



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2019 - Año de la Exportación

Resolución

Número:

Referencia: EX-2018-17157948-APN-GA#SSN - 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 a través de la Resolución RESOL-2018-1138-APN-SSN#MHA de fecha 10 de diciembre, se sustituyó el inciso b) del Punto VII) - PUBLICIDADES Y CARTELERÍA del mentado 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), detallándose la información a consignar en las Condiciones Particulares de las pólizas de seguro y en la página web de las entidades aseguradoras -con excepción de las Aseguradoras de Riesgos del Trabajo- en lo atinente a la existencia, composición y atribuciones del Servicio de Atención al Asegurado.

Que atendiendo a cuestiones de índole operativa de las aseguradoras, resulta una mejor herramienta para el asegurado contar con la dirección web de la entidad en el frente de póliza.

Que a través de dichos dominios web, se propicia una búsqueda ágil y actualizada de información en lo que respecta al Servicio de Atención al Asegurado correspondiente a cada entidad.

Que asimismo, resulta menester incorporar nuevas leyendas a las Condiciones Particulares de las pólizas de seguros y a las páginas web de las entidades, a fines de dotar a los asegurados de mejores herramientas para

encauzar sus consultas y reclamos.

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 SUPERINTENDENTE DE SEGUROS DE LA NACIÓN

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- Déjese sin efecto la Resolución RESOL-2018-1138-APN-SSN#MHA de fecha 10 de diciembre.

ARTÍCULO 2º.- 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) -con excepción de las pólizas emitidas por 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 un RESPONSABLE y un SUPLENTE, cuyos datos de contacto encontrará disponibles en la página web (dirección de la web de la entidad).

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 o formulario web a través de www.argentina.gob.ar/ssn.”.

En la página de inicio de la web de las entidades aseguradoras -excepto las Aseguradoras de Riesgos del Trabajo- se deberá incluir en forma actualizada, destacada y 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 o formulario web a través de www.argentina.gob.ar/ssn.”.

ARTÍCULO 3º.- Incorpórase el inciso d) al 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), cuyo texto se transcribe a continuación:

“d) En las Condiciones Particulares (también denominadas Frente de Póliza) -con excepción de las pólizas emitidas por Aseguradoras de Riesgos del Trabajo- se deberá incluir en forma visible y con caracteres tipográficos de mayor tamaño a los utilizados para la leyenda del inciso b) del presente punto, el siguiente texto:

"Para consultas o reclamos, comunicarse con (denominación social o nombre comercial de la entidad aseguradora) al (teléfono de línea o 0800 de la entidad)."

ARTÍCULO 4º.- La presente Resolución entrará en vigencia el 1 de abril de 2019.

ARTÍCULO 5º.- Comuníquese, publíquese, dése a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y archívese.