

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA APS/DJ/DS N° 458/2020
La Paz, 17 MAR 2020

**APRUEBA REGLAMENTO DE ATENCIÓN PARA OPERADORES DEL MERCADO
DE SEGUROS**

TRÁMITE: 144944

VISTOS:

La Constitución Política del Estado; la Ley N° 065 de Pensiones de 10 diciembre de 2010; la Ley N° 1883 de 25 de junio de 1998; la Resolución Administrativa APS/DJ/DS N° 933/2018 de 25 de julio de 2018; el Informe INF.DS.JTS/427/2020 de 17 de marzo de 2020; el Informe INF.DJ/249/2020 de 17 de marzo de 2020; las normas legales consultadas y aplicadas, y todo lo que en derecho tuvo que verse, y

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 065 de Pensiones de 10 de diciembre de 2010, establece que la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones-AP se denominará en adelante Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros-APS y asumirá las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones en materia de seguros de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero-ASFI.

Que, la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros-APS, tiene como misión fiscalizar y controlar el desempeño del Sistema Integral de Pensiones y Mercado de Seguros, con atribuciones establecidas por la Ley N° 065 de Pensiones de 10 de diciembre de 2010, la Ley N° 1883 de Seguros de 25 de junio de 1998 y disposiciones relacionadas.

CONSIDERANDO:

Que, la constitución Política de Estado en su artículo 108 establece "*Son deberes de las bolivianas y bolivianos 1. Conocer, cumplir y hacer cumplir la Constitución y las Leyes*", asimismo, el artículo 235 de la CPE "*Son obligaciones de las servidoras y los servidores públicos 1. Cumplir la Constitución y las Leyes*".

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 168 de la Ley N° 065 de Pensiones, establece las atribuciones y funciones del organismo de fiscalización APS, inciso b) fiscalizar, supervisar, regular, controlar, inspeccionar y sancionar a las entidades aseguradoras de acuerdo a la Ley de Seguros y los Reglamentos correspondientes; d) vigilar la correcta prestación de los servicios por parte de las personas y entidades bajo su

jurisdicción; n) todas aquellas atribuciones que sean conferidas por la presente Ley y sus reglamentos, o necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

Que, el artículo 41 de la Ley N° 1883 de 25 de junio de 1998, establece que son funciones y objetivos del Órgano de Fiscalización inciso a) velar por la seguridad, solvencia y liquidez de las entidades aseguradoras, reaseguradoras, entidades de prepago, intermediarios y auxiliares del seguros.

Que, la Ley N° 1883 de Seguros de 25 de junio de 1998, el artículo 43 en sus incisos d) establece que la Autoridad Fiscalizadora supervisará las actividades realizadas por las entidades bajo de jurisdicción; s) emitir disposiciones operativas para el cumplimiento de la citada Ley y de sus reglamentos; t) todas aquellas atribuciones que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones; y u) aplicar las sanciones contenidas en la Ley de Seguros.

CONSIDERANDO:

Que, conforme el artículo 46 de la Ley General del Trabajo la jornada efectiva de trabajo no debe exceder las ocho (8) horas diarias y de cuarenta y (48) por semana, obligación que deben cumplir las instituciones públicas y privadas de las ocho (8) horas de trabajo.

Que, el artículo 38 del Decreto Supremo N° 224 de 23 de agosto de 1943, Reglamento de la Ley General del Trabajo, establece la obligación de anunciar mediante carteles fijados en lugares visibles de la empresa o establecimiento, las horas en que comienza y termina el trabajo general o el de cada equipo, si tal fuera el caso y las de descanso en medio de la jornada.

Que, el artículo 4 de la Ley N° 1883 de Seguros determina los derecho y deberes de las entidades aseguradoras y establece los principios de equidad y seguridad jurídica para la protección a los asegurados, tomadores o beneficiarios del seguro.

CONSIDERANDO:

Que, Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, se constituye en el órgano rector para regular, controlar y evaluar la jornada de trabajo, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley General de Trabajo. Los horarios laborales de la APS dispuesto por el Ministerio de Trabajo son de 8:30 a 12:30 y de 14:30 a 18:30, teniendo la población en general y los operadores del Mercado de seguros la posibilidad de entregar todo tipo de documento o solicitar audiencias en se lapso de tiempo, sin restricciones de ninguna naturaleza; por lo que, la población y en especial los clientes y/o usuarios, beneficiarios y asegurados deben tener la misma oportunidad cuando se apersonan ante la entidades reguladas.

Que, las entidades aseguradoras pueden determinar libremente sus horarios de atención siempre y cuando cumplan las ocho (8) horas días de trabajo cumpliendo

siempre la Ley General del Trabajo, debiendo tomar en cuenta que las reguladas se encuentran bajo fiscalización de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros-APS, entre cuyas atribuciones esta la protección de los asegurados, tomadores y beneficiarios del seguro.

Que, es necesario actualizar el Reglamento de horarios y días de atención a clientes, usuarios y población en general para operadores del Mercado de Seguros aprobado y puesto en vigencia mediante Resolución Administrativa APS/DJ/DS N° 933/2018 de 25 de julio de 2018, mismo que debe estar acorde a la realidad del Mercado de Seguros, permitiendo ofrecer y prestar todos sus servicios, asimismo, proteja a los clientes, usuarios y población en general como destinatarios finales del servicio.

Que, el Informe Técnico INF.DS/JTS/427/2020 de 17 de marzo de 2020, señala *"...en sus Puntos de Atención ubicados en el territorio nacional en días y horarios que mejor se adapten a las necesidades de sus clientes, usuarios y población en general, considerando también la suspensión de actividades para determinadas sucursales, agencias, oficinas y puntos de venta, por situaciones de feriados establecidos a nivel nacional disposiciones del Órgano Ejecutivo Nacional, celebración del Día Intercontinental del Seguros y cambio de horario de atención....las compañías de seguros y las empresas corredoras de seguros que presten servicios de atención de reclamos y siniestros deberán mantener una Línea Gratuita para al recepción de llamadas de denuncia o consulta de clientes, usuarios y público en general del mismo modo,...prestan servicio de atención de reclamos y siniestros deberán organizar a su personal en turnos adecuados..."*.

CONSIDERANDO:



Que, el numeral I del Artículo 169 de la Ley N° 065 de Pensiones de 10 de diciembre de 2010 establece que, el Organismo de Fiscalización estará representado por una Directora o Director Ejecutivo, quien se constituirá en la Máxima Autoridad Ejecutiva de la entidad y ejercerá la representación institucional.



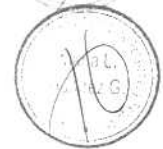
Que, en virtud a la normativa enunciada, mediante Resolución Suprema N° 26242 de 16 de enero de 2020, ha sido designado el Lic. Cristian Erick Decormis Chávez como Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros-APS.

POR TANTO:



El Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS, en uso de las atribuciones conferidas por ley,

RESUELVE:



PRIMERO.- Aprobar el Reglamento de Atención para Operadores del Mercado de Seguros en sus cinco Capítulos, diez Artículos, una Disposición Transitoria, una

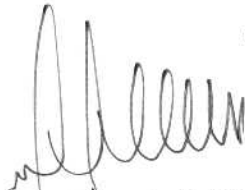
Disposición Final, que forma parte inseparable de la presente Resolución Administrativa.

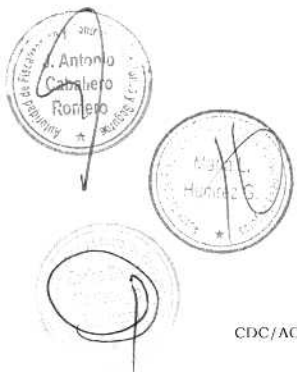
SEGUNDO.- Dejar sin efecto la Resolución Administrativa APS/DJ/DS N° 933/2018 de 25 de julio de 2018 y toda resolución administrativa o acto administrativo que contradiga lo dispuesto en el presente Resolución Administrativa.

TERCERO.- La presente Resolución Administrativa entrará en vigencia a partir de su notificación expresa.

CUARTO.- La Dirección de Seguros, en coordinación con el Área de Atención al Ciudadano quedan encargadas de observar el correcto cumplimiento de la presente Resolución Administrativa.

Regístrese, notifíquese y archívese.


Cristian Decormis Chávez
DIRECTOR EJECUTIVO
Autoridad de Fiscalización y Control
de Pensiones y Seguros - APS



CDC/ACR/MHG/CMB/MEV

Página 4 de 8

REGLAMENTO DE ATENCIÓN PARA OPERADORES DEL MERCADO DE SEGUROS

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. (Objeto). El presente Reglamento, tiene por objeto regular el horario que deben cumplir los Operadores del Mercado de Seguros en sus respectivos Puntos de Atención.

Artículo 2. (Ámbito de Aplicación). El presente Reglamento es de cumplimiento y aplicación obligatoria por las Entidades Aseguradoras, Corredoras de Seguros y Auxiliares del Seguro constituidos como personas jurídicas autorizadas y registrados en la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros-APS.

Artículo 3. (Definiciones). A efectos de la aplicación del presente Reglamento, se establece las siguientes definiciones de carácter descriptivo y no limitativo:

- **OPERADOR DEL MERCADO DE SEGUROS.-** Persona jurídica, debidamente autorizada por la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS para operar y prestar servicios en el Mercado de Seguros del Estado Plurinacional de Bolivia como Entidad Aseguradora y/o Reaseguradora, Corredora de Seguros o Reaseguros, o Auxiliar del Seguro (Asesor en Seguros, Ajustador y Liquidador de reclamos, Inspector de Averías, e Investigadores de siniestros).
- **PUNTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.** Espacio físico, habilitado por un Operador del Mercado de Seguros para la prestación de sus Servicios al Público en General, el cual cuenta con autorización de apertura y funcionamiento, por tiempo indefinido, emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, pudiendo ser: Oficina Central, Sucursal, Agencia, Oficina y Punto de venta, dependiendo el tipo de Operador del Mercado de Seguros.

CAPÍTULO II DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN

Artículo 4. (Días y horas de atención). Los Operadores del Mercado de Seguros deben establecer horarios en sus Puntos de Atención ubicados en el territorio nacional, en los

días y horarios que mejor se adapten a las necesidades de sus clientes, usuarios y población en general, en el marco de las directrices establecidas en la presente Resolución.

Para todos los casos, los Operadores del Mercado de Seguros deberán establecer horarios de al menos ocho (8) horas diarias (salvo domingos y feriados) hasta cumplir las cuarenta (40) horas semanales dispuestas en la normativa vigente. Por otra parte los Operadores deberán cumplir cabalmente toda la normativa laboral y social aplicable.

Artículo 5. (Obligación de comunicación).

- I. A los efectos del artículo anterior, los Operadores del Mercado de Seguros, deberán comunicar a la APS, al inicio de cada gestión anual, los días y horarios de atención en sus diversas oficinas y puntos, exhibiendo permanentemente, en un lugar visible, el horario y días de atención a clientes, usuarios y población en general.
- II. Todo cambio en los horarios y días de atención en cualquier punto de atención a nivel nacional, debe ser comunicado por escrito a la APS dentro de los siguientes tres (3) días de hacerse efectivo dicho cambio, debiendo tomar de manera anticipada las medidas adecuadas y pertinentes para comunicar las modificaciones a sus clientes, usuarios y público en general. Se salva de esta disposición lo dispuesto en el artículo 6 de este Reglamento.
- III. La información sobre los días y horarios de atención deben estar disponibles en sus diversos Puntos de Atención, así como en las diversas plataformas digitales que sean empleadas por los Operadores del Mercado, discriminando, de ser necesario, los diferentes días y horarios de atención en cada Punto de Atención.

CAPÍTULO III SUSPENSIÓN Y CAMBIO TEMPORAL DE HORARIO DE ATENCIÓN

Artículo 6. (Suspensión de la Atención). I. Los Operadores del Mercado de Seguros, podrán suspender la atención a Clientes, Usuarios y Población general, en todos o cualquiera de sus Puntos de Atención al Cliente, solamente en las siguientes situaciones:

- a) Feriados establecidos oficialmente a nivel Nacional, Departamental y/o Municipal.

- b) Disposición del Órgano Ejecutivo Nacional, los Gobiernos Autónomos Departamentales o Municipales, que determine excepcionalmente la suspensión de todas las actividades Públicas y Privadas.
 - c) Celebración del Día Intercontinental del Seguro, la cual aplicará solamente para el mismo 14 de mayo de cada gestión, no pudiendo trasladarse a otro día.
 - d) Por determinación de la Gerencia General u órgano equivalente del Operador del Mercado de Seguros, en situaciones de Caso Fortuito o Fuerza Mayor, entre las cuales de forma enunciativa y no limitativa están: incendios, terremotos, riadas, manifestaciones violentas, ocupación indebida de instalaciones, actos de terrorismo, amenazas, paros y otros, que imposibiliten al Operador del Mercado de Seguros proporcionar sus servicios y/o produzca una falta de garantía en la seguridad en sus instalaciones y operaciones, a fin de precautelar la seguridad de su personal, Clientes, Usuarios y Población en general.
 - e) Por Instrucción de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS que declare suspensión de actividades de las Entidades Supervisadas, en situaciones de extrema gravedad que afecten el interés nacional.
- I. En los casos establecidos precedentemente, el Operador del Mercado de Seguros, debe comunicar a la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, la suspensión de la atención de cualquiera de sus Puntos de Atención al Cliente hasta dentro de los siguientes tres (3) días de concluido el periodo de suspensión de la atención, y debiendo, además debiendo tomar de manera oportuna las medidas adecuadas y pertinentes para comunicar las modificaciones a sus clientes, usuarios y público en general y en los casos que corresponda, evitando ocasionar perjuicio a los asegurados, beneficiarios y tomadores del seguro para el cómputo de plazos y otros.

Artículo 7. (Cambio temporal de horario de Atención). Los Operadores del Mercado de Seguros, podrán cambiar de manera temporal el Horario de Atención a Clientes, Usuarios y Población en general, de cualquiera de sus Puntos de Atención al Cliente debiendo comunicar de tal cambio a la APS con una antelación no menor a tres (3) días, informando el tiempo o plazo por el cual se modificará temporalmente el horario y debiendo además, tomar las medidas pertinentes para informar de tal situación de los clientes, usuarios y público en general evitando generar cualquier tipo de perjuicio a los asegurados, beneficiarios y tomadores del seguro para el cómputo de plazos y otros.

CAPÍTULO IV

ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SINIESTROS

Artículo 8. (Días y horarios de atención). Todas las Compañías de Seguros y las empresas corredoras de seguros que presten servicios de atención de reclamos y siniestros, deberán mantener líneas de comunicación efectivas para la recepción de llamadas de denuncia o consulta de clientes, usuarios y público en general. Sin perjuicio de ello, tanto las aseguradoras como las corredoras que prestan servicios de atención de reclamos y siniestros, deberán organizar a su personal en turnos adecuados, para prestar atención directa, inmediata y personalizada a sus clientes, usuarios y público en general.

CAPÍTULO V

CONTROL Y FISCALIZACIÓN

Artículo 9. (Seguimiento y Control). La Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, a través de la Dirección de Seguros, podrá verificar en cualquier momento que los Operadores del Mercado de Seguros cumplan con lo establecido en el presente Reglamento.

Artículo 10. (Infracciones y Sanciones). El incumplimiento a lo establecido en el presente Reglamento, será sancionado previo Proceso Administrativo conforme lo establecido en el Reglamento de Infracciones y Sanciones del Mercado de Seguros.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

DISPOSICIÓN ÚNICA.- Las compañías de Seguros, como las Corredoras deberán tomar medidas de comunicación y difusión adecuadas y pertinentes a fin de socializar entre sus clientes y asegurados, así como el público en general, sus cambios de horarios.

DISPOSICIONES FINALES

DISPOSICIÓN ÚNICA.- Los Operadores del Mercado de Seguros, deberán enviar a la APS, por esta única vez, sus modificaciones y cambios de horarios de atención en sus diversos puntos de atención, hasta dentro de los siguientes treinta (30) días de publicada y notificada la presente Resolución.

**AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL
DE PENSIONES Y SEGUROS - APS**

En la Ciudad de LAPAZ a Horas 11:15 del día 19
de MARZO de 2020 notifiqué con RESOLUCION
ADMINISTRATIVA N° 458/2020 de
fecha 17/4/2020 emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control de
Pensiones y Seguros a KIEFFER & ASOCIADOS
SA CORREDORES DE SEGUROS a través de su
REPRESENTANTE LEGAL

APS

AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



**AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL
DE PENSIONES Y SEGUROS - APS**

En la Ciudad de LAPAZ a Horas 11:19 del día 19
de MARZO de 2020 notifiqué con RESOLUCION
ADMINISTRATIVA N° 458/2020 de
fecha 17/4/2020 emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control de
Pensiones y Seguros a ALIANZA COMPAÑIA DE
SEGUROS Y REASEGUROS S.A. a través de su
REPRESENTANTE LEGAL



**AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL
DE PENSIONES Y SEGUROS - APS**

En la Ciudad de LAPAZ a Horas 11:24 del día 19
de MARZO de 2020 notifiqué con RESOLUCION
ADMINISTRATIVA N° 458/2020 de
fecha 17/4/2020 emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control de
Pensiones y Seguros a LA VITANICIA SEGUROS
Y REASEGUROS DE VIDA S.A. a través de su
REPRESENTANTE LEGAL

RECIBIDO 19 MAR 2020
La Vitalicia
11:24 am.

**AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL
DE PENSIONES Y SEGUROS - APS**

En la Ciudad de LAPAZ a Horas 11:43 del día 19
de MARZO de 2020 notifiqué con RESOLUCION
ADMINISTRATIVA N° 458/2020 de
fecha 17/4/2020 emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control de
Pensiones y Seguros a CONSULTORES DE
SEGUROS S.A. a través de su
REPRESENTANTE LEGAL



AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS - APS

En la Ciudad de LA PAZ a Horas 10:00 del día 19
de MARZO de 2020 notifiqué con RESOLUCION
ADMINISTRATIVA N° 458/2020 de
fecha 17/MAR/2020 emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control de
Pensiones y Seguros a IBA CORREDORES Y
ASESORES DE SEGUROS S.R.L. a través de su
REPRESENTANTE LEGAL



AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS - APS

En la Ciudad de LA PAZ a Horas 10:42 del día 19
de MARZO de 2020 notifiqué con RESOLUCION
ADMINISTRATIVA N° 458/2020 de
fecha 17/MAR/2020 emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control de
Pensiones y Seguros a BISA SEGUROS Y
REASEGUROS S.A. a través de su
REPRESENTANTE LEGAL



AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS - APS

En la Ciudad de LAPAZ a Horas 11:00 del día 19
de MARZO de 2020 notifiqué con RESOLUCION
ADMINISTRATIVA N° 458/2020 de
fecha 17/MAR/2020 emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control de
Pensiones y Seguros a SUDAMERICANA S.R.L.
REPRESENTANTE LEGAL



AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS - APS

En la Ciudad de LA PAZ a Horas 11:20 del día 19
de MARZO de 2020 notifiqué con RESOLUCION
ADMINISTRATIVA N° 458/2020 de
fecha 17/MAR/2020 emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control de
Pensiones y Seguros a RISK REINSURANCE
BROKER S.A. a través de su
REPRESENTANTE LEGAL



**AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL
DE PENSIONES Y SEGUROS - APS**

En la Ciudad de LAPAZ a Horas 11:49 del día 19
de MARZO de 2020 notifiqué con RESOLUCION
ADMINISTRATIVA N° 458/2020 de
fecha 19/MAR/2020 emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control de
Pensiones y Seguros a CONSULTORES DE
SERVICIOS LTDA. a través de su
REPRESENTANTE LEGAL



**AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL
DE PENSIONES Y SEGUROS - APS**

En la Ciudad de LAPAZ a Horas 12:00 del día 19
de MARZO de 2020 notifiqué con RESOLUCION
ADMINISTRATIVA N° 458/2020 de
fecha 19/MAR/2020 emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control de
Pensiones y Seguros a DELTA BROKERS INSURANCE
S.A. CORREDORES DE SEGUROS a través de su
REPRESENTANTE LEGAL



**AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL
DE PENSIONES Y SEGUROS - APS**

En la Ciudad de LAPAZ a Horas 12:50 del día 20
de MARZO de 2020 notifiqué con RESOLUCION
ADMINISTRATIVA N° 458/2020 de
fecha 19/MAR/2020 emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control de
Pensiones y Seguros a ASOCIACION ACCIDENTAL
FISO a través de su
REPRESENTANTE LEGAL



**AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL
DE PENSIONES Y SEGUROS - APS**

En la Ciudad de _____ a Horas _____ del día _____
de _____ de _____ notifiqué con _____
de _____
fecha _____ emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control de
Pensiones y Seguros a _____
a través de su _____