

## **MECANISMOS DE PROTECCIÓN**

### **CONSULTA**

#### **Respuesta a Consultas**

##### **Solicitud:**

Deberá formularse en papel sellado del Distrito Metropolitano de Caracas, en su defecto, en papel común con timbres fiscales de acuerdo a lo dispuesto en el párrafo tercero del artículo 31 del Decreto con Fuerza y Rango de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Timbre Fiscal del 22 de Octubre de 1999, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.416 de fecha 22 de Diciembre de 1999, en concordancia con lo establecido en los artículos 13 y 26 de la ordenanza de Timbre Fiscal del Distrito Metropolitano de Caracas publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Metropolitano de Caracas N° 15 Extraordinaria de fecha 12 de Noviembre de 2003 (0,02 [Unidades Tributarias](#) por cada folio) y firmada por los interesados.

##### **Procedimiento:**

La Superintendencia de la Actividad Aseguradora emitirá respuesta a la consulta dentro de un plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud (artículo 5 de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos).

##### **Lugar de entrega:**

Dirección: Av. Venezuela, Torre del Desarrollo, El Rosal, Municipio Chacao, Zona Metropolitana de Caracas, Venezuela, Código Postal 1060 Teléfono: (58-0212) 905-1611 (Master)

### **DENUNCIA**

#### **Requisitos para formular Denuncias por los Asegurados**

##### **Solicitud:**

Deberá formularse en papel sellado del Distrito Metropolitano de Caracas, en su defecto, en papel común con timbres fiscales de acuerdo a lo dispuesto en el párrafo tercero del artículo 31 del Decreto con Fuerza y Rango de Ley de

Reforma Parcial de la Ley de Timbre Fiscal del 22 de Octubre de 1999, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.416 de fecha 22 de Diciembre de 1999, en concordancia con lo establecido en los artículos 13 y 26 de la ordenanza de Timbre Fiscal del Distrito Metropolitano de Caracas publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Metropolitano de Caracas N° 15 Extraordinaria de fecha 12 de Noviembre de 2003 (0,02 [Unidades Tributarias](#) por cada folio) y firmada por los interesados, o por el formulario de [Denuncia](#).

#### **Documentos:**

Deberá acompañarse al escrito de denuncia copia del condicionado de la póliza de seguros suscrita; la carta de rechazo, en caso de que exista; y la notificación del siniestro ante la empresa de seguros, así como todo documento que pruebe el hecho denunciado.

#### **Procedimiento:**

Luego de recibida la denuncia y dependiendo del contenido de la misma, se requerirá documentación a la empresa de seguros con el fin de obtener mayor información del caso o, de considerarse que es suficiente su contenido, se procederá a notificar a la parte denunciante y a la empresa aseguradora para que asistan al procedimiento conciliatorio con un funcionario de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora. En este acto ambas partes expondrán sus alegatos con relación con los hechos denunciados, a fin de lograr acuerdos. Culminado el acto, el funcionario levantará un acta en la cual dejará constancia de los argumentos expuestos de cada uno de los sujetos asistentes al acto.

En caso de lograrse algún acuerdo se indicará esta circunstancia en el Acta que se levante. En el supuesto de no obtenerse una conciliación el funcionario de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora se dirigirá a ambas partes para consultarles si aceptan o no la controversia sea sometida a arbitraje por ante la Superintendencia de la Actividad Aseguradora. Si las partes, debidamente facultadas para ello, aceptan que el Superintendente de Seguros intervenga como árbitro arbitrador, el funcionario deberá remitir, de ser el caso, el expediente a la Dirección Legal a fin que se inicie el procedimiento administrativo correspondiente, de acuerdo con las previsiones contenidas en el Reglamento General de la Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros y el Código de Procedimiento Civil.

Si las partes no aceptan la intervención de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora como árbitro en la controversia, se iniciará el procedimiento administrativo correspondiente o se ordenará el archivo del expediente en caso que no hubiesen suficientes elementos para iniciar una averiguación

administrativa. En el primer supuesto, la Superintendencia de la Actividad Aseguradora procederá a emitir el auto de apertura de la averiguación administrativa correspondiente si existe alguna infracción al contenido de la Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros, siendo notificado tal acto a la empresa de seguros, al contratante, asegurado o beneficiario de la póliza y a cualquier interesado en dicho procedimiento; todo ello de conformidad con lo previsto en el artículo 73 de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos. En dicho auto de apertura se designará un funcionario quien instruirá el expediente respectivo y evacuará todas las pruebas relacionadas con la denuncia interpuesta, asimismo, podrá realizar inspecciones en la sede de la empresa, de conformidad con lo previsto en los artículos 12 y 178 de la Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros, en concordancia con el artículo 26 de su Reglamento General de Aplicación.

Igualmente, según lo establecido en el artículo 48 de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, se abre un lapso probatorio de diez (10) días hábiles contados a partir de la notificación a los interesados, para promover y evacuar, bien de oficio o a solicitud de parte, todas las pruebas relacionadas con el asunto que se investiga.

La Superintendencia de la Actividad Aseguradora tendrá un lapso de cuatro (4) meses para decidir, contados a partir de la apertura de la averiguación, de conformidad con lo establecido en los artículos 60 y 61 de la Ley de Procedimientos Administrativos.

Contra las decisiones de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora podrá interponerse el Recurso de Reconsideración previsto en el artículo 94 de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la notificación.

**Lugar de entrega:**

Dirección: Av. Venezuela, Torre del Desarrollo, El Rosal, Municipio Chacao, Zona Metropolitana de Caracas, Venezuela, Código Postal 1060 Teléfono: (58-0212) 905-1611(Máster)

## **ARBITRAJE**

### **Solicitud de Arbitraje en las controversias que se suscitan entre las Empresas de Seguros, Reaseguros, Intermediarios, Asegurados, Contratantes o Beneficiarios de una Póliza de Seguros**

#### **Solicitud:**

Podrá ser formulada por los sujetos regulados entre sí o entre estos y los tomadores, asegurados, beneficiarios o contratantes de la Actividad Aseguradora.

Esta tramitación de Arbitraje se efectuara previo acuerdo de las partes y se ajustara a lo dispuesto en el Reglamento de aplicación de la Ley de la Actividad Aseguradora, en las Normas para Regular los Mecanismos Alternativos de Soluciones de Conflictos en la Actividad Aseguradora, supletoriamente en la Ley Orgánica de Procedimiento Administrativos, el Código de Procedimiento Civil y la Ley que regula la materia de arbitraje.

#### **Procedimiento:**

Formulada la solicitud de Arbitraje, el Superintendente o la Superintendente de la Actividad Aseguradora notificará a la otra parte en los diez (10) días hábiles siguientes, con el objeto de verificar la aceptación de la controversia. La respuesta deberá ser enviada en un lapso que no exceda de cinco (05) días hábiles, contados a partir de la recepción de la notificación por la parte emplazada (citada). La falta de respuesta se entenderá como una negativa tácita de la intención de someterse al proceso arbitral. El Superintendente de la Actividad Aseguradora deberá notificar a la parte solicitante el resultado de la consulta.

En caso de aceptación del procedimiento de arbitraje, se procederá a la notificación de las partes, a los fines de la firma de la Cláusula Compromisoria ante los servidores públicos que se designe a este efecto.

Este proceso no podrá exceder de cuatro (04) meses, incluyendo el lapso para decidir, el Árbitro Arbitrador optará por dictar las medidas cautelares que considere necesarias respecto al objeto de litigio y exigir garantía suficiente a la parte solicitante.

El laudo arbitral pone fin al procedimiento arbitral y será de obligatorio cumplimiento para las partes intervinientes. En caso de no ser cumplido

voluntariamente, el interesado solicitara que sea instruido conforme al procedimiento de ejecución de sentencias.

Contra el laudo arbitral solo procede el recurso de nulidad, todo esto de conformidad con lo establecido en las Normas para Regular los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en la Actividad Aseguradora, y las Normas que regulen la materia.

**Lugar de entrega:**

Dirección: Av. Venezuela, Torre del Desarrollo, El Rosal, Municipio Chacao, Zona Metropolitana de Caracas, Venezuela, Código Postal 1060 Teléfono: (58-0212) 905-1611 (Máster)

**ACTO CONCILIATORIO**

El procedimiento conciliatorio tiene como finalidad, resolver las controversias que se susciten, entre el tomador, asegurado, beneficiario, contratante y el sujeto regulado con ocasión a la ejecución del contrato de seguro o del contrato de medicina prepagada.

**Solicitud:**

Podrá formularse:

1) Mediante un escrito simple en papel común, el cual deberá consignarse en la Oficina de Atención Ciudadana de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora. Dicho escrito deberá estar dirigido al Superintendente de la Actividad Aseguradora e indicar los siguientes datos:

- Nombre y apellido, nacionalidad, número de la cédula de identidad o pasaporte del tomador, asegurado, beneficiario o contratante, y de su representante, si es el caso; estado civil, domicilio, profesión, correo electrónico, número de teléfono local y celular.
- Nombre del sujeto regulado (empresa de seguro o de medicina prepagada), número y tipo de póliza o contrato, número y fecha del siniestro, si es el caso
- Resumen de los hechos, razones y pedimentos correspondientes, que se tenga contra el sujeto regulado, así como referencia de los anexos que acompañan el escrito, si es el caso
- La firma del solicitante y/o del representante que efectúa la solicitud en su nombre.



2) A través de nuestra página web ([www.sudeseq.gob.ve](http://www.sudeseq.gob.ve)). Para que la solicitud efectuada mediante nuestra página web, pueda ser tramitada exitosamente, deberá proceder a llenar todos los campos de la planilla electrónica en forma correcta y adjuntar todos aquellos documentos relevantes que considere para el mejor conocimiento del asunto.

**Documentos:**

- Copia de la cédula de identidad o pasaporte del interesado y de su representante, si es el caso.
- Original de autorización simple y en papel común, o instrumento poder, mediante el cual se especifique la identificación del representante, si es el caso.
- Documentación que sea relevante en el asunto planteado.

**Procedimiento:**

Recibido y analizado el escrito, se dará inicio al procedimiento conciliatorio. Se procederá a notificar, en un lapso mínimo de diez (10) días hábiles de anticipación al acto conciliatorio, tanto al solicitante como al sujeto regulado, a los fines de informar a las partes la fecha, hora y lugar del mismo. La asistencia a los actos conciliatorios es obligatoria para las partes intervinientes en el procedimiento y se considerará inasistente la parte que comparezca quince

(15) minutos después de la hora prevista para el acto conciliatorio. El mismo estará dirigido por un servidor público (abogado conciliador) adscrito a la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

En el acto conciliatorio, las partes expondrán sus alegatos y/o razones con relación a los hechos denunciados, con la finalidad de procurar acuerdos que permitan la controversia dirimida. El conciliador levantará un acta en la cual se dejará constancia de los argumentos expuestos por cada uno de los asistentes y del resultado del acto.

Como consecuencia de la celebración del acto conciliatorio, podrá obtenerse:

1. El diferimiento del acto conciliatorio para una nueva oportunidad; a los fines de esclarecer las circunstancias relacionadas con el hecho denunciado;
2. El acuerdo entre las partes, razón por la cual se indicará en el acta las condiciones para el cumplimiento del mismo;
3. El no acuerdo entre las partes, en donde se deja constancia por parte del servidor público de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, de las

resultas del acto conciliatorio, quien remitirá el expediente respectivo a la Dirección Legal de este organismo, a los fines de efectuar las investigaciones correspondientes en cuanto a la conducta asumida por el sujeto regulado, en torno al caso planteado, a los fines de verificar si incurrió en alguno de los ilícitos establecidos en la Ley de la Actividad Aseguradora.

**Lugar de Entrega:**

La solicitud deberá ser consignada en la Oficina de Atención Ciudadana de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, ubicada en la Av. Venezuela, Torre del Desarrollo, El Rosal, Municipio Chacao, Zona Metropolitana de Caracas, Venezuela, Código Postal 1060 Teléfonos: (58-0212) 905-1611 (Máster)