



NORMAS DE LA LEGISLACIÓN GENERAL

- **NUEVO CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL DE LA NACIÓN**

En cuanto a Representación: artículos 358 a 381 –
<http://www.elseguroenaccion.com.ar/wp/wp-content/uploads/2014/10/31-codigo-civil-y-comercial-1.pdf>

En cuanto a Mandato: artículos 1319 a 1334 –
<http://www.elseguroenaccion.com.ar/wp/wp-content/uploads/2014/10/31-codigo-civil-y-comercial-2.pdf>

- **NORMAS EN MATERIA COMERCIAL (SEGÚN TIPO JURÍDICO DEL AGENTE)**

NORMAS ESPECÍFICAS EN MATERIA DE SEGUROS

RESOLUCIÓN N° 38.052

Buenos Aires, 20 de diciembre de 2013

VISTO el Expediente N° 45.878 del Registro de esta SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN,

Y

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 54 de la Ley N° 17.418 prevé la posibilidad que el asegurador designe a un representante o agente con facultades para actuar en su nombre. Que la figura del Agente Institorio constituye un medio de comercialización al que se le aplican las reglas del mandato.

Que a través de las Resoluciones de la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN N° 30.418, N° 30.481 y Circulares N° 3.332, N° 4.420, N° 6.420 y N° 7.961 se estableció el marco regulatorio correspondiente a dicha figura.

Que por medio de este canal de comercialización, las entidades aseguradoras se sirven de estructuras organizadas destinadas a producir u ofrecer bienes y/o servicios en ramas de la actividad económica distintas al seguro.

Que en atención al volumen de operaciones que se canaliza a través de este medio de comercialización, resulta necesario determinar nuevas pautas normativas que optimicen el control estatal sobre la figura y las condiciones de servicio.

Que lo expuesto resulta una de las principales líneas de trabajo que fueran trazadas dentro del Plan Nacional Estratégico del Seguro, definiéndose allí que, para hacer más efectiva la tutela estatal, la supervisión debe extenderse a los distintos aspectos de la actividad aseguradora, lógica que también comprende a los canales comerciales.

Que las facultades y responsabilidades que asumen quienes se constituyen en mandatarios de una aseguradora, particularmente frente a los usuarios de seguro, torna imprescindible establecer requisitos y condiciones de servicio.

Que siendo la actividad comercial principal de dichos operadores ajena al ámbito del seguro, resulta necesario establecer pautas claras de control sobre los Agentes Institorios.

Que la regulación sobre dicha figura debe comprender aspectos relativos al alcance del mandato, procurando que dicha información se encuentre a disposición de los usuarios de manera rápida, clara y detallada.

Que la presente Resolución tiene por objetivo promover la transparencia en las transacciones comerciales y mejorar los procesos de elección por parte de los usuarios de seguros.

Que asimismo, resulta necesario establecer reglas relativas al costo del seguro comercializado a través de los Agentes Institorios, con el objeto de evitar que los usuarios deban afrontar mayores erogaciones en concepto de pago de premio.

Que el canal comercial analizado se encuentra integrado por operadores de muy distinta naturaleza que, entre otros, van desde pequeñas y medianas cooperativas y mutuales a grandes bancos, tiendas comerciales y terminales automotrices.

Que la heterogeneidad señalada, impone la necesidad de contemplar situaciones particulares, tales como las relativas a las pequeñas y medianas cooperativas y mutuales que, habitualmente, se encuentran radicadas en localidades del interior del país y, en ocasiones, resultan ser la única alternativa de contratación de coberturas de seguro.

Que en atención a la compleja y variada gama de servicios que ofrece el mercado asegurador argentino, deben procurarse niveles adecuados de asesoramiento, asistencia y consulta permanente para los usuarios de seguros, promoviendo para ello la constante formación profesional de los recursos humanos.

Que la formación profesional constituye un eje estratégico, extensible a todos los operadores del sector, por cuanto resulta un elemento esencial para la apropiada protección de asegurados y asegurables.

Que por otro lado se advierte la existencia de personas físicas que cuentan con mandato institorio que, en virtud del régimen normativo actual, operan sin la debida idoneidad y capacitación.

Que lo anteriormente expuesto contradice los objetivos de formación profesional que se persiguen y, al mismo tiempo, relativiza la figura del Productor Asesor de Seguros, profesional al que se le exigen estrictos requerimientos de formación y actualización permanente.

Que por otra parte, las Resoluciones de la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN N° 23.469 Y N° 24.240 tornaron operativo el Decreto del Poder Ejecutivo Nacional Nro. 855 de fecha 3 de junio de 1994, habilitando la venta masiva de seguros y la intermediación de personas jurídicas sin calificación profesional en materia de seguros.

Que lo normado por las Resoluciones anteriormente citadas, impide alcanzar los objetivos propuestos, orientados a la protección de los usuarios, la transparencia en las operaciones y la formación profesional de los sujetos que intervienen en las mismas.

Que las acciones que está llevando a cabo la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN, tienen como eje central velar por el equilibrio de los distintos actores del sector, privilegiando el derecho de los usuarios de seguros.

Que, en consecuencia, corresponde dejar sin efecto las Resoluciones de la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN N° 23.469 Y N° 24.240.

Que en atención a los cambios propuestos, deben contemplarse plazos razonables de adecuación, con el objeto de evitar dificultades en la operatoria del mercado.

Que la Gerencia de Asuntos Jurídicos ha tomado intervención en lo que resulta materia de su competencia.

Que la presente se dicta en uso de las facultades previstas en el artículo 67 de la ley W 20.091.

Por ello,

EL SUPERINTENDENTE DE SEGUROS DE LA NACION
RESUELVE:

Registro de Agentes Institorios

ARTÍCULO 1° — Crear el Registro de Agentes Institorios —RAI— que será de carácter público y estará a cargo de la Gerencia de Autorizaciones y Registros de la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION.

ARTÍCULO 2° — Para operar como Agente Institorio se requiere la previa autorización e inscripción en el registro creado por el artículo precedente. Solicitud de inscripción en el RAI.

ARTÍCULO 3° — Sólo podrán inscribirse en el RAI las personas jurídicas, cualquiera fuere la forma societaria adoptada, que acrediten como mínimo DOS (2) años de trayectoria en su actividad principal. Requisitos para la inscripción en el RAI.

ARTÍCULO 4° — Las Personas jurídicas referidas en el artículo anterior, deberán solicitar la inscripción mediante nota firmada por el presidente o representante legal de la sociedad, debiendo acompañar:

- a) Copia certificada ante Escribano Público del estatuto constitutivo, con constancia de su aprobación e inscripción por el órgano de control societario correspondiente a la jurisdicción del domicilio.
- b) Copia certificada por Escribano Público del acta emitida por el órgano de administración donde se trató y aprobó la solicitud de inscripción en el RAI.
- c) Declaración Jurada formulada por ante Escribano Público, mediante la cual la solicitante manifieste que no ha recibido sanciones por parte de la UNIDAD DE INFORMACION FINANCIERA (UIF) en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo y, en su defecto, deberá detallarlas.
- d) Nómina de los accionistas, directores, síndicos, miembros del consejo de vigilancia, quienes deberán integrar declaración jurada formulada por ante Escribano Público, mediante la cual manifieste que no ha sido sujeto a acciones criminales, ni ha recibido sanciones por parte de la UNIDAD DE INFORMACION FINANCIERA (UIF), en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo y en su defecto deberá detallarlas. Asimismo deberán integrar la declaración jurada correspondiente a los impedimentos del Anexo I.
- e) Para el caso de que su actividad esté sometida al control específico de un organismo público de supervisión, nota de solicitud conforme modelo previsto por el Anexo II —adjuntado su correspondiente respuesta— por la cual se acredite que se encuentra debidamente habilitado ante dicho supervisor, y donde se detallen las sanciones que hubieran sido aplicadas por éste. Esta exigencia no será requerida cuando el supervisor cumpla con relación al solicitante exclusivamente funciones de registración y fiscalización societaria.
- f) Nota explicativa en la que se especifique como mínimo: actividad económica principal de la empresa; cantidad y perfil de sus clientes, volumen anual de ventas; ventajas competitivas que provee su estructura organizativa de empresa, adjuntando la documentación correspondiente a los DOS (2) últimos ejercicios económicos cerrados (memoria y estados contables, certificados por Contador Público y legalizados por el respectivo Consejo Profesional). Asimismo, deberán exponerse los fundamentos que justifiquen la incorporación del solicitante como canal de comercialización relevante para la distribución y prestación del servicio de seguro.
- g) Copia certificada ante Escribano Público de un mandato otorgado por una aseguradora, el que deberá respetar las exigencias de los Artículos 6° y 7° de la presente resolución, salvo en lo concerniente a la inscripción en el Registro Público de Comercio, la que le será requerida luego de autorizado e inscripto en el RAI.
- h) En caso de poseer descentralizaciones, nota donde se detalle la categoría que revisten las mismas, tales como agencias, filiales, sucursales, así como cualquier otro punto donde ofrece o prevea ofrecer los servicios de seguro, precisando la dirección, localidad y provincia donde se encuentran asentadas.
- i) Copia del organigrama funcional de la empresa donde figuren reglamentadas las relaciones entre la casa matriz y las filiales, agencias o sucursales. En el organigrama deberá figurar la existencia de una unidad o departamento de seguros a cargo de un responsable o gerente, cuyos datos será obligatorio informar a la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION. La

identificación de los Responsables de Atención al Cliente Asegurado deberán estar contenidas también en este documento.

Productores Asesores de Seguros y Sociedad de Productores Ley N° 22.400

ARTÍCULO 5° — Las aseguradoras podrán otorgar mandatos institorios a los Productores Asesores de Seguros y a las Sociedades de Productores previstas en la Ley N° 22.400. La opción de operar a través de mandato institorio resulta excluyente del ejercicio de la actividad como intermediario, no obstante la aplicación del régimen previsto en la Ley N° 22.400.

Requisitos Mínimos del Mandato Institorio. Resguardo de los derechos de los Asegurados.

ARTÍCULO 6° — El mandato que otorgue la aseguradora deberá ser otorgado por escritura pública, constando como mínimo la identificación de las partes, número de CUIT, domicilio, ramos o planes de seguro para los que se concede autorización y el inicio de su vigencia. El mandato deberá inscribirse en el Registro Público de Comercio de la jurisdicción competente.

ARTÍCULO 7° — El mandato deberá contener un apartado en el cual se detallen las facultades otorgadas al Agente Institorio, las que no podrán ser delegadas o sustituidas. No obstante, en todos los casos, dicho documento deberá contener una cláusula por la que se faculta al Agente Institorio a celebrar contratos de seguros, pactar modificaciones o prórrogas y recibir notificaciones.

Podrá concederse autorización para el cobro de premios debiendo la cobranza efectuarse por los medios autorizados por la normativa vigente.

La forma de retribución, así como el detalle de los planes de seguros autorizados a ser comercializados deberán ser tratados expresamente en el mandato o en un documento en el cual se instrumenten aspectos complementarios de la relación contractual con el Agente Institorio.

ARTÍCULO 8° — Durante su intervención el Agente Institorio deberá garantizar el resguardo del derecho del tomador o asegurado para decidir sobre la contratación de seguros, estándole especialmente vedado condicionar el otorgamiento de un bien o servicio a la contratación de los seguros que éste ofrezca. No se entenderá que existe condicionamiento cuando el seguro sea exigido para dar cobertura al interés asegurable del Agente Institorio en el marco de la financiación otorgada por la venta de un bien o servicio, debiendo en este caso ofrecerse a los usuarios por lo menos TRES (3) compañías aseguradoras no vinculadas entre las que pudieren optar, conservando constancia del ejercicio del derecho de elección.

El premio del seguro deberá ser el mismo que la compañía elegida perciba por operaciones con particulares según las mismas condiciones, plazos y riesgos cubiertos, y en ningún caso podrá ser superior al que corresponda a una operación similar en la que hubiese intervenido un Productor Asesor de Seguros.

Obligaciones a cargo de las entidades aseguradoras

ARTÍCULO 9° — La designación, revocación o modificación de los mandatos institorios, deberá informarse dentro de las SETENTA Y DOS (72) horas de haberse producido, a través del sistema informático y de conformidad con la modalidad que a tales efectos prevea la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION. Asimismo una copia certificada ante Escribano Público de dicha documentación deberá ser remitida a la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION dentro de los TREINTA (30) días.

Las exigencias previstas en este artículo serán extensibles a los documentos a través de los cuales se instrumenten aspectos complementarios de la relación contractual con el Agente Institorio.

ARTÍCULO 10 — Las retribuciones que las aseguradoras efectúan a sus Agentes Institorios deberán contabilizarse bajo la cuenta “Retribuciones Seguros Directos Agentes Institorios” (Código PCU 4.01.06.06.01.02.01.00) que se expondrá formando parte de la columna N° 1 denominada “Comisiones” integrante del Anexo 14- A de los Estados Contables en el Rubro Gastos de Producción.

Registros Obligatorios

ARTÍCULO 11 — El Agente Institorio deberá llevar una base informática de datos histórica y secuencial, donde se ingresarán diariamente las operaciones de seguro que hubiere comercializado. En dichos registros se consignarán como mínimo los siguientes datos: 1) Número de orden; 2) Fecha de registración; 3) Nombre y Apellido o Razón Social del asegurado, tomador y beneficiario; 4) Domicilio del Asegurado; 5) Ubicación del riesgo; 6) Premio total del seguro; 7) Entidad aseguradora; 8) Bien a asegurar; 9) Riesgo a cubrir; 10) Suma total a asegurar; 11) Vigencia del seguro; 12) Observaciones.

ARTÍCULO 12 — El Agente Institorio deberá llevar una base informática de datos histórica y secuencial de los siniestros denunciados tanto en su sede principal, como en las filiales, agencias, sucursales y/u otras descentralizaciones, relativo a los seguros comercializados por éste. En la base de datos deberá consignarse como mínimo: 1) Número de Orden; 2) Fecha de registración; 3) Fecha de Siniestro; 4) Estado del Siniestro: En Trámite, Declinado, Resolución Favorable p/ asegurado, Resolución Desfavorable p/ asegurado, Pagado; 5) Entidad Aseguradora; 6) Fecha de comunicación a la Entidad Aseguradora; 7) Número de Póliza; 8) Vigencia de la póliza; 9) Asegurado, Beneficiario y/o Derechohabiente; 10) Descripción del evento denunciado; 11) Número de siniestro otorgado por la Aseguradora.

ARTÍCULO 13 — La SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION podrá solicitar en cualquier momento al Agente Institorio, y de acuerdo a la modalidad que determine, un detalle actualizado de la información contenida en los registros de los dos artículos precedentes.

Domicilio del Agente Institorio

ARTÍCULO 14 — Las Personas Jurídicas referidas en el Artículo 4°, deberán denunciar el domicilio de su sede social debidamente inscripto. Deberán informar además los domicilios de sus descentralizaciones y las categorías que otorga a las mismas —filiales, agencias, sucursales puntos de venta, otros—.

ARTÍCULO 15 — Los cambios de domicilio deberán ser comunicados a la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION dentro de las CUARENTA Y OCHO (48) horas de producido el mismo. La falta de denuncia del cambio de domicilio hará subsistir el anterior, a todos los efectos, ya sea de verificaciones y/o notificaciones, siendo válidas todas las que se efectuaren en el mismo.

Solicitud de Baja del RAI. Deber de información de las Entidades Aseguradoras. Caducidad de Inscripción en el Registro.

ARTÍCULO 16 — El Agente Institorio podrá solicitar la baja de inscripción en el RAI, acompañando para ello copia certificada del instrumento por el que se acredite que todos los mandatos institorios otorgados a su favor han cesado, por renuncia o revocación. La solicitud no exceptuará al Agente Institorio del cumplimiento de las sanciones pendientes ni imposibilitará a la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION la tramitación de las denuncias en su contra, el inicio de actuaciones sumariales o la aplicación de sanciones vinculadas a su actuación durante la vigencia del mandato.

ARTÍCULO 17 — Las entidades aseguradoras deberán informar la revocación o renuncia de los mandatos a quienes, habiendo contratado a través de un Agente Institorio, mantuvieran pólizas vigentes o siniestros en trámite.

ARTÍCULO 18 — Transcurridos TRES (3) meses de verificada la inexistencia de mandatos vigentes, caducará automáticamente la inscripción en el RAI. Personal del Departamento de Seguros del Agente Institorio. Impedimentos. Capacitación Obligatoria.

ARTÍCULO 19 — El Agente Institorio deberá contar con un departamento o gerencia de seguros que deberá estar a cargo de un dependiente con la jerarquía de Responsable o Gerente quien deberá acreditar idoneidad para el ejercicio de la función.

La idoneidad será evaluada sobre la base de antecedentes de desempeño en la actividad aseguradora, financiera o de servicios, o trayectoria en materias o áreas relativas con el perfil necesario para la posición.

El departamento o gerencia de seguros, tendrá las siguientes funciones:

- Supervisar la tarea de los Responsables de Atención al Cliente Asegurado.
- Mantener informado y cumplir las instrucciones impartidas por el Servicio de Atención al Asegurado de las entidades aseguradoras con las que opere.
- Supervisar el estado de los reclamos.
- Revisar la descripción de funciones de su área de responsabilidad, efectuando mejoras, principalmente en lo que tiene que ver con el servicio de atención al cliente asegurado. En este sentido deberá implementar sistemas de control del servicio de seguro que permitan la detección de discrepancias entre los procedimientos reales y los establecidos, y la adopción de medidas correctivas en un lapso breve de tiempo.

ARTÍCULO 20 — El Agente Institorio deberá designar en cada uno de los puntos de venta donde ofrezca los servicios de seguro —casa matriz, sucursales, agencias, filiales, u otros— un dependiente con el cargo de Responsable de Atención al Cliente Asegurado, el que tendrá la tarea de:

- Atender las consultas y los reclamos de los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios y/o derechohabientes, proporcionando información adecuada y veraz acerca de los términos y condiciones de las coberturas ofrecidas, prestando la máxima diligencia y cooperación en cuanto al suministro de información que les fuere requerido.
- Otorgar constancia escrita de su intervención cuando así se lo requieran, la que contendrá como mínimo, la fecha de intervención y el número de orden, los datos (Nombre, Apellido y DNI) y la calidad del reclamante (asegurado, beneficiario, tomador, tercero, otro), ramo y número de póliza, compañía aseguradora, motivo del reclamo y resolución o respuesta brindada.
- Mantener actualizados los registros informáticos previstos en los Artículos 11 y 12.

ARTÍCULO 21 — Las entidades sin fines de lucro que posean hasta un máximo de TRES (3) descentralizaciones podrán prescindir del departamento o gerencia de seguros, no así de la designación de Responsables de Atención al Cliente Asegurado conforme a las pautas del artículo anterior. En este caso, las funciones determinadas en el Artículo 19 estarán a cargo del órgano de administración del Agente Institorio.

ARTÍCULO 22 — El nombramiento del Responsable o Gerente del Departamento de Seguros, así como de los Responsables de Atención al Cliente Asegurado de las filiales, agencias, sucursales y/u otras descentralizaciones deberá ser informado a la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION en un plazo no mayor a las CUARENTA Y OCHO (48) horas, debiéndose actualizar, en cada oportunidad, el organigrama del apartado i) del Artículo 4º, remitiéndose además el formulario que como Anexo III integra la presente Resolución. Tanto el Responsable o Gerente del Departamento de Seguros como los Responsables de Atención al Cliente Asegurado deberán acreditar anualmente como mínimo DIECISEIS (16) horas de capacitación de acuerdo a la modalidad y temática que defina la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION.

Impedimentos

ARTÍCULO 23 — No podrán ser designados Responsables o Gerentes del Departamento de Seguros o Responsable de Atención al Cliente Asegurado las personas que se encuentran inhabilitadas por esta SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION para actuar como Productores Asesores de Seguros o para ser Directores, Gerentes o Accionistas de una Aseguradora.

ARTÍCULO 24 — No podrán solicitar la inscripción en el RAI, las Entidades Aseguradoras, cualquiera fuere su tipo societario o rama de seguro en la que operen.

EXHIBICION DE AFICHES

ARTÍCULO 25 -El Agente Institorio deberá exhibir el afiche definido en el Anexo IV de la presente Resolución. El arte del afiche, deberá contemplar la uniformidad de medidas tipográficas y tener como mínimo un tamaño de NOVENTA (90) centímetros de alto por SESENTA Y CINCO (65) centímetros de ancho. Los planes de seguro cuya comercialización se encuentra autorizado y las aseguradoras de las que recibió mandato institorio, deberán figurar en el afiche. El detalle e identificación de los planes de seguros autorizados podrá ser reemplazado incluyéndose en su lugar un Código de Respuesta Rápida que permita la lectura mediante cualquier dispositivo electrónico. La información proporcionada por este medio será definida por la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN. Deberá informarse como mínimo que cuentan con autorización para: celebrar contratos de seguros, pactar modificaciones o prorrogas, recibir notificaciones. Asimismo deberá informarse expresamente si cuenta o no con autorización para la cobranza de premios. El Responsable o Gerente de Seguros del Agente Institorio, así como el Responsable de Atención al Cliente Asegurado deberán figurar en el afiche identificándoselos mínimamente con sus Nombres y Apellidos completos. Asimismo deberán llevar incorporado el Nombre y Logo de la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN, el número telefónico y dirección de correo electrónico de atención y consulta del Departamento de Orientación y Asistencia al Asegurado.

Texto s/ Resolución 39.615 del 4/12/15

ARTÍCULO 26 — El afiche será de exhibición obligatoria en el establecimiento principal como en las descentralizaciones —agencias, sucursales, filiales y/u otra denominación—, debiendo exponerse al menos UNO (1) por establecimiento, en lugares destacados que permitan la fácil visualización por parte de los asegurados y asegurables. Deberá verificarse la correcta conservación de los afiches, solicitando la reposición en caso de deterioro, pérdida o sustracción.

Derecho de Actuación

ARTÍCULO 27 — El Agente Institorio deberá abonar el derecho de actuación que periódicamente determine la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN, importe que se fija por la presente Resolución en la suma de pesos SEIS MIL (\$ 6.000).

El pago referido precedentemente se efectuará mediante Boleta Unica de Ingreso (BUDI) en el Banco de la Nación Argentina, Cuenta N° 794/42 “SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN”, o bien en el medio de pago que este Organismo determine oportunamente.

ARTÍCULO 28 — El derecho de actuación deberá ser abonado anualmente antes del 31 de mayo de cada año. El Agente Institorio que incurriere en mora en el pago deberá abonar el importe vigente al momento del pago, más UNA (1) multa del CINCUENTA POR CIENTO (50%) de dicho importe. En el supuesto de no abonarse dicho monto antes del 10 de enero del siguiente año, la referida multa se incrementará al CIENTO POR CIENTO (100%). Transcurridos DOS (2) años calendario sin que el interesado hubiera abonado el derecho de inscripción con la multa correspondiente, se producirá la caducidad automática de la inscripción en el Registro de Agentes Institorios (R.A.I.).

El Agente Institorio, cuya inscripción hubiera caducado por falta de pago del derecho anual de actuación, podrá solicitar su reinscripción en el R.A.I., para lo cual deberá cumplimentar todos los requisitos establecidos en la presente, debiendo abonar el importe que adeuda, actualizado en base al valor correspondiente para el año en que solicita la reinscripción.

Texto s/ Resolución 39.805 – 28/4/16

Sanciones

ARTÍCULO 29 — La inobservancia de alguno de los preceptos previstos en la presente Resolución por parte de las Entidades Aseguradoras o los Agentes Institorios importará la aplicación de las sanciones previstas por los Artículos 58 y 59 de la Ley N° 20.091.

La inhabilitación, suspensión o cancelación de la matrícula de los Productores Asesores de Seguro, o de una Sociedad de Productores o de alguno de sus socios, importará la misma condición para operar como Agente Institorio.

Disposiciones Generales

ARTÍCULO 30 — Déjense sin efecto las Resoluciones SSN N° 23.469, N° 23.879, N° 24.240, N° 30.418 y N° 30.481 y las Circulares N° 3.332, N° 3.963, N° 4.420, N° 6.420 y N° 7.961.

ARTÍCULO 31 — Los Agentes Institorios con mandato vigente, deberán adecuarse al presente marco regulatorio a partir del 30 de junio de 2014.

ARTÍCULO 32 — Los mandatos institorios que a la fecha de entrada en vigencia de la presente Resolución se encuentren debidamente inscriptos en el Registro Público de Comercio e informados a SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION, serán válidos hasta el 31 de diciembre de 2014, salvo que tengan prevista una fecha de expiración anterior.

Nota del editor:

- 1) Plazo prorrogado, en primera instancia, hasta el 1º de marzo del 2015 s/ Comunicación 4345-30/12/2014**
- 2) Y luego extendido nuevamente según Comunicación 5162 - Circular 9749 del 20/5/2016, en estos términos:**

“(…) En este sentido y en relación a la dispuesto por la Comunicación 4.345 de fecha 30 de diciembre de 2014, se hace saber que se extiende el plazo instituido por dicha Comunicación hasta el 31 de diciembre de 2016, mientras concluyen los procesos de inscripción en los Registros de esta Superintendencia de Seguros de la Nación”.

ARTÍCULO 33 — Los mandatos suscriptos a partir de la entrada en vigencia de esta normativa deberán ser informados a partir del 30 de junio de 2014, de acuerdo a la modalidad que conforme lo previsto por el artículo 9° de la presente Resolución, determine la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION.

Nota del editor: plazo prorrogado hasta el 31 de marzo del 2015 s/ Comunicación 4345-30/12/2014

(<http://portal.ssn.gov.ar/Storage/files/circulares/8932.pdf>)

ARTÍCULO 34 — Las Personas Físicas que acrediten mandatos institorios inscriptos en el Registro Público de Comercio y en la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION, que asimismo reúnan los demás requisitos para obtener la matrícula de Productor Asesor de Seguros, podrán acceder a un Programa de Capacitación para Aspirantes de DOSCIENTAS (200) horas. La opción prevista en el presente artículo, deberá ser ejercida antes del 30 de junio de 2014.

Nota del editor: artículo reglamentado. Ver Resolución nº 38.303 al pie de la presente.

ARTÍCULO 35 — Quienes pretendan inscribirse en el RAI deberán hacerlo a partir del 30 de junio de 2014.

ARTÍCULO 36 — La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Boletín Oficial.

ARTÍCULO 37 — Regístrese, comuníquese y publíquese en el Boletín Oficial.

JUAN A. BONTEMPO, Superintendente de Seguros de la Nación.

ANEXO I

DECLARACION JURADA PERSONAS FISICAS ACCIONISTAS E INTEGRANTES DE LOS ORGANOS DE ADMINISTRACION Y FISCALIZACION, GERENTES y REPRESENTANTES. IMPEDIMENTOS -

Nombre y Apellido completos

.....

Lugar y Fecha de nacimiento

.....

Nacionalidad

.....

Sexo

.....

Estado civil (en su caso declarar nombre y apellido del cónyuge):

.....

Número y tipo de documento de identidad (*)

.....

cumplimiento a las normas nacionales e internacionales sobre prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo (Ley N° 25.246, modificatorias y complementarias, Ley N° 26.734, Decretos PEN, Resoluciones y Comunicaciones de la Superintendencia de Seguros de la Nación y Resoluciones de la UIF, concordantes y complementarias).

8) DECLARO BAJO JURAMENTO que todos los datos consignados son verídicos y se encuentran actualizados a la fecha de la presente, manifestando expresamente mi consentimiento a fin de que la Superintendencia de Seguros de la Nación recabe ante los Organismos y/o Personas Físicas y/o Jurídicas, que estime corresponder, toda la información necesaria y conducente para verificar la información proporcionada por la presente.

Firma

Aclaración

Lugar y Fecha

(*) Documento de identidad se deberá exhibir en original. Se aceptarán como documentos válidos para acreditar la identidad, el Documento Nacional de Identidad, Libreta Cívica, Libreta de Enrolamiento o Pasaporte.

ANEXO II

Nota Pro Forma

Señor Presidente de (por ejemplo: Banco Central de la República Argentina)

S / D:

Esta Sociedad /Entidad /otro (Razón Social),

a través de lo resuelto en el acta de asamblea de fecha,

ha decidido la inscripción en el Registro de Agente Institorio de la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION, organismo que nos exige como uno de los requisitos para la inscripción, la presentación de esta nota adjuntando la respuesta de vuestra autoridad de control.

Puntualmente se requiere nos expida:

- Un informe o constancia que acredite la vigencia y regularidad de nuestra sociedad / entidad frente a ese organismo de control.
- Un informe conteniendo el historial de sanciones aplicadas por ese organismo de control (conteniendo como mínimo la fecha, tipo —multa y su monto, apercibimiento, etc.— y motivo de las sanciones).

Saludo atentamente,

ANEXO III

DECLARACION JURADA RESPONSABLE DEL DEPARTAMENTO DE SEGUROS Declaración Jurada emitida por el Responsable o Gerente del departamento de seguros de la entidad, por la cual se compromete a dar estricto cumplimiento a la normativa sobre seguros, así como a las reglamentaciones y requerimientos que formule la Superintendencia de Seguros de la Nación

Entidad

.....

Nombre y Apellido completos

.....
Lugar y Fecha de nacimiento

.....
Nacionalidad

.....
Sexo

.....
Estado civil (en su caso declarar nombre y apellido del cónyuge):

.....
Número y tipo de documento de identidad (*)

.....
Años de residencia en el país

.....
CUIL/CUIT

.....
Domicilio real (calle, número, localidad, provincia y código postal)

.....
Domicilio comercial (calle, número, localidad, provincia y código postal)

.....
Número de Teléfono

.....
Dirección de correo electrónico

.....
DECLARACIONES ESPECIALES:

1. DECLARO BAJO JURAMENTO que no me encuentro impedido/a por haber sido condenado/a por delitos del derecho penal, excluidos los culposos, con penas privativas de libertad o inhabilitación o que —en su caso— ha transcurrido otro tiempo igual al doble de la condena; como también que no me encuentro sometido/a a proceso penal con prisión preventiva, excluidos los delitos culposos.

2. DECLARO BAJO JURAMENTO que no he sido inhabilitado/a por aplicación de las disposiciones de las Leyes N° 20.091 y N° 22.400 (o las que en el futuro las reemplacen o modifiquen).

3. DECLARO BAJO JURAMENTO que gozo de aptitud, idoneidad, capacitación y/o experiencia adecuadas para el ejercicio de la función de Responsable del Departamento de Seguros.

4. DECLARO BAJO JURAMENTO que me comprometo a dar estricto cumplimiento a la normativa sobre seguros (las Leyes N° 20.091 y N° 22.400 — o las que en el futuro las reemplacen o modifiquen—), así como a las reglamentaciones y requerimientos que formule la Superintendencia de Seguros de la Nación.

5. DECLARO BAJO JURAMENTO que todos los datos consignados son verídicos y se encuentran actualizados a la fecha de la presente, manifestando expresamente mi consentimiento a fin de que la Superintendencia de Seguros de la Nación recabe ante los Organismos y/o Personas Físicas y/o Jurídicas, que estime corresponder, toda la información necesaria y conducente para verificar la información proporcionada por la presente.

Firma

Aclaración

Lugar y Fecha

(*) Documento de identidad se deberá exhibir en original. Se aceptarán como documentos válidos para acreditar la identidad, el Documento Nacional de Identidad, Libreta Cívica, Libreta de Enrolamiento o Pasaporte.

**DECLARACION JURADA RESPONSABLE DE ATENCION AL CLIENTE
ASEGURADO DE LAS FILIALES, AGENCIAS, SUCURSALES Y/U OTRAS
DESCENTRALIZACIONES**

Entidad

Filial, agencia, sucursal y/u otras descentralizaciones)

Domicilio (calle, número, localidad, provincia y código postal)

Nombre y Apellido completos

Lugar y Fecha de nacimiento

Nacionalidad

Sexo

Estado civil (en su caso declarar nombre y apellido del cónyuge):

Número y tipo de documento de identidad (*)

Años de residencia en el país

CUIL/CUIT

Domicilio real (calle, número, localidad, provincia y código postal)

Domicilio comercial (calle, número, localidad, provincia y código postal)

Número de Teléfono

Dirección de correo electrónico

DECLARACIONES ESPECIALES:

1. DECLARO BAJO JURAMENTO que no me encuentro impedido/a por haber sido condenado/a por delitos del derecho penal, excluidos los culposos, con penas privativas de libertad o inhabilitación o que —en su caso— ha transcurrido otro tiempo igual al doble de la condena; como también que no me encuentro sometido/a a proceso penal con prisión preventiva, excluidos los delitos culposos.

2. DECLARO BAJO JURAMENTO que no he sido inhabilitado/a por aplicación de las disposiciones de las Leyes N° 20.091 y N° 22.400 (o las que en el futuro las reemplacen o modifiquen).

3. DECLARO BAJO JURAMENTO que gozo de aptitud, idoneidad, capacitación y/o experiencia adecuadas para el ejercicio de la función de Responsable para Atención al Cliente Asegurado.

4. DECLARO BAJO JURAMENTO que me comprometo a dar estricto cumplimiento a la normativa sobre seguros (las Leyes N° 20.091 y N° 22.400 —o las que en el futuro las reemplacen o modifiquen—), así como a las

Esta firma se encuentra autorizada para operar como Agente Institorio, inscrita en el Registro de la Superintendencia de Seguros de la Nación bajo el N° ... (N° de inscripción en el RAI y fecha de autorización).

Opera como Agente Institorio de (Nombre completo de la Entidad Aseguradora mandataria y número otorgado por la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION).

Los planes de seguros autorizados a operar son: (listado de los planes a cuya comercialización se encuentra autorizado).

Esta entidad cuenta la autorización de la aseguradora, para (indicar los alcances mínimos del mandato - celebrar contratos de seguros, pactar modificaciones o prórrogas, recibir notificaciones).

Esta entidad (cuenta o NO cuenta) con la autorización expresa de la aseguradora para la cobranza de premio.

El gerente/responsable del área seguros es el Sr. (Nombre y Apellido, N° y tipo de Documento).

El responsable de Atención al Cliente Asegurado es el Sr. (Nombre y Apellido, N° y tipo de Documento).

Sobre la Superintendencia de Seguros de la Nación - Departamento de Orientación y Asistencia al Asegurado —DOAA—.

Atención Personal

Se brinda información y asesoramiento de utilidad para el público usuario en su sede de Av. Julio Argentino Roca 721 - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Lunes a Viernes de 10:30 a 17:30 hs.

Atención telefónica: 54-11-4338-4000

El Organismo cuenta con líneas rotativas, donde se reciben en forma diaria consultas, pedidos de información sobre los trámites para cada tipo de usuario y denuncias por irregularidades o anomalías en la prestación de los operadores del mercado. Se garantiza la recepción de los llamados por personal idóneo durante el horario de atención.

Denuncias: Internos 1011 y 1014

Consultas por domicilios de operadores del mercado: Internos 1012 y 1015

Información sobre Estados Patrimoniales y Financieros de Entidades

Aseguradoras: Internos 1009 y 1022

Stand de Ventas: Internos 1013 y 1016

Consultas técnicas por derivación al área especializada: Internos 1009 y 1001

Por Carta:

Superintendencia de Seguros de la Nación Avenida Julio A. Roca 721

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

(CP C 1067ABC) - ARGENTINA

Por Fax: 54-11-4338-4000 Interno 1008

Por correo electrónico: consultasydenuncias@ssn.gov.ar

COMUNICACIÓN 4165 - 10/9/2014

SISTEMA INFORMÁTICO

A las Entidades y Personas sujetas a la supervisión de la Superintendencia de Seguros de la Nación:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, con el objeto de informar aspectos relativos al Registro de Agentes Institorios - RAI- creado por la Resolución SSN N° 38.052 del 20 de Diciembre de 2013.

En este sentido se informa que a partir del día 15 de Septiembre de 2014 se encontrará disponible en la Web del Organismo el Sistema Informático creado para el ingreso de los datos inherentes a los Agentes Institorios, así como para el suministro de la información relativa a los mandatos otorgados por las Entidades Aseguradoras.

Cada Entidad deberá designar un Usuario que tendrá la función de ingresar y mantener actualizados los datos en el sistema informático. Dicha designación deberá ser informada a la Superintendencia de Seguros de la Nación de acuerdo a la metodología prevista en los Manuales que se comunican por la presente.

La designación, revocación o modificación de los mandatos institorios a los que se hace referencia en el Artículo 9 de la Resolución SSN N° 38.052 deberá hacerse en los plazos allí previstos y a través del uso de esta herramienta informática, debiendo presentarse posteriormente a la Superintendencia de Seguros de la Nación, y dentro de los TREINTA (30) días, la copia certificada ante Escribano Público a la que se hace mención en dicho artículo.

Se concede plazo hasta el día 2 de febrero de 2015 para dar cumplimiento a lo previsto en el Artículo 33 de la Resolución General N° 38.052.

Deberá tenerse presente que la información ingresada por los Usuarios deberá ajustarse en todo a la presentada al Organismo en soporte papel.

Finalmente se informa que los interesados podrán descargar de la página Web de este Organismo

<http://manuales.ssn.gob.ar/ManualRAIAgentes.pdf> y

<http://manuales.ssn.gob.ar/ManualRAICias.pdf>, los manuales instructivos para el uso del sistema.

Saludo a ustedes atentamente.

Lic. Juan A. Bontempo

RESOLUCIÓN N° 38.303

VISTO el Expediente N° 54.875 del Registro de esta SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN, la Ley N° 22.400 y las Resoluciones N° 24.828 del

30 de septiembre de 1996, N° 25.475 del 27 de noviembre de 1997, N° 34.664 del 7 de enero de 2010, y N° 38.052 del 20 de diciembre de 2013, y

CONSIDERANDO:

Que tanto las normas relativas a los requisitos para los aspirantes al ingreso al registro de Productores Asesores de Seguros, como las que determinan los requisitos para la capacitación permanente de los profesionales ya inscriptos en el Registro de Productores Asesores de Seguro establecen la revisión y actualización de sus contenidos como función y facultad de la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN.

Que se estima necesario atender a esa actualización, mediante la revisión, incorporación y modificación de contenidos que permitan incrementar la información y capacitación, teniendo en cuenta la experiencia acumulada en los años de desarrollo de los programas.

Que la Resolución SSN N° 38.052 de fecha 20 de diciembre de 2013, definió un programa de capacitación para aspirantes a la matrícula de Productor Asesor de Seguros de DOSCIENTAS (200) horas, para aquellas personas físicas que acrediten mandatos institorios inscriptos en el Registro Público de Comercio y en la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN y que reúnan además, los restantes requisitos para obtener la matrícula.

Que en atención a la carga horaria mencionada, razones de índole educativo aconsejan una reformulación del programa analítico de capacitación para aspirantes a la obtención de la matrícula de Productor Asesor de Seguros bajo esta modalidad, con el fin de propiciar coherencia pedagógica de programación y dictado.

Que también resulta necesario efectuar una reconsideración de los módulos mínimos de cursada en orden a una reformulación de la carga horaria, a fin de asegurar el necesario tratamiento de los contenidos.

Que la respuesta satisfactoria respecto del impulso brindado desde el ciclo 2010 al uso de herramientas informáticas en vistas a que la información y las gestiones del mercado han evolucionado sensiblemente, ha permitido sentar bases para innovar en el ámbito de la modalidad "A Distancia", impartida desde diversas plataformas operativas.

Que la experiencia acumulada durante los cuatro últimos ciclos lectivos y la valoración de los distintos aspectos vinculados al dictado de cursos "e-learning", sugiere que constituye un medio idóneo a los fines de transmitir y capacitar efectivamente a aspirantes a la matrícula y a mantener actualizados los conocimientos necesarios para operar en el sector de aquellos que, de acuerdo a la Resolución N° 38.052, tendrán actividades vinculadas con el asesoramiento específico.

Que el suscripto se encuentra facultado para dictar el presente acto en virtud de lo dispuesto por el Artículo 3° de la Ley N° 22.400 Y 67 de la Ley N° 20.091. Por ello,

EL SUPERINTENDENTE DE SEGUROS DE LA NACIÓN

RESUELVE:

ARTÍCULO 1° — Apruébense los contenidos; carga horaria mínima y modalidad de cursada establecidos en el Anexo I de la presente para aquellas

personas encuadradas en lo dispuesto por el Artículo N° 34 de la Resolución SSN N° 38.052.

ARTÍCULO 2° — Se establece que para el cumplimiento de los requisitos del Programa de Capacitación Continuada para Responsables o Gerentes del Departamento o Gerencia de Seguros, o Responsables de Atención al Cliente Asegurado, correspondientes al año 2014, será obligatorio cursar —por modalidad e-learning— TRES (3) módulos, DOS (2) de ellos de CINCO (5) horas cátedra y UNO (1) de SEIS (6) horas cátedra, conforme los temarios pautados en los Anexos II, III y IV de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3° — Se dispone que el cumplimiento en término de lo establecido en el artículo anterior importará, asimismo, la regularización de la situación de los Responsables o Gerentes del Departamento o Gerencia de Seguros, o Responsables de Atención al Cliente Asegurado, permitiendo el respectivo pago del Derecho de Actuación.

ARTÍCULO 4° — Se establece que las entidades prestadoras habilitadas para dictar cursos del Programa de Capacitación para Aspirantes al ingreso al registro de Productores Asesores de Seguros, que ajusten el desarrollo de sus programas a los contenidos comprendidos en el Anexo I de la presente resolución, deberán presentar, a instancias del Ente Cooperador Ley N° 22.400, accesos de usuario y contraseña a fin de que personal del Área de Capacitación y Exámenes determine la idoneidad de la propuesta. Una vez aceptada la misma podrán presentarse actividades mediante el sistema de las Entidades Prestadoras de acuerdo a lo estipulado en el Manual de Procedimientos 2014.

ARTÍCULO 5° — Establécese que aquellos aspirantes a la matrícula de Productor Asesor de Seguros, que hayan alcanzado la regularidad mediante la modalidad prevista en el Artículo 1°, deberán, para obtener la matrícula de Productor Asesor de Seguros, aprobar el respectivo Examen de Competencia en los términos y condiciones establecidos por la normativa vigente.

ARTÍCULO 6°.- Se dispone que el Programa de Capacitación Continuada para Responsables o Gerentes del Departamento o Gerencia de Seguros, o Responsables de Atención al Cliente Asegurado será dictado por el Ente Cooperador Ley N° 22.400 y por la Asociación Mutual del Personal de la Superintendencia de Seguros de la Nación (AMUPSEN) en los términos y condiciones que establece la normativa vigente. Previo al dictado de cada curso la Asociación Mutual del Personal de la Superintendencia de Seguros de la Nación (AMUPSEN) deberá dar cumplimiento a lo previsto en los artículos 41 y 42 del Anexo I de la Resolución N° 38.881 del 4 de febrero de 2015.

Texto s/ Resolución 39.615 del 4/12/15

ARTÍCULO 7° — Regístrese, comuníquese y publíquese en el Boletín Oficial.
— Lic. JUAN A. BONTEMPO, Superintendente de Seguros de la Nación.

ANEXO I

FORMACION PROFESIONAL DEL PRODUCTOR ASESOR DE SEGUROS

(Personas Físicas encuadradas en lo establecido por la Resolución SSN N° 38.052)

Contenidos para la Obtención de la Matrícula de Productor Asesor de Seguros Patrimoniales y sobre las Personas

—Carga horaria mínima total: 200 hs. cátedra. Modalidad E-Learning—

1- INTRODUCCION AL DERECHO

- El derecho: definición. Derecho público y derecho privado. Ramas de derecho privado: derecho civil, derecho comercial, derecho social, derecho internacional privado. Fuentes del derecho.
- Sujetos del derecho. Concepto de persona. Distintas clases de personas. Noción de personas jurídicas. Personalidad. Negatoria de la personalidad. Atributos de las personas.
- Objeto del derecho: las cosas y los bienes. Clasificación de cosas. Concepto de patrimonio. Composición del patrimonio.
- Hechos y actos jurídicos: definición. Clasificación de los hechos jurídicos. Prueba de los actos jurídicos.
- Obligaciones. Clases de obligaciones. Efectos de las obligaciones. Mora. Daño: concepto. Valuación.
- Contratos: definición. Elementos. Diferentes tipos de contratos. Efectos y extinción de contratos. Los títulos circulatorios. Rescisión, Nulidad, Caducidad, Subrogación y Prescripción.
- El Derecho comercial. Evolución histórica. Diversas tendencias. El acto de comercio.
- Sociedades comerciales: principios generales. Elementos genéricos y específicos de las sociedades comerciales.
- Sociedades anónimas: constitución. Capital social. Responsabilidad. Clases de acciones.
- Sociedades cooperativas: concepto y caracteres. Constitución. Normas

aplicables.

- Ley N° 20.091: Los aseguradores. Ambitos de aplicación de la ley. Entidades autorizables. Condiciones de la autorización para operar. Sociedades de seguros solidarios. Ramas de seguros. Gestión de la empresa de seguros. Administración y balances. Fusión y cesión de cartera. Liquidación. Publicidad. Sanciones. La autoridad de control: la Superintendencia de Seguros de la Nación. Funciones, procedimiento administrativo y recursos judiciales. Resolución de la Superintendencia de Seguros N° 21.253 y N° 32.080.

- Ley N° 22.400: Los Productores-Asesores de Seguros. Definición. Registro. Remuneración. Inhabilidades. Funciones y deberes. Sanciones. Seguros comercializables masivamente. Decreto N° 855/94.

- Ley N° 17.418: El Contrato de seguros. Concepto y definición. Reticencia. Póliza. Denuncias y declaraciones. Plazos. Por cuenta ajena. Prima. Caducidad. Agravación del riesgo. Denuncia del siniestro. Vencimiento de la obligación del asegurador. Rescisión por siniestro parcial. Nulidad del contrato. Intervención de auxiliares en la celebración del contrato. Determinación de la indemnización. Prescripción. Seguros de daños patrimoniales. Seguros de personas. Reaseguros.

- Ley N° 12.988. Ley N° 24.557. Ley N° 26.773.

- Código de Comercio.

- Código Civil. Arts. 512-1109-1113.

Carga horaria mínima: 32 hs. cátedra.

2- INTRODUCCION AL SEGURO

- El Seguro: Principios y evolución histórica. Fines sociales y económicos. El productor-asesor de seguros. Régimen jurídico. Distintos ramos del seguro: consideraciones generales. Seguros patrimoniales y seguros sobre las personas. Seguros principales y seguros accesorios.

- Mercado de Seguros: evolución y tendencias. El mercado argentino, regional e internacional. El sistema de comercialización.

- “Teoría de Riesgo”: Conceptos y alcances. Tipos y clasificación de riesgos. Métodos de tratamiento de los riesgos. Riesgo y seguro. Naturaleza probabilística del riesgo. Frecuencia e intensidad. Riesgos asegurables. Requisitos desde punto de vista del asegurado y del asegurador.

- “Teoría del Premio”: La prima y el premio. Diferentes tipos de primas. El Cálculo de una tarifa. La tarifación de los riesgos.

- “Teoría de las cotizaciones”: concepto, formas y métodos. Aumento y disminución de sumas aseguradas. Aumentos y disminución de tasas.

Cancelaciones y reemplazos.

- El Siniestro: configuración y diversas posibilidades. Prescripción del reclamo. Sistemas de indemnización. Valuación y liquidación. El rol del liquidador ajustador de siniestros. Formas del resarcimiento y conceptos sobre la depreciación. La franquicia o descubierto obligatorio: razones técnicas y de prevención. Características. Tipos.
- Administración del Riesgo y Prevención: Conceptos generales. Formas de aplicación y su técnica. Análisis de riesgos - Método. Tratamiento de los riesgos dinámicos-puros. Sistemas modernos de seguridad, higiene y prevención: consideraciones generales y aspectos legales.
- La estructura operativa del seguro. La empresa de seguros, tipos legales admitidos y sus características. El capital y sus funciones. Los estados patrimoniales: Activo y Pasivo. Las cuentas de resultados. Las inversiones admitidas. Situación económico-financiera de las aseguradoras. Diferentes indicadores: De tipo general, patrimoniales y financieros y de gestión operativa. Concepto y explicación de su resultado. Ejemplos y comparaciones de los indicadores entre diferentes entidades aseguradoras.
- El Reaseguro. Concepto y formas operativas. El reaseguro y los balances. Distintas clases: Proporcionales y no Proporcionales. Características y aplicación. La retención. Reaseguros facultativos y obligatorios. Retrocesiones.

Carga horaria mínima: 32 hs. cátedra.

3- DEFENSA DEL ASEGURADO

- El Derecho del Consumo. Desarrollo y aplicación. La ética como problemática subjetiva. La ética en el manejo de la información y en la toma de decisiones.
- Noción de contratos de consumo. Aspectos subjetivo y objetivo.
- Su consagración legislativa: Constitución Nacional y leyes específicas. La ley N° 24.240, su reforma y reglamentación. El tema en la reglamentación de la SSN y en el Plan Nacional Estratégico del Seguro.
- El espíritu de la legislación y sus aplicaciones prácticas en la Ley N° 17.418. La jurisprudencia.
- Eficiencias y deficiencias de esa protección.
- La defensa del asegurado (consumidor) en el Contrato de Seguros.
- La compatibilización de ambos regímenes. Evolución jurisprudencial y reglamentaria.
- Problemáticas específicas en la Defensa del Asegurado.

- El rol del asesoramiento.
- Fallos. La DOAA. El Defensor del Asegurado.
- Cláusulas abusivas. Análisis mediante la Ley de Seguros y mediante las normas de defensa del consumidor: coincidencias y diferencias (ejemplos).
- Los procedimientos abusivos. Cláusulas Sorpresivas (el caso Zalazar Karina Verónica c/González Maccarrone de Carrela Ana Isabel s/Daños de Perjuicios).
- La problemática de las ventas sin asesoramiento. Casos.

Carga horaria mínima: 32 hs. cátedra.

4- ETICA EN LA COMERCIALIZACION

- La ética como disciplina filosófica y marco axiológico. Principales corrientes de pensamiento.
- La ética como problemática subjetiva. La ética en el manejo de la información y en la toma de decisiones.
- La ética de la justicia y derechos del hombre. Abordaje desde el campo de la ética de la problemática derivada del desarrollo económico.
- La ética en las organizaciones públicas y privadas.
- La problemática ética contemporánea: éticas vigentes y morales emergentes. Etica aplicada al ejercicio profesional.
- Las leyes como reguladoras de nuestra conducta.
- El campo laboral. La profesión en la organización. Etica y Empresa. De la ética de la convicción a la ética de la responsabilidad convencida. Empresa y Sociedad. Responsabilidad social. Etica gerencial y Empresas de Seguros.
- Reflexiones sobre la problemática del desarrollo en el siglo XXI. La problemática del Trabajo. La Tecnología. El Trabajo. La equidad. La dignidad de la persona.

Carga horaria mínima: 32 hs. cátedra.

5- CULTURA DE LA PREVENCION

- Los diferentes conceptos de cultura. La construcción de una cultura y el entorno discursivo. El orden ideológico. Culturas en el tiempo y en el espacio.
- Las sociedades humanas ante lo aleatorio. La mutualidad de riesgo como respuesta colectiva.

- La construcción de una cultura de la prevención. Casos. Articulación entre el Estado, el sector privado y la ciudadanía. El papel del PAS en la generación de cultura de la prevención.

- Economía y seguros. El seguro como herramienta de previsión. Relación PBI - primaje. El desarrollo equilibrado de ramos como indicador de conciencia aseguradora.

- Necesidad de una política amplia del sector para el incremento de la conciencia aseguradora. El Programa de "Desarrollo de la Cultura de la Prevención". Actualidad y desarrollo.

Carga horaria mínima: 32 hs. cátedra.

6- LA ACTIVIDAD DEL PAS

- El Programa de Capacitación Continuada y la importancia de la actualización de conocimientos.

- Los registros obligatorios. Funcionalidad e importancia.

- Potencialidad de la cartera de clientes. Análisis del mercado de seguros.

- Art. 10 Ley N° 22.400.

- Cargas y obligaciones.

- Casos conflictivos en la actividad frecuente del PAS.

Carga horaria mínima: 40 hs. cátedra.

Normativa legal de aplicación al Curso.

Normas del Código Civil (punto 2), Ley N° 12.988: Prohibición de asegurar en el extranjero. Alcances. Sanciones. Régimen de reaseguros. Ley N° 17.418 (Arts. 1 a 59), Ley N° 20.091 (punto 4), Ley N° 17.418 (Arts. 159 a 162 y Resoluciones de SSN N° 24.805 y concs. s/reaseguro - Punto 5). Leyes N° 20.091 y N° 24.557 (Punto 6).

Ley N° 17.418 (especialmente Arts. 60 a 127 Patrimoniales y 128 a 156 Vida). Ley N° 24.557 (Riesgos del Trabajo). Ley N° 20.091. Resoluciones de SSN referidas a las Condiciones Generales de Póliza.

Ley N° 22.400, Reglamento General de la actividad de los PAS. Ley N° 20.091.

ANEXO II

DEFENSA DEL ASEGURADO

- El Derecho del Consumo. Desarrollo y aplicación. La ética como problemática

subjetiva. La ética en el manejo de la información y en la toma de decisiones.

- Noción de contratos de consumo. Aspectos subjetivo y objetivo.
- Su consagración legislativa: Constitución Nacional y leyes específicas. La Ley N° 24.240, su reforma y reglamentación. El tema en la reglamentación de la SSN y en el Plan Nacional Estratégico del Seguro.
- El espíritu de la legislación y sus aplicaciones prácticas en la Ley N° 17.418. La jurisprudencia.
- Eficiencias y deficiencias de esa protección.
- La defensa del asegurado (consumidor) en el Contrato de Seguros.
- La compatibilización de ambos regímenes. Evolución jurisprudencial y reglamentaria.
- Problemáticas específicas en la Defensa del Asegurado.
- El rol del asesoramiento.
- Fallos. La DOAA. El Defensor del Asegurado.
- Cláusulas abusivas. Análisis mediante la Ley de Seguros y mediante las normas de defensa del consumidor: coincidencias y diferencias (ejemplos).
- Los procedimientos abusivos. Cláusulas Sorpresivas (el caso Zalazar Karina Verónica c/González Maccarrone de Carrel Ana Isabel s/Daños de Perjuicios).
- La problemática de las ventas sin asesoramiento. Casos.

Carga horaria mínima: 5 hs. cátedra.

ANEXO III

ETICA EN LA COMERCIALIZACION

- La ética como disciplina filosófica y marco axiológico. Principales corrientes de pensamiento.
- La ética como problemática subjetiva. La ética en el manejo de la información y en la toma de decisiones.
- La ética de la justicia y derechos del hombre. Abordaje desde el campo de la ética de la problemática derivada del desarrollo económico.
 - La ética en las organizaciones públicas y privadas.
- La problemática ética contemporánea: éticas vigentes y morales emergentes.

Etica aplicada al ejercicio profesional.

- Las leyes como reguladoras de nuestra conducta.

- El campo laboral. La profesión en la organización. Etica y Empresa. De la ética de la convicción a la ética de la responsabilidad convencida. Empresa y Sociedad. Responsabilidad social. Etica gerencial y Empresas de Seguros.

- Reflexiones sobre la problemática del desarrollo en el siglo XXI. La problemática del Trabajo. La Tecnología. El Trabajo. La equidad. La dignidad de la persona.

Carga horaria mínima: 5 hs. cátedra.

ANEXO IV

CULTURA DE LA PREVENCION

- Los diferentes conceptos de cultura. La construcción de una cultura y el entorno discursivo. El orden ideológico. Culturas en el tiempo y en el espacio.

- Las sociedades humanas ante lo aleatorio. La mutualidad de riesgo como respuesta colectiva.

- La construcción de una cultura de la prevención. Casos. Articulación entre el Estado, el sector privado y la ciudadanía. El papel del profesional del seguro en la generación de cultura de la prevención.

- Economía y seguros. El seguro como herramienta de previsión. Relación PBI - primaje. El desarrollo equilibrado de ramos como indicador de conciencia aseguradora.

- Necesidad de una política amplia del sector para el incremento de la conciencia aseguradora. El Programa de "Desarrollo de la Cultura de la Prevención". Actualidad y desarrollo.

Carga horaria mínima: 6 hs. cátedra.

COMUNICACIÓN 4634 – 31/7/2015

(Con las modificaciones s/ Com. 4727- 16/9/2015)

SINTESIS: Capacitación Responsable de Atención al Cliente Asegurado, Jefe o Gerente del Departamento/Gerencia de seguros de los Agentes Institorios inscriptos en el R.A.I.

Tengo el agrado de dirigirme a Ustedes con el objeto de informar aspectos relativos al Programa de Capacitación Continuada para Responsables o Gerentes del Departamento o Gerencia de Seguros o Responsables de Atención al Cliente

Asegurado correspondiente a la Resolución SSN N° 38.303 del 1° de abril de 2014. En este sentido se informa que a partir del día 18 de agosto de 2015 se encontrará disponible en la Web del Organismo, dentro del SISTEMA INFORMÁTICO creado para el ingreso de los datos inherentes a los Agentes Institorios, el procedimiento de pago, autorización y uso del aplicativo correspondiente al esquema de capacitación obligatorio del año 2015, para lo que se deberá tener presente las siguientes consideraciones generales:

1. El esquema de capacitación resulta de observancia obligatoria para todos los Responsables o Gerentes del Departamento o Gerencia de Seguros o Responsables de Atención al Cliente Asegurado. La inobservancia verificada por al menos uno de los sujetos obligados imposibilitará al Agente Institorio para abonar el Derecho de Actuación del artículo 27 de la Resolución SSN N° 38.052, pudiéndose producir la caducidad automática de la inscripción en caso acreditarse el lapso temporal al que se hace referencia en el artículo 28 de la misma Resolución General.

2. El Agente Institorio deberá abonar en concepto de Derecho de inscripción al Programa de Capacitación Continuada correspondiente al año 2015, en un solo pago, el producto que surja de multiplicar el importe correspondiente a la siguiente escala por cada Responsable de Atención al Cliente Asegurado, Jefe o Gerente del Departamento/Gerencia de Seguros que hubiere sido denunciado como tal a la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN:

- a) De 1 a 15 Responsables de Atención al Cliente Asegurado, Jefe o Gerente del Departamento/Gerencia de Seguros el importe a abonar será de \$ 3500 por cada uno.
- b) De 16 a 50 Responsables de Atención al Cliente Asegurado, Jefe o Gerente del Departamento/Gerencia de Seguros el importe a abonar será de \$ 3000 por cada uno.
- c) De 51 a 100 Responsables de Atención al Cliente Asegurado, Jefe o Gerente del Departamento/Gerencia de Seguros el importe a abonar será de \$ 2000 por cada uno.
- d) De 101 a 200 Responsables de Atención al Cliente Asegurado, Jefe o Gerente del Departamento/Gerencia de Seguros el importe a abonar será de \$ 1500 por cada uno.
- e) De 201 a 300 Responsables de Atención al Cliente Asegurado, Jefe o Gerente del Departamento/Gerencia de Seguros el importe a abonar será de \$ 1200 por cada uno.
- f) De 301 a 400 Responsables de Atención al Cliente Asegurado, Jefe o Gerente del Departamento/Gerencia de Seguros el importe a abonar será de \$ 1000 por cada uno.
- g) De 401 a 500 Responsables de Atención al Cliente Asegurado, Jefe o Gerente del Departamento/Gerencia de Seguros el importe a abonar será de \$ 800 por cada uno.
- h) A partir de 501 Responsables de Atención al Cliente Asegurado, Jefe o Gerente del Departamento/Gerencia de Seguros el importe a abonar será de \$ 600 por cada uno.

El pago del Derecho de Inscripción del Programa de Capacitación Continuada deberá ser oblado por el Agente Institorio dentro de los diez días de notificada la autorización de la inscripción en el Registro de Agentes Institorios de la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN.

Si el Agente Institorio ya estuviere inscripto deberá abonarlo dentro de los diez (10) días de la publicación de la presente Comunicación. **(Nota del editor: texto s/ Comunicación 4727)**

3. Los pagos realizados fuera de término reportarán un incremento de pesos doscientos cincuenta (\$ 250) para el primer año y pesos quinientos (\$ 500) para el segundo, por cada Responsable de Atención al Cliente Asegurado, Jefe o Gerente del Departamento/Gerencia de Seguros, sin perjuicio de la escala que le corresponda al Agente Institorio de acuerdo con el punto anterior. **(Nota del editor: texto s/ Comunicación 4727)**

4. El procedimiento para el pago del Derecho de Inscripción y uso del aplicativo correspondiente al Programa de Capacitación Continuado estará disponible en: <http://manuales.ssn.gob.ar/externos/ManualesRAIAgentes.pdf>. El uso del sistema en lo relativo al pago del Derecho de Inscripción será a cargo del personal designado e informado a la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN conforme lo previsto en la Comunicación SSN N° 4.165 del 10 de septiembre de 2014.

5. A partir de las setenta y dos (72) horas de abonado el pago del Derecho de Inscripción al Programa de Capacitación Continuada, los obligados deberán acceder a la plataforma del esquema de capacitación desde el sitio Web del Ente Cooperador (www.enteley22400.org.ar) - Sección Agentes Institorios- a través del ingreso del Número de CUIT del Agente Institorio y del DNI del Responsable o Gerente del Departamento o Gerencia de Seguros, o Responsable de Atención al Cliente Asegurado que realizará la capacitación. El Agente Institorio deberá verificar que la totalidad de su personal, obligado al Programa de Capacitación Continuada, hubiere cumplimentado la totalidad de la carga horaria dentro de los cuarenta y cinco (45) días de abonado el derecho de inscripción al Programa de Capacitación Continuado.

6. La plataforma del esquema de capacitación estará disponible en el sitio Web del Ente Cooperador hasta el día 15 de diciembre de 2015 debiendo los Responsables o Gerentes del Departamento o Gerencia de Seguros o Responsables de Atención al Cliente Asegurado haber acreditado la totalidad de la carga horaria a esa fecha límite. Vencido dicho plazo, el Agente Institorio deberá abonar un nuevo Derecho de Inscripción al Programa de Capacitación Continuada en relación los Responsables o Gerentes del Departamento o Gerencia de Seguros o Responsables de Atención al Cliente Asegurado que no hubieren acreditado la carga horaria mencionada, con más los incrementos porcentuales del punto 4.

Finalmente se informa que resultará optativa la identificación del número de Documento Nacional de Identidad en el afiche al que se hace referencia en el artículo 25 de la Resolución SSN N° 38.052 del 20 de diciembre de 2013. **(Nota del editor: texto incorporado s/ Comunicación 4727)**