazos, formas o mecanismos de pago;
6. El contrato de seguro o plan inclusivo debe ser redactado en lenguaje sencillo e indicará, cuando menos:
  - 6.1. **Lapso para notificar el siniestro.** El tomador, asegurado, contratante, beneficiario, usuario o afiliado debe notificar a la aseguradora la ocurrencia del siniestro dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de haber tenido conocimiento del hecho, salvo que se haya fijado en la póliza un plazo mayor;
  - 6.2. **Plazo para el pago de los siniestros.** El plazo para pronunciarse respecto al pago del siniestro no podrá ser superior a veinte días (20) continuos, contados a partir de la fecha en que se haya entregado el último recaudo o del informe de ajuste de pérdidas, si fuese el caso;
  - 6.3. **Deducibles.** En el supuesto de resultar aplicable algún deducible, deberá ser justificado y razonable en función del riesgo cubierto;
  - 6.4. **Exclusiones y exoneraciones de responsabilidad.** En el supuesto de resultar aplicable alguna exclusión o exoneración de responsabilidad, deben destacarse de manera especial e indicar claramente los riesgos o situaciones excluidas o en las cuales la aseguradora no asume responsabilidad, según sea el caso;
  - 6.5. **Procedimiento para la formulación de denuncias, quejas o reclamos ante la Unidad de Defensa del Asegurado.** El contrato debe indicar los mecanismos de defensa que le asisten al tomador, asegurado, contratante, beneficiario, usuario o afiliado para formular denuncias, quejas o reclamos en el caso que considere le han sido vulnerados sus derechos;
  - 6.6. **Mecanismos de comunicación con las aseguradoras, tales como:** página web, correo electrónico, teléfonos, medios tecnológicos, entre otros.

#### **Del perfeccionamiento del contrato**

**Artículo 6.** Los contratos de seguros o planes inclusivos se perfeccionan con el pago de las primas o cuotas.

### **De la obligación de pago**

**Artículo 7.** El tomador, asegurado, beneficiario, contratante, usuario y afiliado está obligado al pago de la prima o cuota en la forma, mecanismo o plazo establecido en la póliza, según corresponda. En ningún caso la aseguradora puede cobrar al tomador, asegurado, contratante, beneficiario, usuario y afiliado, cargos adicionales al importe de la prima o cuota.

### **De la prueba del contrato de seguro o plan inclusivo**

**Artículo 8.** El contrato, el contrato simplificado o certificado de contrato simplificado suscrito por la aseguradora, el recibo de prima o cuadro recibo de prima o cuadro póliza recibo, serán pruebas suficientes de la existencia del contrato de seguro inclusivo.

Los interesados en demostrar la existencia de un contrato de seguro o plan inclusivo pueden acudir a todos los medios de prueba idóneos con la naturaleza del contrato, con excepción de la prueba de testigos.

### **De la aceptación del contrato de seguro o plan inclusivo**

**Artículo 9.** En la suscripción del contrato de seguro o plan inclusivo es indispensable que exista un pleno consentimiento por parte del tomador, asegurado, beneficiario, contratante, usuario y/o afiliado de la aceptación del mismo y de los pagos y costos relacionados; las aseguradoras deben proveerse de los mecanismos que permitan comprobar que hubo de por medio un requerimiento del contrato que implicase la emisión del contrato de microseguros, microplan, del contrato simplificado o certificado de contrato simplificado.

### **Del contrato simplificado o certificado de contrato simplificado**

**Artículo 10.** Las aseguradoras podrán utilizar contratos simplificados o certificados de contratos simplificados a los fines de agilizar la comercialización de los seguros y planes inclusivos y deben contener como mínimo los siguientes datos:

1. Identificación del seguro o plan inclusivo. El nombre del seguro o plan inclusivo irá precedido de la expresión "Contrato simplificado de seguro inclusivo de...", "Certificado de contrato simplificado de seguro inclusivo de...", "Contrato simplificado de plan inclusivo" o "Certificado de contrato simplificado de plan inclusivo", según corresponda;
2. Identificación completa de la aseguradora;
3. Identificación completa del tomador, asegurado, contratante, beneficiario, usuario y afiliado con al menos la siguiente información: nombre completo, número de documento de identificación (cédula o pasaporte), dirección, teléfono y correo electrónico;
4. Identificación de las personas, bienes o intereses asegurados;
5. La vigencia del contrato;
6. Coberturas o riegos cubiertos;
7. Sumas aseguradas y deducibles, si los hubiere, por cobertura;
8. Monto de las primas o cuotas por cobertura, así como la forma, mecanismo y plazo para el pago;
9. Procedimiento para la notificación y tramitación del siniestro;
10. Indicación del mecanismo electrónico o digital a través del cual el tomador, asegurado, beneficiario, contratante, usuario y afiliado podrá acceder a la documentación que forma parte del contrato;
11. Derecho a solicitar a través de cualquier medio disponible el contrato de seguro o plan inclusivo, individual o colectivo, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde la fecha en que la aseguradora o el intermediario de la actividad aseguradora reciben la solicitud del asegurado.

### **De las coberturas permitidas**

**Artículo 11.** Las aseguradoras sólo podrán comercializar como seguros o planes inclusivos las siguientes coberturas: salud, funerarios, accidentes personales, vida individual, vida colectiva, incendio y líneas aliadas, sustracción ilegítima, automóvil, coberturas de daños para residencias o comercios, agrícolas, pecuarios, pesca y acuicultura, siempre que estén autorizadas para operar en el ramo correspondiente.

La Superintendencia de la Actividad Aseguradora, atendiendo al interés social, podrá limitar, agregar o condicionar las coberturas permitidas, así como los riesgos y montos amparados.

### **De la condición especial**

**Artículo 12.** Los productos de salud, de accidentes personales, con la cobertura de gastos médicos, y de servicios de medicina prepagada que comercialicen las aseguradoras, únicamente podrán contemplar la prestación del servicio, salvo las excepciones autorizadas por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, íntegramente justificadas por la aseguradora.

### **De la estandarización del contrato**

**Artículo 13.** Los contratos de seguros o planes inclusivos no incluirán requisitos especiales de aseguramiento o verificaciones previas del riesgo con relación a las personas o bienes asegurables, si su comercialización se realizará de forma masiva, siendo suficiente para la celebración del contrato de seguro o plan inclusivo la suscripción por el tomador del contrato individual o colectivo, según corresponda.

### **De la comercialización**

**Artículo 14.** Los productos de seguros o planes inclusivos se podrán comercializar de forma directa, a través de los intermediarios autorizados por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora o a través de los canales alternativos registrados.

En el supuesto que para la suscripción del contrato se requiera un análisis individual o particular del riesgo que implique, por lo tanto, una variación de la prima, cuota o la suma asegurable, únicamente podrán comercializarse de forma directa o a través de los intermediarios autorizados.

### **De los canales alternativos**

**Artículo 15.** Los canales alternativos que pretendan utilizar las aseguradoras serán aprobados por su Junta Directiva según sea el caso, debiendo el acta que a tal fin se levante especificar su ubicación, así como los productos a comercializar a través de los mismos.

### **De los puntos de comercialización**

**Artículo 16.** Los puntos de comercialización 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.

### **De las condiciones de los contratos de seguros o planes inclusivos**

**Artículo 17.** Las condiciones de los contratos de seguros y planes inclusivos deben ser redactadas en lenguaje sencillo y establecer claramente los riesgos cubiertos, exclusiones y demás condiciones que generen derechos y obligaciones para los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios y/o afiliados de forma que permitan su comprensión.

La aseguradora puede contemplar como parte de las condiciones del contrato de seguros o planes inclusivos que el tomador, asegurado, beneficiario, contratante, usuario y afiliado presente una declaración de salud, para los seguros o planes con coberturas de salud o asistencia médica y para los seguros de vida con cobertura de muerte. La declaración de salud debe señalar de manera precisa la información que la aseguradora requiere conocer sobre el riesgo asegurable.

### **Del registro de modelos de contratos**

**Artículo 18.** La Superintendencia de la Actividad Aseguradora llevará un registro de los modelos de contratos de seguros y planes inclusivos y sus respectivas notas técnicas que resulten aprobadas.

### **Del registro e información estadística**

**Artículo 19.** Las aseguradoras deben llevar un registro que contenga información sobre los seguros o planes inclusivos, así como sus modalidades de comercialización.

Asimismo, debe remitir a través del Sistema Único de Trámites, en la oportunidad que determine la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, la información estadística que esta considere conveniente sobre las operaciones realizadas.

### **De la aprobación de publicidad**

**Artículo 20.** La publicidad empleada tanto por los sujetos regulados, los canales o medios alternativos, para la promoción y venta de los seguros y planes inclusivos debe contar con la aprobación previa de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, según lo establecido en el artículo 18 de la Ley de la Actividad Aseguradora, y su incumplimiento acarreará las sanciones establecidas en el mismo cuerpo normativo.

### **De la revocatoria de la calificación otorgada**

**Artículo 21.** La calificación de seguro o plan inclusivo podrá ser revocada en cualquier momento cuando a juicio razonado de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, el producto deje de cumplir las características o condiciones establecidas en las presentes normas.

### **Del registro contable**

**Artículo 22.** Las aseguradoras deben registrar las operaciones de seguros o planes inclusivos en los ramos a los cuales pertenezcan los productos. Asimismo, deben incluir la información en los anexos contables elaborados a tal efecto.

### **De los estímulos**

**Artículo 23.** Las aseguradoras que diseñen e implementen la comercialización de seguros o planes inclusivos en los términos previstos en estas normas, en los supuestos que obtengan pérdidas, podrán amortizar en el plazo de doce (12) meses los siniestros pagados por estos productos, contados desde la fecha de pago de cada siniestro.

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

**Artículo 24.** 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 25.** 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 26.** 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