

COMUNICACIÓN SSN 4902

4 DIC 2015

Circular SSN MIX 681

39615

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.

A las Entidades y personas sujetas a la supervisión de la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION.

Tengo el agrado de dirigirme a Ustedes con el objeto de informar aspectos relativos a la Resolución SSN N° 38.303 del 1° de abril de 2014 y Resolución SSN N° 39.615 del 4 de diciembre de 2015.

Asimismo se informa que la presente sustituye los términos de las Comunicaciones SSN N°4634 del 31 de Julio de 2015 y SSN N°4727 del 16 de septiembre de 2015.

a) En este sentido se informan, en relación al Programa de Capacitación Continuada para Responsables o Gerentes del Departamento o Gerencia de Seguros, o Responsables de Atención al Cliente Asegurado del artículo 6° de la Resolución SSN N° 38.303 del 1° de abril de 2014 (Texto según Resolución SSN N° 39.615 del 4 de Diciembre de 2015), lo siguiente:

1. El esquema de Capacitación Continuada para Responsables o Gerentes del Departamento o Gerencia de Seguros, o Responsables de Atención al Cliente Asegurado 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 Nro. 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 deberán dar inicio al Programa de Capacitación de sus Responsable de Atención al Cliente Asegurado, Jefe o Gerente del Departamento/Gerencia de Seguros dentro de los quince (15) días de notificada la autorización de la inscripción en el Registro de Agentes Institorios de la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION. Si el Agente Institorio ya estuviera inscripto deberá abonarlo dentro de los quince (15) días de publicada la presente comunicación.

LA PRESENTE COMUNICACIÓN CONTIENE 4 PÁGINAS
CIRC. ANT. IDENT. N° 9489

Página 1 de 4

3. Los datos de contacto de los prestadores habilitados para el dictado del Programa de Capacitación Continuada para Responsables o Gerentes del Departamento o Gerencia de Seguros o Responsables de Atención al Cliente Asegurado estarán disponibles en el sitio Web: <http://www2.ssn.gov.ar/index.php/companias-y-productores/registro-de-agentes-institorios>
4. Los prestadores educativos no podrán exigir al Agente Institorio, en concepto de Derecho de Inscripción al Programa de Capacitación Continuada, importes superiores a los que surjan de los siguientes rangos máximos:
 - 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 \$3500 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 \$3000 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 \$2000 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 \$1500 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 \$1200 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 \$1000 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 \$800 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 \$600 por cada uno.

El plazo para el pago del derecho anual de inscripción vence el 1 de Diciembre de 2016.



5. 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 sobre el importe máximo de cada escala, 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 al punto anterior.
6. 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 Continuada.

Previo al inicio del Programa de Capacitación, deberá proveer al prestador que hubiere elegido, un listado - de acuerdo a la modalidad que exija el prestador - que contenga el nombre apellido y CUIL del personal, y los datos del puesto laboral (casa matriz, agencia, sucursal, etc) que será capacitado.

El prestador no permitirá el acceso a la plataforma del esquema de capacitación de aquellos Agentes Institorios cuyos datos no coincidan con los contenidos en el Registro de Agentes Institorios.

7. La plataforma del esquema de capacitación estará disponible hasta el 15 de Diciembre de 2016 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 a 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 5.

El Programa de Capacitación Continuada para Responsables o Gerentes del Departamento o Gerencia de Seguros, o Responsables de Atención al Cliente Asegurado al que se hace referencia en el artículo 2° de la Resolución SSN N°38.303 será válido por única vez, para los años 2015 y 2016, por consiguiente los Agentes Institorios que hubieren acreditado el Programa de Capacitación en el año 2015 no deberán cursar dicho programa sino hasta el año 2017.

a) Exhibición de Afiches:

1. El detalle e identificación de los planes de seguros a los que se hace referencia en el artículo 25 de la Resolución N° 38.052 del 20 de diciembre de 2015 (texto según Resolución N° 39615 del 4 de Diciembre de 2016), tanto en el afiche como a través del Código de Respuesta Rápido (QR), deberá respetar la siguiente información mínima: Nombre del Plan de Seguros; Número y tipo de acto administrativo que lo autoriza; Número - conforme registro de Entidades de la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN- y denominación de la Entidad Aseguradora



2. En caso de optarse por la incorporación al afiche de un Código de Respuesta Rápido (QR) para el detalle e identificación de los planes de seguros, deberá sustituirse el apartado "Los planes de Seguros Autorizados a Operar Son:", por el siguiente texto: "Podrá conocer los planes de seguros a los que estamos autorizados a comercializar por parte de la/s entidad/es aseguradora/s -identificar-, accediendo a través del Código de Respuesta Rápida (QR) ubicado a continuación, el que podrá leerse con aplicaciones disponibles mediante cualquier dispositivo electrónico -celulares, tablets, etc.-" El tamaño y tipo de letra deberá ser el mismo al previsto en el Anexo IV de la Resolución N° 38.052.

El Código de Respuesta Rápido (QR) incluido en el afiche deberá respetar como mínimo el tamaño del apartado al que se hace referencia en el párrafo anterior.

Saludos a ustedes atentamente.



Lic. JUAN ANTONIO BONTEMPO
Superintendente de Seguros de la Nación