



**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-01-0535-2024**

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

La Ley de la Actividad Aseguradora instituye la conciliación como medio alternativo de resolución de conflictos, según lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

POR CUANTO

La Ley de la Actividad Aseguradora, dispone que la Superintendencia de la Actividad Aseguradora podrá llevar a cabo procedimientos de conciliación como medio de solución de conflictos en la actividad aseguradora.

POR CUANTO

La Ley de la Actividad Aseguradora atribuye la competencia al Superintendente de la Actividad Aseguradora, de resolver con carácter de conciliador, las controversias que se susciten entre los sujetos regulados y entre éstos y los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios y afiliados, cuando las partes lo hayan establecido de mutuo acuerdo

POR CUANTO

La Ley de la Actividad Aseguradora dispone el derecho de solicitar la mediación de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, en la resolución de los conflictos o controversias con ocasión de la ejecución del contrato y recibir un trato justo, respetuoso, oportuno y digno de sus funcionarios o funcionarias y de los sujetos regulados.

POR CUANTO

La Ley de la Actividad Aseguradora prevé las sanciones correspondientes con ocasión de la no comparecencia, sin causa justificada, a los actos conciliatorios previstos en la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

En virtud de lo anterior, acuerda dictar las siguientes.

NORMAS DE CONCILIACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE LA ACTIVIDAD ASEGURADORA

Capítulo I

Disposiciones Comunes

Del objeto

Artículo 1. Las presentes normas tienen por objeto regular la conciliación como medio alternativo de solución de conflictos que serán llevados por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora en su carácter de conciliador.

De la delegación

Artículo 2. El Superintendente de la Actividad Aseguradora en ejercicio de sus atribuciones legales, podrá delegar en servidores públicos adscritos a la Superintendencia de la Actividad

Aseguradora, el carácter de conciliadores para que actúen como tales en los procedimientos de conciliación.

Artículo 3. El procedimiento de conciliación que seguirá la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, estará fundamentado en los principios de buena fe, participación, transparencia, reserva de la información, veracidad, imparcialidad, eficacia, eficiencia y celeridad administrativa.

De la representación

Artículo 4. Los representantes de las partes que actuarán en el procedimiento conciliatorio deben estar facultados suficientemente para actuar como tales.

En el caso de la representación por poder notariado, el mismo deberá cumplir con las reglas señaladas en la Ley que regula la materia.

En el caso de carta de autorización, deberá indicar:

1. Nombre completo, correo electrónico, dirección de habitación, número de cédula de identidad, Registro Único de Información Fiscal (R.I.F.), teléfonos de quien autoriza y del autorizado;
2. Identificación de la persona o sujeto regulado contra la cual opera la denuncia, indicando número de expediente y año;
3. Resumen o narración de los hechos (exposición concisa y precisa).

Capítulo II

De la conciliación en la Superintendencia de la Actividad Aseguradora

De la conciliación

Artículo 5. La conciliación es un medio alternativo de solución de conflictos, en la cual las personas, sean naturales o jurídicas, deciden resolver aquellas denuncias, reclamos o quejas, con ocasión a las controversias derivadas de la ejecución o incumplimiento del contrato de seguro, reaseguros y cualquier otra operación relacionada con la actividad aseguradora, puede ser solicitada ante la:

1. Unidad de Defensa del tomador, asegurado, beneficiario, contratante, usuario y afiliado. La cual remitirá a la Dirección de Defensoría de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora la solicitud con todos los recaudos para dar inicio al procedimiento conciliatorio;
2. Dirección de Defensoría del tomador, asegurado, beneficiario, contratante, usuario y afiliado de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, en los casos que sean presentados ante la sala técnica situacional y ameriten el procedimiento de conciliación.

De la notificación del acto conciliatorio

Artículo 6. La sala de conciliación de la Dirección de Defensoría del tomador, asegurado, beneficiario, contratante, usuario y afiliado una vez recibido el expediente contentivo con los soportes y actas levantadas de la Unidad de Defensa o de la sala técnica situacional, el funcionario conciliador encargado verificará los requisitos exigidos en estas normas, procediendo a elaborar la boleta de notificación para la celebración del acto conciliatorio, la boleta contendrá el lugar, día y hora en que se realizará el acto, quedando a derecho las partes para las próximas audiencias.

El funcionario conciliador podrá convocar como máximo tres (3) audiencias conciliatorias, a los fines de procurar la resolución de la denuncia, reclamo o queja.

Una vez que haya tenido lugar la audiencia conciliatoria debe levantar un acta que recoja lo debatido y, especialmente, contendrá los puntos admitidos y controvertidos por las partes.

De la asistencia al acto conciliatorio

Artículo 7. Una vez notificadas las partes, es de carácter obligatorio su asistencia. En los casos de hechos fortuitos o fuerza mayor que imposibilite su asistencia, las partes deben notificar la inasistencia a través de los medios electrónicos que a tal efecto disponga la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, el funcionario conciliador encargado dejará constancia mediante acta respectiva.

En el supuesto que el sujeto regulado no asista a la audiencia conciliatoria sin justificación, se aplicará lo previsto en el artículo 126 numeral 12 de la Ley de la Actividad Aseguradora.

Si el asegurado o la parte solicitante, no asiste a dos audiencias conciliatorias se entenderá tácitamente su falta de interés de no continuar con el procedimiento conciliatorio, y se procederá al cierre y archivo del mismo.

Si a la segunda convocatoria el sujeto regulado no asiste a la referida audiencia, podrá ser resuelta con las pruebas o documentos que reposan en el expediente.

Del acuerdo por conciliación

Artículo 8. El funcionario conciliador en caso de que las partes lleguen a un acuerdo levantará un acta dejando constancia de ello, con indicación del lapso del cumplimiento por parte del sujeto regulado.

Asimismo, debe realizar la supervisión y monitoreo de la materialización del acuerdo y dejar constancia de su cumplimiento en el expediente; verificando el mismo se procederá a su cierre y archivo.

En caso de que el sujeto regulado no cumpla con lo acordado ni con el plazo establecido, se dejará constancia mediante acta, y se iniciará el procedimiento administrativo sancionatorio respectivo.

De la formalidad del acta

Artículo 9. Todas las actas realizadas con ocasión del procedimiento conciliatorio, deben cumplir con las formalidades establecidas en la Ley que regula la materia contencioso – administrativa, así como también, deben ser suscritas por las partes y por el funcionario conciliador.

Se exceptúan aquellos casos de hechos fortuitos o fuerza mayor que imposibiliten la asistencia.

De la audiencia de conciliación

Artículo 10. La audiencia de conciliación se realizará en la fecha y hora pautada con una duración de treinta (30) minutos.

El funcionario conciliador, podrá extender el tiempo antes mencionado, según la complejidad del caso.

La audiencia de conciliación iniciará en la fecha y hora fijada, estableciéndose un lapso de espera de quince (15) minutos.

Las partes deben mantener en las audiencias de conciliación el comportamiento debido, manteniendo la moral y buenas costumbres.

De la derogatoria

Artículo 11. Se deroga el acto administrativo contenido de la Providencia N° FSAA-9-3683 de fecha 22 de diciembre de 2011, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.826 de la misma fecha, mediante la cual se dictaron las Normas para Regular los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en la Actividad Aseguradora. 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 12. 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 13. 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.