



BUENOS AIRES, 16 OCT 2013

VISTO el Expediente N° 58.802 del Registro de esta SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN en el que se analiza la conducta de la aseguradora LIDERAR COMPAÑÍA GENERAL DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA, frente a las disposiciones de la Ley N° 20.091 y normativa reglamentaria dictada en consecuencia, y

CONSIDERANDO:

Que se inician las presentes actuaciones en virtud de la nota remitida por la Subgerencia de Relaciones con la Comunidad en la cual informa que LIDERAR COMPAÑÍA GENERAL DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA no había dado cumplimiento con el artículo 5º, punto 3 de la Resolución SSN N° 35.840, modificada por Resolución SSN N° 36.375, en lo que hace a la acreditación anual obligatoria de capacitación en temáticas relacionadas con la protección del consumidor por parte del responsable y los dos (2) asistentes de los Servicios de Atención al Asegurado.

Que mediante Proveído SSN N° 117.429 se concedió a la aseguradora un último plazo de cinco (5) días a fin de que acreditara el efectivo cumplimiento de los extremos observados bajo apercibimiento de iniciar las acciones sumariales que a derecho corresponda.

Que la entidad presentó un certificado de asistencia al curso de capacitación brindado por la Universidad Nacional de San Martín que no se condice con los emitidos por dicha casa de estudios y esta SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN.

Que, por otra parte, la entidad no habría cumplido con la acreditación de la capacitación anual obligatoria tanto del titular del Servicio de Atención al Asegurado como de sus asistentes, incumpliendo así con lo dispuesto en el art. 5, pto. 3, de la Resolución SSN N° 35.840 (texto según Resolución SSN N° 36.375).

Que a los fines de garantizarle a la entidad el ejercicio del derecho de defensa, se le imprimió a las actuaciones el trámite previsto en el art. 82 de la Ley



20.091 y se le corrió el traslado correspondiente de las imputaciones y encuadres aquí efectuados, mediante el dictado del Proveído N° 117.642.

Que la entidad formula descargo, excusándose de los cargos imputados, señalando que encargó a una dependiente la concurrencia al curso de capacitación.

Que la aseguradora alega haber sido defraudada en su buena fe por su dependiente, quien habría fraguado el certificado arriba mencionado.

Que la Resolución SSN N° 35.840, texto conforme Resolución SSN N° 36.375, es clara al indicar en su art. 5, inciso 5) que tanto el Responsable del "Servicio de Atención al Asegurado" como sus Asistentes, deben acreditar anualmente no menos de treinta y dos (32) horas de capacitación en temáticas relacionadas con la protección del consumidor y con la oportunidad de mejoras en la calidad de atención a los consumidores y usuarios por parte de los Servicios de Atención al Asegurado a su cargo.

Que, en razón de ello, la entidad no ha cumplido en acreditar la capacitación de ninguno de los miembros del Servicio de Atención al Asegurado.

Que la conducta de la aseguradora, tendiente a la acreditación de asistencia a un curso mediante un instrumento que claramente no se corresponde con el expedido por este Organismo junto con la Universidad Nacional de San Martín, constituye una gravísima falta cuya entidad no puede soslayarse al meritar la conducta bajo análisis.

Que la alta calificación técnica y jurídica que debe reflejar la conducta de la aseguradora no se corresponde con los argumentos expuestos al momento de efectuar su descargo y, menos aún, al presentar un documento que a todas luces no reviste la formalidad propia de un certificado extendido en el marco de un curso de capacitación extendido por un Organismo Oficial y una Universidad.

Que a lo expuesto cabe agregar que, independientemente de la forma del instrumento acompañado, la entidad no debió pasar por alto que las firmas de los funcionarios obrantes en el documento no se corresponden con la de quienes, a la presunta fecha de su expedición, se encontraban a cargo de la Subgerencia involucrada.



Que igualmente reviste suma gravedad la pretensión de la aseguradora de evadir su responsabilidad imputando la falta observada por este Organismo a su dependiente.

Que en relación al supuesto incumplimiento de las directivas de la empresa por parte de su dependiente, debe señalarse que se trata de una cuestión ajena al organismo y que hace a la esfera de una relación privada de carácter laboral entre empleador y empleada.

Que la supuesta falta que habría cometido aquella y las sanciones que de ésta se derivan para la empleada no obstan al incumplimiento por parte de la entidad, quien tiene a su cargo las obligaciones que la norma dispone.

Que el art. 58 de la Ley 20.091 es claro al disponer que el asegurador no puede alegar la culpa o dolo de sus funcionarios o empleados para excusar su responsabilidad.

Que la Gerencia de Asuntos Jurídicos se expidió en el informe obrante a fs. 35/38, el que es parte integrante de la presente Resolución.

Que los artículos 58º, 67º, inc. e) y 87º de la Ley Nº 20.091 (texto ley Nº 24.241), confieren atribuciones a este Organismo para el dictado de la presente Resolución.

Por ello,

EL SUPERINTENDENTE DE SEGUROS DE LA NACIÓN

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Sancionar a LIDERAR COMPAÑÍA GENERAL DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA con un APERCIBIMIENTO, conforme lo dispuesto en el artículo 58, inc. b) de la Ley Nº 20.091.

ARTÍCULO 2º: Una vez firme la presente Resolución, la Gerencia de Autorizaciones y Registros deberá tomar nota de la medida dispuesta en el artículo 1º.

ARTÍCULO 3º: Se deja constancia que la presente Resolución es apelable en los términos del artículo 83º de la Ley Nº 20.091.

ARTÍCULO 4º: Regístrese, notifíquese por correo certificado con aviso de retorno al domicilio de Reconquista 585, Piso 2º, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con vista



Ministerio de Economía y Finanzas Públicas

Superintendencia de Seguros de la Nación

"2013 – Año del Bicentenario de la Asamblea General Constituyente de 1813"

de todo lo actuado y publíquese en el Boletín Oficial.

RESOLUCIÓN Nº 3 7 8 4 7

FIRMADA POR: JUAN ANTONIO BONTEMPO