



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

Resolución

Número: RESOL-2018-463-APN-SSN#MF

CIUDAD DE BUENOS AIRES

Domingo 13 de Mayo de 2018

Referencia: EX-2018-15898600-APN-GA#SSN - PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA RESPONSABLES DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

VISTO el Expediente EX-2018-15898600-APN-GA#SSN, las Resoluciones SSN N° 38.052 de fecha 20 de diciembre de 2013 y 38.303 de fecha 1 de abril de 2014, y

CONSIDERANDO:

Que por Resolución SSN N° 38.052 de fecha 20 de diciembre de 2013 se crea el Registro de Agentes Institorios y se regulan aspectos relativos a la comercialización de seguros y a la actividad del Agente Institorio.

Que la referida norma establece asimismo una serie de requisitos en materia de capacitación de los Responsables o Gerentes del Departamento o Gerencia de Seguros y los Responsables de Atención al Cliente Asegurado.

Que mediante Resolución SSN N° 38.303 de fecha 1 de abril de 2014 se regulan 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 al año 2014.

Que en esta instancia deviene necesario actualizar el esquema de capacitación correspondiente a los Responsables o Gerentes del Departamento o Gerencia de Seguros y los Responsables de Atención al Cliente Asegurado.

Que, en orden a tal fin, resulta procedente instituir un Curso Básico de Formación Técnica en Seguros y un Curso Anual de Actualización que contribuyan al perfeccionamiento de la capacitación correspondiente a los sujetos aludidos en el párrafo que antecede.

Que la citada Resolución SSN N° 38.303 de fecha 1 de abril de 2014 establece cuáles son las entidades a cuyo cargo se encuentra el dictado de los cursos correspondientes al Programa de Capacitación Continuada para Responsables o Gerentes del Departamento o Gerencia de Seguros, o Responsables de Atención al Cliente Asegurado.

Que la Gerencia de Autorizaciones y Registros ha tomado la intervención que le corresponde al ámbito de su competencia.

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

Que la presente medida se dicta en uso de las facultades conferidas por la Ley N° 22.400 y por el Artículo 67 inciso a) de la Ley de Entidades de Seguros y su Control N° 20.091.

Por ello,

EL SUPERINTENDENTE DE SEGUROS DE LA NACIÓN

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Establécese que, en orden al cumplimiento de lo dispuesto por el Artículo 22 in fine de la Resolución SSN N° 38.052 de fecha 20 de diciembre de 2013, los Responsables o Gerentes del Departamento o Gerencia de Seguros y los Responsables de Atención al Cliente Asegurado deberán realizar por única vez, el Curso Básico de Formación Técnica en Seguros cuyo contenido y costos se detalla en Anexo I IF-2018-16115683-APN-GAYR#SSN que forma parte integrante de la presente.

ARTÍCULO 2°.- Determinase que, sin perjuicio de lo dispuesto en el Artículo precedente, los sujetos allí referidos deberán realizar un Curso Anual de Actualización, a dictarse a partir del año 2019, cuyo contenido y alcances habrán de definirse oportunamente por parte de esta SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN.

ARTÍCULO 3°.- Dispónese que todos aquellos sujetos que se desempeñen como Responsables o Gerentes del Departamento o Gerencia de Seguros o Responsables de Atención al Cliente Asegurado al momento del dictado de la presente deberán realizar el mentado Curso Básico de Formación Técnica en Seguros, bajo la modalidad e-learning, hasta el 30 de Octubre de 2018; en tanto que quienes sean designados como tales con posterioridad a dicha fecha deberán realizar el referido curso dentro del término de NOVENTA (90) días corridos a partir de la fecha en que dicha designación sea comunicada a esta SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN.

ARTÍCULO 4°.- Establécese que el dictado de los Cursos de Capacitación mencionados en los artículos precedentes se encuentra a cargo del Ente Cooperador Ley N° 22.400 y de la Federación de Asociaciones de Productores Asesores de Seguros de Argentina (FAPASA), bajo la supervisión de este Organismo.

ARTÍCULO 5°.- Establécese que el cumplimiento en término de lo previsto en el Artículo 3° de la presente importará la regularización de la situación de los Responsables o Gerentes del Departamento o Gerencia de Seguros, o Responsables de Atención al Cliente Asegurado.

ARTÍCULO 6°.- Exceptúase a los Responsables o Gerentes del Departamento o Gerencia de Seguros, o Responsables de Atención al Cliente Asegurado, de la realización de los Cursos de Capacitación correspondientes al año 2017.

ARTÍCULO 7°.- Déjase sin efecto la Resolución SSN N° 38.303 de fecha 1 de abril de 2014.

ARTÍCULO 8°.- Comuníquese, publíquese, dése a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y archívese.

Digitally signed by PAZO Juan Alberto
Date: 2018.05.13 20:19:00 ART
Location: Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Juan Alberto Pazo
Superintendente
Superintendencia de Seguros de la Nación



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

Informe

Número: IF-2018-16115683-APN-GAYR#SSN

CIUDAD DE BUENOS AIRES

Jueves 12 de Abril de 2018

Referencia: EX-2018-15898600 ANEXO A RESOLUCIÓN PROGRAMA CAPACITACION PARA RESPONSABLES DE ATENCIÓN AL ASEGURADO
Agente Institorio

ANEXO I

1.- Temario del Curso Básico de Formación Técnica en Seguros, para Responsables de Atención al Cliente Asegurado, de los Agentes Institorios

I.- Teoría General del Seguro

El Riesgo

Bases Matemáticas / Actuariales sobre las que se asienta la Técnica Aseguradora

Primas de Tarifa

Seguros sobre personas. Matemática actuarial.

La empresa aseguradora. Características Especiales.

Las Reservas Técnicas

Reserva de Siniestros Pendientes.

Reserva por siniestros incurridos, pero no conocidos por la entidad aseguradora IBNR e IBNER

Reserva Matemática

Otras Reservas

Capitales Mínimos

Inversiones

II.- El contrato de seguro

Definición del Contrato de Seguros

Naturaleza jurídica del contrato de seguro.

Prueba del Contrato de Seguros.

La Propuesta o Solicitud de Seguro

Reticencia o falsa declaración

Forma de contar los plazos en el contrato de seguros

Objeto del Seguro. Interés Asegurable

La Póliza de Seguros

Contenido de la póliza

Las condiciones contractuales, comprenden:

Las exclusiones a la cobertura

La utilización de firma facsimilar

Entrega de la Póliza

Certificados de cobertura

Certificados de Incorporación

Inicio y Finalización de la cobertura

Diferencias entre la Póliza y la Propuesta

Prescripción.

Modificación a los contratos de Seguros.

Suspensión de la cobertura

III.- Siniestros

Definición de Siniestro

Denuncia del Siniestro. Plazo para efectuar la denuncia.

Obligaciones del asegurado en caso de siniestro.

Conducta Culposa del Asegurado. Dolo. Culpa Grave

Hipoteca o Prenda del Bien Asegurado en caso de siniestro

Exclusiones a la cobertura.

Plazo para el pago de la indemnización de un siniestro

Subrogación

Siniestros. Medida de la prestación. Infraseguro. Sobreseguro.

Indemnización a primer riesgo absoluto.

Franquicias. Deducibles Obligatorios.

Finalización del contrato de seguro

Rescisión del Contrato de Seguros

Reaseguros. Concepto

Diferentes modalidades de reaseguro. Facultativos y por contrato.

Retrocesiones

IV.- Cobertura de Seguros Patrimoniales

Seguros de Automotores

La prima en el seguro de automotores

Las tarifas del seguro de automotores

Atributos de los conductores

Coberturas específicas contempladas en los seguros de automotores

Responsabilidad Civil del Seguro de automotores

Coberturas del casco del automotor

Política de suscripción de riesgos

Los siniestros en el seguro de automotores

Accidentes en la vía pública

Robo o hurto del vehículo asegurado

Reclamo del asegurado por daños producidos en su vehículo

Reclamos de terceros recibidos por el uso de un vehículo asegurado

Exclusiones a la Cobertura

El seguro obligatorio.

Pólizas de Seguro de Automotores. Particularidades.

Ingreso de vehículos a los países del Mercosur

Seguros Integrales o combinados

Combinado Familiar

Integral de Comercio o Industria.

Nociones sobre otros seguros patrimoniales

Transporte Público de Pasajeros

Seguro de Incendio

Lucro Cesante

Seguro de Responsabilidad Civil

Alcance de la cobertura

Dolo o culpa grave

Denuncia del hecho

Coberturas usuales de seguros de Responsabilidad Civil.

Seguro de Robo

Seguro de robo y hurto en viviendas particulares

Seguro de robo en actividades comerciales.

Valores en caja fuerte

Valores en Tránsito

Seguro de fidelidad de empleados

Seguro de Cristales

Seguros de Granizo

Seguro de Caución

Vigencia de la cobertura

El seguro de caución por daño ambiental de incidencia colectiva

V.- Accidentes de Trabajo

La Ley de Riesgos del Trabajo. Características Generales.

Accidentes de Trabajo. Accidentes In Itineri.

Enfermedades Profesionales.

Prestaciones Dinerarias.

Incapacidad Laboral Temporaria (ILT).

Incapacidad Laboral Permanente. (ILP) Total o Parcial. Provisoria o Definitiva.

Prestaciones en especie

Prevención de los Accidentes de Trabajo

Actualizaciones a la Norma. La Ley 27348.

La Supervisión de las Aseguradoras de Riesgos del Trabajo

VI.- Seguro de Personas

Seguros de Vida

Características particulares del riesgo y la prima.

La Propuesta o solicitud en los seguros de vida.

Seguro de Accidentes Personales

Seguros Colectivos

Seguros de Retiro

Seguros de Vida Obligatorios

VII.- Agentes Institorios. Artículos 53 y 54 de la Ley de Seguros. El carácter de mandatario.

La Resolución 38.052 de la Superintendencia de Seguros de la Nación

Registro de Agentes Institorios. La exclusión de los agentes institorios personas físicas.

Facultades mínimas del Agente Institorio

Resguardo de derechos del tomador

Responsable del Sector Seguros

Responsables de la atención del cliente asegurado

Capacitación Mínima Obligatoria.

Exhibición de Afiches

VIII.- La supervisión de las entidades aseguradoras

La Superintendencia de Seguros de la Nación

Funciones Principales de la Superintendencia de Seguros de la Nación

IX.- El Código Civil y Comercial y la Actividad Aseguradora

Diferentes clases de Contratos

El Contrato de Seguros en el nuevo Código Civil y Comercial.

Contratos celebrados fuera del establecimiento

Prescripción

Responsabilidad Civil

Seguro de Automotores. Adaptación de sus cláusulas al nuevo Código. Resoluciones 39.327 y 39.328 de la Superintendencia de Seguros de la Nación

Seguros Obligatorios dispuestos por el Nuevo Código Civil y Comercial

Seguro Obligatorio - Prehorizontalidad Artículo 2071 del CCy C

Establecimientos Educativos. Seguro de Responsabilidad Civil

Seguro Integral de Consorcios

2.- Importes del Curso Básico de Formación Técnica en Seguros.

- a) De 1 a 15 Responsable de Atención al Cliente Asegurado, Jefe o Gerente del Departamento/Gerencia de Seguros el importe a abonar en concepto de Derecho de Inscripción será como máximo de \$6.980 por cada uno.
- b) De 16 a 50 Responsable de Atención al Cliente Asegurado, Jefe o Gerente del Departamento/Gerencia de Seguros el importe a abonar será como máximo de \$5.970 por cada uno.
- c) De 51 a 100 Responsable de Atención al Cliente Asegurado, Jefe o Gerente del Departamento/Gerencia de Seguros el importe a abonar en concepto de Derecho de Inscripción será como máximo de \$4.000 por cada uno.
- d) De 101 a 200 Responsable de Atención al Cliente Asegurado, Jefe o Gerente del Departamento/Gerencia de Seguros el importe a abonar en concepto de Derecho de Inscripción será como máximo de \$3.000 por cada uno.
- e) De 201 a 300 Responsable de Atención al Cliente Asegurado, Jefe o Gerente del Departamento/Gerencia de Seguros el importe a abonar en concepto de Derecho de Inscripción será como máximo de \$2.400 por cada uno.
- f) De 301 a 400 Responsable de Atención al Cliente Asegurado, Jefe o Gerente del Departamento/Gerencia de Seguros el importe a abonar será como máximo de \$2.000 por cada uno.
- g) De 401 a 500 Responsable de Atención al Cliente Asegurado, Jefe o Gerente del Departamento/Gerencia de Seguros el importe a abonar en concepto de Derecho de Inscripción será como máximo \$1600 por cada uno.
- h) A partir de 501 Responsable de Atención al Cliente Asegurado, Jefe o Gerente del Departamento/Gerencia de Seguros el importe a abonar en concepto de Derecho de Inscripción será de \$1.200 por cada uno.

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE
DN: cn=GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE, c=AR, o=MINISTERIO DE MODERNIZACION,
ou=SECRETARIA DE MODERNIZACION ADMINISTRATIVA, serialNumber=CUIT 30715117564
Date: 2018.04.12 16:59:48 -03'00'

Andrés Méndez
Gerente
Gerencia de Autorizaciones y Registros
Superintendencia de Seguros de la Nación

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA -
GDE
DN: cn=GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE, c=AR,
o=MINISTERIO DE MODERNIZACION, ou=SECRETARIA DE
MODERNIZACION ADMINISTRATIVA, serialNumber=CUIT
30715117564
Date: 2018.04.12 17:00:00 -03'00'