

Nº SAA-07-0129-2025

Caracas, 20 de noviembre de 2025

CIRCULAR
SUJETOS REGULADOS

La Superintendencia de la Actividad Aseguradora, en el ejercicio de sus atribuciones conferidas en el artículo 6, numerales 1, 2 y 3 de la Ley de la Actividad Aseguradora¹, con el propósito de optimizar el trámite de la publicidad de los sujetos regulados y tomando en consideración la favorable adaptación de los mismos a las exigencias de la norma prudencial que regulan la materia², se dicta lo siguiente:

PRIMERO: A partir del 1º de enero de 2026, se autoriza la divulgación de publicidad por parte de los sujetos regulados sin necesidad de aprobación previa de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora (Sudeaseg).

SEGUNDO: La Sudeaseg se reserva el derecho de revisar cualquier publicidad divulgada bajo este régimen y podrá ordenar su modificación, suspensión o prohibición en caso de detectar incumplimientos a la normativa aplicable, o cuando se menoscaben los derechos de tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios o afiliados, sin perjuicio de las sanciones correspondientes.

TERCERO: Los sujetos regulados asumen plena responsabilidad por el contenido, veracidad y exactitud de la publicidad que difundan.

CUARTO: En el caso específico de la publicidad realizada a través de redes sociales, la Sudeaseg podrá utilizar las reacciones o comentarios generados en dichas plataformas como parte de su proceso de revisión. Cuando la publicidad amerite ser modificada, suspendida o prohibida, la instrucción será comunicada mediante mensaje privado enviado a través de la misma red social utilizada por el sujeto regulado.

¹ Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.770, Extraordinario de fecha 29/11/2023

² Normas para la Divulgación y Publicidad en la Actividad Aseguradora, Providencia N° SAA-01-0504-2024, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.835 de fecha 03/09/2024.

En consecuencia, las cuentas de redes sociales de los sujetos regulados deberán permanecer accesibles para la supervisión de este Órgano. Cualquier acción destinada a obstaculizar dicha supervisión será valorada por la Superintendencia.

Asimismo, es obligatorio etiquetar o mencionar las cuentas oficiales de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora en toda publicidad difundida por redes sociales (Instagram: @SudeasegOficial, Facebook: Superintendencia de la Actividad Aseguradora, LinkedIn: Superintendencia de la Actividad Aseguradora, Mastodon: Superintendencia de la Actividad Aseguradora).

La omisión de esta obligación se entenderá como falta de aprobación de la publicidad, lo que dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en la Ley, previa sustanciación del procedimiento administrativo correspondiente.

QUINTO: Los sujetos regulados deberán difundir publicidad de carácter educativo sobre la actividad aseguradora, con el objetivo de informar y concienciar a la población acerca de su importancia y beneficios.

SEXTO: Los sujetos regulados deberán observar los siguientes lineamientos en la elaboración y divulgación de su publicidad:

1. Principio de responsabilidad del sujeto regulado

- 1.1. El sujeto regulado es responsable de que toda publicidad cumpla con la Ley de la Actividad Aseguradora, su Reglamento y las normas dictadas por la Sudeaseg.
- 1.2. La ausencia de aprobación previa no exime de responsabilidad, cualquier incumplimiento detectado será sancionable.

2. Registro interno obligatorio

- 2.1. Cada sujeto regulado debe mantener un archivo digital y físico con todas las piezas publicitarias difundidas (impresas, digitales, audiovisuales). Plazo mínimo de conservación: 5 años.
- 2.2. Dicho archivo debe incluir: fecha de difusión, medio utilizado, público objetivo y versión final de la pieza.
- 2.3. Este registro debe estar disponible para inspección inmediata por la Sudeaseg.

3. Responsable de publicidad

- 3.1. Cada sujeto regulado, persona jurídica, debe designar un responsable de publicidad.

- 3.2. Este será personalmente responsable de la veracidad y legalidad de las piezas publicitarias.
- 3.3. La divulgación de publicidades debe estar respaldada por un acta interna firmada por el responsable de publicidad.
4. **Remisión periódica a la Sudeaseg.** Dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, los sujetos regulados deben remitir un informe de las publicidades divulgadas en el mes anterior, que contenga:
 - 4.1. La información descrita en el Registro Interno obligatorio, detallado en el punto 2.
 - 4.2. Declaración de cumplimiento normativo firmada por el sujeto obligado y, si fuere el caso, por el responsable de publicidad.
5. **Criterios de revisión posterior.** La Sudeaseg podrá verificar que la publicidad:
 - 5.1. No contenga declaraciones, afirmaciones u ofrecimiento falsos, engañosos o que den lugar a la confusión en el público sobre la naturaleza, alcance o condiciones de los contratos de seguros, medicina prepagada o reaseguros.
 - 5.2. No omita información esencial que pueda afectar la decisión del consumidor.
 - 5.3. Utilice términos técnicos sin la debida explicación.
 - 5.4. Se ajuste a los principios de transparencia, veracidad y protección al Tomador, Asegurador, Beneficiario, Contratante, Usuario y Afiliado.
 - 5.5. Cualquier otra exigencia prevista en la normativa aplicable.
6. **Mecanismo de corrección**
 - 6.1. Si la Sudeaseg detecta irregularidades en la publicidad, notificará al sujeto regulado para que suspenda la difusión y presente un plan de corrección.
 - 6.2. En caso de reincidencia, se aplicarán sanciones administrativas conforme a la Ley de la Actividad Aseguradora.
7. **Integración con auditorías externas.** El Superintendente de la Actividad Aseguradora podrá ordenar inspecciones parciales con el objeto de verificar que las publicidades divulgadas por los sujetos regulados estén alineadas con la normativa vigente.
8. **Publicación transparente.** Los sujetos regulados, personas jurídicas, dentro de las 24 horas siguientes a su divulgación, deben incluir en su página web en la sección denominada "Publicidad divulgada", las publicidades difundidas, garantizando acceso a la Sudeaseg.
9. **Notificación inmediata de irregularidades**

- 9.1. Si la Sudeaseg detecta un error en la publicidad, notificará al sujeto regulado en un plazo máximo de 48 horas, y podrá ordenar su modificación, suspensión o prohibición, de forma inmediata.
- 9.2. El no acatamiento a lo ordenado por la Sudeaseg será considerado agravante en la imposición de sanciones.
10. **Supervisión tecnológica**
 - 10.1. La Sudeaseg podrá implementar un sistema digital de monitoreo que rastree publicidad en redes sociales y medios digitales.
 - 10.2. Los sujetos regulados deben garantizar a la Sudeaseg el libre acceso a sus cuentas oficiales para verificación de las publicidades divulgadas.
11. **Escalamiento de sanciones**
 - 11.1. Primera infracción: suspensión inmediata de la pieza y multa económica.
 - 11.2. Reincidencia: suspensión de divulgación de publicidad por un período determinado.
 - 11.3. Infracciones graves o reiteradas: inhabilitación temporal para divulgar publicidad y publicación de la sanción en el portal de la Sudeaseg.
12. **Obligación de advertencias claras.** Toda publicidad relacionada con productos debe incluir la siguiente leyenda, según sea el caso:
 - 12.1. "Consulte condiciones, exclusiones y limitaciones en el contrato de _____"
 - 12.2. En medios digitales, la leyenda debe ser "clickable" y dirigir al detalle del producto. Esto aplica para las empresas de seguros, medicina prepagada y asociaciones cooperativas que realicen actividad aseguradora.
13. **Aspectos a considerar en la divulgación de material publicitario**
 - 13.1. Todo material publicitario divulgado por los sujetos regulados, debe incluir su denominación social, la especificación expresa del tipo de actividad aseguradora que desarrolla y su carácter sin usar abreviaturas, así como su número de credencial o código de registro otorgado por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 4 de las Normas para la Divulgación y Publicidad en la Actividad Aseguradora.
 - 13.2. Las publicidades realizadas por los sujetos regulados, que incluyan la mención de productos de seguros o de medicina prepagada, deberán indicar el número de providencia y la fecha de autorización del producto. Esta información podrá incluirse dentro de la propia publicidad; en el caso de divulgación a través de redes sociales, pueden indicarla en el copy o en la imagen que acompaña la publicación. Se exceptúan de esta disposición las publicidades realizadas por los sujetos regulados

que promuevan la contratación de un producto correspondiente a un ramo de seguro de forma genérica, sin hacer referencia a un producto específico, por ejemplo, Póliza de Seguro de Salud, Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil de Vehículos, entre otros.

- 13.3. Toda publicidad en la que se divulguen productos de seguros y de medicina prepagada, deberá señalar que los amparos y exclusiones ofrecidos dependerán de las coberturas previstas en las pólizas comercializadas por las empresas de seguros y asociaciones cooperativas que realicen actividad aseguradora y en los contratos comercializados por las empresas de medicina prepagada.
- 13.4. Las publicidades divulgadas por los intermediarios de la actividad aseguradora, en las que se haga mención a productos de seguros o de medicina prepagada, deben señalar expresamente que quien asume el riesgo y ofrece la cobertura es la empresa de seguros, de medicina prepagada o la asociación cooperativa que realiza actividad aseguradora.
- 13.5. Los canales alternativos que pretendan ser divulgados en las publicidades de los sujetos regulados, deben contar con la autorización de la Sudeaseg para operar como canales alternativos.
- 13.6. En las publicidades que incluyan la mención de terceros, el sujeto regulado deberá contar con la carta de autorización que permita el uso de la imagen o denominación del tercero en dicho material publicitario.
- 13.7. Toda publicidad divulgada por los sujetos regulados, debe abstenerse de contener declaraciones, afirmaciones u ofrecimientos falsos, engañosos o que den lugar a confusión en el público, en particular, incluir ofrecimientos no tangibles ni comprobables, que no estén acordes con las coberturas previstas en los contratos de seguro o de medicina prepagada, o que no prevean las exclusiones de riesgos o situaciones que exoneren de responsabilidad a las empresas de seguros, de medicina prepagada o asociaciones cooperativas que realicen actividad aseguradora.
- 13.8. La información mostrada en las publicidades debe ser clara y completa para evitar interpretaciones erróneas por parte del público, por ende, no puede dejar frases incompletas en la publicidad, ni incluir puntos suspensivos o expresiones que puedan dar a entender que existe omisión de información.
- 13.9. Las personas naturales deben abstenerse de utilizar expresiones en plural que puedan dar a entender que son empresas de seguros, asociaciones cooperativas que realizan actividad aseguradora o sociedades de corretaje, tales como "contáctanos", "nuestro equipo", entre otras.
- 13.10. En los casos de publicidades referentes a la Tarifa de la Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil de Vehículos, aprobada con carácter

general y uniforme, las primas y sumas aseguradas deben ser reflejadas en TCR, salvo aquellos casos en que dichos montos sean actualizados de manera automática, de forma diaria, de conformidad con la tasa de cambio oficial publicada por el Banco Central de Venezuela correspondiente a la moneda extranjera en la que se esté divulgando el producto, por ejemplo, euros o dólares.

- 13.11. Los intermediarios de la actividad aseguradora que pretendan divulgar en sus publicidades tasas, primas o sumas aseguradas, deben solicitar previamente a las empresas de seguros, de medicina prepagada o asociaciones cooperativas que realicen actividad aseguradora, las tarifas aprobadas y vigentes, correspondientes a los productos que deseen publicitar. En el caso de que se contemplen pagos de prima con periodicidades inferiores a un año, como facilidad de pago, la póliza debe contener la cláusula de fraccionamiento de primas o, en su defecto, el anexo correspondiente. Dicho fraccionamiento debe coincidir con lo estipulado en el reglamento actuarial previamente aprobado.
- 13.12. Las empresas de seguros, de medicina prepagada y asociaciones cooperativas que realicen actividad aseguradora solo podrán divulgar en sus publicidades tasas, primas o sumas aseguradas que estén aprobadas y vigentes a la fecha de difusión del material publicitario. En ningún caso podrán utilizarse tarifas que no estén ajustadas a la Ley de la Actividad Aseguradora y a las normas prudenciales publicadas en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N°6.835 Extraordinario del 3 de septiembre de 2024. Esta obligación se extiende a la información que sea proporcionada a los intermediarios de la actividad, de conformidad con lo señalado en el numeral anterior.
- 13.13. Toda mención a primas, tasas o sumas aseguradas en la publicidad divulgada, debe coincidir con el contenido de los reglamentos actuariales aprobados por la Sudeaseg, para los productos publicitados.
- 13.14. Toda publicidad que haga referencia a coberturas deberá ajustarse fielmente a las denominaciones y condiciones descritas en el producto de seguros o de medicina prepagada previamente aprobado. Se prohíbe la inclusión de coberturas inexistentes, modificadas o presentadas de manera que puedan inducir a error al destinatario.
- 13.15. Queda prohibida toda forma de publicidad comparativa que, directa o indirectamente, menoscabe, desacredite o cause perjuicio a la competencia. Cualquier publicidad que implique comparación deberá limitarse a información objetiva, verificable y que no implique descalificación, tales como "la mejor empresa", "el mejor seguro", "la prima más económica del mercado", entre otros.
- 13.16. Toda publicidad que incluya QR debe garantizar que este direccione al sitio especificado en el material publicitario divulgado. En el caso de que el QR permita la suscripción de un producto con la participación de un

intermediario de la actividad aseguradora, debe suministrar la información de contacto de este, a fin de garantizar a los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes, usuarios y afiliados la asesoría correspondiente.

13.17. Todo logo a ser divulgado por los sujetos regulados – personas naturales, debe contener:

13.17.1. Identificación del sujeto regulado;

13.17.2. Actividad Aseguradora a la que se dedica: (Agente de la Actividad Aseguradora, Corredor de la Actividad Aseguradora, Peritos Avaluadores, Ajustadores de Pérdidas, Inspectores de Riesgo, Actuarios Independientes, entre otros);

13.17.3. Número de inscripción otorgado por este Organismo: ("AAA-XXXX", "CAA-XXXX", entre otros, según corresponda);

13.17.4. Adicionalmente, debe agregar el número de Registro de Información Fiscal (RIF) conforme con lo dispuesto en el literal g), del artículo 11 de la Providencia N.º 0048 de fecha 25 de julio de 2013, que regula el Registro Único de Información Fiscal (RIF), emitida por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT).

13.17.5. En el caso de incluirse iniciales en el logo, deben estar relacionadas con el nombre del sujeto regulado.



OMAR OROZCO GOLMENARES

Superintendente de la Actividad Aseguradora (E)
Resolución N.º 003 de fecha 18 de enero de 2021
G.O.R.B.V. N.º 42.049 de fecha 18 de enero de 2021