

# JUNTA MONETARIA

## RESOLUCIÓN JM-69-2026

Inserta en el punto noveno del acta 24-2026, correspondiente a la sesión celebrada por la Junta Monetaria el 24 de junio de 2026.

**PUNTO NOVENO:** Superintendencia de Bancos eleva a consideración de la Junta Monetaria la propuesta del nuevo Reglamento para la Comercialización Masiva de Seguros.

**RESOLUCIÓN JM-69-2026.** Conocido el oficio número 3704-2026, del 13 de abril de 2026, del Superintendente de Bancos, al que se adjunta el dictamen número 5-2026 de la Superintendencia de Bancos; así como el dictamen número 002-2026, del 28 de mayo de 2026, del Consejo Técnico Asesor en Materia de Seguros, Reaseguros y su Intermediación; y el oficio número 6254-2026, del 19 de junio de 2026, del Superintendente de Bancos en funciones; mediante el cual se eleva a consideración de esta Junta la propuesta del nuevo Reglamento para la Comercialización Masiva de Seguros.

### LA JUNTA MONETARIA

**CONSIDERANDO:** Que el artículo 89 de la Ley de la Actividad Aseguradora dispone que esta Junta reglamentará lo relativo a la comercialización masiva de seguros; **CONSIDERANDO:** Que la comercialización masiva consiste en la utilización de personas jurídicas como canales de distribución de una aseguradora, facilitando la accesibilidad de una mayor cantidad de población a la contratación de coberturas de seguros; **CONSIDERANDO:** Que las pólizas de seguros que se comercialicen a través de las personas jurídicas citadas se deben caracterizar por la simplificación de las condiciones contractuales, para facilitar la comprensión y manejo por parte del asegurado, y ser susceptibles de estandarización; **CONSIDERANDO:** Que derivado de los avances tecnológicos, las aseguradoras podrán expandir sus canales de distribución al hacer uso de medios no tradicionales o canales alternativos, efectuando alianzas estratégicas y/o utilizando plataformas e innovaciones tecnológicas que proporcionen nuevos medios para llegar a los potenciales asegurados y facilitar la contratación de coberturas de seguros; **CONSIDERANDO:** Que es necesario establecer las disposiciones que deben observar las aseguradoras en la comercialización masiva de seguros, referentes a la utilización de otros canales de distribución, a las características de los tipos de seguros, responsabilidad que asumen, contenido mínimo de los contratos mercantiles de comercialización, requisitos que deben reunir los comercializadores y los sistemas de atención a los asegurados; **CONSIDERANDO:** Que en el dictamen número 5-2026 de la Superintendencia de Bancos se concluye que a efecto de modernizar la normativa vigente y atender las necesidades del mercado asegurador guatemalteco al integrar el uso de la tecnología y los medios electrónicos, con el objetivo de facilitar la contratación de seguros y ampliar la cobertura hacia nuevos segmentos de la población con opciones más accesibles y adaptadas a las necesidades se hace necesario emitir un nuevo Reglamento para la Comercialización Masiva de Seguros; **CONSIDERANDO:** Que el Consejo Técnico Asesor en Materia de Seguros, Reaseguros y su Intermediación, en dictamen número 002-2026, del 28 de mayo de 2026, recomendó a esta Junta la aprobación del referido reglamento,

### POR TANTO:

Con base en lo considerado y con fundamento en lo dispuesto en los artículos 26, inciso I, y 64 de la Ley Orgánica del Banco de Guatemala; 89 y 115 de la Ley de la Actividad Aseguradora; así como tomando en cuenta los oficios número 3704-2026 y 6254-2026, del 13 de abril y 19 de junio de 2026, respectivamente, ambos de la Superintendencia de Bancos; el dictamen número 5-2026 de la Superintendencia de Bancos; y el dictamen número 002-2026, del 28 de mayo de 2026, del Consejo Técnico Asesor en Materia de Seguros, Reaseguros y su Intermediación,

### RESUELVE:

1. Emitir, conforme anexo a la presente resolución, el Reglamento para la Comercialización Masiva de Seguros.
2. Dergogar la resolución JM-73-2015, a partir de la vigencia del nuevo reglamento.
3. Autorizar a la secretaría de esta junta para que publique la presente resolución en el diario oficial y en otro periódico, la cual entrará en vigencia el día de su publicación.



BANCO DE GUATEMALA  
Junta Monetaria  
GUATEMALA, C. A.

José Fernando Monteros Portillo  
Secretario  
Junta Monetaria

### ANEXO A LA RESOLUCIÓN JM-69-2026

## REGLAMENTO PARA LA COMERCIALIZACIÓN MASIVA DE SEGUROS

### CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1. Objeto.** Este reglamento tiene por objeto regular lo relativo a la venta de seguros que realizan las aseguradoras autorizadas para operar en el país en forma de comercialización masiva.

**Artículo 2. Definiciones.** Para los efectos de este reglamento se establecen las definiciones siguientes:

**Comercializador masivo de seguros:** Es la persona jurídica legalmente constituida en el país, cuyo giro principal es distinto a la intermediación de seguros; con quien la aseguradora celebra un contrato mercantil de comercialización, para que en su nombre realice la venta de seguros; y, que permite utilizar métodos no tradicionales o canales alternativos como plataformas digitales, alianzas estratégicas y/o puntos de comercialización, entre otros.

**Contrato mercantil de comercialización:** Se refiere al contrato, acuerdo comercial, convenio u otro equivalente, que la aseguradora celebra con el comercializador masivo de seguros para la venta de seguros de conformidad con este reglamento.

**Artículo 3. Políticas y procedimientos.** El Consejo de Administración de la aseguradora, o quien haga sus veces, deberá aprobar las políticas y procedimientos para la venta de seguros a través del comercializador masivo de seguros, de acuerdo con el sistema para la administración integral de riesgos; asimismo, deberá aprobar las modificaciones respectivas.

Las políticas que se aprueben deben establecer el medio y producto de seguros a comercializar e incluir los procedimientos para garantizar el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en los respectivos contratos mercantiles de comercialización de seguros.

**Artículo 4. Responsabilidad.** Las aseguradoras serán directamente responsables por los contratos de seguros vendidos en su nombre, a través del comercializador masivo de seguros; del cumplimiento de las condiciones generales de los contratos de seguros; de los errores u omisiones ocurridos en la venta del seguro; y, del pago de las obligaciones a los asegurados o beneficiarios conforme los términos convenidos y dentro de los plazos que se indican en la ley. Asimismo, serán responsables de velar por:

- a) Que en la publicidad, promoción y oferta de seguros se identifique como mínimo la denominación social o nombre comercial de la aseguradora y sus medios de contacto; y, cuando aplique verificar que, en la

constancia de aceptación por la venta del seguro, se incluya el texto siguiente: "(denominación social de la aseguradora) es responsable por los seguros vendidos por cuenta de ésta, a través de (nombre del comercializador masivo de seguros)"; y,

- b) Que los medios digitales o electrónicos cuenten con medidas de seguridad relativas para su utilización, que incluyan la aprobación de los términos y condiciones sobre el uso de estas herramientas por parte de los contratantes y asegurados; y, de que mantenga disponible y actualizada para consultas, la información del seguro contratado en la correspondiente plataforma digital.

### CAPÍTULO II DE LA COMERCIALIZACIÓN

**Artículo 5. Tipos de seguros.** Las aseguradoras podrán vender, a través del comercializador masivo de seguros, los tipos de seguros de los ramos de vida o de personas y de daños que cumplan con las características siguientes:

- a) Que las condiciones de las pólizas de seguros estén redactadas de manera precisa, sin mayor complejidad técnica, fácil comprensión y manejo para el asegurado, por lo que, se debe identificar la cobertura principal y, cuando aplique, las coberturas adicionales deben estar relacionadas con la cobertura principal, así como describir las exclusiones que correspondan; y, contemplar procedimientos simplificados para la contratación del seguro, pago de la prima, presentación del reclamo, pago de las indemnizaciones y para la terminación anticipada o rescisión de la póliza; y,
- b) Que las pólizas de seguros sean susceptibles de estandarización, es decir que las condiciones de las pólizas de seguros sean iguales para cada clase de riesgo que se proteja, por lo que, no deben contener tratamientos diferenciados entre los asegurados o los intereses asegurables; y, las exclusiones que en su caso se establezcan, deben ser de carácter general para todos los asegurados.

**Artículo 6. Requisitos.** Las aseguradoras podrán vender seguros a través del comercializador masivo de seguros que reúna los requisitos mínimos siguientes:

- a) Que se encuentre legalmente constituido en el país e inscrito en el registro que corresponda; y,
- b) Que se encuentre inscrito y actualizado en el Registro Tributario Unificado.

El contrato mercantil de comercialización que suscriba la aseguradora con el comercializador masivo de seguros deberá estar debidamente documentado en el expediente respectivo.

**Artículo 7. Contenido del contrato mercantil de comercialización.** El contrato mercantil de comercialización que las aseguradoras suscriban con el comercializador masivo de seguros deberá contener, como mínimo, las condiciones siguientes:

- a) Los derechos y obligaciones de las partes;
- b) La descripción del ramo y tipos de seguros a comercializar; y,
- c) Las causales por las cuales puede ser rescindido el contrato.

**Artículo 8. Obligaciones del comercializador masivo de seguros.** Son obligaciones del comercializador masivo de seguros:

- a) Proporcionar al público única y exclusivamente la información que le sea entregada por la aseguradora en relación con los productos de seguros que comercializa;
- b) Informar al público que la responsabilidad sobre los seguros vendidos recae directamente en la aseguradora correspondiente;
- c) Informar al público la calidad con que actúa para comercializar seguros;
- d) Remitir la información periódica u ocasional que le requiera la aseguradora; y,
- e) Entregar a la aseguradora las primas cobradas en los plazos pactados.

**Artículo 9. Obligaciones en materia de prevención y represión del lavado de dinero u otros activos y del financiamiento del terrorismo.** Las aseguradoras serán directamente responsables del cumplimiento de las obligaciones que les impone la legislación para la prevención y represión del lavado de dinero u otros activos y del financiamiento del terrorismo u otras disposiciones dictadas en esas materias, sobre la venta de seguros que realice el comercializador masivo de seguros.

**Artículo 10. Conocimiento del seguro a comercializar.** Las aseguradoras son responsables de proporcionar al comercializador masivo de seguros, la capacitación relacionada con los conocimientos de los productos de seguros que serán vendidos, con la finalidad de brindar información adecuada a los potenciales asegurados; y, cuando corresponda, del uso de los medios digitales o electrónicos a utilizar en la venta del seguro.

**Artículo 11. Entrega de la póliza de seguro.** Las aseguradoras estarán obligadas a entregar a los contratantes y/o asegurados una póliza de seguro al momento de la celebración del contrato de seguro o una constancia de aceptación. Esta constancia de aceptación deberá contener como mínimo: identificación y contactos de la aseguradora, nombre del contratante y/o asegurado, coberturas y exclusiones del seguro, el lugar o la forma para presentar el aviso del siniestro o reclamo, así como el procedimiento y plazo para la entrega posterior de la póliza.

**Artículo 12. Pago de primas.** Para los efectos del seguro, las primas que hubiesen sido pagadas por los contratantes y/o asegurados por medio del comercializador masivo de seguros se considerarán abonadas a la aseguradora en la misma fecha en que fueron recibidas por éste.

**Artículo 13. Comunicaciones.** Las comunicaciones hechas por el contratante y/o asegurado o, en su caso, por el beneficiario al comercializador masivo de seguros, en relación con el seguro contratado, se considerarán como presentadas a la aseguradora.

Las comunicaciones entre la aseguradora, los contratantes y/o asegurados, así como beneficiarios, podrán realizarse utilizando medios digitales o electrónicos para lo cual deberá observarse, en lo aplicable, la Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas; y otras que regulen la materia. Dichos medios deberán garantizar la entrega, recepción, integridad, seguridad, disponibilidad, confidencialidad y conservación de la información.

Asimismo, las aseguradoras deberán contar con sistemas de atención que permitan a los contratantes, asegurados o beneficiarios recibir asistencia oportuna.

**Artículo 14. Información de los asegurados.** La información de los asegurados que hayan contratado el seguro por medio del comercializador masivo de seguros, debe ser almacenada en las herramientas o sistemas informáticos de la aseguradora; así como el historial de cambios. Dicha información debe incluir, entre otros, lo siguiente: nombre del comercializador masivo de seguros, nombre del contratante y asegurado; número de documento personal de identificación; número de póliza; ramo y tipo de seguro; prima; y, suma asegurada, a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del contrato de seguro.

**Artículo 15. Comercialización masiva mediante entidades bancarias.** Cuando el comercializador masivo sea una entidad bancaria, ésta podrá realizar la comercialización masiva de seguros por medio de sus agentes bancarios, siempre y cuando se pacte en el contrato celebrado entre el banco y el agente bancario.

**Artículo 16. Pago por servicios.** Las aseguradoras podrán realizar pagos por los servicios prestados por el comercializador masivo de seguros derivado de la venta de seguros, de conformidad con lo establecido en el contrato mercantil de comercialización celebrado entre ambas partes.

### CAPÍTULO III DISPOSICIONES FINALES

**Artículo 17. Envío de información.** Las aseguradoras deberán enviar a la Superintendencia de Bancos información de los comercializadores masivos de seguros, conforme a las instrucciones generales que el órgano supervisor indique.

**Artículo 18. Casos no previstos.** Los casos no previstos en el presente reglamento serán resueltos por la Junta Monetaria, previo informe de la Superintendencia de Bancos.