



## SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN

**Resolución 279/2022**

**RESOL-2022-279-APN-SSN#MEC**

Ciudad de Buenos Aires, 28/04/2022

VISTO el Expediente EX-2021-122191563-APN-GA#SSN, y

CONSIDERANDO:

Que a través de la Resolución RESOL-2022-225-APN-SSN#MEC, de fecha 31 de marzo, 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 atendiendo a cuestiones de índole operativa de las aseguradoras, y en virtud del análisis realizado, resulta menester modificar la leyenda de las Condiciones Particulares de las pólizas de seguros (también denominadas frente de póliza) relativas al Servicio de Atención al Asegurado, todo ello a los fines de dotar a los asegurados de mejores herramientas para encauzar sus consultas y reclamos.

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

Que habida cuenta de ello, resulta imperioso modificar el mentado Manual Operativo y de Procedimientos para la Tramitación de Consultas y Denuncias, en lo atinente a la leyenda que deberá figurar en las condiciones particulares de las pólizas de seguros.

Que 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,

LA SUPERINTENDENTA DE SEGUROS DE LA NACIÓN



RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- Sustitúyase el inciso b) del Punto VII) - PUBLICIDADES Y CARTELERÍA del Manual Operativo y de Procedimientos para la Tramitación de Consultas y Denuncias Anexo a la Resolución RESOL-2022-225-APN-SSN#MEC, de fecha 31 de marzo, por el siguiente:

“b) En las Condiciones Particulares (también denominadas Frente de Póliza) se deberá incluir en forma visible, la siguiente información:

“La entidad aseguradora dispone de un Servicio de Atención al Asegurado.

Por reclamos, que no hayan sido solucionados previamente por las vías de atención al público de la entidad, podrán comunicarse con este Servicio al teléfono (número telefónico que figura en la web de la entidad). Los datos de los Responsables del Servicio de Atención al Asegurado se encuentran disponibles en la página web (dirección de la web de la entidad).

En caso de que existiera un reclamo ante la entidad aseguradora y que el mismo 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 o por correo electrónico a [consultas@ssn.gob.ar](mailto:consultas@ssn.gob.ar).”

El temperamento expuesto no aplica a las pólizas emitidas por Aseguradoras de Riesgos del Trabajo.”.

ARTÍCULO 2º.- Déjase sin efecto lo dispuesto en el Artículo 4º de la Resolución RESOL-2022-225-APN-SSN#MEC de fecha 31 de marzo.

ARTÍCULO 3º.- Establécese que lo dispuesto en el Artículo 1º de la presente resolución será de aplicación a los contratos de seguro que se emitan a partir del 16 de mayo de 2022.

ARTÍCULO 4º.- La presente resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Boletín Oficial.

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

Mirta Adriana Guida

e. 29/04/2022 N° 28579/22 v. 29/04/2022

