

REGLAMENTO DE ATENCIÓN PARA OPERADORES DEL MERCADO DE SEGUROS

SECCIÓN 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.

SECCIÓN 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 deben 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 deben cumplir cabalmente toda la normativa laboral y social aplicable.

Los Operadores del Mercado de Seguros deben contar con personal para la recepción de correspondencia de la APS, manteniendo el mismo horario que la Autoridad Reguladora.

Artículo 5. (Obligación de Comunicación). I. A los efectos del artículo anterior, los Operadores del Mercado de Seguros deberán comunicar a la APS, hasta el décimo (10) día hábil del mes de enero de cada gestión anual, los días y horarios de atención en sus diversos puntos de atención, 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.

SECCIÓN 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.

II. 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.

SECCIÓN 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.

SECCIÓN 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 PRIMERA. 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.

DISPOSICIÓN SEGUNDA. Los Operadores del Mercado de Seguros, excepcionalmente para la gestión 2023, tienen la obligación de remitir a la APS hasta el 10 de marzo de 2023, los días y horarios de atención en sus diversas Oficinas y Puntos de Atención al Cliente.

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.