



**República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional**  
2018 - Año del Centenario de la Reforma Universitaria

**Resolución**

**Número:**

**Referencia:** EX-2018-17157948-APN-GA#SSN - MODIFICACIÓN MANUAL OPERATIVO Y DE PROCEDIMIENTOS PARA LA TRAMITACIÓN DE CONSULTAS Y DENUNCIAS

---

VISTO el Expediente EX-2018-17157948-APN-GA#SSN, el Punto 25.1.1.1. del Reglamento General de la Actividad Aseguradora (t.o. Resolución SSN N° 38.708 de fecha 6 de noviembre de 2014, y sus modificatorias y complementarias), el Manual Operativo y de Procedimientos para la Tramitación de Consultas y Denuncias (t.o. Resolución RESOL-2018-464-APN-SSN#MF de fecha 13 de mayo, y sus modificatorias y complementarias), y

**CONSIDERANDO:**

Que a través de la Resolución RESOL-2018-464-APN-SSN#MF de fecha 13 de mayo se aprobó el Manual Operativo y de Procedimientos para la Tramitación de Consultas y Denuncias.

Que el inciso n) del Punto 25.1.1.1. del Reglamento General de la Actividad Aseguradora (t.o. Resolución SSN N° 38.708 de fecha 6 de noviembre de 2014, y sus modificatorias y complementarias) establece que las Condiciones Particulares de las pólizas de seguro deben consignar en forma destacada la mención sobre la existencia del Servicio de Atención al Asegurado.

Que habida cuenta de ello, resulta menester incorporar al mentado Manual Operativo y de Procedimientos para la Tramitación de Consultas y Denuncias, el texto que deberá figurar en las pólizas y en la página web de las entidades aseguradoras.

Que la Coordinación de Comunicación y Atención al Asegurado de la Subgerencia de Asuntos Institucionales ha tomado la intervención de su competencia.

Que la Gerencia de Asuntos Jurídicos ha dictaminado en orden al particular.

Que la presente se dicta en uso de las facultades previstas en el Artículo 67 de la Ley N° 20.091.

Por ello,

**EL VICE SUPERINTENDENTE DE SEGUROS DE LA NACIÓN**

**RESUELVE:**

ARTÍCULO 1°.- Sustitúyase el inciso b) del Punto VII) - PUBLICIDADES Y CARTELERÍA del Manual Operativo y de Procedimientos para la Tramitación de Consultas y Denuncias (t.o. Resolución RESOL-2018-464-APN-SSN#MF de fecha 13 de mayo, y sus modificatorias y complementarias), por el siguiente:

“b) En las Condiciones Particulares (también denominadas Frente de Póliza) y en la página web de las entidades aseguradoras -con excepción de las Aseguradoras de Riesgos del Trabajo- se deberá incluir en forma visible, la mención sobre la existencia del Servicio de Atención al Asegurado, detallando la siguiente información:

La entidad aseguradora dispone de un Servicio de Atención al Asegurado que atenderá las consultas y reclamos que presenten los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios y/o derechohabientes.

El Servicio de Atención al Asegurado está integrado por:

RESPONSABLE (apellido y nombre, número de teléfono de la entidad/interno)

SUPLENTE (apellido y nombre, número de teléfono de la entidad/interno).

En caso de que el reclamo no haya sido resuelto o haya sido desestimado, total o parcialmente, o que haya sido denegada su admisión, podrá comunicarse con la Superintendencia de Seguros de la Nación por teléfono al 0800-666-8400, correo electrónico a [denuncias@ssn.gob.ar](mailto:denuncias@ssn.gob.ar) o formulario web a través de [www.argentina.gob.ar/ssn](http://www.argentina.gob.ar/ssn)”.

ARTÍCULO 2°.- Comuníquese, publíquese, dése a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y archívese.