

República Argentina

RESOLUCIÓN 38052/2013 · 2013

RESOLUCIÓN 38052/2013

Boletín Oficial, 24 de diciembre de 2013 · 37 artículos

Texto actualizado al 20 de noviembre de 2026

ÍNDICE

Resolución 38052/2013

MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS PUBLICAS

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION

RESOLUCION Nº 38.052 DEL 20 DIC. /2013

EXPEDIENTE Nº 45.878: Agentes Institorios art. 54 de la Ley 17.418.

SINTESIS:

VISTO... y CONSIDERANDO...

EL SUPERINTENDENTE DE SEGUROS DE LA NACION

RESUELVE:

Registro de Agentes Institorios.

ARTÍCULO 1°. Crear el Registro de Agentes Institorios —RAI— que será de carácter público y estará a cargo de la Gerencia de Autorizaciones y Registros de la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION.

ARTÍCULO 2°. Para operar como Agente Institorio se requiere la previa autorización e inscripción en el registro creado por el artículo precedente. Solicitud de inscripción en el RAI.

ARTÍCULO 3°. Sólo podrán inscribirse en el RAI las personas jurídicas, cualquiera fuere la forma societaria adoptada, que acrediten como mínimo DOS (2) años de trayectoria en su actividad principal.

Requisitos para la inscripción en el RAI.

ARTÍCULO 4°. Las Personas jurídicas referidas en el artículo anterior, deberán solicitar la inscripción mediante nota firmada por el presidente o representante legal de la sociedad, debiendo acompañar:

a) Copia certificada ante Escribano Público del estatuto constitutivo, con constancia de su aprobación e inscripción por el órgano de control societario correspondiente a la jurisdicción del domicilio.

b) Copia certificada por Escribano Público del acta emitida por el órgano de administración donde se trató y aprobó la solicitud de inscripción en el RAI.

c) Declaración Jurada formulada por ante Escribano Público, mediante la cual la solicitante manifieste que no ha recibido sanciones por parte de la UNIDAD DE INFORMACION FINANCIERA (UIF) en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo y, en su defecto, deberá detallarlas.

d) Nómina de los accionistas, directores, síndicos, miembros del consejo de vigilancia, quienes deberán integrar declaración jurada formulada por ante Escribano Público, mediante la cual manifieste que no ha sido sujeto a acciones criminales, ni ha recibido sanciones por parte de la UNIDAD DE INFORMACION FINANCIERA (UIF), en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo y en su defecto

deberá detallarlas. Asimismo deberán integrar la declaración jurada correspondiente a los impedimentos del Anexo I.

e) Para el caso de que su actividad esté sometida al control específico de un organismo público de supervisión, nota de solicitud conforme modelo previsto por el Anexo II —adjuntado su correspondiente respuesta— por la cual se acredite que se encuentra debidamente habilitado ante dicho supervisor, y donde se detallen las sanciones que hubieran sido aplicadas por éste. Esta exigencia no será requerida cuando el supervisor cumpla con relación al solicitante exclusivamente funciones de registración y fiscalización societaria.

f) Nota explicativa en la que se especifique como mínimo: actividad económica principal de la empresa; cantidad y perfil de sus clientes, volumen anual de ventas; ventajas competitivas que provee su estructura organizativa de empresa, adjuntando la documentación correspondiente a los DOS (2) últimos ejercicios económicos cerrados (memoria y estados contables, certificados por Contador Público y legalizados por el respectivo Consejo Profesional). Asimismo, deberán exponerse los fundamentos que justifiquen la incorporación del solicitante como canal de comercialización relevante para la distribución y prestación del servicio de seguro.

g) Copia certificada ante Escribano Público de un mandato otorgado por una aseguradora, el que deberá respetar las exigencias de los Artículos 6° y 7° de la presente resolución, salvo en lo concerniente a la inscripción en el Registro Público de Comercio, la que le será requerida luego de autorizado e inscripto en el RAI.

h) En caso de poseer descentralizaciones, nota donde se detalle la categoría que revisten las mismas, tales como agencias, filiales, sucursales, así como cualquier otro punto donde ofrece o prevea ofrecer los servicios de seguro, precisando la dirección, localidad y provincia donde se encuentran asentadas.

i) Copia del organigrama funcional de la empresa donde figuren reglamentadas las relaciones entre la casa matriz y las filiales, agencias o sucursales. En el organigrama deberá figurar la existencia de una unidad o departamento de seguros a cargo de un responsable o gerente, cuyos datos será obligatorio informar a la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION. La identificación de los Responsables de Atención al Cliente Asegurado deberán estar contenidas también en este documento.

Productores Asesores de Seguros y Sociedad de Productores Ley Nº 22.400.

ARTÍCULO 5°. Las aseguradoras podrán otorgar mandatos institorios a los Productores Asesores de Seguros y a las Sociedades de Productores previstas en la Ley Nº 22.400. La opción de operar a través de mandato institorio resulta excluyente del ejercicio de la actividad como intermediario, no obstante la aplicación del régimen previsto en la Ley Nº 22.400.

Requisitos Mínimos del Mandato Institorio. Resguardo de los derechos de los Asegurados.

ARTÍCULO 6°. El mandato que otorgue la aseguradora deberá ser otorgado por escritura pública, constando como mínimo la identificación de las partes, número de CUIT, domicilio, ramos o planes de seguro para los que se concede autorización y el inicio de su vigencia. El mandato deberá inscribirse en el Registro Público de Comercio de la jurisdicción competente.

ARTÍCULO 7°. El mandato deberá contener un apartado en el cual se detallen las facultades otorgadas al Agente Institorio, las que no podrán ser delegadas o sustituidas. No obstante, en todos los casos, dicho documento deberá contener una cláusula por la que se faculta al Agente Institorio a celebrar contratos de seguros, pactar modificaciones o prórrogas y recibir notificaciones.

Podrá concederse autorización para el cobro de premios debiendo la cobranza efectuarse por los medios autorizados por la normativa vigente.

La forma de retribución, así como el detalle de los planes de seguros autorizados a ser comercializados deberán ser tratados expresamente en el mandato o en un documento en el cual se instrumenten aspectos complementarios de la relación contractual con el Agente Institorio.

ARTÍCULO 8°. Durante su intervención el Agente Institorio deberá garantizar el resguardo del derecho del tomador o asegurado para decidir sobre la contratación de seguros, estándole especialmente vedado condicionar el otorgamiento de un bien o servicio a la contratación de los seguros que éste ofrezca. No se entenderá que existe condicionamiento cuando el seguro sea exigido para dar cobertura al interés asegurable del Agente Institorio en el marco de la financiación otorgada por la venta de un bien o servicio, debiendo en este caso ofrecerse a los usuarios por lo menos TRES (3) compañías aseguradoras no vinculadas entre las que pudieren optar, conservando constancia del ejercicio del derecho de elección.

Para los seguros accesorios y/o planes de capitalización y ahorro deberán ofrecerse a los usuarios por lo menos CINCO (5) compañías aseguradoras no vinculadas entre las que pudieren optar, conservando constancia del ejercicio del derecho de elección.

El premio del seguro deberá ser el mismo que la compañía elegida perciba por operaciones con particulares según las mismas condiciones, plazos y riesgos cubiertos, y en ningún caso podrá ser superior al que corresponda a una operación similar en la que hubiese intervenido un Productor Asesor de Seguros.

Obligaciones a cargo de las entidades aseguradoras.

(Artículo sustituido por art. 5° de la Resolución N° 407/2023 de la Superintendencia de Seguros de la Nación B.O. 06/09/2023. Vigencia: a partir de su publicación y se tornará de aplicación imperativa a partir de los SESENTA (60) días corridos de su publicación en el Boletín Oficial)

ARTÍCULO 9°. La designación, revocación o modificación de los mandatos institorios, deberá informarse dentro de las SETENTA Y DOS (72) horas de haberse producido, a través del sistema informático y de conformidad con la modalidad que a tales efectos prevea la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION. Asimismo una copia

certificada ante Escribano Público de dicha documentación deberá ser remitida a la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION dentro de los TREINTA (30) días.

Las exigencias previstas en este artículo serán extensibles a los documentos a través de los cuales se instrumenten aspectos complementarios de la relación contractual con el Agente Institorio.

ARTÍCULO 10. Las retribuciones que las aseguradoras efectúan a sus Agentes Institorios deberán contabilizarse bajo la cuenta "Retribuciones Seguros Directos Agentes Institorios" (Código PCU 4.01.06.06.01.02.01.00) que se expondrá formando parte de la columna Nº 1 denominada "Comisiones" integrante del Anexo 14- A de los Estados Contables en el Rubro Gastos de Producción.

Registros Obligatorios.

ARTÍCULO 11. El Agente Institorio deberá llevar una base informática de datos histórica y secuencial, donde se ingresarán diariamente las operaciones de seguro que hubiere comercializado. En dichos registros se consignarán como mínimo los siguientes datos: 1) Número de orden; 2) Fecha de registración; 3) Nombre y Apellido o Razón Social del asegurado, tomador y beneficiario; 4) Domicilio del Asegurado; 5) Ubicación del riesgo; 6) Premio total del seguro; 7) Entidad aseguradora; 8) Bien a asegurar; 9) Riesgo a cubrir; 10) Suma total a asegurar; 11) Vigencia del seguro; 12) Observaciones.

ARTÍCULO 12. El Agente Institorio deberá llevar una base informática de datos histórica y secuencial de los siniestros denunciados tanto en su sede principal, como en las filiales, agencias, sucursales y/u otras descentralizaciones, relativo a los seguros comercializados por éste. En la base de datos deberá consignarse como mínimo: 1) Número de Orden; 2) Fecha de registración; 3) Fecha de Siniestro; 4) Estado del Siniestro: En Trámite, Declinado, Resolución Favorable p/ asegurado, Resolución Desfavorable p/ asegurado, Pagado; 5) Entidad Aseguradora; 6) Fecha de comunicación a la Entidad Aseguradora; 7) Número de Póliza; 8) Vigencia de la póliza; 9) Asegurado, Beneficiario y/o Derechohabiente; 10) Descripción del evento denunciado; 11) Número de siniestro otorgado por la Aseguradora.

ARTÍCULO 13. La SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION podrá solicitar en cualquier momento al Agente Institorio, y de acuerdo a la modalidad que determine, un detalle actualizado de la información contenida en los registros de los dos artículos precedentes.

Domicilio del Agente Institorio.

ARTÍCULO 14. Las Personas Jurídicas referidas en el Artículo 4°, deberán denunciar el domicilio de su sede social debidamente inscripto. Deberán informar además los domicilios de sus descentralizaciones y las categorías que otorga a las mismas —filiales, agencias, sucursales puntos de venta, otros—.

ARTÍCULO 15. Los cambios de domicilio deberán ser comunicados a la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION dentro de las CUARENTA Y OCHO (48) horas de producido el mismo. La falta de denuncia del cambio de domicilio hará subsistir el anterior, a todos los efectos, ya sea de verificaciones y/o notificaciones, siendo válidas todas las que se efectuaren en el mismo.

Solicitud de Baja del RAI. Deber de información de las Entidades Aseguradoras. Caducidad de Inscripción en el Registro.

ARTÍCULO 16. El Agente Institorio podrá solicitar la baja de inscripción en el RAI, acompañando para ello copia certificada del instrumento por el que se acredite que todos los mandatos institorios otorgados a su favor han cesado, por renuncia o revocación. La solicitud no exceptuará al Agente Institorio del cumplimiento de las sanciones pendientes ni imposibilitará a la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION la tramitación de las denuncias en su contra, el inicio de actuaciones sumariales o la aplicación de sanciones vinculadas a su actuación durante la vigencia del mandato.

ARTÍCULO 17. Las entidades aseguradoras deberán informar la revocación o renuncia de los mandatos a quienes, habiendo contratado a través de un Agente Institorio, mantuvieran pólizas vigentes o siniestros en trámite.

ARTÍCULO 18. Transcurridos TRES (3) meses de verificada la inexistencia de mandatos vigentes, caducará automáticamente la inscripción en el RAI.

Personal del Departamento de Seguros del Agente Institorio. Impedimentos. Capacitación Obligatoria.

ARTÍCULO 19. El Agente Institorio deberá contar con un departamento o gerencia de seguros que deberá estar a cargo de un dependiente con la jerarquía de Responsable o Gerente quien deberá acreditar idoneidad para el ejercicio de la función.

La idoneidad será evaluada sobre la base de antecedentes de desempeño en la actividad aseguradora, financiera o de servicios, o trayectoria en materias o áreas relativas con el perfil necesario para la posición.

El departamento o gerencia de seguros, tendrá las siguientes funciones:

- Supervisar la tarea de los Responsables de Atención al Cliente Asegurado.

- Mantener informado y cumplir las instrucciones impartidas por el Servicio de Atención al Asegurado de las entidades aseguradoras con las que opere.

- Supervisar el estado de los reclamos.

- Revisar la descripción de funciones de su área de responsabilidad, efectuando mejoras, principalmente en lo que tiene que ver con el servicio de atención al cliente asegurado. En este sentido deberá implementar sistemas de control del servicio de seguro que permitan la detección de discrepancias entre los procedimientos reales y los establecidos, y la adopción de medidas correctivas en un lapso breve de tiempo.

ARTÍCULO 20. El Agente Institorio deberá designar en cada uno de los puntos de venta donde ofrezca los servicios de seguro —casa matriz, sucursales, agencias, filiales, u otros— un dependiente con el cargo de Responsable de Atención al Cliente Asegurado, el que tendrá la tarea de:

- Atender las consultas y los reclamos de los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios y/o derechohabientes, proporcionando información adecuada y veraz acerca de los términos y condiciones de las coberturas ofrecidas, prestando la máxima diligencia y cooperación en cuanto al suministro de información que les fuere requerido.

- Otorgar constancia escrita de su intervención cuando así se lo requieran, la que contendrá como mínimo, la fecha de intervención y el número de orden, los datos (Nombre, Apellido y DNI) y la calidad del reclamante (asegurado, beneficiario, tomador, tercero, otro), ramo y número de póliza, compañía aseguradora, motivo del reclamo y resolución o respuesta brindada.

- Mantener actualizados los registros informáticos previstos en los Artículos 11 y 12.

ARTÍCULO 21. Las entidades sin fines de lucro que posean hasta un máximo de TRES (3) descentralizaciones podrán prescindir del departamento o gerencia de seguros, no así de la designación de Responsables de Atención al Cliente Asegurado conforme a las pautas del artículo anterior. En este caso, las funciones determinadas en el Artículo 19 estarán a cargo del órgano de administración del Agente Institorio.

ARTÍCULO 22. El nombramiento del Responsable o Gerente del Departamento de Seguros, así como de los Responsables de Atención al Cliente Asegurado de las filiales, agencias, sucursales y/u otras descentralizaciones deberá ser informado a la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION en un plazo no mayor a las CUARENTA Y OCHO (48) horas, debiéndose actualizar, en cada oportunidad, el organigrama del apartado i) del Artículo 4°, remitiéndose además el formulario que como Anexo III integra la presente Resolución.

Tanto el Responsable o Gerente del Departamento de Seguros como los Responsables de Atención al Cliente Asegurado deberán acreditar anualmente como mínimo DIECISEIS (16) horas de capacitación de acuerdo a la modalidad y temática que defina la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION.

Impedimentos

ARTÍCULO 23. No podrán ser designados Responsables o Gerentes del Departamento de Seguros o Responsable de Atención al Cliente Asegurado las personas que se encuentran inhabilitadas por esta SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION para actuar como Productores Asesores de Seguros o para ser Directores, Gerentes o Accionistas de una Aseguradora.

ARTÍCULO 24. No podrán solicitar la inscripción en el RAI, las Entidades Aseguradoras, cualquiera fuere su tipo societario o rama de seguro en la que operen.

EXHIBICION DE AFICHES.

ARTÍCULO 25. El Agente Institorio deberá exhibir el afiche definido en el Anexo IV de la presente Resolución. El afiche deberá tener un tamaño suficiente para garantizar su adecuada visibilidad y lectura por parte del público. En el afiche deberán figurar los planes de seguros cuya comercialización se encuentre autorizada, así como las aseguradoras respecto de las cuales el Agente Institorio haya recibido mandato. El detalle e identificación de los planes de seguros autorizados podrá reemplazarse mediante la inclusión de un Código de Respuesta Rápida (QR), que permita acceder a dicha información a través de cualquier dispositivo electrónico. Deberá informarse, como mínimo, que el Agente Institorio cuenta con autorización para celebrar contratos de seguros, pactar modificaciones o prórrogas, y recibir notificaciones. Asimismo, deberá consignarse expresamente si posee o no autorización para la cobranza de premios. El Responsable o Gerente de Seguros del Agente Institorio, así como el Responsable de Atención al Cliente Asegurado, deberán estar identificados en el afiche con sus nombres y apellidos completos.

El afiche deberá incluir el nombre y logotipo de la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN, e informar como canal de comunicación la dirección web oficial: www.argentina.gob.ar/ssn.

(Artículo sustituido por art. 1° de la Resolución Sintetizada N° 616/2025 de la Superintendencia de Seguros de la Nación B.O. 12/11/2025. Por art. 3° de la norma de referencia se establece, que lo dispuesto en la misma será exigible a los sesenta (60) días contados a partir de su publicación en el Boletín Oficial)

ARTÍCULO 26. El afiche será de exhibición obligatoria en el establecimiento principal como en las descentralizaciones —agencias, sucursales, filiales y/u otra denominación—, debiendo exponerse al menos UNO (1) por establecimiento, en lugares destacados que permitan la fácil visualización por parte de los asegurados y asegurables. Deberá verificarse la correcta conservación de los afiches, solicitando la reposición en caso de deterioro, pérdida o sustracción.

Derecho de Actuación.

ARTÍCULO 27. El Agente Institorio debe abonar el derecho anual de actuación conforme lo determine la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN. El importe y el medio de pago serán difundidos oportunamente por este Organismo de Control.

(Artículo sustituido por art. 1° de la Resolución N° 313/2019 de la Superintendencia de Seguros de la Nación B.O. 11/4/2019)

ARTÍCULO 28. El derecho anual de actuación deberá ser abonado antes del 30 de abril de cada año, bajo las condiciones e importe que este Organismo disponga.

Los pagos efectuados con posterioridad a esa fecha y hasta el 31 de diciembre, sufrirán un recargo del CINCUENTA POR CIENTO (50 %). A partir del 1° de enero del año siguiente, el recargo será del CIEN POR CIENTO (100 %).

Transcurridos DOS (2) años desde que el Agente se encuentra en mora sin regularizar su situación se producirá la caducidad automática de la inscripción en el RAI.

El Agente Institorio cuya inscripción hubiera caducado por falta de pago del derecho anual de actuación, podrá solicitar su reinscripción en el RAI, para lo cual deberá cumplimentar todos los requisitos establecidos en la presente, debiendo abonar el importe que adeuda, actualizado en base al valor correspondiente para el año en que solicita la reinscripción.

Sanciones.

(Artículo sustituido por art. 2° de la Resolución N° 313/2019 de la Superintendencia de Seguros de la Nación B.O. 11/4/2019)
(Nota Infoleg : por art. 3° de la Resolución N° 313/2019 de la Superintendencia de Seguros de la Nación B.O. 11/4/2019 se establece que el derecho anual de actuación correspondiente al año 2019 deberá ser abonado antes del 31 de mayo de 2019)

ARTÍCULO 29. La inobservancia de alguno de los preceptos previstos en la presente Resolución por parte de las Entidades Aseguradoras o los Agentes Institorios importará la aplicación de las sanciones previstas por los Artículos 58 y 59 de la Ley Nº 20.091.

La inhabilitación, suspensión o cancelación de la matrícula de los Productores Asesores de Seguro, o de una Sociedad de Productores o de alguno de sus socios, importará la misma condición para operar como Agente Institorio.

Disposiciones Generales

ARTÍCULO 30. Déjanse sin efecto las Resoluciones SSN Nº 23.469, Nº 23.879, Nº 24.240, Nº 30.418 y Nº 30.481 y las Circulares Nº 3.332, Nº 3.963, Nº 4.420, Nº 6.420 y Nº 7.961.

ARTÍCULO 31. Los Agentes Institorios con mandato vigente, deberán adecuarse al presente marco regulatorio a partir del 30 de junio de 2014.

ARTÍCULO 32. Los mandatos institorios que a la fecha de entrada en vigencia de la presente Resolución se encuentren debidamente inscriptos en el Registro Público de Comercio e informados a SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION, serán válidos hasta el 31 de diciembre de 2014, salvo que tengan prevista una fecha de expiración anterior.

ARTÍCULO 33. Los mandatos suscriptos a partir de la entrada en vigencia de esta normativa deberán ser informados a partir del 30 de junio de 2014, de acuerdo a la modalidad que conforme lo previsto por el artículo 9° de la presente Resolución, determine la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION.

ARTÍCULO 34. Las Personas Físicas que acrediten mandatos institorios inscriptos en el Registro Público de Comercio y en la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION, que asimismo reúnan los demás requisitos para obtener la matrícula de Productor Asesor de Seguros, podrán acceder a un Programa de Capacitación para Aspirantes de DOSCIENTAS (200) horas. La opción prevista en el presente artículo, deberá ser ejercida antes del 30 de junio de 2014.

ARTÍCULO 35. Quienes pretendan inscribirse en el RAI deberán hacerlo a partir del 30 de junio de 2014.

ARTÍCULO 36. La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Boletín Oficial.

ARTÍCULO 37. Regístrese, comuníquese y publíquese en el Boletín Oficial. — JUAN A. BONTEMPO, Superintendente de Seguros de la Nación.



VEREDICTA LEYES

Resolución 38052/2013. Texto actualizado al 20 de noviembre de 2026.

Datos: Base InfoLEG de Normativa Nacional, Ministerio de Justicia de la Nación (CC BY 4.0).