A un año de la implementación del



Plan Nacional Estratégico del Seguro 2012-2020. Octubre 2013

A un año de la implementación del Plan Nacional Estratégico del Seguro 2012-2020 Octubre 2013



Presidenta de la Nación Dra. Cristina Fernández de Kirchner



Presidencia de la Nación

Dra. Cristina Fernández de Kirchner

Ministerio de Economía y Finanzas Públicas

Dr. Hernán Gaspar Lorenzino

Secretaría de Finanzas

Lic. Adrián Esteban Cosentino

Subsecretaría de Servicios Financieros

Lic. Víctor Augusto Fuentes Castillo

Superintendente de Seguros de la Nación

Lic. Juan Antonio Bontempo

Vice Superintendente de Seguros de la Nación

Lic. Juan Santiago Fraschina

Gerencia Técnica y Normativa

Act. Mariela Ricciuti

Subgerencia Técnica

Act. Valeria Bettina Hirschhorn

Subgerencia de Planes y Coberturas de Seguros

Dr. Mariano Martín Veronelli

Subgerencia de Reaseguros

Dr. Martín Julián Endere

Gerencia de Asuntos Jurídicos

Dra. Mariana Fernanda Larrañaga

Subgerencia de Asuntos Contenciosos

Dr. Juan Manuel Fabbi

Subgerencia de Dictámenes y Sumarios

Dra. Marina Lorena Szymanowicz

Subgerencia de Liquidaciones de Entidades

Controladas

Dr. Juan Antonio García Morillo

Gerencia de Evaluación

Lic. Diego Sebastián Marenzi

Subgerencia de Análisis de Estados Contables

Cdor. Gustavo Daniel Madinelli

Subgerencia de Planificación y Seguimiento de Inspecciones de Estados Contables

Néstor Antonio Requelme

Subgerencia de Análisis y Valuación de Inversiones

Lic. Juan Manuel Ruiz

Gerencia de Inspección

Cdor. Nicolás Sergio Burastero

Subgerencia de Inspección de Entidades de Seguros Patrimoniales

Lic. Juan Pablo Marinelli

Subgerencia de Inspección de Entidades de Seguros de Personas

Act. María Milagros Fernández Villa

Gerencia de Estudios y Estadísticas

Lic. María von Zeschau

Gerencia de Autorizaciones y Registros

Sebastián Dematei

Gerencia Administrativa

Dr. Eduardo José Villar

Subgerencia de Recursos Humanos

Lic. Andrés Ignacio Resa

Subgerencia de Administración y Gestión Operativa

Mario Enrique Aramburu

Subgerencia de Tecnología y Comunicaciones

Ing. Guillermo Oscar Caputo

Gerencia de Prevención y Control de Lavados Activos y Financieros del Terrorismo

Dra. Ana Luisa Durañona

Subgerencia de Análisis, Regulación y Cooperación

Cdora. Gabriela Isabel Blanco

Subgerencia de Supervisión

Lic. Federico Mariano Cagnani

Dependiente de Unidad Superintendente: Unidad de Auditoría Interna

Cdor. Alejandro Marcelo Romagnoli

Subgerencia de Relaciones con la Comunidad

Lic. Nicolás José Wittwer Pruyas

Se agradecen las contribuciones y aportes del:

Director Nacional de Servicios Financieros del Ministerio de Economía Dr. Fernando Daniel Maitini

y su equipo:

Dra. Daniela Tchabrassian Lic. Gastón Ayerbe Dra. Virginia Schiavi Dr. Leonardo Leiva Dra. Juliana Markovina Lic. Mauro Blanco Dr. Víctor Lafalce

Equipo técnico

Director de Proyecto

Lic. Isidoro Luis Felcman

Coordinadores Técnicos

Ing. Rafael Andrés Dr. Gustavo Blutman Lic. Gabriel Wolf

Coordinadores

Lic. Rocío Velázquez Lic. Adriana Azcorra Lic. Paula Bobeck

Responsables Técnicos

Mg. Maricel Magario Lic. Diana Martorell Lic. Daniela Policano

Alicia Sutil

Lic. Cristina Olague Lic. Cecilia Fernández

Pablo Viera

Héctor Aramburu

María Eugenia Torres

Cdor. Flavio Frigerio Cdora. Marta López

Lic. Jonathan Sánchez Sosa

Lic. Arturo Sofer Act. Javier Campelo

Prólogo

Lic. Juan Antonio Bontempo

Superintendente de Seguros de la Nación

Transcurrió un año desde la presentación del Plan Nacional Estratégico del Seguro 2012-2020 (**PlaNeS**) por parte de la Presidenta Cristina Fernández de Kirchner, y más de dos años desde que asumimos el compromiso de empezar a trabajar en el diseño e implementación del mismo.

Desde un primer momento, estuvimos abocados en llevar a cabo un Plan Estratégico que tuviera dos objetivos centrales, el primero ligado a alcanzar mejoras trascendentes en el mercado asegurador, a partir del establecimiento de metas tanto cuantitativas como cualitativas, a través de acciones concretas. El segundo, estaba relacionado al modo en el que dichas líneas estratégicas debían ser diseñadas e implementadas. Y en este sentido, la decisión desde la Superintendencia se basó, desde un comienzo, en la convicción de que la elaboración y puesta en marcha de un Plan Estratégico de estas características indefectiblemente debía ser desarrollado a partir de un proceso dinámico y participativo que incluyera a la totalidad de actores del sector del seguro.

Al cumplirse este primer aniversario del Plan Nacional Estratégico del Seguro 2012-2020 podemos afirmar, con mucho orgullo, que ambos objetivos generales se cumplieron con éxito. Respecto a las múltiples metas instituidas en el PlaNeS se llevaron a cabo una multiplicidad de acciones, que son presentadas en detalle a lo largo de esta publicación, y que permiten evidenciar muy buenos resultados en las diversas líneas de trabajo que van desde medidas que contribuyen a seguir fortaleciendo al sector en términos de solvencia y rentabilidad, que pasan por continuar el actual proceso de fortificar la producción nacional de la industria del seguro mediante el direccionamiento de los recursos financieros del sector hacia mayores inversiones en la economía real, hasta la puesta en marcha de variadas políticas orientadas a la protección de los asegurados.

Sin duda, esta serie de acciones requerían de la presencia de un Estado activo. Y es en ese sentido que logramos avanzar, reposicionando a la Superin-

tendencia de Seguros de la Nación como un actor presente en la regulación y estímulo del sector, cumpliendo un rol de impulsor de políticas que permitan beneficiar a todo el mercado de seguros: compañías, productores y asegurados. Y justamente, podemos decir que, la clave del éxito del **PlaNeS** no sólo se refleja en el cumplimiento de este primer objetivo de alcanzar las metas propuestas para esta primera etapa del Plan, sino que también fue exitoso en el segundo objetivo central, que era la continua participación de los representantes del mercado de seguros a lo largo de su implementación.

Es por ello que durante este primer año de **PlaNeS** realizamos decenas de reuniones y jornadas de propuestas y estudio entre las distintas áreas de trabajo con todos los actores del mercado: cámaras, compañías, asociaciones de consumidores, profesionales del sector, entre otros. De este modo, a lo largo de sucesivas etapas de análisis e intercambio, se logró llevar a cabo una lógica de participación permanente donde diversas ideas y propuestas de unos y otros fueron puestas en discusión, lo que sin duda nos permite asegurar que todos los actores del sector forman parte de este Plan Estratégico del seguro. Si hacemos un repaso de todas las acciones que venimos realizando en este sentido, afortunadamente, este primer aniversario de **PlaNeS** nos permite afirmar que estamos avanzando por el camino correcto.

En esta última década, se registró un período de crecimiento con inclusión social sin precedentes en la historia de nuestro país con una tasa de crecimiento promedio anual del Producto Bruto Interno del 7,2% y una notable recuperación de las actividades industriales y del empleo lo que dio un fuerte impulso al desarrollo de la industria aseguradora.

Una de las metas que nos planteamos en PlaNeS es el incremento de la producción del sector, observándose una tendencia sumamente auspiciosa ya que la misma pasó de \$45 mil millones en el ejercicio cerrado en 2011 a \$80,6 mil millones en el ejercicio cerrado en 2013, continuando la espectacular senda de crecimiento de la industria con una producción global que se multiplicó por más de nueve veces (a valores corrientes) en la última década, ya que al cierre del ejercicio en 2003 era de tan sólo \$8,8 mil millones de pesos.

Los seguros de Vehículos Automotores y de Riesgos del Trabajo fueron los principales motores del crecimiento sectorial. El incremento en el parque automotor circulante que pasó de 6,9 millones en 2003 a 11 millones en 2013 junto a su modernización y consecuente incremento en el porcentaje de vehículos asegurados (esta relación pasó de ser 55% en 2003 a ser 73% en 2013) motivaron el crecimiento del ramo. Los trabajadores registrados en el mercado laboral que se encuentran dentro del régimen de riesgos del trabajo pasaron de ser 4,7 millones en 2003 a ser 8,6 millones en 2013, junto al importante au-

mento de los salarios reales en la última década y las mejoras en los niveles reales de cobertura derivados de los cambios en la normativa explicaron el crecimiento de este otro ramo.

Este gran incremento en la producción, sumado a la notable reversión en los resultados de la actividad aseguradora argentina en su conjunto (pasando de -6,2% de las primas devengadas en el ejercicio 2002/2003 a más de 6,5% de las primas devengadas en el ejercicio 2012/2013) redundaron en que esta última década sea excelente para los empresarios del sector que se beneficiaron con este modelo económico de crecimiento con inclusión social y fortalecimiento del mercado interno.

Otra de las metas de PlaNeS es incrementar el stock de inversiones del sector, aportando al desarrollo de un mercado de capitales, y la reorientación de parte de esas inversiones a la economía real, contribuyendo al desarrollo económico y social del país. A tales fines incorporamos recientemente el inciso K al reglamento general de la actividad aseguradora, que establece que, las aseguradoras deberán redireccionar un porcentaje de sus inversiones a instrumentos que financien proyectos productivos y de infraestructura de mediano a largo plazo en nuestro país. Al 30 de junio de 2013, el stock de inversiones productivas aprobadas alcanzó el volumen de 8,8 mil millones de pesos, que fueron realizadas mediante 86 instrumentos de inversión. Cabe destacar que el sector PyMEs representó un 52% de los fondos comunes de inversión.

De este modo, como parte del impulso de diversas medidas tomadas por el Gobierno Nacional y por esta SSN, se observa que el stock de inversiones totales del sector se incrementó de 55 mil millones de pesos en el ejercicio cerrado en 2011 (a valores corrientes) a más de 85 mil millones de pesos en el ejercicio económico cerrado en 2013.

Por otra parte, siempre con la participación de los distintos actores del sector, estamos trabajando en un nuevo anteproyecto de Ley de Seguros acorde al marco jurídico establecido por la Constitución Nacional, la Ley de Defensa de los Consumidores y el actual estado doctrinario y jurisprudencial del derecho común que también se encuentra en etapa de reformulación integral normativa destinada a lograr una real protección de los usuarios y consumidores de seguros.

Esta iniciativa debe entenderse en el marco de una redefinición total del marco normativo en el cual estamos trabajando también desde esta Superintendencia, que incluye al Decreto Ley N° 20.091/73 de entidades de seguros y su control; el Decreto Ley N° 22.400/81 que regula la actividad de los productores asesores de seguros. Este proceso de readecuación del marco normativo se inició con la nueva Ley de Riesgos del Trabajo N° 26.773 promulgada en octu-

bre de 2012 que reemplazó a la Ley N° 24.557 de 1995 y que vino a mejorar los niveles reales de cobertura de los trabajadores, a disminuir los altos niveles de judicialidad y a darle previsibilidad a los empresarios nacionales.

En el marco de **PlaNeS** es muy importante también el desarrollo de políticas activas de protección de los asegurados llevadas adelante por esta Superintendencia, con acciones como: la implementación de la nueva póliza digital que permitirá llevar a cabo un control on-line permanente y ofrecerle a los consumidores la posibilidad de acceder de manera rápida y confiable a la información de sus pólizas evitando el fraude y la evasión; el establecimiento del "Departamento de orientación y asistencia al asegurado" (en el ámbito de la Subgerencia de Relaciones con la Comunidad de esta Superintendencia) y la obligatoriedad que cada aseguradora cuente con un responsable del servicio de atención al asegurado; la Resolución SSN N° 35.614 por la cual las aseguradoras debieron adecuar sus elementos técnicos contractuales con las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor y Usuario; y la instauración de redacciones homogéneas de condiciones generales de pólizas en seguros de contratación masiva, como ser el seguro automotor y el seguro de sepelio colectivo.

Asimismo, con el objetivo de incrementar la presencia del seguro en las provincias y la participación de las mismas en la planificación del sector, así como a mejorar la atención de las necesidades de los sectores sociales y económicos regionales, se abrieron oficinas descentralizadas del organismo en distintos puntos del país. En noviembre de 2012, fue creada la primera oficina en la provincia de Córdoba y a lo largo del 2013 se realizó la apertura oficial de nuevas oficinas de la SSN en Mendoza, Resistencia, Tucumán, Catamarca y, próximamente, se abrirá en Rosario.

De la misma manera, esta Superintendencia tomó una serie de medidas muy importantes para promover la solvencia y rentabilidad del sector asegurador y la mejora de sus prácticas empresariales destacándose, entre otras, las siguientes acciones: el incremento de los capitales mínimos que deben acreditar las instituciones de seguros, con el objetivo que las mismas cuenten con una adecuada solvencia y puedan responder a las obligaciones contraídas con sus clientes asegurados; la exigencia a las aseguradoras que definan tarifas suficientes, que permitan presumir razonablemente un resultado técnico positivo y que no resulten abusivas ni discriminatorias; la elaboración y actualización de normas para la constitución de las reservas adecuadas por parte de las aseguradoras y para la regulación de la efectividad y consistencia de las inversiones realizadas; la modernización de las normas que regulan la autorización de planes de seguros; la exigencia de manuales de procedimientos

para entidades aseguradoras y control de su cumplimiento.

Todas estas acciones pueden ser entendidas en el marco del modelo económico y social de crecimiento con inclusión social que se inició en 2003. Es por ello que remarcamos nuevamente nuestra más profunda adhesión al Proyecto Nacional liderado por la Presidenta de la Nación, Dra. Cristina Fernández de Kirchner, el cual viene generando las condiciones para lograr que estos últimos diez años fueran los de mayor crecimiento en la historia de nuestro país. Este fue sin duda el motor para alcanzar el desarrollo de la industria aseguradora, cuya proyección en el futuro se verá consolidada a través de las metas y acciones de este Plan Nacional Estratégico del Seguro 2012-2020.

Finalmente, estamos convencidos del camino que decidimos transitar e invitamos a los distintos actores del Sector a seguir trabajando juntos para tener un mercado de seguros y reaseguros cada vez más sólido y con mayor capacidad técnica, económica y financiera y para lograr un mayor alineamiento de los intereses sectoriales con el interés general de nuestra nación.

Agradecemos a las autoridades del Ministerio de Economía de la Nación, por todo su apoyo en la elaboración e implementación de este Plan Nacional Estratégico del Seguro 2012-2020, así como también a todos los empleados y funcionarios de esta Superintendencia de Seguros de la Nación por su trabajo y compromiso con este Plan Estratégico.

Prólogo

Lic. Juan Santiago Fraschina

Vice Superintendente de Seguros de la Nación

El primer aniversario de la presentación del Plan Nacional Estratégico del Sector Seguros 2012-2020 (PlaNeS) nos ofrece a todos una excelente oportunidad para hacer un análisis del Plan, de las acciones implementadas y de los resultados alcanzados. También, nos permite volver a pensar sobre los principios y fines del PlaNeS.

En el lanzamiento de PlaNeS decíamos que las políticas y los objetivos definidos para este Plan Estratégico representaban una fuerte apuesta hacia el futuro del sector seguros en la Argentina. Y un año después podemos decir que aquel desafío ya empezó a evidenciar resultados positivos en muchos de los principios que sustentan las acciones definidas en el marco del Plan, comos ser: el aumento en la producción, la generación de puestos de trabajo, el posicionamiento del sector como inversor institucional con un mayor direccionamiento de recursos hacia la economía real, la mejora en la calidad de los servicios, el fomento de la solidez y sustentabilidad de las aseguradoras y reaseguradoras, el desarrollo de la cultura aseguradora y el fortalecimiento de los derechos de los asegurados.

Bien sabemos que el seguro es una institución económica que define un sistema de previsión social colectivo, que tiene como objetivo brindar una protección contra posibles infortunios en la realización de actividades sociales y económicas. Por lo tanto, el seguro claramente posee una función social explícita.

Y por ello que estamos convenidos que el desarrollo del sector está necesariamente asociado al progreso de la sociedad en su conjunto. El sector del seguro sólo puede desarrollarse en forma sustentable, al igual que otros sectores, en el marco de un proceso inclusivo de progreso social.

Sin lugar a dudas, podemos afirmar entonces que, en nuestro país, el modelo de desarrollo con inclusión social que viene siendo implementado desde hace diez años da cuenta de que este sector se encuentra, desde el 2003, en una nueva etapa. El crecimiento de las actividades productivas, la orientación al

desarrollo del mercado interno y el marcado proceso de inclusión social generaron importantes cambios en la estructura económica y social. En este contexto, el sector comenzó un drástico proceso de recuperación y consolidación. Este proceso fue acompañado por una serie de acciones de nuestra Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN). Estas acciones reflejaron la necesidad del sector de consolidar su participación como un agente central en la economía nacional, en el marco de las políticas económicas y sociales orientadas al progreso económico y social, a lograr una meiora en la distribución de los recursos de la sociedad y a avanzar en el proceso de integración regional. En este sentido, es interesante mencionar algunas de las áreas o hitos en este proceso como ser el establecimiento del marco regulatorio para el reaseguro, orientado ahora a la promoción de la actividad en nuestro país, a la capitalización de aseguradoras y reaseguradoras, y a disminuir el nivel de dependencia de los ciclos de la industria reaseguradora mundial y permitir el acceso a la industria reaseguradora a todas las aseguradoras; la repatriación de las inversiones y el direccionamiento de recursos a actividades productivas en forma directa; la promoción de la solvencia y sustentabilidad del mercado, mediante las normas sobre capitales, primas y resultados técnicos; y el fomento la calidad de los productos y la defensa de los derechos de los usuarios, como la creación de la DOAA y la regulación sobre los textos de las pólizas en el ramo Automotores.

El PlaNeS surgió con fuerza propia con la idea de cristalizar el objetivo de otorgar al sector el rol significativo que debe tener. Es por ello que debemos entender a PlaNeS como la representación de una política pública, enmarcada en las políticas orientadas a generar un cambio social.

Con el Plan logramos el objetivo de sistematizar metodologías de trabajo y definir objetivos ambiciosos para la actividad, pensando en un sector seguros fuerte, dinámico, sustentable, moderno, que brinde servicios centrados en la satisfacción de las necesidades de toda la población. Considerando el rol central que debe tener el Estado en la planificación económica y social, entendemos al PlaNeS como una verdadera herramienta de transformación para el sector, que provee el marco y la metodología para el planeamiento y diseño de la actividad para los próximos años. El lanzamiento del PlaNeS marcó el comienzo de otra etapa superadora.

Por supuesto, tenemos claro que el desafío es múltiple. Afortunadamente, contamos con un sector muy rico y heterogéneo, con aseguradoras y reaseguradoras de distinto perfil y características en función de los objetivos y necesidades de los usuarios. Debemos destacar en este punto que trabajamos con cooperativas, mutuales, sociedades anónimas, con entidades de distintos tamaños, y orientadas a la cobertura de distintos riesgos o con presencia en todo el país o en ciertas regiones. También contamos con operadoras que forman parte de grupos internacionales, que aportan en algunas ocasiones capital, experiencia y escala en los segmentos de la industria que lo requieren.

En este sentido, el desafío es integrarnos conjuntamente entre los actores para definir el futuro del sector en Argentina, definiendo políticas en forma armónica que contemplen los intereses de todos. Para este trabajo, contamos con la probada capacidad técnica y humana de todos los directivos, funcionarios y personal de las entidades y de todos los agentes del sector, incluyendo a productores asesores, profesionales y técnicos que participan en la industria.

Desde el comienzo de la elaboración e implementación del Plan Estratégico tuvimos claro que un programa de estas características requiere de la participación y colaboración de todos los agentes. Es por ello que, tanto la formulación del PlaNeS como la propia implementación del mismo, durante este primer año, vino siendo realizada con la participación de todos los actores del sector, a través de múltiples reuniones, seminarios y encuentros realizados entre los representantes de la SSN, cámaras de aseguradoras y reaseguradoras, asociaciones gremiales y de trabajadores del seguro, asociaciones de defensa al consumidor, asociaciones de productores asesores y de liquidadores y peritos de seguros, entre otros actores.

En este sentido, no tenemos más que agradecer todos los esfuerzos y el acompañamiento en las tareas que estamos llevando adelante. El Plan es una realidad v esperamos poder seguir trabajando en forma conjunta para alcanzar los obietivos planteados.

Recién afirmábamos que el PlaNeS logró recuperar el rol del Estado como agente regulador de la actividad económica y social. De aquí en más el desafío y la exigencia para nuestra Superintendencia es seguir liderando este proceso de cambio y de implementación del PlaNeS para continuar cumpliendo con cada una de las líneas estratégicas y políticas establecidas en el Plan Estratégico.

Reconociendo entonces que esta tarea no puede llevarse a cabo sin la convicción y el apoyo de los funcionarios de la SSN, queremos agradecer el enorme esfuerzo y acompañamiento de todos los funcionarios de SSN en este proyecto en el que nos hemos embarcado.

Se trata de una tarea colectiva de construcción de un organismo regulador fuerte y con alta capacidad técnica, organismos en el que las políticas neoliberales habían debilitado la capacidad de supervisión y control. Hoy podemos afirmar que muchas acciones realizadas en el marco de **PlaNeS** están dando sus frutos en cada una de las áreas de trabajo cuyos resultados concretos se evidencian en la presente publicación.

Podemos afirmar entonces con orgullo que el **PlaNeS** está en marcha. Las actividades previstas para este aniversario son la mejor muestra de esta afirmación. Estamos convencidos que este Plan pone a disposición de las aseguradoras, reaseguradoras productores y otros profesionales de la industria, las herramientas y los espacios para lograr los objetivos fijados.

Para finalizar, debemos también expresar nuestra gratitud al Gobierno Nacional y a la Presidenta Cristina Fernández de Kirchner, cuyas políticas nos inspiran para llevar adelante el Plan y nos permiten pensar en un país mejor con un sector fuerte y sustentable. Con el **PlaNeS** tenemos en el sector la oportunidad de participar en la construcción de un país mejor para todos y todas.



25-34 Capítulo 1

La construcción del Plan Nacional Estratégico del Seguro I PlaNeS 2012-2020

- 1.1 Fundamentos del Plan
- 1.2 La lógica metodológica y la lógica participativa del PlaNeS
- 1.3 Breve recorrido de la historia de vida del PlaNeS a octubre de 2012

35-42 Capítulo 2

La implementación del Plan Nacional Estratégico del Seguro I PlaNeS 2012-2020

- 2.1 Los pasos de la implementación
- 2.2 Espacios participativos del PlaNeS 2013
 - 2.2.1 Espacios participativos del PlaNeS en todo el país
- 2.3 Participación de actores en la implementación del PlaNeS

43-145 Capítulo S

Las áreas de trabajo del Plan Nacional Estratégico del Seguro 2012-2020

Las áreas de trabajo

- † Desarrollo del mercado asegurador
- † Consolidación del mercado reasegurador local
- * Solvencia Modelo de gestión de riesgo
- † Defensa del asegurado
- Cultura aseguradora
- Profesionalización de productores
- Responsabilidad social
- Actualización de leyes
- f Fortalecimiento de controles y supervisión
- Fortalecimiento y modernización institucional de la SSN
- * Sistemas de control preventivo
- Distribución geográfica del seguro
- Relaciones internacionales

147-169 Capítulo 4

La línea de vida del Plan Nacional Estratégico del Seguro 2012-2020



Capítulo 1

Capítulo 1

La construcción del Plan Nacional Estratégico del Seguro I PlaNeS 2012-2020

1.1 Fundamentos del Plan

Desde el 2003, la sociedad argentina tomó la decisión estratégica de elegir un proyecto político basado en un modelo económico de crecimiento con inclusión social e inversión pública conducido por un Estado protagonista que llevó adelante un proceso de reindustrialización por sustitución de importaciones, generación de empleo, distribución del ingreso y desendeudamiento ininterrumpido de la economía nacional.

Durante diez años, este proyecto nacional, liderado por el ex presidente Néstor Kirchner y la Presidenta Cristina Fernández de Kirchner, se comprometió íntegramente en la ejecución de políticas activas destinadas a promover el desarrollo de los diversos sectores de la economía, lo cual se tradujo en una modernización y ampliación de la capacidad productiva del país.

El Estado, cuyo objetivo central es proteger el interés general y velar por el bienestar del conjunto de sus habitantes, fue un actor activo en la regulación de la economía y del mercado, tomando mediante sus atribuciones y facultades institucionales los recaudos necesarios para asegurar un desarrollo progresivo y sostenido de una actividad económica orientada hacia la generación de beneficios para el conjunto de la sociedad.

En el marco de este modelo de país, el seguro constituye un ámbito de injerencia esencial del Estado que requiere su participación activa en su doble rol como regulador y proveedor, el cual resulta clave tanto para sostener la dinámica económica de las compañías aseguradoras y reaseguradoras, permitiendo mantener un mercado asegurador solvente, como para salvaguardar los derechos de los usuarios y consumidores de seguros quienes en definitiva son los receptores del beneficio, en caso de ocurrencia de un siniestro.

El carácter estratégico del sector reside en el importante potencial de crecimiento de la industria aseguradora local de aquí al año 2020, el cual resulta indispensable para dotar de solidez a la economía nacional, proteger el patrimonio, disminuir

los posibles riesgos en las actividades económicas y generar una mayor previsibilidad.

Siguiendo los lineamientos de las políticas económicas y sociales implementadas por el Gobierno Nacional, la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN) se compromete a continuar posicionando al seguro como un sector cada vez más relevante de la economía argentina.

A tales efectos, la SSN convocó a la participación activa de todos los actores económicos, sociales, y políticos para la elaboración conjunta del Plan Nacional Estratégico del Seguro 2012-2020 (PlaNeS), presentado públicamente en octubre de 2012 por la Presidenta Cristina Fernández de Kirchner en el Museo del Bicentenario.

PlaNeS fue construido colectivamente con todos los actores del sector, lo cual dio lugar a un profundo esquema de participación y búsqueda de consensos.

Su propósito fue aportar una visión compartida para el sector seguros, con una clara definición de su misión, valores, fines estratégicos y objetivos fundamentales, teniendo en cuenta escenarios futuros más probables (amenazas y oportunidades), identificando fortalezas y debilidades, estableciendo metas, elaborando políticas, programas y acciones destinados a transformar la situación actual en la situación requerida a futuro. Para llevarlo adelante, fue involucrando y comprometiendo a todos

los actores relevantes del área de seguros y ejerciendo el Estado un rol indelegable de articulación de intereses sectoriales en pos de alcanzar el bien común, estableciendo un proyecto nacional orientador de esfuerzos, recursos y acciones prioritarias para la próxima década.

Los planes estratégicos son pilares que deben consolidarse a partir de una sinergia entre los sectores privado y público, aprovechando al máximo posible los recursos disponibles y permitiendo identificar las limitaciones y potencialidades de cada área productiva del país.

Este Plan Estratégico incluye, entre otras metas, la generación de un fuerte estímulo de parte del Estado hacia el fortalecimiento de la producción nacional de la industria del seguro y la reorientación de los recursos financieros del sector hacia mayores inversiones en la economía real. Esta política se llevó a cabo a través de la implementación del inciso k del punto 35 del Reglamento General de la Actividad Aseguradora (RGAA), a partir del cual las compañías aseguradoras transfirieron 8800 millones de pesos, que actualmente están siendo destinados al financiamiento de emprendimientos productivos e infraestructura. La planificación estratégica con características participativas fue un factor de gestión clave tanto en la formulación del PlaNeS como en el proceso de implementación, posibilitando la construcción de una visión compartida de todos los actores sociales y de mercado, para la concreción de un proyecto colectivo de futuro.

Situándonos a un año de su lanzamiento, el proceso de implementación del PlaNeS puso en marcha acciones tendientes a reactivar y fortalecer al sector, impulsando la elaboración v actualización de normas en vista de la constitución de reservas adecuadas por parte de las aseguradoras, la regulación de la efectividad, solvencia y consistencia de las inversiones realizadas. la autorización de planes de seguros, la exigencia de manuales de procedimientos y el control de su cumplimiento, y la propuesta realizada a las distintas cámaras empresariales del sector para la elaboración de un "Código de buenas prácticas en materia asegurativa", a fin de gestionar un efectivo control y supervisión del sector para el eficaz cumplimiento de sus compromisos con los asegurados.

La experiencia que se llevó adelante en el PlaNeS fue mediante un proceso sistemático que, siguiendo una lógica metodológica y participativa, tuvo la virtud de poner en juego no sólo la capacidad de los actores del sector para interactuar en ámbitos que generan confianza y especialmente diseñados a tal efecto, sino también, la voluntad manifiesta del Estado de dialogar con todos los actores sociales y del mercado, articulando intereses sectoriales para alcanzar una visión compartida de

futuro construida participativamente. Resulta imprescindible que el Estado siga participando activamente en la regulación y organización del sector seguros de modo de poder alcanzar, en forma gradual, una cierta adaptación de la estructura de los negocios que permita orientar la actividad aseguradora hacia un funcionamiento basado en un criterio eficiente, distributivo y nacional.



1.2

La lógica metodológica y la lógica participativa del PlaNeS

Plan Nacional Estratégico del Seguro 2012 - 2020 (PlaNeS) es la denominación del trabajo final de un proceso participativo que, impulsado por la Superintendencia de Seguros de la Nación, convocó a todos los actores del sector argentino de seguros. Esto se logró desarrollando un plan en el que intervinieron dos lógicas de funcionamiento: la lógica metodológica y la lógica participativa.

La lógica participativa establece los mecanismos de involucramiento social a partir de la conjunción de diferentes actores sociales. Para ello, se crearon ámbitos propicios en los cuales se desplegaron estrategias de interacción con reglas de juego claras, estables y coherentes. Dichos ámbitos, denominados foros, fueron un espacio de encuentro, diálogo e intercambio de conocimientos v experiencias, donde se fomentó la colaboración conjunta y la participación de los actores en la toma de decisiones sobre políticas públicas, y se generaron efectos sinéraicos.

La articulación entre la lógica metodológica y la lógica participativa dio como resultado la conformación de un Plan Estratégico participativo acordado por los diferentes actores, producto de un proceso de debate, intercambio y negociación. La lógica metodológica determinó un camino de ocho pasos sucesivos que se consideraron necesarios para arribar al resultado esperado: la producción final del Plan sostenido por un proyecto nacional orientador de esfuerzos, recursos y acciones prioritarias para la próxima década.*

Paso 1:

Dirección estratégica: visión, misión, valores, fines estratégicos, objetivos e indicadores

Paso 2:

Escenarios futuros más probables

Paso 3:

Situación actual

Paso 4:

Matriz y análisis F.O.D.A.

Paso 5:

Metas

Paso 6:

Brechas (Situación actual vs. Situación requerida)

Paso 7:

Políticas, programas y acciones para cerrar las brechas

Paso 8:

Producto final: Plan Estratégico Participativo Sectorial

1.3

Breve recorrido de la historia de vida del PlaNeS a octubre de 2012

Hacia finales del año 2011, el Superintendente de Seguros de la Nación, Licenciado Juan A. Bontempo, por indicación de la Presidenta de la Nación, Doctora Cristina Fernández de Kirchner, formuló los primeros lineamientos de lo que luego se consolidó en el Plan Nacional Estratégico del Seguro 2012-2020 (PlaNeS).

El objetivo fundamental que se estableció para el PlaNeS fue generar una visión compartida de futuro para el sector seguros, con aportes de todos los actores que lo integran. El foco estuvo puesto en el desarrollo de un ejercicio colectivo articulado por el Estado Nacional en términos de un proyecto orientador de esfuerzos, recursos y acciones prioritarias para la próxima década.

En abril de 2012, el superintendente realizó el lanzamiento interno del Plan al personal técnico y administrativo de la Superintendencia de Seguros de la Nación, acompañado por funcionarios del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

Posteriormente, durante el mes de mayo, tuvieron lugar las reuniones de trabajo que constituyeron el lanzamiento público del Plan Estratégico, como así también la conformación de cuatro foros destinados a facilitar la participación, el intercambio y la generación de aportes de manera ordenada por parte de los actores del sector, con normas de funcionamiento previamente establecidas. Los foros agruparon a las siguientes organizaciones, cámaras, y asociaciones de la sociedad civil, entre otros:

1. Foro Científico Tecnológico

- Actuarios
- Juristas
- Universidad de Buenos Aires, Universidad Nacional de San Martín, Universidad del Salvador, entre otras.
- Otros especialistas y profesionales vinculados al sector.

Fueron conformadas cinco comisiones internas de trabajo con profesionales de la SSN y especialistas del sector con el objetivo de evaluar los principales ejes del sector seguros y elaborar líneas de acción y/o políticas para el mismo.

Comisiones de trabajo:

- Reaseguros
- o Inversiones y aumento de la producción
- Solvencia
- Productos y ART
- Auditoria

Estas comisiones se reunieron sistemáticamente en diversas oportunidades a lo largo de todas las etapas del proyecto.

^{* ·} Para cada uno de los 8 pasos, remitirse al Libro PlaNeS (impreso en octubre de 2012) Capítulo 4 Etapas del PlaNeS, páginas 69 -119. Acceso a versión digital: http://www.ssn.gov.ar/Storage/planes/biblioteca.html

2. Foro Económico Asegurador

- Federación de Asociaciones de Productores Asesores de Seguros de la Argentina (FAPASA)
- Aseguradores del Interior de la República Argentina (ADIRA)
- Asociación Argentina de Cooperativas y Mutualidades de Seguros (AACMS)
- Asociación Argentina de Compañías de Seguros (AACS)
- Asociación Argentina de Liquidadores y Peritos de Seguros (AALPS)
- Asociación Argentina de Productores Asesores de Seguros (AAPAS)
- Asociación de Administradores de Riesgos de la República Argentina (ADARA)
- Asociación de Aseguradores Argentinos (ADEAA)
- Asociación de Aseguradores de Vida y Retiro de la República Argentina (AVIRA)
- Cámara Argentina de Reaseguradores (CAR)
- Unión de Aseguradoras de Riesgos del Trabajo (UART)
- 3. Foro Institucional (Gerencias, Subgerencias y áreas de trabajo de la Superintendencia de Seguros de la Nación y organismos de la Administración Pública)
- Gerencia Técnica y Normativa
- Gerencia de Asuntos Jurídicos
- Gerencia de Evaluación
- Gerencia de Autorizaciones y Re-

gistros

- Gerencia de Administración y Operaciones
- Gerencia de Estudios y Estadísticas
- Gerencia de Inspección
- Unidad de Auditoría Interna
- Subgerencia de Relaciones con la Comunidad
- Coordinación de Prevención y Control de Lavados Activos y Financieros del Terrorismo
- Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
- Ministerio de Agricultura, Ganadería v Pesca
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Ministerio de Desarrollo Social, entre otros organismos.

4. Foro Social (Asociación de Consumidores, Sindicatos)

- Asociación Civil Taller de Formación Laboral y Sociocultural Del Sur para la Inserción Laboral y Defensa de los Derechos
- Asociación Civil Liga de Consumidores (LIDECO)
- Asociación de Defensa de los Derechos de Usuarios y Consumidores (ADDUC)
- Asociación Trabajadores del Estado ATE (Delegación SSN)
- Consumidores Argentinos
- Consumidores en Acción
- Defensa Usuarios y Consumidores (DEUCO)
- · Federación de Mutuales para la De-

fensa Organizada del Consumo (FE-MUDECO)

- Instituto de Defensa del Usuario y Consumidor (INDUCAM)
- Red Argentina de Consumidores
- Sindicato del Seguro de la República Argentina (Delegación SSN)
- Unión del Personal Civil de la Nación UPCN (Delegación SSN)
- Unión Argentina para la Defensa del Consumo (UNADEC)".

A partir de la conformación de los cuatro foros comenzó el proceso de elaboración conjunta del Plan mediante la puesta en consideración de una versión preliminar a todos los actores participantes. Este proceso siguió una metodología sistemática y secuenciada basada en la aplicación de instrumentos de consulta y el desarrollo de talleres de trabajo con la finalidad de recoger aportes y sugerencias para la construcción colectiva del PlaNeS.

En este sentido, los primeros pasos del Plan Estratégico fueron elaborados a través de los aportes recibidos de los instrumentos de trabajo provenientes de los cuatro foros de participación.

A partir del paso 5 del Plan -elaboración de las metas-, se desarrollaron diversos talleres de trabajo mediante la simulación de metas junto a economistas, actuarios y especialistas en temas económicos representantes de las diferentes cámaras, asociaciones, SSN y Ministerio de Eco-

nomía y Finanzas Públicas, teniendo presente los intereses generales para el sector.

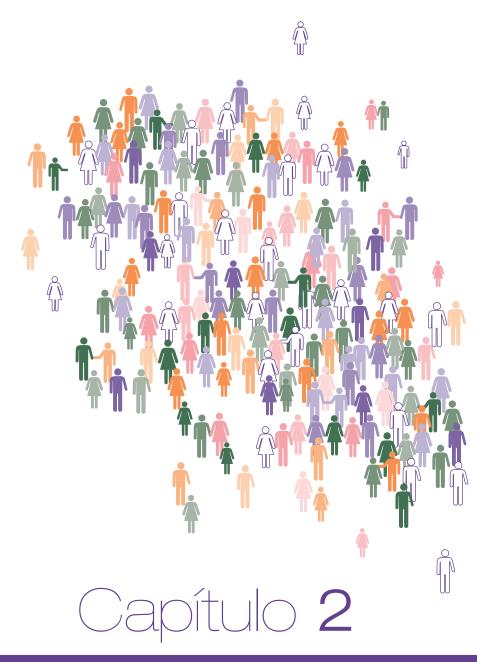
Con el propósito de compartir el estado de avance del PlaNeS con los empleados de la Superintendencia de Seguros, en el mes de agosto, se realizó una jornada de seguimiento interno destinada a generar un espacio participativo de reflexión para continuar con el proceso de construcción de los principales lineamientos del Plan, identificando principales convergencias y divergencias.

Una vez establecidas las brechas correspondientes al paso 6, se abordó el paso 7 (correspondiente a la elaboración de políticas, programas y acciones para cerrar las brechas) desarrollándose en la Superintendencia de Seguros, durante el mes de septiembre, una serie de reuniones con las distintas cámaras, asociaciones, federaciones y sindicatos del sector, con la finalidad de compartir una propuesta inicial elaborada por el equipo PlaNeS, a modo de borrador de trabajo, sobre las principales políticas para el sector seguros, y recoger los aportes y contribuciones a las mismas.

En ese mismo mes se llevó a cabo una jornada de seguimiento con todos los actores del seguro para hacer extensivos los avances en relación a las políticas del **PlaNeS** en el marco de la construcción de una visión compartida de futuro.

Finalmente, el 22 de octubre de 2012,

se llevó a cabo el lanzamiento del Pla-NeS con la presencia de la Presidenta de la Nación, Doctora Cristina Fernández de Kirchner y el Ministro de Economía y Finanzas Públicas de la Nación, Hernán Lorenzino, en el Museo del Bicentenario, siendo un evento multitudinario que consagró una oportunidad histórica de viabilizar la implementación de un Plan Estratégico Nacional para el sector seguros.



La implementación del Plan Nacional Estratégico del Seguro | PlaNeS 2012-2020

Capítulo 2

La implementación del Plan Nacional Estratégico del Seguro I PlaNeS 2012-2020

2.1

Los pasos de la implementación

Desde su lanzamiento en octubre 2012 a la fecha, se inició la etapa de "Implementación del PlaNeS", una experiencia de gestión pública altamente enriquecedora que logró transformarse en una cuestión de Estado. En esta etapa, continúan participando, con altos niveles de compromiso e involucramiento, los empleados de la Superintendencia de Seguros, como así también los referentes de cámaras, asociaciones y entidades gremiales y, por intermedio de ellos, más de 1000 representantes del sector.

La implementación del PlaNeS conllevó un Plan de fortalecimiento institucional con dos líneas estratégicas de trabajo: una interna del organismo y otra externa. La primera se orienta hacia el fortalecimiento organizacional de la SSN para vigorizar sus roles de supervisión y promoción de políticas públicas para el sector. La segunda constituye un programa de implementación de las políticas definidas en el marco del PlaNeS, que abarca un periodo de tres años (2013-2015). La puesta en marcha de las políticas formuladas por el PlaNeS requirió el desarrollo previo de una serie de actividades fundamentales que posibilitaron el diseño y puesta en marcha del programa de seguimiento y monitoreo del Plan Estratégico.

Hacia el mes de noviembre de 2012, las autoridades de la SSN abordaron el análisis de más de 70 políticas formuladas por el PlaNeS, fijando prioridades según su grado de impacto y dificultad. A partir de esta evaluación, se identificaron las políticas que deberían llevarse adelante en el ciclo 2013-2015, y cómo seguir hacia el 2020, teniendo como objetivo orientar los esfuerzos en relación a las fases de implementación en el corto y mediano plazo.

Por otra parte, las políticas identificadas se agruparon en grandes núcleos temáticos que derivaron en la conformación de áreas de trabajo con la designación de sus respectivos responsables, quienes tuvieron a su cargo el desarrollo de la planificación de todas las políticas que forman parte de su área y la construcción de equipos de trabajo interdisciplinarios integrados por funcionarios de distintas Gerencias de la SSN.

Detalle de áreas de trabajo

- 1. Desarrollo del mercado asegurador
- 2. Consolidación del mercado reasegurador local
- 3. Solvencia Modelo de gestión de riesgo
- 4. Defensa del asegurado
- 5. Cultura aseguradora
- 6. Profesionalización de productores
- 7. Responsabilidad social
- 8. Actualización de leyes
- 9. Fortalecimiento de controles y supervisión
- 10. Fortalecimiento y modernización institucional de la SSN
- 11. Sistemas de control preventivo
- 12. Distribución geográfica del seguro
- 13. Relaciones internacionales

Durante una primera etapa, en base a una metodología predefinida, cada área construyó su planificación teniendo en cuenta las líneas estratégicas y sus políticas correspondientes. En este sentido, los responsables de áreas comenzaron a operacionalizar la programación para cada una de las políticas en función de objetivos específicos, instrumentos, actividades, tareas, equipos de trabajo, recursos e indicadores de éxito para el período 2013/2015.

Este proceso implicó:

 Talleres grupales para transmitir y consensuar las pautas generales de la metodología, seguimiento y monitoreo de los avances, como así también generar un espacio para identificar dificultades y compartir las fortalezas del proceso.

• Reuniones de presentación de las programaciones de las áreas de trabajo a las autoridades de la SSN y a un comité técnico (conformado por gerentes de la SSN y funcionarios del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas) para recibir devoluciones respecto a su viabilidad técnica y metodológica, y en base a ello, realizar los ajustes y recomendaciones sugeridas en cada caso.

El producto final fue una planificación trianual de todas las políticas del Pla-NeS agrupadas en 13 áreas de trabajo.

En una segunda etapa, a partir de diciembre de 2012, se puso en marcha la "Implementación del PlaNeS", mediante la ejecución de actividades y tareas concretas según lo programado en las respectivas planificaciones. Al mismo tiempo, comenzó a funcionar el programa de seguimiento y monitoreo, en el cual cada área de trabajo realizó un informe en forma periódica respecto a los avances de su planificación. Estos datos se procesan mediante un tablero de monitoreo, del cual se obtienen dos productos:

a) Informe - Seguimiento por áreas de trabajo:

muestra el grado de avance y el estado de situación de cada una de las tareas planificadas para alcanzar cada política, abarcando desde el inicio (diciembre de 2012) hasta el último período informado.

b) Informe - Resumen de las políticas por áreas de trabajo:

indica el grado de avance y el estado de situación global de cada política. Este documento permite tomar conocimiento del progreso de la política dentro del período informado, como así también visualizar el avance de la misma en el marco de la planificación global.

El análisis de estos informes posibilitó a las autoridades de la SSN tomar decisiones estratégicas sobre la base de la identificación de brechas en cuanto al cumplimiento de fines, objetivos, metas y políticas establecidas en el **PlaNeS** y los resultados efectivamente obtenidos.

40

2.2

Espacios participativos del Pla-Nes 2013

La nueva etapa de implementación de políticas formuladas por el PlaNeS se gestionó a través del funcionamiento de las áreas de trabajo, en base al desarrollo de distintas actividades participativas que pusieron de manifiesto el compromiso permanente de los actores mediante el aporte de propuestas que enriquecieron el proceso de construcción conjunta.

Se detallan a continuación las actividades principales:



Jornadas PlaNeS y nuevo marco normativo para la actividad aseguradora y reaseguradora - Febrero a agosto de 2013

Se realizaron 4 jornadas con el propósito de compartir los lineamientos y avances del nuevo marco normativo e invitar a los actores del sector a brindar sus opiniones y sugerencias en torno a 5 ejes: contrato de seguro, judicialización, reaseguro, solvencia, intermediarios y auxiliares.



Mesas de trabajo

En el mes de marzo se conformaron las mesas de trabajo como espacio institucionalizado de participación de los actores del sector respecto al proceso de implementación del PlaNeS, con sus respectivos responsables y organizaciones integrantes: representantes de cámaras, asociaciones, federaciones y entidades gremiales del sector que manifestaron expresamente su compromiso de participar en este ámbito específico.

Las mesas de trabajo se crearon especialmente para vehiculizar la participación de actores externos de las áreas de trabajo que llevan adelante las líneas estratégicas externas del Plan, con la finalidad de construir acuerdos y consensos, para avanzar en la concreción de políticas destinadas a incrementar las potencialidades del sector. En este sentido, desempeñaron un rol de carácter consultivo, es decir, aportando información, expresando ideas, propuestas y elementos para la posterior toma de decisiones de las autoridades.

La puesta en marcha de las mesas de trabajo comenzó en el mes de mayo y requirió una planificación detallada del cronograma de reuniones y agenda de temas respectivos para el ciclo 2013, distribución de material relevante para facilitar el tratamiento de los temas, diseño de dinámicas grupales participativas e instrumentos de consulta con la finalidad de relevar y dirigir la formulación de propuestas y aportes vinculados al área correspondiente.



Jornada "Avances de la implementación del PlaNeS"

Esta actividad se llevó a cabo en el mes de abril con el propósito de presentar, a todos los empleados de la SSN, las áreas de trabajo que llevan adelante el proceso de implementación de las políticas formuladas en el Plan Nacional Estratégico del Seguro 2012-2020, sus objetivos prioritarios v los avances logrados, como así también interactuar con ellos con el fin de generar una visión compartida de la puesta en marcha del PlaNeS. La dinámica de participación del encuentro consistió en un circuito compuesto por estaciones en las que se presentaron las áreas de trabajo en forma simultánea.



Reuniones con Asociaciones de Consumidores

La SSN convocó, a partir del mes de abril, a las asociaciones de consumidores a participar de una agenda de encuentros con la finalidad de recibir opiniones y sugerencias para incorporar nuevas perspectivas al proceso de análisis, modificación y actualización del marco normativo del mercado asegurador vigente, teniendo como eje rector la profundización de la cultura de los derechos e intereses de los asegurados, usuarios y consu-

midores de seguros. En este sentido, se trataron además temas vinculados con Orientación y Asistencia al Asegurado (DOAA).



Talleres de seguimiento y monitoreo de la implementación del PlaNeS

A partir de 2013, se realizaron talleres de seguimiento y monitoreo de la implementación del **PlaNeS** con la finalidad de generar un espacio de comunicación, intercambio y sinergia entre las áreas, colegas y autoridades de la SSN, para favorecer la retroalimentación permanente de este proceso. Durante estos encuentros, cada responsable de área presentó los avances alcanzados y logros obtenidos respecto a las prioridades estratégicas de su planificación en relación al periodo correspondiente.

2.2.1

Espacios participativos del PlaNeS en todo el país

Los eventos de presentación del Pla-NeS en distintos sitios del país estuvieron enmarcados en actividades dirigidas fundamentalmente a Productores Asesores de Seguros (PAS). Tanto los objetivos como las temáticas abordadas en estos encuentros mantuvieron una estructura común, dado que se trabajaron conceptos clave transversales a las distintas actividades. El propósito general fue presentar una síntesis de la trayectoria del Plan Nacional Estratégico del Seguro PlaNeS 2012-2020, desde sus inicios hasta el proceso actual de implementación con sus respectivas áreas de trabajo.

En todos los casos, se realizaron dinámicas grupales basadas en la discusión y debate para la generación de aportes que fueron enriqueciendo y sinergizando el proceso de implementación del Plan.

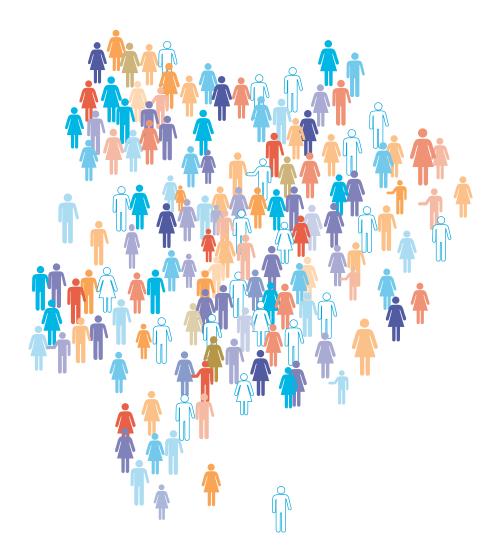
Los encuentros realizados hasta la fecha se llevaron a cabo en las siguientes localidades:

- Mendoza
- Salta
- Córdoba
- La Plata Provincia de Buenos Aires
- San Justo Provincia de Buenos Aires
- Capital Federal
- Misiones

2.3

Participación de actores en la implementación del PlaNeS

- Más de 1000 actores, provenientes del sector seguros, participaron en diferentes ámbitos en más de 60 reuniones de trabajo, jornadas de avances, talleres y eventos en el interior del país.
- Casi 55 organizaciones, cámaras y asociaciones pertenecientes a los foros científico tecnológico, económico asegurador y social.
- Más de 50 reuniones de mesas de trabajo, con 14 asociaciones, cámaras, federaciones, gremios del sector y personal de la SSN, que realizaron sus aportes al proceso de implementación del PlaNeS.
- 6 Talleres con asociaciones de consumidores.



Capítulo 3

Capítulo 3

Las áreas de trabajo del Plan Nacional Estratégico del Seguro 2012-2020

A continuación, se describen las trece áreas de trabajo, la visión y misión de cada una de ellas, así como también las políticas formuladas por el PlaNeS que se están implementando, los resultados de gestión, el impacto que genera en el sector, el trabajo que se está realizando en los espacios participativos y los próximos pasos.

Desarrollo del mercado asegurador



Responsables de área Valeria Hirschhorn Mariano Veronelli



Generar coberturas asegurativas que posibiliten un desarrollo humano justo, inclusivo y sustentable, brindando protección a los asegurados, beneficiarios y terceros damnificados.



Mejorar y facilitar el acceso a condiciones de coberturas claras y precisas en un marco de transparencia, acordes con la construcción de una sociedad más justa e igualitaria.

Políticas

- Seguro obligatorio automotor: ampliación del seguro existente; más cobertura, más prestación, mejor recaudación.
- Seguro de vida destinado a empleados públicos y privados: ampliación

y unificación con el seguro existente.

- Seguro para edificios de propiedad horizontal.
- Seguro integral para colegios.
- Seguro para espectáculos públicos: ampliación del seguro de justas deportivas.
- Seguro ambiental: ampliación de coberturas.
- Seguro agrícola.
- Seguro de transporte público de pasajeros: ampliación ferrocarriles, subtes, colectivos urbanos e interurbanos.
- Seguro de planificación de retiro.
- Seguro de crédito a la exportación: ampliación de coberturas.
- Seguro obligatorio de armas de fuego
- Creación de productos con pautas mínimas y/o condiciones contractuales uniformes.
 - Seguro de incendio y combinados
 - Seguro de vida colectivo
 - Accidentes personales
 - Transporte terrestre de mercaderías

- Transporte público de pasajeros
- Seguro de embarcaciones menores
- Póliza digital
- Fomento de microseguros en conjunto con microcréditos.
- Contrato único e integrado/uniformado y/o pautas mínimas de coberturas, que sea claro, preciso y legible.



Resultados de Gestión: Avances y logros alcanzados 2013

Las políticas llevadas adelante en la presente área se basan en cuatro ejes principales:

a) Incorporación de la Ley de Defensa del Consumidor a los contratos de seguros:

A partir del dictado de la Resolución Nº 35.614, la Superintendencia de Seguros de la Nación incorporó la Ley de Defensa del Consumidor como premisa básica en la protección del asegurado consumidor de seguro, autoimponiéndose realizar una análisis exhaustivo de las condiciones contractuales aplicadas a los contratos en base a los principios rectores no solo de las Leyes 17.418 y 20.091 sino también de la Ley de Defensa del Consumidor.

b) Revisión de condiciones contractuales

El área se encuentra trabajando fuertemente en la elaboración y actualización de las condiciones contractuales de las distintas coberturas asegurativas.

c) Homogenización de coberturas

Una de las acciones principales del área y que contribuyen a mejorar el control, la supervisión y fundamentalmente la posición del asegurado, es el establecimiento de pautas mínimas y/o homogéneas para las condiciones técnico contractuales de las coberturas de contratación masiva o de seguros obligatorios. La homogenización de coberturas permite:

- Generar coberturas claras y transparentes.
- Elevar la calidad de información que recibe el asegurado.
- Mejorar las herramientas para el control y la supervisión.

d) Desarrollo del mercado de seguros

El crecimiento de la economía requiere que el sector asegurador amplíe el desarrollo de nuevos productos y/o coberturas que permitan que los recursos económicos generados, cuenten con la posibilidad de contratar una cobertura adecuada que ampare sus intereses.

Expuestos los ejes principales, en los que se basa el área desarrollo del mercado asegurador, podemos identificar claramente, los avances realizados desde el área, dejando en claro que este proceso de crecimiento se lleva a cabo mediante la participación de todos los actores del sector a través de mesas de trabajo participativas en las cuales se debatieron la totalidad de los temas que serán expuestos a continuación:

1. Seguro obligatorio y Seguro voluntario de vehículos automotores y/o remolcados

- Con el fin de proteger el patrimonio de los asegurados y principalmente a las víctimas de accidentes de tránsito, se consensuó con todos los actores que componen el mercado de seguros, el aumento de los límites mínimos y máximos del seguro de responsabilidad civil.
- En este sentido y con relación al seguro obligatorio, se aumentaron significativamente los límites mínimos de seguro obligatorio elevándolos para el caso de muerte o incapacidad total y permanente por persona de \$120.000 a \$200.000.
- Asimismo, se elevaron los montos disponibles por parte de las aseguradoras para los gastos sanatoriales por persona de \$10.000 a \$15.000 en caso de accidentes y el monto para los gastos de sepelios que se elevan de \$5.000 a \$8.000 por persona.
- Se debe destacar que dichos gastos no tenían establecido un plazo en los cuales las entidades de seguros deberían abonarlos. En tal sentido, se consensuó la necesidad de establecer un plazo máximo de 5 días

a efectos de que las aseguradoras abonen al tercero damnificado dichos gastos.

- o Asimismo, con el fin de darle certeza a los damnificados, se establecieron los requisitos que deben presentar las personas con derecho al cobro (damnificados, derechohabientes, hospitales públicos) para agilizar los pagos por tales conceptos.
- De igual forma, se acordó la creación de una guía informativa tendiente a lograr el cobro de la Obligación Legal Autónoma, establecida por el Artículo 68 de la Ley de Tránsito, la cual contiene toda la información necesaria, en un lenguaje claro y comprensible, para llevar adelante la petición de cobro de los gastos sanatoriales y de sepelio.
- Con respecto al seguro voluntario de vehículos automotores y/o remolcados se consensuó, luego de casi 20 años de mantenerse inalterables, la elevación de los límites máximos de responsabilidad civil. Los montos máximos fueron elevados de \$3.000.000 a \$4.000.000 para el caso de autos particulares y de \$10.000.000 a \$13.000.000 para el caso de camiones y micros. Asimismo se contempla la posibilidad de ampliación de dichos límites a pedido de cada asegurador
- Respecto a los sublímites, se detectó que en muchas oportunidades los asegurados no conocían la existencia de los mismos, y que finalmente, ante la ocurrencia de un siniestro, su cobertura de seguros no prestaba la su-

ficiente compensación a los terceros damnificados. Por ello, entendiendo que la incorporación de sublímites en las coberturas muchas veces permite a las aseguradoras brindar cobertura a ciertos asegurados que de otra forma no podrían acceder a la misma, se concluyó que puedan comercializarse únicamente bajo determinadas pautas para su aplicación.

- En relación a las condiciones contractuales, se analizaron para ser posteriormente autorizadas o modificadas diversas cláusulas, alguna de ellas propuestas por las asociaciones que componen el mercado. A modo de ejemplo, se puede mencionar la eliminación de exclusiones de coberturas y la ampliación del riesgo cubierto en las pólizas de Vehículos Automotores.
- Respecto a los sublímites, se detectó que en muchas oportunidades los asegurados no conocían la existencia de los mismos, y que finalmente ante la ocurrencia de un siniestro su cobertura de seguros no prestaba la suficiente compensación a los terceros damnificados. Sin embargo, entendiendo que la incorporación de sublímites en las coberturas muchas veces resulta razonable, se concluyó que puedan comercializarse únicamente bajo determinadas pautas para su aplicación.
- En relación a las Condiciones contractuales, se analizaron diversas cláusulas, destacándose la cláusula de destrucción total conocida como "del

20%" y que a la luz de la Ley de Defensa del Consumidor, se procedió a adecuar la misma imponiendo parámetros para su comercialización. En tal sentido, se determinó que esta cláusula únicamente pueda comercializarse a automóviles con una antigüedad mayor a 10 años.

2. Seguro de transporte público de pasajeros

- Al igual que en el seguro obligatorio y voluntario se consensuó a través de la mesa de trabajo, creada específicamente para el sector, el aumento del límite de cobertura de \$10.000.000 a \$13.000.000 y la eliminación de la posibilidad de otorgar sublímites para este tipo de cobertura.
- * Asimismo, se elevaron los montos de los gastos sanatoriales por persona de \$10.000 a \$15.000 en caso de accidentes y el monto para el gasto de sepelio de \$5.000 a \$8.000 por personas, estableciendo igualmente un plazo máximo de 5 días a efectos de que las aseguradoras abonen dichos gastos.
- * De igual forma, se acordó la creación de una guía informativa tendiente a lograr el cobro de la Obligación Legal Autónoma, establecida por el Artículo 68 de la Ley de Tránsito, la cual contiene toda la información necesaria, en un lenguaje claro y comprensible, para llevar a delante la petición de cobro de los gastos sanatoriales y de sepelio.
- · Con respecto a las condiciones con-

50

tractuales para el seguro de transporte público de pasajeros, se procedió a evaluar cada una de las cláusulas que integraban la póliza, modificando aquellas que, a criterio tanto del área desarrollo del mercado asegurador como de las Gerencias Técnica y Normativa y de Asuntos Jurídicos, se entendieron contrarias a la Ley de Defensa del Consumidor. Asimismo, se procedió a homogenizar y codificar cada una de las condiciones aplicables a dichos contratos con el fin de incorporar dicha cobertura al sistema de póliza digital.

3. Homogenización de coberturas para la posterior implementación de la póliza digital

- Como ya fue expresado, la homogenización de coberturas contribuye a mejorar el control y la supervisión por parte de la Superintendencia de Seguros de la Nación a la vez que posibilita a los asegurados y/o usuarios consumidores de seguros tener pleno conocimiento de las condiciones contractuales aplicables a sus contratos. Este conocimiento se torna más imperioso en relación a los contratos de seguros de contratación masiva y/o obligatoria.
- En este sentido, llevamos adelante a través de las respectivas mesas de trabajo, la homogenización de distintas coberturas asegurativas.
- a) Seguro integral para colegios
- · Se elaboraron en una primera etapa

condiciones uniformes para el seguro de responsabilidad civil contractual y extracontractual, amparando tanto los daños causados por los alumnos, en la medida que estos se encuentren bajo la tutela del establecimiento educativo, como los daños que sean causados a terceros. Es de destacar, que dichas condiciones fueron homogenizadas y codificadas a efectos de la implementación de la póliza digital.

b) Seguro integral para edificios de propiedad horizontal

 A partir del estudio de las condiciones vigentes y de las diferentes exigencias normativas de cada una de las jurisdicciones, se comenzó con la homogenización de las condiciones contractuales del seguro de responsabilidad civil que ampere los distintos riesgos vinculados a edificios.

c) Seguro de responsabilidad civil para propietarios de perros peligrosos

 Se desarrolló en base a la variada normativa provincial, actualmente en vigencia, una serie de cláusulas de condiciones contractuales uniformes a efectos de cubrir dichas responsabilidades.

d) Seguro de responsabilidad civil

 Tomando como base las condiciones contractuales oportunamente dictadas por el organismo, las cuales datan en su gran mayoría de la década del 70, el área se abocó a la homogenización y codificación de las condiciones contractuales evaluándolas y adaptándolas al nuevo marco normativo que rige la autorización de condiciones contractuales.

• Dicho ordenamiento, se realizó simultáneamente con la elaboración del digesto normativo de todas las normas emanadas por el organismo, surgiendo la necesidad de evaluar cuales de dichas normas continúan vigentes y las que merecen alguna modificación en función de la nueva mirada del organismo.

4. Normativa aplicable a todas las coberturas

• Entendiendo el derecho a la información por parte de los asegurados como unos de los principales derechos a ser tutelados, establecimos, al contrario de lo que venía sucediendo en las pólizas comercializadas en la actualidad, que toda suma, monto o porcentaje determinado en las condiciones contractuales deban ser expresados en forma destacada en el frente de la póliza respetando la codificación impuesta. Asimismo, se dispuso que sólo deban formar parte de la póliza aquellas condiciones contractuales que resultan aplicables al mismo.

Adecuación de la suma asegurada correspondiente al seguro colectivo obligatorio

• En el marco de una revisión integral de las coberturas obligatorias vigentes, y teniendo en cuenta que este es un seguro de índole social que se enmarca dentro del sistema de seguridad social y observando que los beneficios que otorga este sistema incrementó sus prestaciones en el último tiempo, se concluyó la necesidad de elevar la suma asegurada que brinda esta cobertura.

 Cabe destacar que el capital que se abona en caso de fallecimiento fue fijado por última vez en febrero de 2010. Por ello, se estableció la necesidad de aumentar la Suma Asegurada.

6. Seguro Agrícola:

Se trabajó en conjunto con el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca, en la elaboración de un Seguro Agrícola, cuya cobertura se encuentra orientada a cubrir mermas de rendimiento de los cultivos asegurados a consecuencia de granizo, incendio, exceso de lluvias, heladas, inundación, sequía y vientos. En ese sentido, desde la Superintendencia estamos elaborando las condiciones contractuales uniformes y el análisis de las tarifas diferenciadas por zonas y cultivos.

7. Póliza Digital

En el marco de adecuación de la plataforma tecnológica que lleva adelante la SSN continuamos con el trabajo de implementación de la póliza digital en aquellas coberturas de seguros de carácter obligatorias. Este avance tecnológico nos permitirá no solo mejorar el control por parte de la SSN

sino también elevar la calidad de información que reciben actualmente los asegurados consumidores de seguros impulsando coberturas más claras y transparentes.

El sistema de póliza digital permitirá la validación de las condiciones contractuales aplicables a los contratos de seguros y el control sobre las emisiones de las pólizas de seguros en el país.

Asimismo, proporcionará al asegurado información útil, confiable y oportuna respecto de sus pólizas.

Como se indicó anteriormente en enero de 2014 se procederá a la inclusión de las pólizas de transporte público de pasajeros.

8. Impuesto al Valor Agregado en las pólizas de seguros

En lo que respecta a la legislación vigente en materia de aplicación del Impuesto al Valor Agregado a las operaciones de seguros, avanzamos en impulsar un proyecto de ley tendiente a modificar la misma, estipulando que el hecho imponible se perfeccione con el vencimiento de cada una de las cuotas en las que se subdivida el pago de las primas de las coberturas emitidas.

9. Seguro de planificación de retiro -Hoy por mañana-

En conjunto con el mercado -AVIRAse trabajó en la generación de un producto con condiciones homogéneas y de fácil comercialización dán-

dole impulso a los seguros de retiro y vida con ahorro.

10. Deducciones impositivas

A través del trabajo conjunto con AVI-RA desde el Área "Desarrollo del mercado asegurador" acompañamos el provecto elevado al Ministerio de Economía tendiente a lograr el aumento de las deducciones impositivas para incentivar el desarrollo del mercado de seguros.

11. Productos en proceso avanzado de desarrollo

Las reuniones realizadas con los diferentes actores del mercado a través de las mesas de trabajo fueron el punto de partida para el análisis de nuevos productos de seguros, los cuales se encuentran en su última etapa de desarrollo:

- · Seguro obligatorio de armas de fuego de uso civil: Desarrollo en conjunto con el RENAR.
- Responsabilidad civil de los administradores de consorcios.
- · Seguro de embarcaciones.
- Seguro de transporte de mercaderías dentro de la República Argentina.



Beneficios e impacto en el sector a partir de las acciones realizadas

A nivel global, se espera contar con coberturas de seguros más amplias, con más prestaciones hacia los asegurados y a la vez que brinden mayor transparencia en lo relativo a la sencillez en la comprensión del texto de las condiciones contractuales con el fin de satisfacer las necesidades de los asegurados respecto a la preservación de sus patrimonios y a la adecuada cobertura de riesgos.

Por su parte, el avance en la homogenización v uniformidad de cláusulas de seguros masivos y de contratación obligatoria, junto con la posterior implantación de la póliza digital redundan en un acabado control por parte del organismo sobre las pólizas emitidas por las entidades aseguradoras, beneficiando a la vez a los asegurados al tener pleno conocimiento de las condiciones contractuales aplicables a sus contratos.

Al codificarse la totalidad de las cláusulas, se le brinda al asegurado y consumidor de seguros una mayor transparencia, facilitando el acceso y el conocimiento de las condiciones contractuales aplicables a su contrato. Dicha codificación permite acceder de manera rápida y confiable a la información sobre la póliza contratada.

Próximos pasos

Como premisa central del área, nos abocaremos a un análisis constante de las condiciones contractuales. adecuándolas a las necesidades del asegurado y de los terceros damnificados y en la generación de nuevas coberturas que impacten positivamente en la producción del sector. Un tema de fundamental importancia v en el cual el área se encuentra abocada a su estudio es la implementación de microseguros tendientes a brindar cobertura a estratos de la población a los que actualmente no les llega oferta asegurativa y que debemos detectar sus necesidades para así lograr una oferta que ampare las mismas.

Asimismo, seguiremos trabajando en conjunto con otros organismos en la implementación de un seguro agrícola que proteja a los productores agropecuarios ante las inclemencias climáticas.



Mesa de trabajo del área

Reuniones realizadas

En el marco de las distintas políticas que se encuentra desarrollando el área desarrollo del mercado asegurador, se realizaron hasta la fecha. 5 reuniones de trabaio, convocando a los representantes de diferentes seguros (automotor, colegios, espectáculos públicos, etc.).

1º Reunión

08/05/2013

Temáticas abordadas:

Presentación general del área de trabajo: Líneas estratégicas

Seguro automotor: Más cobertura, más prestación meior recaudación -Nuevas condiciones contractuales.

2º Reunión

12/06/2013

Temáticas abordadas:

Presentación de propuestas de nuevos productos.

3° Reunión

25/07/2013

Temáticas abordadas:

Seguro integral para colegios, seguro para espectáculos públicos y presentación de propuesta de productos con condiciones uniformes y homogéneas. Vehículos automotores y /o remolcados.

4º Reunión

13/06/2013

Temáticas abordadas:

Transporte público de pasajeros: Nuevas condiciones contractuales.

5° Reunión Temáticas abordadas:

02/08/2013

Transporte público de pasajeros: Nuevas condiciones contractuales

Participantes

- Argos Mutual de Seguros del Transporte Público de Pasajeros
- Asociación Argentina de Compañías de Seguros (AACS)
- Asociación Argentina de Cooperativas y Mutualidades de Seguros (AACMS)
- Asociación Argentina de Productores Asesores de Seguros (AAPAS)
- Asociación de Administradores de Riesgos de la Republica Argentina (ADARA)
- Asociación de Aseguradores Argentinos (ADEAA)
- Asociación de Aseguradores de Vida y Retiro de la República Argentina (AVIRA)
- Aseguradores del Interior de la Re-

pública Argentina (ADIRA)

- Federación de Asociaciones de Productores Asesores de Seguros de la Argentina (FAPASA)
- Garantía Mutual de Seguros del Transporte Público de Pasajeros
- Metropol Sociedad de Seguros Mutuos
- Mutual Rivadavia de Seguros del Transporte Público de Pasajeros
- Protección Mutual de Seguros del Transporte Público de Pasajeros
- Unión de Aseguradores de Riesgos del Trabajo (UART)

Modalidad y desarrollo de trabajo

La totalidad de las reuniones se desarrollaron en dos etapas, la primera exposición por parte de los responsables del área, en la cual se plantearon los temas a debatir y los avances alcanzados. Y una segunda etapa donde los distintos actores del mercado participaron activamente en el desarrollo de cada política a través de debate público de las distintas propuestas que realizaron los responsables.

La participación de los distintos actores se realizó mediante el análisis de diversos instrumentos de trabajo, donde los mismos plasmaron sus observaciones, sugerencias o propuestas.

Conclusiones y acciones futuras

Durante el desarrollo de las distintas mesas de trabajo se percibió la gran predisposición de todos los sectores en ser parte integrante y en colaborar con el Plan Nacional Estratégico del Seguros 2012-2020.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos hasta el momento, se proyecta continuar con la metodología de trabajo 56

Consolidación del mercado reasegurador local



Responsable de área Martín Julián Endere



Promover la formación y consolidación de un mercado reasegurador local que sea dinámico y solvente incentivando a las reaseguradoras extranjeras de mayor prestigio internacional a que se radiquen en el país y otorguen cobertura a los riesgos nacionales.

Afianzamiento de las reaseguradoras nacionales con la consecuente capitalización e incremento de la capacidad de tomar riesgos en el mercado local y regional.



Lograr la consolidación de un mercado de seguros más confiable para el asegurado, formando un mercado de reaseguro experimentado y suficientemente solvente para cubrir riesgos tanto del mercado interno como del mercado externo.

Contribuir al desarrollo económico

del país a través de la captación de capitales ya sea por la instalación de reaseguradoras extranjeras en el país, el ingreso de divisas en concepto de primas por reaseguros activos en el exterior, como así también por la disminución en la salida de primas por reaseguro pasivo concertado en el extranjero.



Incremento de la capacidad de retención del riesgo por parte de las reaseguradoras en Argentina

Los objetivos específicos dentro de esta política son:

- 1. Incrementar la retención por reaseguradora del 15% al 40% de las primas.
- 2. Mejorar el control de la actividad reaseguradora.



Resultados de Gestión: Avances y logros alcanzados 2013

Finalización del proceso de constitución de las reaseguradoras locales.

Como consecuencia de la entrada en vigencia de la Resolución SSN 35.615 del 11/02/2011, cuyo pilar es formar un mercado de reaseguro nacional, distintas reaseguradoras extranjeras se acercaron al organismo con la intención de manifestar su interés de instalarse v continuar operando con el mercado asegurador argentino. Por otro lado, aseguradoras nacionales iniciaron los trámites para crear e instalar sus propias reaseguradoras. Durante el año 2012, mientras algunas reaseguradoras ya se encontraban habilitadas para operar, otros grupos económicos también comenzaron su proceso de inscripción y finalmente durante el año 2013, y con la colaboración de esta Superintendencia de Seguros de la Nación, todas las entidades pudieron culminar el trámite de inscripción v comenzar a operar en el mercado reasegurador nacional.

A la fecha se encuentran operativas 25 reaseguradoras de objeto exclusivo, configurándose un mercado compuesto por sucursales extranjeras, sociedades anónimas de capital nacional, de capital extranjero, y una cooperativa.

Coordinación de políticas entre distintos organismos del Estado.

El desarrollo y consolidación del nuevo mercado de reaseguros como política de Estado, implicó que esta Superintendencia de Seguros deba llevar adelante distintas gestiones con otros organismos del Estado a fin de coordinar políticas especificas para el sector.

En este sentido se realizaron distintas gestiones, tanto con el Banco Central de la República Argentina, AFIP, Inspección General de Justicia, entre otros.

Sustitución de importación del servicio de reaseguros.

El proceso de reindustrialización por sustitución de importaciones como eje de la política económica argentina, se ve reflejado en el sector seguros a partir de la creación de una oferta de reaseguro local que hasta mediados del año 2011 era extranjerizada.

Es por ello que, entre los logros de la implementación del nuevo marco de reaseguros, se destaca la reducción de salida de divisas en concepto de pago de primas por reaseguro al exterior.

La sustitución de importaciones del servicio de reaseguro necesariamente se irá incrementando al mismo ritmo en el que se vaya consolidando el nuevo mercado de reaseguros.

Mejoras en el control.

1. Puesta en funcionamiento del

58

sistema de validación de contratos automáticos de reaseguro:

A través de este sistema las reaseguradoras locales acceden a ratificar o rectificar las condiciones contractuales de los contratos automáticos de reaseguro que informan las aseguradoras a la Subgerencia de Reaseguro en cada trimestre. De esta manera. se verifica la veracidad de la información remitida por las aseguradoras, posibilitando detectar casos en que se declaran contratos inexistentes o no se declaran contratos o los datos informados no se corresponden con las condiciones contractuales reales. La implementación de esta metodología de cruce de información permitió que la Subgerencia de Reaseguro detecte las inconsistencias mencionadas v proceda a realizar las observaciones correspondientes a cada entidad.

2. Coordinación y optimización de requerimientos de información por parte del organismo:

Se llevó a cabo un relevamiento de la información solicitada, al mercado reasegurador, por cada gerencia del organismo con el fin de hacer más eficiente los requerimientos de información y evitar así pedidos simultáneos. De esta manera, se logró distribuir y coordinar el control entre distintos sectores según corresponda al ámbito de su competencia.

3. Optimización en el control de salida de divisas en concepto de

pago de primas de reaseguro:

En línea con la política económica argentina de controlar la salida injustificada de divisas al exterior, con el fin de preservar el mercado interno, la Superintendencia de Seguros tomó mayores medidas de control sobre las solicitudes de pagos al exterior, verificando que los contratos de reaseguro que originan el pago sean veraces y se encuadren dentro de la normativa vigente en materia de reaseguro.

Sistematización mediante aplicativos web de requerimientos de información.

1. Pedido de información de contratos automáticos de reaseguro:

La Subgerencia de Reaseguro, perteneciente a la Gerencia Técnica v Normativa, se encuentra colaborando con la Subgerencia de Informática en el desarrollo de un nuevo módulo del aplicativo SISUPRE. Este nuevo aplicativo permitirá que las entidades aseguradoras informen trimestralmente las condiciones contractuales de sus contratos automáticos de reaseguro a través de la web, reemplazando así el uso de aplicativos de escritorio por una metodología de carga más dinámica e interactiva que contempla la complejidad que conlleva este tipo de operaciones.

2. Pedido de autorización de pagos al exterior:

Para dar curso a transferencias al ex-

terior en concepto de pagos de primas de reaseguros en el exterior, el Banco Central de la República Argentina prevé la intervención previa de esta Superintendencia de Seguros de la Nación.

En este sentido y con el objeto de sistematizar las órdenes de pago para un mayor control y registro de las operaciones, la Gerencia de Evaluación, conjuntamente con la Gerencia Técnica y Normativa y la Subgerencia de Informática, están prontas a lanzar un nuevo módulo del aplicativo SI-NENSUP para que las entidades realicen vía web sus solicitudes de pago de divisas al exterior.

© Generación de un plan de negocios específico para las reaseguradoras:

Por medio de la Resolución SSN 37.449 del 20/03/2013, se establecen los requisitos que deben cumplir las entidades para ser autorizadas a operar en el mercado de seguros y reaseguro. Entre ellos, se consigna la necesidad de presentar un Plan de negocios y financiero y se mencionan algunos aspectos mínimos que éste debe incluir. Es por ello, que se está desarrollando un Plan de negocios específico para las reaseguradoras, con el fin de lograr el mayor nivel de detalle de lo que será la operatoria de la entidad que solicite la autorización para operar.

© Cumplimiento de los niveles de

retención previstos por la normativa vigente:

Luego de finalizado el ejercicio económico 2012/2013, primer ejercicio completo que comprende la puesta en marcha del nuevo régimen de reaseguro, se verifica que el mercado nacional de reaseguro cumplimentó. en términos generales, con los niveles de retención previstos por la Resolución SSN 35.794, destacándose que sobre 25 reaseguradoras de objeto exclusivo que se encuentran operativas, 10 arrojan una retención igual o superior al 40%, objetivo específico del PlaNeS 2020. De esta manera, se demuestra que este primer año, el mercado reasegurador nacional, apovándose en la retrocesión extraniera, pudo responder a las necesidades del mercado asegurador superando el desafío impuesto por el nuevo régimen. Se espera que en los años subsiguientes este mercado continúe en vías de expansión y alcance la experiencia y solvencia suficiente para incrementar cada vez más sus niveles de retención en aquellos riesgos que por sus características puedan ser retenidos por el mercado local sin atentar contra el principio de diversificación del riesgo.

Incremento de las inversiones de las reaseguradoras en proyectos productivos:

En materia de inversiones se destaca que el mercado reasegurador, siendo una industria que se ini-



ció hace muy poco tiempo, al mes de agosto del corriente año aporta unos \$1.639.559.820 de inversiones.

Por otro lado, del total de inversiones y conforme lo establecido por el inciso k) del punto 35.8.1 del Reglamento General de la Actividad Aseguradora, incorporado por el Artículo 1° de la Resolución SSN 37.163 del 22/10/2012, las reaseguradoras debían invertir el 10% del total de las inversiones (excluído inmuebles) en instrumentos que financien proyectos productivos o de infraestructura al cierre de los estados contables del 30/06/2013.

En este sentido se destaca que al mes de agosto se contabilizan inversiones productivas por un total de \$200.506.562, lo que implica un 12,2% sobre el total de inversiones, cumpliendo así con lo previsto por la norma.

De esta forma el sector reasegurador colabora con el crecimiento de la economía real, demostrando el importante efecto macroeconómico que tiene el sector. Se espera que las inversiones en este tipo de proyectos sea creciente cada año.

Beneficios e impacto en el sector a partir de las acciones realizadas

El viejo régimen de reaseguros presentaba deficiencias como ser la existencia de contratos de reaseguro sin sustento técnico con el posible objeto de girar divisas al exterior, engrosamiento de primas, dificultad en el recupero de crédito en las liquidaciones, falta de control directo de la reaseguradora por parte del organismo, entre otras.

Como consecuencia, el dictado de la Resolución SSN 35.615 se enmarca en una política pública pensada y desarrollada desde un Estado que reaccionó de forma activa y dinámica ante las situaciones descriptas que se presentaron como graves distorsiones del esquema asegurador.

De esta manera se generó un mercado local de reaseguro que fue extranjerizado hasta la fecha del dictado de la Resolución. Como beneficios de este nuevo régimen se destacan:

- 1. Generar las condiciones para la conformación de un mercado local/regional.
- 2. Garantizar la función esencial de reaseguro.
- 3. Elevar los estándares de control a fin de evitar efectos no deseados.
- 4. Mitigar la importación de servicios de reaseguro (balanza comercial de servicios).
- 5. Mayor control sobre la solvencia del sistema en general debido a la constitución de las reaseguradoras bajo jurisdicción local.
- Control de operaciones sospechosas de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- 7. Mayor fiscalización a los contratos de reaseguro, a fin de garantizar que

se dé una real transferencia de riesgo y que no sea utilizado como una mera herramienta de simulación, con el objeto de mejorar las relaciones técnicas de la aseguradora frente al organismo de control.

8. La iniciativa de favorecer la integración y armonización de los mercados de seguros y reaseguros del Mercosur.

En este sentido, la Superintendencia de Seguros de la Nación debe velar que el mercado asegurador sea solvente y se respalde a su vez en entidades reaseguradoras de las mismas características, garantizando el efectivo control y capacidad de respuesta ante el acaecimiento de un siniestro. Por último, cabe destacar que durante el ejercicio económico 2012/2013, ha disminuido el porcentaje de reaseguros pasivos respecto del ejercicio económico anterior, pasando de 11,26 % a 9,38% en linea a lo previsto en las metas del PlaNeS.

Próximos pasos

Luego de transcurrido el primer año de la implementación del PlaNeS 2012-2020 y hecho el análisis de los resultados obtenidos, se proyecta continuar con las tareas necesarias para alcanzar los objetivos del área, entre las que se destacan:

1. Generar incentivos de retención a las reaseguradoras locales con el fin de ampliar la capacidad local.

- 2. Adecuar las normas que regulan la operatoria de la actividad reaseguradora a las necesidades del sector, teniendo en cuenta que se trata de una actividad compleja y con particularidades específicas.
- 3. Promover la instalación de reaseguradoras extranjeras que estén dispuestas a operar en el país en forma directa.
- 4. Fomentar la capitalización de las reaseguradoras nacionales.
- 5. Controlar los contratos automáticos de retrocesión y contratos facultativos en sus dos niveles.



Mesa de trabajo del área

Reuniones realizadas

Durante el año 2013, se llevaron a cabo 4 reuniones con la participación de diferentes actores del mercado. Las mismas se realizaron en las fechas 7 de Mayo, 18 de Junio, 11 de Julio y 26 de septiembre del corriente.

Participantes

- Asociación Argentina de Compañías de Seguros (AACS)
- Asociación Argentina de Cooperativas y Mutualidades de Seguros (AACMS)
- Asociación de Aseguradores Argentinos (ADEAA)
- Asociación de Administradores de Riesgos de la República Argentina (ADARA)
- · Asociación de Aseguradores de Vida

- y Retiro de la República Argentina (AVIRA)
- Aseguradores del Interior de la República Argentina (ADIRA)
- Cámara Argentina de Reaseguradoras (CAR)
- Federación de Asociaciones de Productores Asesores de Seguros de la Argentina (FAPASA)
- Consultor Independiente de Entidades de Seguro

Modalidad y desarrollo de trabajo

En la primera reunión realizada en el mes de mayo se presentó el área de trabajo y se expusieron las políticas y los objetivos de la misma; en esta misma reunión se trataron temas de preocupación e interés del mercado, tales como:

- Fronting: necesidad de que se brinde una mayor especificación acerca de qué porcentajes de cesión de riesgos se consideran fronting.
- Los diferentes participantes del mercado de reaseguros y el rol de reaseguradoras cautivas.
- La necesidad de que las reaseguradoras locales incrementen su capital para poder alcanzar una retención del 40% de las primas.
- Que el aumento de los requerimientos de retención no impacte en la solvencia del mercado.
- Desarrollo del mercado en vistas a la renovación de los contratos, la participación de las reaseguradoras admitidas y los intermediarios de reaseguro.

• El incremento de los siniestros catastróficos, principalmente desde el año 2006, lo que aumenta la exposición por evento y provoca una mayor demanda de coberturas de reaseguro por partes de las aseguradoras al mercado de reaseguro local.

Durante la segunda reunión, realizada en el mes de junio, se efectuó una presentación a los participantes donde se expuso el perfil de las reaseguradoras locales, teniendo en cuenta la información que obraba en el organismo desde el inicio de sus actividades hasta la fecha.

La reunión del mes de julio se coordinó con el área de trabajo de solvencia y se abordaron los siguientes temas:

- La dificultad para el organismo de definir hasta el momento un panorama de desempeño de las reaseguradoras debido a que no estaba cerrado el primer balance anual y a que no resultaba de las primeras inspecciones realizadas.
- Reserva de estabilización y la dificultad que genera para permitir la capitalización de las compañías.
- Periodicidad del envío de información de las aseguradoras a las reaseguradoras.
- Renovaciones de contratos.
- Importancia de que las reaseguradoras hagan negocios y no sólo intermediación.

Por otro lado, como consecuencia de las distintas reuniones y gracias a los aportes de los participantes del área, se confeccionó un documento de trabajo que resume las opiniones de los diferentes agentes del mercado acerca de los obstáculos que identifican para aumentar el nivel de retención, cómo superarlos, así como también los beneficios y efectos negativos de una mayor retención local.

Por último, durante la reunión del mes de septiembre, se trataron diversos temas relacionados con los objetivos previstos en la matriz. Entre estos temas, se trató la reserva de estabilización, adecuación a las características propias de la operatoria de los libros de reaseguros, como así también se dieron los lineamientos del nuevo sistema para ingresar las solicitudes de pagos de primas al exterior en concepto de reaseguros.

Conclusiones y acciones futuras

Durante el desarrollo de las mesas de trabajo, existió una importante participación de los diferentes actores del mercado.

La recepción por parte de los actores del mercado respecto a la creación del **PlaNeS** 2012-2020 fue excelente y desde su presentación en octubre de 2012, tanto el mercado de seguros como el de reaseguros mostraron su interés de ser parte integrante y colaborar en su implementación.

Teniendo en cuenta el buen resultado de estas reuniones, se proyecta continuar con esta metodología de trabajo, con el fin de mantener la interacción e intercambio de opiniones entre el organismo de control y los agentes del mercado para lograr, mediante cooperación mutua, la consolidación de un mercado reasegurador. Todo lo dicho, teniendo en cuenta que la regulación será siempre insuficiente sin instituciones que generan la cooperación y la confianza de los regulados.

Solvencia -Modelo de gestión de riesgo



Responsables de área Mariela Ricciuti Juan Manuel Ruiz



Acompañar el crecimiento del país a través del sector seguros y promover el fortalecimiento y solidez del mercado asegurador, logrando mayor confiabilidad e inversiones que impacten directamente en la calidad de vida de las personas.



Crear herramientas que conduzcan a un mercado de seguros solvente donde se priorice la protección de los asegurados, beneficiarios y damnificados a través de la atención de los siniestros en tiempo y forma. Al mismo tiempo, incentivar el proceso de autorización de proyectos productivos para canalizar las inversiones de las entidades contribuyendo al desarrollo económico del país.



Políticas

- 1. Creación de fondos de garantía y reglamentación sobre el mismo.
- 2. Generación de mecanismos de análisis y supervisión continúa de la suficiencia de los pasivos por siniestros pendientes.
- Establecimiento de mecanismos de control y seguimiento de la suficiencia de las primas.
- 4. Evaluación de la posibilidad de incorporar un capital basado en riesgo, promoviendo buenas prácticas de gestión de seguros coadyuvando a los objetivos de largo plazo de compañías solventes, transparentes y eficientes.
- Análisis de la posibilidad de implementar un modelo de gestión de riesgo.
- 6. Análisis de la implementación de las NIIF.
- 7. Diseño de programas e instrumentos de inversión que permitan canalizar los recursos hacia la economía real.



Resultados de Gestión: Avances y logros alcanzados 2013

Se analizó la necesidad de crear fondos de garantía que den sustentabilidad al mercado. En dicho marco se discutieron con el sector distintas alternativas y las consecuencias que podrían traer la creación de fondos. Luego del debate, se consensuó la creación de dos fondos de garantía en el marco del proyecto de Ley:

- a) Fondo de garantía de intereses sociales: tiene como objeto afrontar el pago de los siniestros derivados de seguros obligatorios en caso de liquidación de una entidad.
- b) Fondo catastrófico: tiene el fin de cubrir aquellos siniestros derivados de eventos catastróficos de la naturaleza, y alcanzará a los contratos de seguro de vivienda, comercio, vida (riesgo de muerte y/o invalidez) y accidentes de personas.

Se revisaron las normas relativas a reservas y eso derivó en un proceso de elaboración de un indicador que pueda medir la suficiencia de las mismas. Asimismo, se está trabajando junto con el mercado en las siguientes modificaciones:

- 1. Reserva de IBNR: modificación de la definición de siniestros excepcionales.
- 2. Reserva de siniestros administrativos: norma que exija a las entidades establecer su cálculo para la reserva

de siniestros en etapa administrativa y proceder a su revisión mediante control interno, anualmente.

3. Reserva técnica de insuficiencia de primas: adecuación de la norma, la cual se desarrolla en el punto siguiente.

Asimismo, se está trabajando en un proceso de análisis de las tarifas del sector de seguros patrimoniales y, en particular, de los ramos Automotor y ART, siendo los dos más representativos. En dichos ramos, al concentrarse la mayor producción, se detecta que existen prácticas de alta competitividad, que conllevan a tarifas insuficientes.

En la actualidad, la herramienta con la que contamos a fin de castigar dichas prácticas, es la constitución de una reserva adicional denominada: Reserva técnica por insuficiencia de primas. Sin embargo, se detectó que la penalidad de constituir una reserva adicional no resulta suficiente y, por lo tanto, se están buscando distintas herramientas de regulación.

 Para el ramo ART, se comprobó que no sólo se observan primas insuficientes, sino que en ciertas actividades serían abusivas. En el presente caso, y siendo que la cobertura de riesgo del trabajo se corresponde al régimen de la seguridad social, se está elaborando una tabla de límites para las distintas actividades y dentro de los cuales se deben ajustar las alícuotas de las aseguradoras de ries66

gos del trabajo.

• En el caso del ramo Automotor, se realizó una tarea de cálculo de tarifas promedio de mercado y se detectaron las entidades que operaban con tarifas muy por debajo de dicho promedio. A raíz de ese análisis individual, se procedió a revisar el cuadro de resultado técnico de las operaciones y la correspondiente reserva técnica de insuficiencia de prima, todo ello, a fin de verificar si existe una correlación entre los mismos.

En función de lo expuesto, se están revisando las normas a fin de contemplar una reserva que penalice más a aquellas entidades que operan con tarifas insuficientes.

En la actualidad, el capital mínimo que se requiere a las entidades es estandarizado en función de un porcentaje de las primas o siniestros, es decir, no se tiene en cuenta el riesgo que asume la entidad, más que como volumen de producción.

En un marco de revisión de nuestro sistema y del sistema internacional llamado Solvencia II, es que estamos trabajando a fin de incorporar los riesgos que son inherentes a nuestro mercado, y a la realidad propia del sector en nuestro país.

Desde el organismo se está trabajando en dos aspectos:

1. Por un lado, junto con consultores externos y en el marco de la asistencia del Banco Mundial, estamos eva-

luando proyectos alternativos tendientes a diferenciar el tipo de riesgo en los que operan las entidades replicado en un requerimiento de capital y modelos de gestión de riesgos. Asimismo, la SSN tomó contacto con funcionarios de las Superintendencias de México v Brasil, permitiendo intercambiar información y experiencias sobre esta cuestión, a los fines de conocer el camino llevado a cabo por estos países. La labor desarrollada hasta el momento comprende el análisis de la modificación del requerimiento actual de capital e incorporación de un requerimiento adicional que contemple otros riesgos a los que se encuentran expuestos las entidades por su propia operatoria, como ser: suscripción, suficiencia de tarifas, suficiencia de pasivos, riesgos de inversión, siempre previendo incorporar otros riesgos gradualmente. El objetivo es darle un tratamiento diferencial a través de un requerimiento adicional que operaría como penalidad, en entidades con prácticas que pongan en riesgo su solvencia.

2. Por otro lado, y a fin de encuadrar este nuevo esquema, en el proyecto de Ley se procedió a modificar la definición de requerimiento de capital. De la actual definición se hizo una apertura en dos requerimientos:

- a) Capital mínimo
- b) Margen de solvencia

Por último, en el proyecto de Ley se prevé que la Superintendencia pueda requerir un adicional más, de carácter preventivo y provisorio para aquellas aseguradoras o reaseguradoras que deben hacer frente a situaciones de carácter excepcional derivadas de su operatoria particular o de condiciones de mercado, que pongan en riesgo su solvencia o estabilidad.

Se generó un grupo de trabajo destinado al análisis de las NIIF. En ese marco. la Superintendencia fue convocada a participar en las reuniones del Conseio Emisor de Normas de Contabilidad y Auditoría (CANCyA) y se firmó un convenio de colaboración con la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas. En las reuniones del Comité de Contabilidad principalmente los temas tratados corresponden a las diferencias en la medición de activos. Por su parte, en el Comité de Auditoría, los temas tratados abarcan los informes de auditoría y las diferencias con otros organismos internacionales. Por último, el objetivo que se persigue es lograr una evaluación y medición de las diferencias contables que implica la aplicación de las normas específicas de SSN y las NIIF.

Inversiones en economía real - inciso k

En octubre de 2012, se implementó la primera política de PlaNeS 2020 denominada Diseño de programas e instrumentos de inversión que permitan canalizar los recursos hacia la econo-

mía real, (Punto 35.8.1 Inciso K del Reglamento General de la Actividad Aseguradora). Sobre ese aspecto, vale resaltar que La Ley de Control 20.091, establece que inversiones pueden realizar las entidades aseguradoras y su reglamentación, definiendo los límites y naturaleza de las mismas.

A tal efecto, el organismo dictó la Resolución SSN N° 37.163 que establece los porcentajes mínimos que deben invertir las entidades en bienes cuya finalidad sea financiar proyectos productivos o de infraestructura a mediano y largo plazo en la República Argentina. Básicamente lo que requiere la normativa es que en promedio, según el tipo de entidad, el 10 % de las inversiones totales del sector se reorienten a provectos productivos. La implementación de la política requirió un plan de adecuación por el cual se estableció que al 30 de marzo de 2013 todas las entidades, sin importar el ramo en que operen, debían reorientar el 5% de sus inversiones hacia provectos productivos. Y. posteriormente, en una segunda etapa al 30 de junio de 2013, las compañías debían cumplir con los mínimos determinados por la normativa según la rama de actividad en que operase y con el siguiente esquema:

Vida: 12%Retiro: 12%Generales: 10%Reaseguro: 10%

• ART: 5%

Para lograr las metas propuestas, los

68

Ministerios de Economía e Industria crearon el Comité de Elegibilidad de las Inversiones para las Compañías Aseguradoras y Reaseguradoras, del que la SSN forma parte, y cuya función esencial es aprobar los instrumentos de inversión que cumplan con los requisitos de financiar proyectos productivos como lo establece en el punto 35.8.1 inciso k de la Resolución SSN N° 37.163.

En dicho marco, y una vez transcurridos los plazos fijados como metas al plan de adecuación, podemos concluir que la política de reorientación de las inversiones hacia la economía real fue un éxito. El mismo se refleia en dos aspectos: la amplia oferta de instrumentos financieros productivos que fueron aprobados por el Comité de Elegibilidad y el alto grado de participación que tuvieron tanto las aseguradoras como las reaseguradoras las que, en muchos casos, invirtieron en este tipo de proyectos productivos por encima de los porcentajes mínimos establecidos en la normativa.

Se logró a través del Comité de Elegibilidad analizar y aprobar un amplio número de proyectos productivos logrando así ofrecer un menú de inversiones elegibles y de diversos sectores. En este sentido, el comité realizó 11 reuniones aprobando 86 proyectos productivos, situación que generó una oferta de instrumentos tal que les permitió a las entidades del sector cumplir con holgura el porcentaje mínimo de inversiones productivas establecido como meta.

Cabe mencionar que de los 86 instrumentos aprobados como provectos productivos. 38 corresponden a Obligaciones Negociables, 20 a Fondos Comunes de Inversión PyME, 19 a Fideicomisos Financieros. 8 a Fondos Comunes de Inversión de Infraestructura y 1 a acciones. En conjunto, los instrumentos aprobados representan una oferta de \$ 18.948 millones de pesos de los cuales el 47% fue demandado por el sector asegurador. Por otro lado, el éxito de la política queda claramente plasmado con el cumplimiento del objetivo establecido en el plan de adecuación. Al 30 de iunio de 2013 las entidades invirtieron 8.888 millones de pesos en instrumentos productivos aprobados por el Comité de Elegibilidad. De esta forma se logró reorientar hacia la economía real el 10.7% de las inversiones del sector asegurador superando las metas fiiadas.

RAMOS	META FIJADA	ALCANZADO A JUNIO 2013
Vida	12%	13%
Retiro	12%	12%
Generales	10%	11%
Reaseguro	10%	12%
ART	5%	6%
TOTAL	10%	10,7%

Transcurrido un año del lanzamiento de esta política podemos destacar que el grado de canalización y reorientación de las inversiones del sector hacia proyectos productivos, con un claro impacto en la economía real, superó ampliamente las expectativas y se alcanzó las metas establecidas como objetivo. Asimismo, es interesante destacar que, por la dinámica de crecimiento que tienen las inversiones del sector asegurador y el porcentaje mínimo en inversiones productivas que deben mantener las entidades, el nivel de participación de las compañías de seguros en el financiamiento de proyectos productivos se incrementará proporcionalmente en el tiempo.

Beneficios e impacto en el sector a partir de las acciones realizadas

Con la creación de los fondos de garantía se genera un marco de sustentabilidad en el sector en dos aspectos.

- 1. El fondo de garantía de intereses sociales, que opera en caso de liquidación forzosa de una entidad, beneficia al atender a los asegurados, beneficiarios y damnificados por los siniestros que correspondan a seguros obligatorios. De esta manera, se cierra el círculo en donde el Estado requiere la contratación de un seguro y garantiza el cobro en caso de insolvencia a través del fondo.
- 2. El fondo de riesgos catastróficos, que tiene por finalidad brindar cobertura a los asegurados o beneficiarios, en caso de ocurrencia de un siniestro catastrófico. Este fondo nace en atención a la problemática que sufrió

nuestro país con las recientes inundaciones en La Plata y Buenos Aires, de público conocimiento, y en donde se detectó que las pólizas del hogar no brindaban esta cobertura. De esta manera, se busca atender y adaptar la normativa a las situaciones climáticas que acontecen y afectan a la sociedad.

Por su parte, a través de la revisión y mayor control de los pasivos y de las tarifas, se espera un mercado más sólido, fortalecido y que con ello se logre mayor credibilidad.

Asimismo, es importante destacar que el organismo está trabajando en la modificación del requerimiento de capital. A través de políticas que den un tratamiento diferencial a las entidades que tengan buenas prácticas de aquellas que no, diferenciando el requerimiento de capital, entendemos que generará la adaptación de todo el sector y que ayudará a operar con resultados sustentables. Esto brindará una mayor confianza y mejorará la cultura aseguradora, acompañando y colaborando en el proceso de crecimiento del sector.

Entre las acciones que implicaron un alto impacto en el sector se destaca la política sobre el diseño de programas e instrumentos de inversión que permitan canalizar los recursos hacia la economía real. A través de la política de reorientación de inversiones hacia proyectos productivos, se logró que las aseguradoras invier-

tan parte de sus reservas en diversos sectores de la economía. El flujo de dinero redireccionado hacia los distintos sectores productivos alcanzó al 30 de junio de 2013 los \$ 8.888 millones de pesos y se estima que, con el crecimiento de la producción del sector asegurador v del consecuente aumento de sus activos. los montos destinados a este tipo de inversiones crecerán sostenidamente.

Entre las industrias más beneficiadas por la canalización de las inversiones de las aseguradoras y reaseguradores en proyectos destinados a financiar la economía real se destacan sectores como: el de Petróleo y Gas, Metalúrgica y Siderúrgica, Construcción. Fabricación de Bienes de Uso v Capital, Agricultura y Ganadería, y Alimentos v Bebidas. Estos sectores financiaron sus inversiones a través de 57 instrumentos (entre Obligaciones Negociables y Fideicomisos Financieros) que fueron aprobados como proyectos productivos por el Comité de Elegibilidad totalizando en su conjunto una inversión de \$ 14.666 millones de pesos. Cabe mencionar que el 46% de dicha inversión fue financiada por las compañías de seguros.

Gran parte de las inversiones productivas del sector asegurador se canalizaron a través de los fondos comunes. de inversión. El Comité de Elegibilidad aprobó como instrumentos productivos diversos Fondos comunes de inversión PyMEs y de Infraestructura, impulsando de esta forma una fuen-

te de financiamiento a dichos sectores. Estos fondos percibieron un fluio de inversiones considerable desde la implementación de la política de reorientación de los recursos del sector. Más precisamente, la cartera administrada de los fondos comunes de inversión aprobados por el Comité de Elegibilidad creció 114% a partir del la implementación de la política de canalización de las inversiones del sector hacia la economía real, totalizando en la actualidad \$4.282 millones de pesos de los cuales el 53% pertenece a las compañías de seguros. No obstante ello y más allá de los parámetros cuantitativos, es necesario remarcar aquí el círculo virtuoso que se generó. Teniendo en cuenta que al ser el sector asegurador una activi-

dad que acompaña el ciclo de la economía, el aumento de la producción y el empleo redunda en más demanda de seguros.

En resumen, es importante resaltar que la puesta en marcha de todas las políticas, genera un círculo virtuoso, en donde el fortalecimiento y la sustentabilidad del sector seguros generará un crecimiento en la producción. El mismo se ve reflejado en las inversiones de las compañías, directamente vinculadas a la economía real. como consecuencia de la redirección de las mismas a proyectos productivos.



La solvencia de las entidades es algo que requiere de un monitoreo continuo, con lo cual, a partir de las herramientas que se incorporen se podrá lograr una mejora de dicho proceso de supervisión.

Por otra parte, vamos a continuar con la autorización de provectos productivos que encuadren en el inciso k), con el objetivo principal de incrementar la oferta y que cada vez sean más los recursos que se canalicen en proyectos productivos que impacten en la economía real y crecimiento, no sólo del sector, sino del país.



Mesa de trabajo del área

Reuniones realizadas

Se desarrollaron un total de 5 reuniones, la primera con todos los actores, y luego se desarrollaron encuentros particulares diferenciando subsectores.

Participantes

La lista de participantes es la siguiente:

- Asociación Argentina de Compañías de Seguros (AACS)
- Asociación de Administradores de Riesgos de la República Argentina (ADARA)
- · Asociación de Aseguradores de Vida y Retiro de la República Argentina (AVIRA)
- Asociación de Aseguradores Argentinos (ADEAA)
- Aseguradores del Interior de la Re-

pública Argentina (ADIRA)

- · Cámara Argentina de Reaseguradoras (CAR)
- Federación de Asociaciones de Productores de Seguros de la Argentina (FAPASA)
- Mutuales de Transporte Público de pasaieros
- Unión de Aseguradoras de Riesgo de Trabajo (UART)

Modalidad y desarrollo de trabajo

Con fecha 9 de mayo de 2013, se realizó la primera reunión del área. Hasta la fecha, se llevaron a cabo en total 5 reuniones de trabaio con el sector. En la primera de ellas se expuso el área y sus políticas y se indicó el rumbo en el que la Superintendencia quería avanzar y cuáles eran las prioridades de cambio para avanzar en ese sentido. Asimismo, se identificó la necesidad de realizar reuniones con subsectores en atención a la complejidad de todas las temáticas que abarca el área v conjuntamente a la gran diferencia de negocios y sectores que se observan en nuestro mercado.

En función de ello, los grupos que se conformaron por su especificidad y tratamiento especial en términos de reglamentación, los cuales se determinaron de la siguiente manera:

- Entidades generales y vida;
- Entidades de reaseguro;
- Aseguradoras de riesgos del trabajo;
- Mutuales de transporte público de pasajeros.

Conclusiones y acciones futuras

Dado que la solvencia es un tema sobre el que se basa el éxito de las entidades, todos los sectores se mostraron interesados en participar. Siendo que las propuestas generalmente surgieron desde la Superintendencia, las reuniones fueron en debate sobre aquellos puntos que se quiere avanzar, en los cuales muchas veces hubo consenso y otras no. Sin embargo, se puede apreciar que tanto la Superintendencia como las cámaras y asociaciones que representan a las aseguradoras y reaseguradoras, tienen los mismos objetivos, y la discusión se basó en cómo llevar a cabo y abordar las problemáticas planteadas.

La SSN continuará trabajando con el sector ya que las metas de esta área son a largo plazo y lo que se busca es poder incorporar nuevas herramientas para mejorar la solvencia de las entidades y la supervisión, reforzando la tarea de control interno, de los auditores y actuarios.

Defensa del asegurado



Responsable de área Nicolás Wittwer



Promover, impulsar e implementar las políticas tendientes al resguardo de los intereses del asegurado y usuario del seguro, con el objetivo que los ciudadanos cuenten con la información de manera clara y transparente.



Resguardar los intereses de los usuarios y consumidores (asegurados, beneficiarios y terceros damnificados), en la celebración de contratos en concordancia con los principios rectores y tuitivos de la ley, para generar un mercado sólido y transparente, con una mayor protección al asegurado y un fortalecimiento del esquema de control.





Una de las políticas más importantes llevadas a cabo en el marco de esta área es la relacionada con la actualización normativa. Esta actualización permite alcanzar el cumplimiento de una serie de políticas fijadas por el área, como ser la creación de mecanismos ágiles de resolución de conflictos entre aseguradoras y asegurados y la implementación de mecanismos de difusión del Departamento de Orientación y Asistencia al Asegurado (DOAA). También contribuye a la mejora en la relación en

tre el Departamento de Orientación y Asistencia al Asegurado y los Servicios de Atención al Asegurado de las entidades de seguros.

En este sentido se generaron avances y mejoras referidas a los procedimientos para la recepción de consultas y denuncias por parte de los asegurados. A su vez, se fomentó e impulsó las instancias de conciliación desarrolladas en la Subgerencia de Relaciones con la Comunidad (SRC), con el objetivo de llegar a un acuerdo entre las partes, contribuyendo, de esta manera, a disminuir el índice de judicialización de la actividad. Para esto, se reforzó el personal técnico capacitado para llevar adelante estas instancias.

A su vez, se implementaron diversos mecanismos de difusión de los procedimientos como el Departamento de Orientación y Asistencia al Asegurado (DOAA), con el objetivo de mejorar la calidad de atención, como ser las diferentes campañas de difusión que se encuentra desarrollando el organismo, y también mejorando las políticas en materia publicitaria instauradas.

Asimismo, con el fin último de generar una mejora en la atención, se generaron dispositivos tendientes a optimizar la relación entre la SSN y las entidades aseguradoras. En este sentido, se crearon mecanismos más fluidos entre el DOAA y el responsable de cada aseguradora en temas vinculados a la atención del asegurado,

como ser la propuesta de creación de una gacetilla de comunicación donde se puedan volcar novedades e información útil para los responsables y asistentes del Servicio de Atención al Asegurado (SAA), como así también el aumento de reuniones con los servicios.



Resultados de Gestión: Avances y logros alcanzados 2013

A mediados del año 2011 se crea el Departamento de Orientación y Asistencia al Asegurado (DOAA) dependiente de la Subgerencia de Relaciones con la Comunidad, a través de la Resolución SSN N° 35.840. Funciona como ámbito específico de atención y tratamiento de consultas y reclamos, para facilitar a los usuarios la realización de las quejas, reclamos o consultas ante este organismo de supervisión y control y para obtener de los mismos respuestas satisfactorias. Complementariamente a la creación del DOAA, se instituye en el seno de cada entidad aseguradora el Servicio de Atención al Asegurado (SAA), estableciendo condiciones, modalidades y prestaciones. Esta piedra fundacional en materia de protección al asegurado resulta estratégica para los avances que se lograron al día de la fecha.

A fines del mismo año, se actualizó la Resolución SSN N° 35.840 a través

de la Resolución SSN N° 36.375, incluyendo la figura de los suplentes en el SAA, dotando al mismo de mayores recursos humanos para una mejor prestación del servicio.

En virtud de la experiencia adquirida por el Departamento de Orientación v Asistencia al Asegurado (DOAA), a lo largo de casi 2 años de la entrada en funcionamiento del procedimiento, y en consonancia con los objetivos trazados dentro de las prioridades estratégicas establecidas en el Plan Nacional Estratégico del Seguro 2012 - 2020 (PlaNeS), se percibió la necesidad de incorporar nuevos elementos con el objeto de fortalecer los derechos de los usuarios, mejorar la calidad del servicio brindado v desarrollar una adecuada conciencia aseguradora, en aras de equilibrar cada vez más la relación con las aseguradoras, reconociendo al usuario y consumidor del seguro como el más débil entre las partes.

Dentro de la última actualización se establecieron parámetros en materia publicitaria que deben cumplir las entidades y personas físicas y jurídicas supervisadas por la Superintendencia de Seguros de la Nación. Esto resulta entendible, dado que la publicidad es el medio por excelencia de acceso a la información sobre la existencia y características de los bienes y servicios ofrecidos a los consumidores y usuarios del sistema. A su vez, el artículo 42 de la Constitución Nacional establece que "Los consu-

midores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno".

En el mismo sentido, ésta área de trabajo en línea con los objetivos del PlaNeS, busca desarrollar políticas activas de protección a los usuarios y consumidores de seguros, por lo que resulta esencialmente prioritaria la información con la que cuentan los mismos, por la misma complejidad de la actividad aseguradora y el habitual uso de términos muy especiales y técnicos, poco conocidos por la población en general. Estos parámetros establecidos se dividen en dos grandes grupos.

· La publicidad en relación al procedimiento de los Servicios de Atención al Asegurado (SAA), como ser la incorporación de cartelería informativa en las casas matrices, sucursales y agencias de las entidades aseguradoras, como así también en las páginas web de dichas entidades, incluvendo la información de contacto y los responsables y asistentes del SAA. También toda aquella de índole más general, que abarca a toda publicidad de las entidades y personas físicas y jurídicas, que sea realizada por cualquier medio gráfico, digital, audiovisual o radial. En la mencionada resolución se encuentran en detalle los puntos a tener en cuenta para el cumplimiento de los requisitos. Con anterioridad a la publicación de la resolución. los SAA no contaban con un lugar establecido dentro de las entidades, dejando ésta decisión a criterio de cada una de ellas. Esto ocasionaba una gran heterogeneidad respecto al lugar físico y dependencia de los servicios, vinculado en algunos casos a la Gerencia de Siniestros y en otros, a la Gerencia de Atención al Cliente, por citar algunos ejemplos. A raíz de la necesidad de que dicho servicio goce de plena independencia respecto a las restantes gerencias de la entidad, garantizando la autonomía en la toma de decisiones referentes al ámbito de su actividad v para evitar conflictos de intereses, es que se exige que dependa directamente de la Dirección General o de la estructura general de la entidad.

· La dedicación funcional de los puestos de responsables y asistentes, de acuerdo al tamaño de la entidad y tomando como criterio la cantidad de empleados que trabajen en ella es fundamental para el eficiente funcionamiento del servicio y la elevación de los estándares de calidad.

A su vez, a partir de la creación del DOAA y, con más impulso desde el lanzamiento del PlaNeS 2012 - 2020. se fomentaron las instancias conciliatorias entre las partes. Éstas son instancias de negociación entre el asegurado, tomador, beneficiario y derechohabiente y la aseguradora

que tienen lugar en la SSN. Hasta la fecha se realizaron 35 audiencias, las cuales se distribuven entre 9 entidades aseguradoras. Gracias al impulso que el DOAA viene dando a ésta práctica es que hoy día, el porcentaje de acuerdos conciliatorios esta en el orden del 31% v con perspectivas de incrementar dicho valor.

Por otra parte, la SSN puso en marcha una línea telefónica de atención al público totalmente gratuita, cuyo número es: 0-800-666-8400. La misma fue institucionalizada a partir de la actualización normativa, y permite que desde cualquier teléfono fijo del país el costo de la comunicación sea a cuenta del organismo, garantizando de esta manera que ningún habitante del territorio nacional encuentre barreras económicas para contactarse con la SSN.

Con el objetivo de profundizar y ampliar la presencia del organismo respecto de las políticas de protección al asegurado en diversas localidades de la República Argentina, se establecieron vínculos con otros organismos de control que poseen presencia territorial a nivel nacional. En este sentido, se desarrollaron campañas de difusión y toma de reclamos de manera conjunta con los Centros de Accesos a la Justicia, dependientes del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. Asimismo. se articularon campañas de difusión en conjunto con la Subsecretaría de Defensa del Consumidor, como también, con Anses, Pami, Inadi y diversas asociaciones de defensa del consumidor.

También se realizaron actividades de difusión y concientización en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, incluídos los barrios más perjudicados por las inundaciones acaecidas durante el mes de abril. En este sentido. la Subgerencia de Relaciones con la Comunidad elaboró un cronograma de jornadas con el objeto de cubrir todas las zonas y barrios de la Ciudad. A su vez. también se desarrollaron iornadas de difusión en las ciudades de Mendoza, Córdoba, Salta y San Fernando del Valle de Catamarca.

Toda esta serie de actividades y jornadas se realizaron con el obietivo de dotar a la ciudadanía de herramientas para garantizar el cumplimiento de sus derechos como asegurados. Es por eso que para fortalecer la protección de los derechos de los consumidores v usuarios del seguro resulta imprescindible difundir por todos los medios adecuados el procedimiento instaurado a través de la Resolución SSN Nº 35.840/2011 y sus modificatorias. Para ello la SSN se encuentra participando en eventos y foros de la actividad, poniendo en conocimiento de los Productores Asesores de Seguros (PAS) los canales de consultas y denuncias y el procedimiento existente para tales fines.

Con respecto a la mejora de la comunicación entre el DOAA y los SAA comentada anteriormente, se desarrollaron jornadas participativas con los responsables y asistentes del servicio en el afán de compartir las diversas experiencias en cada una de las entidades y mejorar procedimientos inherentes a la toma de denuncias. Producto de la disertación v del trabajo realizado en estas jornadas es que surge la iniciativa de la elaboración mensual de una gacetilla informativa, que contenga datos relevantes para los agentes del SAA. La misma se estaría presentando antes de fin de año.

Por otro lado, aunque en el marco del mismo objetivo, la SSN se encuentra en plena creación de una herramienta informática que unifique y facilite la carga de información por parte de los SAA. La misma en principio contendría los datos de los responsables y asistentes y los datos de contacto. Esto reemplazaría el mecanismo actual de recepción de la información requerida.



Beneficios e impacto en el sector a partir de las acciones realizadas

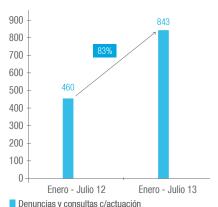
La Resolución SSN N° 35.840, ampliatoria de las resoluciones SSN N° 35.840 y SSN N° 36.375, comenzó a generar un cambio en el vínculo de la SSN con las entidades aseguradoras y de éstas con los usuarios del seguro. Esto se puede medir claramente a través de algunos indicadores cuan-

titativos.

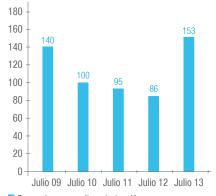
Respecto de los indicadores, lo que se observa, es que los avances antes mencionados dieron sus frutos en relación con la cantidad de denuncias recibidas a través de la SRC. En este sentido, cabe mencionar que en los primeros 7 meses del corriente año, dicha cantidad aumentó en un 83% respecto al mismo periodo del año anterior. A su vez, el mes de Julio del 2013, presenta la característica de ser el Julio con mayor número de denuncias en los últimos 5 años. Es importante comentar que este indicador es el reflejo no de una política del área en particular, sino de la totalidad de ellas, puesto que realizar una denuncia implica en primer lugar que el asegurado conoce sus derechos v en cuanto éste considera que los mismos no fueron respetados por una entidad aseguradora, se dirige al organismos de control para realizar su reclamo, lo que implica, por supuesto, que tiene conocimiento de la existencia del mismo y a su vez, de las herramientas con las que cuenta para hacer valer sus derechos.

De acuerdo a nuestro análisis, la explicación de dicho incremento se debe fundamentalmente a las nuevas políticas implementadas en el marco del PlaNeS, las cuales se fijaron, como prioridad estratégica, el objetivo de aumentar, tanto el nivel de conocimiento como de acercamiento con la comunidad.

CANTIDAD DE RECLAMOS RECIBIDOS: ENERO- JULIO 2012 Y ENERO- JULIO 2013



CANTIDAD DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES DE JULIO: 2009-2013



Denuncias y consultas c/actuación

in A

Mesa de trabajo del área

Reuniones realizadas

En el marco del **PlaNeS** se desarrollaron 2 reuniones con las cámaras y asociaciones representantes de las entidades aseguradoras y de Productores Asesores de Seguros (PAS). Primera jornada se realizó el día 10 de mayo del 2013 y la siguiente reunión se realizó el día 14 de junio del 2013. Ambas fueron realizadas en las instalaciones de la SSN.

Participantes

- Asociación Argentina de Compañías de Seguros (AACS)
- Asociación Argentina de Cooperativas y Mutualidades de Seguros (AACMS)
- Asociación Argentina de Liquidadores y Peritos del Seguro (AALPS)
- Asociación Argentina de Productores Asesores de Seguros (AAPAS)
- Asociación de Administradores de Riesgos de la República Argentina (ADARA)
- Asociación de Aseguradores Argentinos (ADEAA)
- Asociación de Aseguradores de Vida y Retiro de la República Argentina (AVIRA)
- Aseguradores del Interior de la República Argentina (ADIRA)
- Federación de Asociaciones de Productores de Seguros de la Argentina (FAPASA)
- Unión de Aseguradoras de Riesgo de Trabajo (UART)
- Unión Personal Civil de la Nación (UPCN)
- El Seguro en Acción Periodismo Especializado
- Ministerio de Economía y Finanzas de la Nación (MECON)

 Asociación Trabajadores del Estado (ATE)

Modalidad y desarrollo de trabajo

La metodología de trabajo desarrollada se basó en dos pilares:

- Se buscó tener una actitud proactiva respecto de la generación de propuestas en los diferentes temas no sólo por la vocación política de cumplimentar lo fijado por PlaNeS sino también para incentivar el aporte y la inclusión del resto de los actores.
- Se procuró tener una actitud receptiva y vasta respecto de las propuestas del resto de los actores así como de las devoluciones y/o correcciones que los mismos le hicieran a las realizadas por el equipo de trabajo del área.

Las reuniones tuvieron 2 bloques, en el primero se priorizó los logros y las propuestas de trabajo impulsadas por el área y en la segunda parte se instaló el intercambio y la discusión de las mismas.

El primer encuentro tuvo un momento de exposición con el fin de realizar la presentación del área y transmitir los lineamientos generales de trabajo. A partir de allí, la reunión fue sumando aportes e intervención del resto de los participantes, lo cual puso de manifiesto el interés y el compromiso de los asistentes para aportar sus propuestas, destacándose que se trata de una construcción conjunta que enriquecerá el proceso de implementación del **PlaNeS** y su resultado final.

80

El segundo encuentro tuvo dos partes:

- Un primer momento de exposición con el fin de realizar la presentación de las líneas de trabajo que se estaban llevando adelante en ese momento desde la SSN.
- Una segunda parte donde se priorizó una dinámica de producción conjunta abriéndose a la intervención del resto de los participantes, incentivándose el compromiso de los asistentes para aportar sus propuestas y sugerencias.

El resultado final de este esquema de trabajo, desde nuestro punto de vista, generó tanto aportes conceptuales como aportes instrumentales y operativos muy fructíferos.

Dado que esta instancia no está cerrada, ni mucho menos, esperamos seguir avanzando por este camino.

Conclusiones y acciones futuras

A un año del inicio del Plan Nacional Estratégico del Seguro 2012-2020, las conclusiones en el marco del trabaio realizado en el área de defensa del asegurado son altamente favorables. Las metas propuestas para este primer período fueron alcanzadas satisfactoriamente, llevando a la Superintendencia de Seguros de la Nación más cerca de la comunidad, fortaleciendo la protección de los usuarios y consumidores del seguro y aumentando el vínculo con las entidades aseguradoras con el objetivo de mejorar la atención de los asegurados. Creemos que los cambios normativos generaron un marco más acorde con los intereses de los usuarios del seguro, así como también consideramos que las distintas medidas tendientes a dar a conocer y a acercar el organismo a la comunidad generan un sector asegurador más transparente lo cual a su vez, sentará las bases para un mayor impulso del mismo.

En este sentido, y si bien siempre existe espacio para mejorar, consideramos que tanto el camino seleccionado como las medidas adoptadas en el marco de éste, fueron correctas.

Cultura aseguradora



Responsable de área Beniamín Navarro



Profundizar el conocimiento de la sociedad respecto de la importancia del seguro como mecanismo de previsión económica individual y colectiva, a través de acciones de fomento basadas en elementos característicos como la prevención, la protección, el servicio y el ahorro, destacándose la difusión de los beneficios que se derivan de la participación de la industria aseguradora en la economía real.

Misión

Generar una mayor cultura aseguradora, a través de acciones directas e indirectas, la cual permita concientizar a nuestra sociedad respecto del rol económico y social del seguro, permitiendo de esta manera incentivar su uso como herramienta de protección patrimonial ante los diversos riesgos a los que un ciudadano pueda enfrentarse.

Políticas

El eje de trabajo de esta área, de acuerdo a las políticas fijadas por el PlaNeS, tiene como principal objetivo alcanzar un mayor desarrollo de la conciencia aseguradora de la ciudadanía. Para lograr dicha meta se realizaron distintos tipos de políticas las cuales abordaron el fomento de la cultura aseguradora desde diferentes ángulos. Éstas fueron impulsadas por la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN) pero contaron además con la participación de distintos actores del mercado y de otros organismos gubernamentales.

Una de las políticas más importantes llevada a cabo en esta área es la vinculada con la implementación de campañas permanentes de difusión. Otra de las medidas que busca generar un mayor vínculo entre los distintos sectores del seguro (entidades, productores asesores de seguros, órgano de control y comunidad) fue la divulgación de la participación de la

industria aseguradora, en términos de inversión, en proyectos productivos y de infraestructura que apuntalen un desarrollo de país sólido y permanente. Dado que estas inversiones tienen efectos positivos sobre el ciclo económico, y por ende, sobre el bienestar de la sociedad, es importante difundir dicha participación del sector para mejorar la imagen de éste de cara a la ciudadanía.

Por último, entre los grandes pilares de las políticas impulsadas por el área de cultura aseguradora está la formación de la conciencia aseguradora en los distintos niveles escolares. El trabajo con el sector educativo no sólo genera la concientización de los niños v niñas en edad escolar sino también la de los profesionales de la educación. Este eje de trabaio se desarrollará a través de talleres orientados a los distintos niveles educativos. Asimismo, a partir del desarrollo de estas acciones, se intentará alcanzar, de manera indirecta, al núcleo familiar, a medida que el alumno les transmita todo lo aprendido en la escuela.



Resultados de Gestión: Avances y logros alcanzados 2013

En el marco del lanzamiento del Plan Nacional Estratégico del Seguro 2012-2020 y de los objetivos planteados en el mismo, se plantea al-

canzar un nivel de producción para el año 2020 en torno al 5% en relación al Producto Bruto Interno. Para dicho logro, el área de cultura aseguradora resulta de gran importancia al tener que difundir y comunicar a la sociedad en su conjunto, por un lado la función social y económica del seguro y por el otro, la existencia de un organismo del Estado que controla y supervisa a las entidades aseguradoras y reaseguradoras, impulsa el desarrollo de esta actividad de manera sustentable y protege los derechos de los asegurados. Fomentando la cultura aseguradora en la sociedad, la SSN se propone que el ciudadano tome conciencia de la importancia de proteger su patrimonio de los diversos riesgos apoyándose en el seguro. En este sentido se impulsaron diversas medidas concretas con diferentes actores de la sociedad, los cuales podemos dividir en 3 grandes grupos:

- Las entidades aseguradoras, los Productores Asesores de Seguros (PAS) y las diferentes cámaras representativas
- La sociedad en su conjunto
- 3. Los diferentes estamentos del Estado

La política de federalización llevada adelante a partir del lanzamiento del PlaNeS es una política transversal a todas las áreas del organismo y a su vez, es una herramienta esencial para alcanzar los objetivos principales delineados en dicho plan en todo el te-

rritorio nacional. Por ejemplo, generar un mayor acercamiento a las poblaciones del interior de la Argentina y fomentar la conciencia aseguradora y tener un mayor y mejor control sobre las entidades y personas físicas y jurídicas que se encuentran supervisadas bajo su órbita.

En relación a las acciones concretas cuyo destinatario es la sociedad en su conjunto, podemos mencionar:

· La elaboración de material gráfico con información esencial para el usuario v consumidor del seguro. El mismo fue distribuido a través de diferentes canales, entre los que podemos mencionar los medios digitales y audiovisuales, la entrega a partir de actividades en la vía pública y la articulación con asociaciones v organismos de defensa del consumidor. Entre los materiales gráficos que se realizaron podemos destacar un tríptico institucional, un folleto informativo sobre los derechos y responsabilidades del usuario y consumidor; instructivos específicos sobre diferentes ramos como ser el automotor, hogar y vida; un folleto que aborda la problemática del fraude en la actividad aseguradora, sus repercusiones negativas y la manera de combatirlo; material que pone en conocimiento de la ciudadanía la reciente credencial para los PAS; y material específico para las delegaciones, entre otros. La elaboración del material resulta una actividad continua, puesto que se busca que el usuario y consumidor cuenten con las herramientas necesarias para exigir el cumplimiento de sus derechos, como así también sus responsabilidades.

- La elaboración de material audiovisual (entre los que se destacan 3 spots publicitarios) tuvo como obietivo elevar los niveles de concientización de la sociedad sobre la importancia del seguro. Los mismos se dividen de la siguiente manera: el primero, explica qué es un seguro, para qué sirve y los dos grandes tipos de seguro que existen: el segundo hace hincapié en la importancia para el individuo y su familia, respecto de la posibilidad de contar con este mecanismo de previsión; y el tercero, vincula al seguro v la actividad aseguradora con el desarrollo nacional, a través del ahorro generado y la inversión del mismo en sectores estratégicos. En todos los spots se mencionó a la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN) como organismo de control, poniendo a disposición de la ciudadanía los canales de contacto del mismo. Resulta menester hacer mención al esfuerzo y a la decisión llevada adelante por el sector público en torno a la concientización de la sociedad, siendo de los pocos eiemplos de Estados Nacionales a nivel regional que llevan adelante una política de estas características.
- La presencia del organismo de control a través de campañas de difusión en diferentes ciudades de la República Argentina. En estas jornadas se di-

fundió la existencia del organismo de control, se distribuyó material gráfico sobre ramos específicos de la actividad aseguradora, se respondió consultas y se tomaron denuncias. Estas actividades se realizaron en conjunto con otros organismos públicos de similares características. Hacia adelante se persigue aumentar la convocatoria de organismos públicos para poder brindar un servicio más amplio a la comunidad y generar talleres de formación y concientización sobre el seguro y su marco normativo. A su vez, la SSN participó de una asamblea en la Ciudad de la Plata junto a vecinos damnificados por el temporal que azotó esa ciudad a principios del mes de abril del corriente año.

 Por primera vez desde que existe Tecnópolis, la SSN participa integrando el pabellón del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas. La muestra está dirigida a toda la sociedad, pero especialmente a niños y jóvenes, quienes son los principales destinatarios de esta exposición de ciencia, arte y tecnología. Se busca generar conocimiento y despertar la inquietud de los jóvenes a partir de actividades dinámicas e interactivas. La SSN tiene en Tecnópolis 3 líneas de exposición: la evolución del sector en los últimos 10 años en nuestro país, a partir de datos y estadísticas, la cultura aseguradora como eje central del PlaNeS: los resultados a la fecha de las inversiones de las compañías en la economía real y la importancia de ésta para fomentar el crecimiento de la actividad económica.

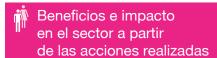
 Próximamente la SSN estará desarrollando una actividad iunto a estudiantes de diferentes niveles educativos, concientizando a los alumnos sobre el rol del seguro y explicando la función del mismo. Esta actividad constará de 2 modalidades. Por un lado, vendo a las escuelas v. por otro lado, abriendo sus puertas para que los estudiantes y educadores conozcan el organismo desde adentro. Las herramientas pensadas para esta actividad constan de un guión que sirve como base para la interacción con el público infanto-juvenil buscando transformar los tecnicismos específicos del seguro en conceptos blandos y de fácil entendimiento para el público en general. La otra herramienta en desarrollo es la generación de actividades pedagógicas que permitan a través del juego inculcar y acercar el seguro a los niños v niñas.

Al mismo tiempo se viene trabajando en la elaboración de una historieta, que complemente las actividades de difusión en instituciones educativas. En relación a las acciones conjuntas con otros organismos públicos, se destacan:

 Trabajo continuo junto a los Centros de Acceso a la Justicia (CAJ), dependientes del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. Los CAJ brindan asesoramiento jurídico gratuito en todo el territorio nacional y sirven de plataforma para que el res-

to de los organismos nacionales puedan brindar sus servicios a la comunidad. El trabajo junto a ellos, iniciado a principios del corriente año, consta de 3 ejes: la capacitación continua en materia aseguradora de los abogados y responsables de estos centros en todo el territorio nacional (se desarrollaron, hasta la fecha, dos actividades de formación), respecto al marco normativo y de sanciones a los casos más frecuentes que ingresan al organismo y a los procedimientos para realizar una denuncia: la articulación para el desarrollo conjunto de actividades en el territorio y la presencia de la SSN en los CAJ; y en tercer lugar, dotar a estos centros de todo el material que se elabora en el organismo. Articulación con la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y los respectivos organismos provinciales y municipales. En este sentido se realizaron jornadas conjuntas de promoción de derechos de los usuarios y consumidores, como así también se sentaron las bases para el desarrollo de talleres de manera conjunta. Asimismo, se gestionaron convenios con estos organismos para trabajar coniuntamente temáticas vinculadas a la actividad y servir de consulta técnica en los diferentes casos que se trabajen.

Con el objetivo de potenciar los resultados perseguidos, la SSN trabaja en conjunto con las compañías, los PAS y las respectivas cámaras de representación, entendiendo que estas políticas tienen que contar con el acompañamiento de todos los actores del sector. En este sentido, estamos participando activamente en foros y eventos del sector y convoca a las diferentes partes a mesas de trabajo sobre temas específicos.



Los beneficios dentro de la actividad aseguradora de las diversas medidas que la SSN viene llevando adelante en materia de cultura aseguradora consideramos que van a poder ser notorios en un mediano plazo puesto que se está tratando de modificar ciertos patrones culturales. No obstante, la Superintendencia de Seguros de la Nación comenzó a ser un organismo más reconocido por la sociedad en general. Lo que un año atrás significaba desconocimiento, hoy comienza a ser presencia. Se logró a su vez acompañar distintas actividades del sector asegurador en pos de impulsar la ampliación del mercado en un marco de seguridad y transparencia.



Reuniones realizadas

En el marco del **PlaNeS** se llevaron adelante 2 reuniones con las cámaras y asociaciones representantes de las entidades aseguradoras y de productores asesores de seguros. Las fechas de dichas reuniones fueron las siguientes: 10 de mayo y 14 de junio del 2013. Ambas reuniones fueron realizadas en las instalaciones de la SSN.

Participantes

- Asociación Argentina de Compañías de Seguros (AACS)
- Asociación Argentina de Cooperativas y Mutualidades de Seguros (AACMS)
- Asociación Argentina de Liquidadores y Peritos del Seguro (AALPS)
- Asociación Argentina de Productores Asesores de Seguros (AAPAS)
- Asociación de Administradores de Riesgos de la República Argentina (ADARA)
- Asociación de Aseguradores Argentinos (ADEAA)
- Asociación de Aseguradores de Vida y Retiro de la República Argentina (AVIRA)
- Aseguradores del Interior de la República Argentina (ADIRA)
- Federación de Asociaciones de Productores de Seguros de la Argentina (FAPASA)
- Asociación Trabajadores del Estado (ATE)
- El Seguro en Acción Periodismo Especializado
- Ministerio de Economía (MECON)
- Unión de Aseguradoras de Riesgo de Trabajo (UART)
- Unión Personal Civil de la Nación (UPCN)

Modalidad y desarrollo de trabajo

La metodología de trabajo desarrollada por este área se basó en 2 pilares:

- Por un lado, se buscó tener una actitud proactiva respecto de la generación de propuestas en los diferentes temas no sólo por la vocación política de cumplimentar lo fijado por PlaNeS sino también para incentivar el aporte y la inclusión del resto de los actores.
- Por el otro, se procuró tener una actitud receptiva y vasta respecto de las propuestas del resto de los actores así como de las devoluciones y/o correcciones que los mismos le hicieran a las realizadas por el área.

Las reuniones tuvieron 2 bloques, en el primero se priorizó los logros y las propuestas de trabajo impulsadas por el área y en la segunda parte se instalaba el intercambio y la discusión de las mismas.

El primer encuentro tuvo un momento de exposición con el fin de realizar la presentación del área y transmitir los lineamientos generales de trabajo. A partir de allí, la reunión fue sumando aportes e intervención del resto de los participantes.

El segundo encuentro tuvo dos partes, un primer momento de exposición con el fin de realizar la presentación de las líneas de trabajo de la SSN y el segundo, tuvo una dinámica de producción conjunta abriéndose a la intervención del resto de los participantes.

El resultado final de este esquema de trabajo, generó tanto aportes con-

ceptuales como aportes instrumentales y operativos muy fructíferos. Dado que esta instancia no está cerrada, ni mucho menos, esperamos seguir avanzando por este camino.

Conclusiones y acciones futuras

A un año del inicio del Plan Nacional Estratégico del Seguro 2012-2020, las conclusiones en el marco del trabajo realizado en el área de cultura aseguradora son altamente favorables. La SSN articuló distintas políticas y acciones tendientes a fortalecer el vínculo con la comunidad y el desarrollo de la conciencia aseguradora.

Las metas propuestas para este primer período fueron alcanzadas satisfactoriamente puesto que la Superintendencia de Seguros de la Nación logró generar mayores instancias con la comunidad, y al mismo tiempo, comenzó a elaborar una serie de trabajos y actividades para generar impacto en la sociedad respecto de la cultura aseguradora. Si previamente la orientación principal del organismo estaba enfocada a controlar el mercado asegurador y supervisar a las entidades y personas físicas y jurídicas, hoy día el organismo busca también estar más cerca del usuario del seguro y no sólo para brindarle elementos para garantizar el cumplimiento de sus derechos, sino también para impulsar el mercado asegurador. Para lograr esto último el área de cultura aseguradora cumple una función de vital importancia estratégica, ya que es el motor que dinamiza la economía del mercado generando una ampliación del sector a través de la difusión y la concientización.

Consideramos que los objetivos que el Plan estratégico nos trazó para el corto plazo respecto a la concientización ciudadana sobre el seguro están siendo cumplidos. El desafío al que nos enfrentamos como área es el de continuar por esta senda y a su vez, profundizar lo realizado, de manera conjunta con los actores del sector, para seguir ampliando la cultura del seguro.

Profesionalización de productores



Responsable de área Sebastian Dematei



Garantizar niveles adecuados de asesoramiento, asistencia y consulta para los consumidores de seguros, procurando para ello, la constante formación profesional de los recursos humanos del sector: Productores asesores de seguros y liquidadores de siniestros y averías. La competencia profesional constituye un elemento esencial para la apropiada protección de asegurados y asegurables.



Establecer un alto grado de atención de las diversas actividades de formación profesional, análisis y seguimiento, impulsando acciones que faciliten mayor eficacia y eficiencia en los procesos de control de los auxiliares e intermediarios en seguros. Colaborar en el cumplimiento de las políticas orientadas a aportar transparencia a la actividad aseguradora y

en las que atiendan los objetivos establecidos en el Plan Nacional Estratégico del Seguro 2012-2020.



Implementación de criterios de profesionalización de la actividad

Se definió como objetivo específico dentro de esta política, mejorar los niveles de profesionalización para los aspirantes a la matrícula de productor asesor de seguros, propiciando para esto la creación de una comisión asesora de capacitación integrada entre otros actores, por asociaciones de productores asesores de seguros, así como por personal de la Superintendencia de Seguros de la Nación.

Asimismo, otro objetivo específico fue consolidar la formación del productor asesor de seguros, mediante la acreditación de prácticas profesionales previas a la obtención de la matrícula. En este sentido se entiende a la práctica profesional como otro aspecto de la formación profesional, que tie-

ne como finalidad la consolidación del proceso de enseñanza-aprendizaje, permitiendo al aspirante tomar dimensión del ámbito laboral al que se incorporará a futuro.

Se definieron, entre otros objetivos específicos, conocer la distribución geográfica de los productores asesores de seguros y los riesgos en los que intermedian, así como mensurar y determinar los niveles de conflictividad de los productores asesores de seguro.

Se implementó un sitio web para facilitar la inscripción de los aspirantes a la matrícula, así como para productores asesores de seguro y sociedades de productores a través de la misma.

Generación de convenios con entidades académicas y privadas para promover la formación y especialización de los recursos humanos del sector

Esta política tiene su razón de ser en la necesidad de elevar el nivel de conocimiento y formación profesional de los productores asesores de seguros, en cuanto cumplimiento de la línea estratégica de profesionalización de los recursos humanos del sector seguros.

En este sentido se trazó como objetivo específico el reconocimiento del grado Terciario/Universitario por parte del Ministerio de Educación de la Nación al programa de capacitación para aspirantes a la matrícula de productor asesor de seguros.

Asimismo se definió como objetivo especifico la creación de un equipo de inspección integrado por funcionarios de la SSN y el Ente Cooperador con el fin de controlar el debido cumplimiento por parte de las entidades educativas autorizadas por la Superintendencia de Seguros de la Nación, de los objetivos pedagógicos del manual de capacitación de productores asesores de seguro.

Profundizar el proceso de capacitación de los productores asesores de seguros

Se fijó como objetivo específico orientar la capacitación de los productores asesores de seguro hacia la comprensión de su actividad dentro del entorno económico regional y nacional, incorporando para ello en el manual de procedimiento de capacitación, cursos de formación que incluyan temáticas referidas a cambios recientes y generales, implementados por la Superintendencia de Seguros de la Nación, así como referentes a las políticas de estado que el Gobierno Nacional está llevando adelante para el sector seguros.

También dentro del marco de capacitación continua, otro objetivo específico tiene que ver con la modificación del Método de valuación de los productores asesores de seguro, incorporando para ello pautas que ayuden en la comprensión del contenido de los cursos.

Con relación a los aspirantes a la



matrícula de productor asesor de seguros, se definió como objetivo específico dentro de la política, la necesidad de incrementar la carga horaria del curso de aspirantes a productores asesores de seguros.

Marco de capacitación permanente y exhaustiva del conjunto de auxiliares e intermediarios de seguros

Los aseguradores habitualmente requieren para la tarea de valuación de los bienes asegurados, la intervención de peritos liquidadores de siniestros y averías, quienes tienen la importante tarea de dictaminar sobre las causas del siniestro, la valoración de los daños y las demás circunstancias que influyen en la determinación de la indemnización deriva de un contrato de seguro.

No obstante, ser designados por aseguradores, la ley 20091 les exige en su ejercicio profesional diligencia y buena fe, lo que importa también el respeto por los intereses de los asegurados. En atención a la particular importancia de la figura, el Estado debe asegurar que los peritos liquidadores de siniestros y averías cuente con el nivel de preparación adecuado, que acrediten conocimiento suficiente de la técnica, así como de la legislación sobre el contrato de seguro. En este sentido se fiió como obietivo específico, crear un curso de capacitación obligatorio para auxiliares.

Poner en igualdad de condiciones a todos los actores que intervienen en la comercialización de seguros. Desalentar la venta de seguros en forma masiva

A través del Decreto 855/1994 se introdujo una tercera modalidad de comercialización de seguros, con caracteres híbridos, en la que no interviene un productor asesor de seguros de la ley 22.400, ni tampoco la contratación directa.

Este mecanismo, tuvo poco arraigo en el mercado asegurador, no obstante, generó a lo largo de los años varios cuestionamientos, por cuanto incluía consigo la despersonalización entre el asegurado y el asesor, dando como resultado la contratación de seguros estandarizados que no se aiustaban a las reales necesidades del cliente. En este sentido se definió como obietivo especifico desalentar la venta masiva de seguros sin intermediación y asesoramiento de un PAS, en la concertación final del contrato de seguros, impulsando para ello la derogación del Decreto del Poder Ejecutivo Nacional.

Por otro lado, el agente institorio, figura autorizada por el artículo 54 de la ley 17.418 e integrado heterogéneamente por operadores que van desde pequeñas cooperativas y mutuales hasta grandes bancos, tiendas e hipermercados comerciales, registra en los últimos tiempos un crecimiento significativo del volumen de operaciones que pasan por dicho canal, pero

en contrapartida también reportó niveles relevantes de cuestionamiento, además de no contar con regulación específica que garantice información y asesoramiento adecuados para el consumidor asegurado, tal como ocurre con el productor asesor de seguros.

Por este motivo se definió como objetivo específico el dictado de normativas que ordene la creación de un registro de agente institorio, y que asimismo establezca los datos y cláusulas obligatorias que deben contener los contratos de agentes institorios, así como la obligatoriedad de llevar libro de los contratos de seguros celebrados por cada agente.

Incorporar mayor tecnología en el proceso de comercialización de seguros

En el mercado asegurador, el uso de la tecnología permite a las empresas hacer conocer sus productos y servicios a un mayor número de personas a través de la utilización de los servicios web. Los consumidores también se ven beneficiados por la tecnología, accediendo a información de manera rápida y detallada sobre los distintos operadores y sus productos.

El Estado también puede servirse de la tecnología en su tarea de control del mercado asegurador.

En este sentido, se fijó como objetivo la obligatoriedad de exhibir una constancia de habilitación digital que facilite información tanto a las entidades aseguradoras, como a los mismos asegurados sobre la condición que revisten algunos auxiliares de la actividad aseguradora, tales como los productores asesores de seguro y los liquidadores de siniestros y averías, acción que tiene estrecha relación con los altos objetivos de aportar transparencia a la actividad aseguradora.

Implementación de la rúbrica digital

Esta política esta relacionada con otros aspectos del uso de la tecnología, referidos a brindar facilidades para la tarea de control que lleva adelante el Estado, así como para proporcionar canales de información fidedignos a asegurados y aseguradores.

El objetivo específico definió la necesidad del dictado de una norma que modifique la Resolución SSN Nº 24.828 en lo que refiere a la rúbrica de los libros de uso obligatorio y sus formas de llevarlo, así como unificar y transparentar los sistemas de cobranzas y rendiciones, a través del desarrollo de un sistema informático.



Resultados de Gestión: Avances y logros alcanzados 2013

Implementación de criterios de profesionalización de la actividad

El primer objetivo de esta política, referido a la creación de una comisión asesora en capacitación, fue cumplido a partir del dictado de una Resolución. 92

Para ello, previamente se mantuvieron varias reuniones con las asociaciones que nuclean a los productores asesores de seguros, a fin de informarlos de la idea y recibir sus comentarios y observaciones.

La nueva norma regula la creación, conformación y funcionamiento de la comisión asesora en capacitación. Estará presidida por el Gerente de Autorizaciones y Registros de la Superintendencia de Seguros de la Nación, y su integración contará con personal de este organismo, de la Asociación Argentina de Productores Asesores de Seguros y de la Federación Argentina de Productores Asesores de Seguros.

En atención al grado de especialización alcanzado en materia educativa por el Ente Cooperador Ley 22.400, la norma prevé que la comisión también cuente con personal de dicho organismo.

La comisión deberá sesionar mínimamente seis veces por año y elaborar un informe final antes del 30 de Noviembre. El resultado de dicho informe deberá elevarse dentro de los 30 días de producido al Superintendente de Seguros de la Nación.

Por su parte la consolidación de la formación del productor asesor de seguros, a través de incluir la obligatoriedad para los aspirantes a la matrícula de acreditar cómo mínimo 20 horas de práctica profesional previa a la obtención de la matrícula, fue ampliamente debatida en las mesas de

trabajo llevadas adelante en el ámbito de **PlaNeS**.

En este sentido, la propuesta recibió muy buena acogida y tuvo aportes muy interesantes en cuanto a su posible implementación por parte de la Asociación de Aseguradores del Interior de la República Argentina.

También se cumplieron los objetivos específicos, referidos con la necesidad de conocer la distribución geográfica de los productores asesores de seguros y los riesgos en los que intermedian, así como mensurar y determinar los niveles de conflictividad de los productores asesores de seguro.

Para la tarea contamos con la colaboración de la Gerencia de Estudios y Estadísticas, así como de la Subgerencia de Relaciones con la Comunidad.

En lo que refiere a la inscripción para aspirantes, así como para productores asesores de seguro y Sociedades de productores a través de un sitio web, la tarea concluyó con la definición del contenido y diseño de la web.

Generación de convenios con entidades académicas y privadas para promover la formación y especialización de los recursos humanos del sector

Se mantuvieron reuniones con el Ministerio de Educación de la Nación habiéndose explicado las características de las normas educativas reguladas por Superintendencia de Seguros de la Nación y facilitado información re-

lativa con los cursos de capacitación para aspirantes y para profesionales. También se mantuvieron reuniones con funcionarios de las asociaciones que nuclean a los productores asesores de seguros y al Ente Cooperador Ley 22.400, quienes aportaron sus opiniones al respecto.

Tanto las cámaras representativas de los intereses de los productores asesores de seguro, como las que nuclean a las entidades aseguradoras, hicieron mucho hincapié en lo concerniente a la carga horaria del curso de capacitación, por cuanto una regulación que superare las 900/1000hs, podría importar, según ellos, imponer restricciones para la incorporación de RR.HH a su canal de ventas más significativo.

En este sentido, tomando los aportes de todas las partes, se definió un Programa de capacitación terciario con reconocimiento del Ministerio de Educación de la Nación, estructurado en 2 tramos de cursada.

El primer tramo contará con una carga horaria de alrededor 1000 horas y habilitará para la obtención de la matrícula de productor asesor de seguro, previo examen de competencia a cargo de la Superintendencia de Seguros de la Nación.

Bajo un régimen de equivalencias regulado por el Ministerio de Educación de la Nación, las materias cursadas en el primer tramo serán validadas posteriormente por Instituciones Terciarias/ Universitarias, en donde se podrá seguir el segundo tramo de la carrera, obteniendo finalmente el productor asesor de seguros, un título técnico terciario en Seguros.

En lo que refiere a la formación del equipo de inspección/supervisión de prestadores educativos, se cumplió con la tarea, mediante el dictado de una Resolución por la que se crea el manual de supervisión de prestadores educativos.

De las distintas reuniones de trabajo llevada adelantes con las cámaras del sector surgió la idea de incorporar personal del Ente Cooperador Ley 22.400 para efectuar tareas de supervisión, siempre bajo el control y aprobación previas de la SSN.

En este sentido, se reguló la conformación de un grupo de inspectores, integrado por personal de la Gerencia de Autorizaciones y Registros, así como por personal sugerido a la SSN, por el Ente Cooperador Ley 22.400.

La norma también prevé un régimen de inhabilidades para los supervisores con el objeto de resguardar la neutralidad de las opiniones emitidas, imponiendo asimismo requisitos de honorabilidad en la conformación de dicho grupo.

Por su parte fueron incluidas planillas predeterminadas de inspección, lo que permitirá la normalización de la información relevada por los supervisores.

Con el dictado de la nueva norma, es obligatorio informar a la entidad supervisada el resultado de la inspec94

ción, normándose expresamente las consecuencias - sanciones e inhabilitaciones - que prevé la misma.

Profundizar el proceso de capacitación de los productores asesores de seguros

Dentro del programa de capacitación continua, se estableció orientar la capacitación de los Productores asesores de seguro hacia la comprensión de su actividad dentro del entorno económico regional y nacional, así como el incremento de la carga horaria del programa de capacitación para aspirantes a la matrícula. Durante los meses de octubre y diciembre de 2012, se trabajó fuertemente iunto con personal del Ente Cooperador Ley 22.400 para la incorporación de cursos que cumplan con las pautas previstas por el Plan Nacional Estratégico.

Así, a través del dictado de la Resolución Nº 37.363 de la Superintendencia de Seguros de la Nación del día 6 de febrero de 2013, se estableció la pauta anual en materia de capacitación para el Plan de Capacitación Continuada (PCC), así como la modificación del programa analítico de capacitación para aspirantes a la obtención o ampliación de matrícula.

En relación al Plan de Capacitación Continuada, se fijó la obligación de cursar -de modo presencial- 3 módulos, cada uno con una carga horaria de 2 horas-cátedra, con 2 temas obligatorios y 1 libre. Además de la obli-

gación de cursar un módulo bajo modalidad e-learning.

Los dos temas obligatorios del año 2013 fueron:

- Nuevo sistema de rúbrica digital
- El derecho de Defensa del Consumidor y el contrato de seguro

En el caso del curso bajo modalidad e-learning el tema elegido fue el referente a "PlaNeS - Consideraciones generales y aspectos destacados del Plan Nacional Estratégico del Seguro". Dicho módulo, al igual que el resto de los cursos obligatorios, comenzó a cursarse a partir del 1º de mayo de 2013.

Respecto al Programa para Aspirantes (PCA), se incrementó la carga horaria en un 10%, alcanzado las 462 horas cátedra para los aspirantes a la obtención de la matrícula de productor asesor de seguros patrimoniales y las 286 horas cátedra para los aspirantes a la obtención de la matrícula de productor asesor de seguros de Personas, cumpliéndose así el objetivo trazado.

En lo que tiene que ver con la modificación del método de evaluación de los productores asesores de seguro, incorporando para ello pautas que ayuden en la comprensión del contenido de los cursos, se resolvió, junto al Ente Cooperador Ley 22.400, incorporar el próximo año, el método de casos dentro del examen para obtener la matrícula.

También se observó la posibilidad de incorporar dicho mecanismo de eva-

luación en los cursos de Programa de Capacitación Continuado (PCC).

Marco de capacitación permanente y exhaustiva del conjunto de auxiliares e intermediarios de seguros

Se trabajó desde el mes de enero de 2013 en la elaboración de un programa obligatorio de capacitación para los liquidadores de siniestro y averías, que otorgue al aspirante la alternativa de cursar de forma presencial, o través del uso de plataformas virtuales del tipo e- learning.

Los aspirantes deberán, previamente a la solicitud y pago del derecho de examen que los habilite para el ingreso al registro de liquidadores de siniestros y averías, haber acreditado la aprobación del curso de capacitación regulado por la Superintendencia de Seguros de la Nación.

Dicho objetivo inicial ya se encuentra cumplido, restando solamente el dictado de la resolución, que tendrá vigencia a partir del ciclo lectivo 2014. Vale referir que para la tarea se contó con la colaboración de la Asociación Argentina de Liquidadores de Siniestros y Averías.

Poner en igualdad de condiciones a todos los actores que intervienen en la comercialización de seguros. Desalentar la venta de seguros en forma masiva

Sobre esta política manifestaron particular interés las distintas partes que

conforman el mercado asegurador. Luego de las reuniones mantenidas con los representantes y apoderados de las distintas cámaras sectoriales, se coincidió en la necesidad de contar con un marco regulatorio para los agentes institorios, hoy casi inexistente.

En este sentido, con la colaboración de personal de la Gerencia de Inspecciones, y receptando las sugerencias de las distintas cámaras de aseguradores y productores, fue elaborado un documento con los siguientes lineamientos generales:

- Avanzar con la creación de un registro de agente institorio.
- Fijar pautas relativas con su estructura, tipo y calidad de persona que definan criterios para la delimitación de la figura de agente institorio.
- Prever la existencia de una estructura destinada a la atención de seguros.
- Imponer exigencias de formación profesional para los recursos humanos que el agente institorio destine para la atención al público.
- Regular condiciones mínimas y uniforme del mandato institorio.
- Fomentar la información a los consumidores a través de la exhibición obligatoria de afiches.
- Evaluar la derogación de la Resolución SSN Nº 23469, encargada de la articulación del decreto 855-1994.

Incorporar mayor tecnología en el proceso de comercialización de sequros



Se dio cumplimiento al objetivo especifico referido con la obligatoriedad de exhibir una constancia de habilitación digital para algunos operadores del mercado, en atención a que desde el mes de mayo de 2013, la Superintendencia de Seguros de la Nación. comenzó con la entrega de credenciales tanto a productores asesores de seguros como a liquidadores de siniestros y averías, habiéndose hecho efectiva la entrega a más de 7000 profesionales en poco menos de cuatro meses de trabajo.

Para la tarea fueron utilizados los diversos foros y congresos que se hicieron en las provincias de Córdoba, Mendoza, Salta, Catamarca, Formosa, Corrientes, Chaco y Buenos Aires, entre otros.

Implementación de la rúbrica digital

La rúbrica digital de libros fue la primera política implementada por la SSN dentro del marco del Plan Nacional Estratégico del Seguro.

La modalidad fue regulada a través de la Resolución SSN Nº 37267 del mes de noviembre de 2012, siendo obligatoria a partir del 01/03/2013.

La norma obligatoria para los productores asesores de seguro matriculados a partir del 01/03/2013 y para las sociedades de productores, exige llevar registros digitales de los libros de operaciones de seguros y de cobranzas y rendiciones.

A la fecha, los usuarios del sistema alcanzan los 1500 Productores Personas Físicas y 330 Sociedades de Productores, refiriéndose además que el sistema funciona correctamente.

Asimismo, durante el transcurso de este año se fueron haciendo mejoras en el sistema que fueron informadas a los usuarios a través de las Comunicaciones 3518-2013 y 3591-2013.



Beneficios e impacto en el sector a partir de las acciones realizadas

Implementación de criterios de profesionalización de la actividad

La Comisión asesora en capacitación comenzará a funcionar en 2014. No obstante en este año, estamos llevando adelante reuniones de trabajo junto con los funcionarios definidos por la Resolución.

La idea es imitar el funcionamiento de lo que sería el referido órgano, pudiendo mencionarse al respecto que el trabajo es muy bueno.

Es así que se observaba la necesidad de contarse con un ámbito obligatorio de opinión, que impusiera a los distintos protagonistas del sistema la obligación de destinar, a parte de su tiempo para el desarrollo de pautas de educación, las que sin dudas incidirán en la formación profesional de los actuales y futuros matriculados. Por su parte en lo que refiere a la inscripción para aspirantes, así como para productores asesores de seguro y Sociedades de Productores a tra-

vés de un sitio web, sin lugar a dudas se generará un salto cualitativo en lo referente a la calidad de atención y servicio que presta en este aspecto la Superintendencia de Seguros de la Nación.

Dicha acción permitirá disminuir el número de llamadas entrantes a la gerencia, reducir tiempos de espera, así como también minimizar fallas y errores humanos de carga, generados con motivo de la utilización de distintos tipos de sistemas de ingreso de datos.

Los resultados del trabajo estadístico, llevado adelante junto con personal de la Gerencia de Estudios y Estadísticas de este organismo, permitieron conocer por ejemplo, la distribución en porcentuales de los canales de venta de las aseguradoras definiendo así su preponderancia, dato que resulto importante al momento de evaluar la regulación de los agentes institorios.

El aporte de datos efectuados por la Subgerencia de Relaciones con la Comunidad, permitió mensurar los niveles de conflictividad relativos con el canal de ventas productor asesor de seguros, dato que resulto útil también para otros análisis, tales como los atinentes con la cobranza de premios.

Generación de convenios con entidades académicas y privadas para promover la formación y especialización de los recursos humanos del sector

Otorgar grado Terciario a la carrera

del productor asesor de seguros, es un avance trascendente para la formación profesional de estos operadores, aportando a la figura la visibilidad e importancia que se merece en relación a la función socio económica que desarrollan.

El Ministerio de Educación de la Nación, colaborará con todos sus equipos técnicos y estructura profesional y organizativa en el desarrollo del Plan y material educativo con el que se formarán los profesionales en los próximos años.

En relación a otro de los objetivos específicos de la política analizada, referente a la creación de un manual de supervisores de entidades educativas, podemos decir que, luego de la capacitación de los supervisores, nos encontramos en la actualidad efectuando supervisiones conforme a las nuevas pautas regulatorias.

Sin lugar a dudas, la regulación uniforme del contenido de los dictámenes que se produzcan ayudará a focalizar las acciones de reforma que deban efectuarse para hacer más rico y eficiente el sistema educativo responsable de la formación de los PAS, así como también servirá para depurar aquellos profesionales e instituciones que no cumplan con los criterios regulados por la SSN.

Por su parte el aporte técnico-administrativo brindado en la materia por el Ente Cooperador Ley Nº 22.400, está ayudando a extender la supervisión al mayor número de prestado-



res utilizando para ello los recursos ya disponibles.

Marco de capacitación permanente y exhaustiva del conjunto de auxiliares e intermediarios de seguros

La creación de un curso obligatorio de capacitación para aspirantes a liquidadores de siniestros y averías aporta como beneficio directo el aumento y adecuación de los conocimientos y habilidades de estos recursos humanos.

Importa destacar que los liquidadores de siniestros y averías pueden ser eficientes colaboradores en la lucha contra el fraude en seguros, debiendo contar para ello con la formación adecuada que le permitan advertir los delitos, así como conocer las políticas que en esta línea, esta llevando adelante el Estado Nacional a través de la Superintendencia de Seguros de la Nación.

Incorporar mayor tecnología en el proceso de comercialización de seguros

La credencial para productores asesores de seguros y liquidadores de siniestros y averías, resulta ser un instrumento que contiene múltiples beneficios para los portadores, los asegurados, así como también para las mismas aseguradoras.

A los productores asesores de seguro como a los liquidadores de siniestros y averías, les permitirá acreditar sin complicaciones burocráticas su condición frente al organismo de control, tales como habilitación, sanciones, capacitación, entre otros.

Por su parte, la consulta del código QR le permitirá conocer a los asegurados el estado de quien se presenta como productor asesor de seguros o liquidador de siniestros y averías, y por consiguiente, evitar ser engañado por personas no habilitadas a operar como tales.

Poner en igualdad de condiciones a todos los actores que intervienen en la comercialización de seguros. Desalentar la venta de seguros en forma masiva

La regulación del agente institorio, así como la eliminación de la Resolución SSN Nº 23469 aportará mejores niveles de transparencia, delineando con mayor precisión las responsabilidades de los que intervienen en la cadena de comercialización de la actividad aseguradora.

Vale destacar que desde que fue sancionada la ley 17418, la Superintendencia de Seguros de la Nación sólo tuvo tibios intentos regulatorios, pero nunca de la extensión y magnitud del que ahora se pretende llevar adelante.

Implementación de la rúbrica digital

Dentro de la modernización tecnológica impulsada por el Plan Nacional Estratégico del Seguro 2012-2020 (PlaNeS) fue implementado el sistema de rúbrica digital, cuyos objetivos fueron facilitar y agilizar la tarea de los productores asesores de seguros en cuanto a la forma de llevar sus registros obligatorios, agilizando de esta manera, los procesos administrativos.

El sistema además tiene múltiples beneficios al eliminar el costo de impresión, encuadernación y traslado de los libros, teniendo esta acción impacto en el medio ambiente, la preservación de los recursos naturales y el ahorro de tiempo y dinero.

Otra ventaja del nuevo sistema surge de la compra de créditos, ya que los mismos pueden ser utilizarlos tanto para registrar las Cobranzas y Rendiciones como las Operaciones de Seguro.

En lo que refiere al Estado, el nuevo sistema le permitirá un control más eficientes y contemporáneo al movimiento registral que generen los supervisados.

Próximos pasos

Con relación a las credenciales, y en atención a la buena acogida que generó la visita a distintas ciudades del país de equipos y personal de la SSN abocados a la tarea de entrega del referido cartular, se elaboró una hoja de ruta para los próximos meses en la que se prevé llegar a zonas costeras de la provincia de Buenos Aires como así también al sur de nuestro país.

Asimismo, en el mes de noviembre se estará dictando una resolución que

imponga a los PAS y liquidadores de siniestros y averías, la obligatoriedad de portar la nueva credencial.

Al mismo tiempo se tendrá disponible un portal sitio web, donde los profesionales podrán cargar sus datos y fotografía, para que luego la Superintendencia de Seguros de la Nación remita, vía Correo Argentino, la credencial al domicilio del solicitante.

Debe referirse que ambos desarrollos estarán operativos en el mes de diciembre de 2013.

Se están llevando adelante reuniones con las distintas cámaras representativas del sector asegurador con el objeto de intercambiar opiniones sobre los lineamientos regulatorios del agente institorio. La intención es abordar los puntos conflictivos referidos a la propuesta que fuera elaborada por esta área de trabajo, esperando contarse con un proyecto definitivo de regulación para diciembre de 2013.

En cuanto al objetivo específico de consolidar la formación del productor asesor de seguros, a través de incluir la obligatoriedad para los aspirantes a la matrícula de acreditar cómo mínimo 20 horas de práctica profesional previa a la obtención de la matrícula, se esta trabajando con el objetivo de tener redactada la normativa modificatoria del manual de capacitación para productores y aspirantes para el mes de diciembre de 2013. Dicha incorporación regirá para el ciclo lectivo 2014.

esa misma fecha, contar con el desarrollo web para la inscripción de los aspirantes a productores asesores de seguros y Sociedad de Productores. En lo que refiere a la creación de un curso obligatorio para los peritos liquidadores de siniestros y averías dentro del marco de capacitación permanente y exhaustivo del conjunto de auxiliares e intermediarios de seguros, sólo resta el dictado de la Resolución que lo torne obligatorio, acto administrativo que estará vigente a partir de

Finalmente, también se prevé para

Asimismo estamos trabajando en el desarrollo, junto a la Asociación de Liquidadores de Siniestros y Averías, de un programa obligatorio de capacitación continuado a fin de mantener actualizados a estos profesionales.



Mesa de trabajo del área

Reuniones realizadas

diciembre de 2013.

En total este equipo de trabajo llevó adelante 8 reuniones con las distintas cámaras representativas del sector asegurador.

Participantes

- Asociación Argentina de Cooperativas y Mutualidades de Seguros (AACMS)
- Asociación Argentina de Compañías de Seguros (AACS)
- Asociación Argentina de Productores Asesores de Seguros (AAPAS)

- Asociación de Aseguradores Argentinos (ADEAA)
- Asociación de Aseguradores de Vida y Retiro de la República Argentina (AVIRA)
- Aseguradores del Interior de la República Argentina (ADIRA)
- Federación de Asociaciones de Productores Asesores de Seguros de la Argentina (FAPASA)

Modalidad y desarrollo de trabajo

Las reuniones respondieron a la modalidad de trabajo grupal, donde el temario estaba previamente definido por la SSN.

Los grupos arribaban a conclusiones escritas de lo trabajado en las mesas y además el resultado de cada grupo era expuesto al grupo restante.

Los temas tratados fueron:

- 1) Programa de capacitación para los aspirantes a PAS: contenidos, carga horaria, modalidad de los cursos de evaluación, etc.
- 2) Programa de capacitación para los PAS matriculados: contenidos, carga horaria, modalidad de los cursos, evaluación, etc.
- 3) Creación de un programa de capacitación para auxiliares e intermediarios de seguros (peritos liquidadores de siniestros y averías).
- 4) Marco regulatorio de cobranza de premios (PAS, medios de pago electrónicos, etc.)
- 5) Regulación agentes institorios.

Asimismo, se llevaron reuniones de

trabajo con determinadas cámaras, como por ejemplo con AAPAS y FA-PASA para abordar temáticas de baja incidencia para los restantes operadores.

Conclusiones y acciones futuras

Las conclusiones arribadas en las mesas coincidieron en gran medida con las ideas propuestas por la SSN. En cuanto a la figura del agente institorio, si bien inicialmente radicalizadas las posturas de las Asociaciones de Productores de Seguros en el sentido de impulsar la eliminación de la figura, concluida la ronda de reuniones se observaron algunos consensos en relación a la necesidad de regular la figura.

Resultaron muy importante los aportes efectuados por Ricardo Geminelli representante de ADIRA, que ayudaron a esclarecer el funcionamiento de la figura, ejemplificando sobre el funcionamiento de algunas pequeñas cooperativas y mutuales del interior del país, y el fin social que cumplen, por cuanto resultan ser la única alternativa de contratación de coberturas asegurativas, mediando asesoramiento.

Los actores participantes coincidieron en la necesidad contar con un marco regulatorio, dotar de capacitación de los recursos humanos del agente, así como la creación de un registro a cargo de la Superintendencia de Seguros de la Nación.

Responsabilidad social



Responsable de área Federico Cagnani



Difundir la responsabilidad social como un paradigma fundamental en la gestión de las organizaciones que integran el mercado asegurador argentino, que implica la adopción y puesta en práctica de valores que fortalezcan la inclusión, la justicia y el desarrollo social, orientados a consolidar una sociedad con crecientes niveles de integración, participación, promoción de derechos, creación y distribución equitativa de la riqueza.



Constituir un espacio de articulación público-privado de referencia en el sector asegurador, donde se generen sinergias para difundir e impulsar la implementación de acciones y/o políticas de responsabilidad social hacia el propio sector y la comunidad en general, dotadas de un alto contenido de sustentabilidad.



- Acciones internas: instalar el tema en todos los estamentos de la SSN con diferentes niveles de capacitación y compromiso.
- Acciones externas: desarrollar en el corto plazo una campaña de comunicación sobre la RS, dirigida a las compañías de seguros.



Resultados de Gestión: Avances y logros alcanzados 2013

Entendemos la responsabilidad social como un nuevo paradigma en la gestión organizacional, que implica la adopción y puesta en práctica de valores que fortalezcan tanto la sostenibilidad de los procesos de crecimiento económico como la inclusión social de las personas, en pos de alcanzar una sociedad integrada, participativa, con mayores niveles de desarrollo y en donde se promuevan los

derechos de toda la ciudadanía y la creación de riqueza con su distribución equitativa.

Por tal motivo, debemos comprender que el crecimiento que tuvo el mercado asegurador en los últimos años sólo podrá consolidarse de forma justa en la esfera social, si la impronta de valores sobre los que se funda la responsabilidad social, llega a ser una bandera apropiada por todos los que integran la industria del seguro. Desde la Superintendencia, llamamos al conjunto de esos actores a unir esfuerzos para continuar creciendo y desarrollando esta industria que cumple una función social y económica tan importante.

Planificación y objetivos

Durante la elaboración del PlaNeS se delinearon los objetivos generales de la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN) respecto de su política de Responsabilidad Social (RS). Surgieron así dos líneas de política de trabajo, una interna (orientada hacia el personal de la Superintendencia) y otra externa (enfocada hacia el mercado asegurador, con mayor énfasis en las compañías de seguros). A partir de la formación del área de responsabilidad social en la SSN se planificaron las tareas generales para cada línea de acción.

Como punto de partida de las futuras tareas a realizar, se buscó profundizar el conocimiento general sobre aspectos teóricos en relación a la temá-

tica que nos ocupa y la industria del seguro. En consecuencia, se elaboró un documento denominado marco teórico sobre el concepto de la responsabilidad social. Para su elaboración, fueron consultados los principales autores teóricos de la academia y diversos escritos en la materia, que incluveron nociones sobre el alcance empírico, la normativa legal vigente y el rol del Estado en esta temática. Este trabajo permitió establecer hacia la comunidad objetivos más específicos en el Plan de responsabilidad social de la SSN y permitir al organismo fijar una postura en un tema que tiene mucha amplitud de criterios en su definición y es sumamente abarcativo en su funcionamiento práctico en concreto.

Dichos objetivos quedaron establecidos como los siguientes:

- Impulsar la responsabilidad social como herramienta clave del modelo de gestión de las aseguradoras.
- Diseñar, promover y orientar iniciativas de responsabilidad social.
- Propiciar y articular espacios públicos-privados para desarrollar acciones de responsabilidad social en forma conjunta e integrada.
- Apoyar iniciativas de responsabilidad social en materia legislativa y como parte de las políticas públicas del Estado.

En consecuencia, el marco teórico reconfiguró la planificación de tareas originales.

Tras la elaboración del mismo, en la

planificación de las acciones internas, el objetivo se centró en la capacitación de los empleados de la SSN; mientras que en las externas se procuró la formación de una política pública integral a fin de alcanzar los nuevos objetivos mencionados.

Así, la sustentabilidad socioeconómicas de las acciones de responsabilidad social, su voluntariedad y la participación sectorial en el diseño de las mismas, se constituyeron en los elementos claves a través de los cuales se deban realizar todas las propuestas que surjan desde la SSN.

Como parte de la política externa, a su vez, se buscó profundizar el conocimiento sobre el estado actual de la responsabilidad social en el mercado asegurador. En este punto la Superintendencia ya contaba con un trabajo realizado al respecto, cuyas conclusiones fueron de suma utilidad. El objetivo fue realizar un diagnóstico lo más representativo posible sobre lo que vienen haciendo las aseguradoras, que nos permitiera saber dónde estamos situados como sector en materia de responsabilidad social. Dicho estudio fue muy importante para la confección del Plan de responsabilidad social de la SSN, para adecuarlo a las expectativas, intereses y posibilidades de las compañías. Este trabajo se concretó a partir de la realización de una encuesta de responsabilidad social empresaria para compañías de seguros.

Además, como en los primeros pa-

sos de la política externa era vital que el mercado asegurador comenzara a percatarse en el interés de la SSN en dar impulso a la temática, la encuesta sirvió como punto de partida en la relación entre el organismo y las compañías, ya que la misma fue el primer trabajo que se hizo junto a ellas.

El cuestionario se basó en 4 ejes de investigación: visión, conocimiento, situación actual e interés y expectativa de la responsabilidad social. Las respuestas permitieron conocer el grado de desarrollo de la RS en cada entidad y tomar conocimiento de las acciones y/o políticas que se están implementando.

La SsRS aportó la estructura general de la encuesta y de sus fundamentos, adaptándose ambos para el sector de seguros. Asimismo, las cámaras del sector fueron convocadas a participar en la elaboración del cuestionario, haciendo valiosos aportes al respecto.

Mapa de diagnóstico de responsabilidad social en las compañías de seguros

Respondieron la encuesta de responsabilidad social más de 100 empresas, que representan -en cuanto a tamaño de mercado- más del 70% de la producción. Esto permitió conocer, en términos generales, el estado actual de la responsabilidad social en el mercado asegurador e indagar sobre las expectativas de trabajar en forma conjunta con la SSN. En tal sentido,

más del 80% de las entidades respondieron afirmativamente a la propuesta. Asimismo, el mapa de diagnóstico permitirá realizar una mejor medición de los avances que se esperan lograr en el futuro.

Del proceso hasta aquí descripto surgió como principal eje temático el relativo a riesgos y prevención de accidentes viales, el cual permitirá comenzar los trabajos de articulación entre la SSN y las entidades del sector.

Una vez finalizadas las encuestas, se buscó establecer un contacto directo con los referentes del área de responsabilidad social de las compañías. Para eso se coordinaron una serie de entrevistas personales en donde los referentes pudieron aprovechar la ocasión para contar con mayor detalle cuáles son las acciones de responsabilidad social que hacen y cómo las vienen implementando. A su vez, la SSN aprovechó la oportunidad para continuar transmitiendo al mercado el interés en la temática e informar cuáles son los ejes básicos en que tiene pensado trabajar. Estos encuentros reafirman el carácter participativo en el diseño de las políticas públicas. Al día de hov. se realizaron más de una decena de entrevistas.

Por otra parte, en virtud de la naturaleza del eje de trabajo propuesto por la SSN, se mantuvo una reunión con la Agencia Nacional de Seguridad Vial. En la misma, fueron presentados al mencionado organismo los lineamientos generales del área de

responsabilidad social, a fin de pensar la posibilidad de la realización de algún trabajo en conjunto.

Capacitación para personal de la SSN

Así, el miércoles 21 de agosto del corriente se realizó en la Superintendencia de Seguros una jornada de sensibilización, destinada a la capacitación en responsabilidad social de los gerentes, subgerentes y responsables de las demás áreas del PlaNeS. La subsecretaria del mencionado organismo presentó las acciones que se realizaron desde su área y expuso la visión sobre responsabilidad social como "aquellas acciones y decisiones que llevan a cabo personas físicas. organizaciones sociales, económicas, políticas, culturales, sean públicas o privadas, que contribuyen al bienestar colectivo de la sociedad".

En el encuentro participaron también la Confederación Argentina de la Mediana Empresa (CAME) y la Fundación Guido Badaloni. En esta jornada se brindaron algunos detalles de lo que será la plataforma virtual de capacitación en responsabilidad social que permitirá la formación de los trabaiadores de la SSN.

Acuerdos celebrados

Se acordó con la SsRS la firma de un acta de acuerdo para impulsar, promocionar y celebrar acciones puntuales de responsabilidad social que relacionan a ambos organismos. El

acuerdo ya está confeccionado para su firma.

Plan de responsabilidad social de la SSN

Con todo el trabajo hasta aquí descripto, se elaboró un Plan de responsabilidad social de la SSN para el mercado asegurador. Este Plan contiene una serie de acciones y propuestas para las compañías del sector, a fin de cumplir con los objetivos definidos. Las acciones y programas propuestos hacen referencia a algunos de los ejes señalados.



Beneficios e impacto en el sector a partir de las acciones realizadas

Impulso y difusión de la responsabilidad social

Las acciones realizadas permitieron instalar el tema de la responsabilidad social como una política de Estado. Esto tiene un efecto expansivo y sinérgico ya que las entidades se ven estimuladas por el desenvolvimiento de la SSN y comienzan a prestar mayor interés en la temática. Asimismo, despierta un proceso incipiente y estimulativo de creatividad por la activa participación de los distintos actores, que ven el trabajo en conjunto como una forma de obtener mejores resultados con sus esfuerzos.

M

Mesa de trabajo del área

Reuniones realizadas

Se desarrollaron 2 encuentros con los representantes de las cámaras y asociaciones del sector.

Participantes

- Asociación Argentina de Compañías de Seguros (A.A.C.S)
- Asociación Argentina de Cooperativas y Mutualidades de Seguros (A.A.C.M.S)
- Asociación de Administradores de Riesgos de la República Argentina (A.D.A.R.A)
- Asociación de Aseguradores Argentinos (A.DE.A.A)
- Asociación de Aseguradores de Vida y Retiro de la República Argentina (A.V.I.R.A)
- Aseguradores del Interior de la República Argentina (A.D.I.R.A)
- Asociación Trabajadores del Estado (ATE)
- Ministerio de Economía (MECON)
- Subsecretaría de Responsabilidad Social (SsRS)
- Unión de Aseguradoras de Riesgo de Trabajo (U.A.R.T)

Modalidad y desarrollo de trabajo Primera reunión:

El responsable del área de responsabilidad social de la SSN expuso sobre los siguientes puntos:

• El concepto de RS como un nuevo paradigma en la gestión de las entidades.

- Teoría de los grupos de interés y su relación con el sector de seguros (productores, asegurados, accionistas, etc.).
- Panorama del estado de situación actual de la práctica de RSE en el mercado de seguros.

Proyecto de la SSN en 3 etapas básicas:

- 1. Situación actual de la responsabilidad social en el sector seguro.
- Definición de las acciones propuestas por la SSN en materia de responsabilidad social, logro de consenso.
- 3. Comienzo de los trabajos, monitoreo y proceso de mejora continúa.

Segunda reunión:

El responsable del área informó que la SSN, en el marco del Plan Estratégico de Seguros 2012-2020, tiene el propósito de elaborar un diagnóstico sobre la responsabilidad social en el mercado asegurador, a partir de la aplicación de una encuesta. En base a los resultados obtenidos en el diagnóstico, se realizarán propuestas y acciones sobre responsabilidad social, teniendo en cuenta su grado de desarrollo, las preferencias y el tamaño de las aseguradoras, y considerando que la adhesión a toda la política vinculada con esta temática es de carácter voluntario.

Respecto de las acciones internas, se procura lanzar la capacitación virtual en responsabilidad social con la SsRS para formar al personal de la SSN. En cuanto a la línea externa, se presentará el Plan de responsabilidad social de la SSN a las compañías de seguros. Posteriormente se dará comienzo a mesas de trabajo para acordar los detalles de las acciones y proyectos propuestos y su ejecución operativa, a fin de comenzar con la realización y concreción de los mismos.



Actualización de leyes



Responsables de área

Mariana Larrañaga Rodrigo Nayar

Integrantes de equipo

Mariela Ricciuti Marina Szymanowicz Sebastián Marenzi Juan Fabbi



Profundizar el innegable interés del Estado Nacional v en particular de la SSN en la generación de mecanismos eficaces y eficientes de control, supervisión y promoción de la actividad, privilegiando la tutela de los derechos de los asegurados, beneficiarios v terceros, a través de un marco jurídico que sea el resultado de procesos institucionales que articula las voces de todos los actores sociales. comprometidos, en el marco de un régimen democrático.

Generar un nuevo marco normativo para la actividad aseguradora y reaseguradora que incorpore los cambios que a nivel político, social, económico, normativo y tecnológico han sucedido desde la entrada en vigencia de cada una de las leyes que actualmente regulan el sector, particularmente en la última década.



- Elaboración de un nuevo marco normativo para la actividad aseguradora v reaseguradora.
- · Elaboración de un digesto normativo consolidado.



Resultados de Gestión: Avances y logros alcanzados 2013

Nuevo marco normativo para la actividad aseguradora y reaseguradora

Se elaboró un proyecto de nuevo marco normativo que contempla la requlación de las materias actualmente prevista en las leyes 17.418; 20.091 v 22,400.

La labor del provecto implicó la revisión integral de la normativa citada. la modificación y redefinición de varias de sus previsiones así como la incorporación de regulaciones sobre aspectos que la normativa actual no contempla. Al mismo tiempo se desarrolló un trabajo de relevamiento y análisis de la normativa reglamentaria a los fines de consolidar, con fuerza de Ley, muchas de sus previsiones.

A través de la realización de iornadas participativas con el sector, se logró contar con una visión integral de cada uno de los ejes principales. Se destaca también la generación de un grupo permanente de trabajo integrado por funcionarios y empleados de la SSN para la elaboración del proyecto. La constitución de dicho grupo de trabajo permite abordar la elaboración del provecto desde el Estado como rector de los diversos intereses sociales y económicos comprometidos en la actividad.

Finalmente, el área está trabajando en la sistematización y armonización del proyecto de ley para el sector seguros.

Digesto normativo

Se llevaron adelante diversas actividades, comenzando por una revisión integral del trabajo entregado por la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires. la cual había comenzado las tareas de análisis de la normativa emitida por el organismo.

La revisión comprendió un período de tiempo que abarcó desde la creación de la Superintendencia, hasta enero del año 2011.

Luego se procedió a revisar y evaluar lo actuado por las distintas gerencias del organismo, en relación al reglamento general de la actividad aseguradora.

Igualmente, se incorporaron las resoluciones dictadas con posterioridad al mes de enero de 2011. Con ello se logró determinar las normas vigentes y aplicables, y aquellas que perdieron vigencia.

Asimismo, a propuesta de las distintas gerencias intervinientes, se determinaron las posibles modificaciones al reglamento general de la actividad aseguradora, a efectos de clarificar conceptos o introducir cambios recomendados por la experiencia de cada área. Para ello se organizaron equipos de trabajo con representantes de todas las áreas, quienes hicieron aportes y recomendaciones.

Paralelamente, se creó la Unidad de Técnica Legislativa, que tiene como función primordial mantener actualizado en lo sucesivo, el digesto normativo.



Beneficios e impacto en el sector a partir de las acciones realizadas

Nuevo marco normativo para la actividad aseguradora y reaseguradora Si bien el impacto y los beneficios de las acciones realizadas se verán reflejados una vez que el proyecto cuente con la respectiva aprobación y promulgación, el planteo de la política permitió efectuar una revisión y un replanteo de los diversos aspectos y previsiones bajo las cuales se desenvuelve el sector.

La recepción de los cambios, innovaciones y valoraciones que sucedieron tanto a nivel político, social, económico como normativo, desde la entrada en vigencia de cada una de las leyes cuya modificación se procura, particularmente en estos últimos diez años, innegablemente traducirá beneficios no sólo para el mercado sino también para la población en general en su calidad de asegurado, beneficiario o damnificado.

Se procura que el nuevo marco normativo constituya una herramienta para optimizar el control y supervisión por parte de la Superintendencia, incorporando dentro de sus objetivos y facultades la de erigirse en un actor fundamental en la difusión y promoción de la actividad así como, en un canal de tutela y protección de los asegurados, beneficiarios y terceros. Al mismo tiempo, se espera que el nuevo marco fomente y consolide el crecimiento del sector a través de un mercado más solvente y eficaz.

El proyecto de marco normativo para la actividad aseguradora y reaseguradora, entre otros, persigue los siguientes objetivos:

· Impulsar el crecimiento y desarrollo

del sector a través de un mercado eficiente, sostenible y transparente, con el Estado como rector de los diversos intereses sectoriales comprometidos.

- Fomentar el crecimiento del mercado asegurador en la economía argentina generando ahorro e inversión.
- Optimizar los criterios y políticas de inversión de los fondos y reservas de las aseguradoras y reaseguradoras, de manera integrada al sistema productivo del país.
- Consolidar el Régimen Nacional de Reaseguros.
- Crear un Fondo de garantía para los seguros obligatorios de las aseguradoras que se encuentren en procesos de liquidación forzosa.
- Reforzar el rol de la Superintendencia de Seguros como organismo de control y supervisión, posicionándola como promotora y difusora de la actividad aseguradora.
- Implementar acciones concretas que permitan fortalecer los derechos de los asegurados, beneficiarios y terceros.
- Generar mecanismos que prevengan conductas abusivas, faciliten el acceso a la información y optimicen la atención de los siniestros.
- Incorporar herramientas tendientes a reducir la judicialización y desalentar la industria del juicio.

Digesto normativo

Los trabajos encarados tuvieron como resultado un reglamento general de la actividad aseguradora muy superior, en cuánto técnica jurídica, al existente o al que se hubiera logrado con solo reordenar la normativa dispersa y consolidarla dentro de este cuerpo.

Asimismo, se determinaron e individualizaron aquellas resoluciones generales que seguirán vigentes, las que serán derogadas y aquellas que pueden ser incorporadas al RGAA, logrando así un cuerpo reglamentario claro y consistente.

i F

Próximos pasos

Nuevo marco normativo para la actividad aseguradora y reaseguradora

El próximo paso del área consistirá en culminar el proceso de elaboración de un proyecto de nuevo marco normativo para la actividad aseguradora y reaseguradora que, a través de un único cuerpo, sistematice de un modo armónico las diversas temáticas involucradas en cada una de las leyes que actualmente regulan la actividad. Igualmente se continuará trabajando en la incorporación de los aportes surgidos a instancia del debate realizado en las mesas de trabajo llevadas conjuntamente con los actores del sector.

Digesto normativo

Los próximos pasos estarán a cargo de la Unidad de Técnica Legislativa, consistiendo los mismos en mantener actualizado el digesto normativo, por lo que estará abocada a analizar todos los cambios que se propongan al reglamento general de la actividad aseguradora y demás resoluciones generales.



Mesa de trabajo del área

La mesa de trabajo de esta área tuvo la particularidad de comenzar apenas iniciaba el año, ya que las autoridades de la SSN consideraron que la modificación y actualización del nuevo marco normativo era un tema central para el organismo y por tanto, debía ponerse en la agenda política como una prioridad para alcanzar las metas fijadas en PlaNeS.

Si bien tanto la Ley N° 17.418 como la 20.091 y 22.400 permitieron un razonable y eficiente desarrollo de la actividad, los cambios que se fueron sucediendo desde la fecha de su dictado hasta la actualidad tanto nivel económico, normativo como social, imponen y traducen la necesidad de una modificación.

En este contexto fue que la mesa de actualización de leyes, inició una nueva modalidad de trabajo que tiene por objetivo sumar activamente a los actores externos que conforman el sector seguros, a debatir, aportar y construir entre todos las bases para el desarrollo sustentable y sostenido del sector dando continuidad al trabajo iniciado en el año 2012 con la construcción del PlaNeS.

Reuniones realizadas

A la fecha se llevaron a cabo 6 reuniones:

- 22 de febrero
- 22 de marzo
- 27 de junio
- 4 de julio
- 31 de julio
- 14 de agosto

Participantes

- Asociación Argentina de Compañías de Seguros (AACS)
- Asociación Argentina de Cooperativas y Mutualidades de Seguros (AACMS)
- Asociación Argentina de Liquidadores y Peritos de Seguros (AALPS)
- Asociación Argentina de Productores Asesores de Seguros (AAPAS)
- Asociación de Aseguradores Argentinos (ADEAA)
- Asociación de Administradores de Riegos de la Republica Argentina (ADARA)
- Asociación de Aseguradores de Vida y Retiro de la República Argentina. (AVIRA)
- Aseguradores del Interior de la República Argentina (ADIRA)
- Cámara Argentina de Reaseguradoras (CAR)
- Federación de Asociaciones de Productores Asesores de Seguros de la Argentina (FAPASA)
- Unión de Aseguradoras de Riesgos del Trabajo (UART)
- ATE (Delegación SSN)
- UPCN (Delegación SSN)
- Sindicato del Seguro (Delegación SSN)

Modalidad y desarrollo de trabajo

El trabajo de esta mesa se desarrolló en dos etapas. En la primera de ellas, el equipo técnico de la SSN presentó 5 ejes que se detallan a continuación:

- Contrato de seguro
- Judicialización
- Reaseguro
- Solvencia
- Intermediarios y auxiliares

Los actores participantes pudieron acercar sus opiniones y aportes a través de un instrumento de trabajo, que posteriormente fue sistematizado en un único documento de trabajo.

En la siguiente reunión se debatieron y compartieron colectivamente los aportes recibidos con el objetivo de avanzar en la visión compartida del nuevo marco legal del sector. Cada uno de los representantes de las cámaras, asociaciones y gremios se distribuyeron entre las 5 mesas de trabajo. Se trabajó en torno a uno de los 5 ejes del nuevo marco normativo, en base a las exposiciones previas y a la sistematización de aportes de los actores participantes del sector seguros.

Con posterioridad a este espacio se elaboró un documento con la síntesis de todos los aportes realizados en las diferentes mesas de trabajo, el cual se circularizó entre todos los participantes.

La segunda etapa tuvo por objetivo compartir los avances realizados por el equipo técnico de la SSN del Nuevo marco normativo para la actividad aseguradora y reaseguradora.

La dinámica de participación se diagramó en una gran mesa conformada por los representantes de cámaras, asociaciones y gremios, un moderador y el equipo técnico de la SSN.

Los temas tratados fueron los siguientes:

- Suspensión de cobertura plazo de gracia
- Rescisión
- Oferta motivada
- Acción directa
- Culpa grave
- Prescripción
- · Fondos de garantía
 - Seguros obligatorios
 - Eventos catastróficos naturales
- Intermediarios
- Productores (facultades y responsabilidades)
- Agentes institorios
- Régimen de publicidad

Conclusiones y acciones futuras

Este proceso de trabajo es un claro reflejo del innegable interés del Estado de generar un nuevo marco normativo a través de mecanismos de participación, propios de un régimen democrático, que involucren las voces e intereses de los múltiples actores del sector.

Pensar en un nuevo marco normativo para la actividad aseguradora y reaseguradora implica un gran desafío y al mismo tiempo una gran oportunidad. El objetivo es contar con un

marco jurídico actualizado para todo el mercado asegurador y reasegurador, que refleje la visión y misión del área.

Fortalecimiento de controles y supervisión



Responsables de área

Cdor. Nicolás Burastero Sr. Héctor Aramburu Lic. Arturo Sofer Pablo Paredes Dr. Juan Manuel Fabbi

Integrantes de equipo

Cora Smolianski Graciela Brunengo



Fortalecer, modernizar, realizar una mejora continua, actualización y desarrollo permanente del sistema regulatorio y de supervisión de la actividad aseguradora, reaseguradora y de intermediación a cargo del organismo; propendiendo que los operadores revistan las condiciones necesarias para el desenvolvimiento regular del negocio del seguro, en un marco de solvencia, transparencia, ética, trato justo, mutuo respeto entre todos los actores y buena fe.



A través del fortalecimiento de controles y supervisión, la Superintendencia de Seguros de la Nación podrá contribuir no sólo a la estabilidad del sistema de seguros en tutela de los intereses de los asegurados, asegurables, beneficiarios y damnificados, sino al crecimiento del sector como puntal de la economía nacional.

Objetivos específicos:

- Asegurar que sólo operen en el mercado entidades que puedan cumplir con sus obligaciones en forma permanente y que los intereses de los asegurados estén bien protegidos.
- Propiciar acciones orientadas a disuadir, prevenir, detectar, denunciar, y tomar medidas para minimizar la vulnerabilidad frente al fraude en el sector seguros.
- Dotar al organismo de una herramienta que permita que el sistema informativo del estado de la cartera de juicios y mediaciones, no sólo se encuentre disponible a su requerimiento, sino que la información se cargue y remita a través del sitio web del or-

ganismo a los fines de facilitar y optimizar los procesos de búsqueda y control respecto de los pasivos de las entidades, relativos a deudas con asegurados, como base de su real posición de solvencia.



Licencias

Redefinición del marco normativo licencias, propendiendo a que las entidades estén adecuadas a los sistemas de supervisión de seguros más modernos, ofreciendo una estructura interna que revista los recaudos de solvencia y profesionalidad necesarios para respaldar una gestión más confiable en beneficio de los usuarios, incluyendo los siguientes ítems:

a) Plan de negocio y financiero:

La incorporación de esta herramienta permite evaluar la seriedad, solvencia y conveniencia del emprendimiento, en el cual se define la estrategia adoptada por cada entidad, así como las políticas, proyección de metas y objetivos fijados para su logro, contemplando aspectos operacionales v financieros que comprenden información actual y futura. Dicha información debe reflejar además las líneas del negocio y el perfil de riesgo, y ofrecer detalles de los costos de instalación planeados, requerimientos de capital, el desarrollo proyectado del negocio, los márgenes de solvencia y

los contratos de reaseguro, como así también información acerca de los productos ofertados, métodos y canales a utilizar para la distribución de los mismos, proyectos de sistemas informáticos, responsable y normas de control interno, servicio de atención al asegurado, política en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, inversiones, dotación del personal y políticas sobre su programa de capacitación y actividades tercerizadas.

b) Idoneidad, transparencia y solvencia:

La redefinición del marco normativo de licencias incluye características que son demostradas mediante la presentación de documentación que avala su conocimiento, experiencia, habilidad e integridad.

En cuanto a la idoneidad, la naturaleza de la relación entre las entidades v quienes eiercen funciones claves en el desarrollo de su actividad, los mismos tienen la responsabilidad de actuar éticamente y de adoptar decisiones correctas: es ahí donde el rol del supervisor cobra mayor importancia, al resquardar que dichos funcionarios sean personas idóneas para cuidar los intereses de los asegurados. La evaluación se efectuará sobre la base de sus antecedentes de desempeño en la actividad aseguradora, entidades financieras o funciones de similar responsabilidad en otras entidades públicas o privadas de dimensiones

y exigencias análogas.

La transparencia es un medio para salvaguardar la independencia, garantizar la rendición de cuentas e integridad.

La solvencia y liquidez evidenciadas, se vinculan con el cumplimiento de las obligaciones que se deban afrontar, demostrando que dicha capacidad proviene de fuentes habituales tales como ingresos del trabajo personal o actividad comercial, giro de la empresa, rentas o realización de bienes ingresados al patrimonio con antelación, debiendo despejar cualquier presunción relativa a que, dicha capacidad haya sido provista por terceros, disimulando así su nivel de solvencia.

c) Gobierno corporativo:

La entidad es dirigida y controlada en el desarrollo de sus actividades, enfocándose en las responsabilidades y derechos de cada miembro de la organización, y en las reglas a seguir en la toma de decisiones, mediante prácticas formales e informales que establecen relaciones entre el órgano de administración, la eventual gerencia y los accionistas. La administración de cada entidad debe desarrollarse de manera prudente, es así que, los mecanismos referidos permitirán que, los integrantes del órgano de administración y de la alta dirección, rindan cuentas y sean responsables de sus acciones, incluyendo la disciplina corporativa, transparencia, indepen-

dencia, responsabilidad social e imparcialidad, además del cumplimiento de requisitos legales y regulatorios. Por lo que resulta imprescindible. presentar un informe que contenga la organización administrativa y funcional, organigrama proyectado con descripción de funciones, principales políticas, lineamientos establecidos en orden a la atención brindada a los asegurados, gestión de riesgos y otros elementos vinculados con el sistema de gobierno, detallando los sistemas contables, administrativos, de comunicación y de monitoreo de riesgos, cursogramas de las principales operaciones y comentario sobre su desarrollo.

d) Origen y licitud de fondos:

Receptando los requerimientos actuales en materia de prevención y control del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, integrando una declaración jurada correspondiente al origen y licitud de fondos, como así también una declaración relativa a si reviste o no la condición de persona expuesta políticamente.

e) Grupo Económico:

Presentación de la estructura del grupo, identificando todas las compañías integrantes del mismo (incluyendo aseguradoras y otras entidades reguladas o no) de acuerdo a la normativa vigente. El hecho de que una aseguradora sea parte de un grupo, generalmente modifica su perfil de riesgo, su posición financiera y, tal vez, su estrategia de negocios. La importancia en la evaluación y supervisión de un grupo, implica por ejemplo, que los mismos cuenten con sistemas de información establecidos, no sólo para satisfacer sus necesidades de información interna, sino también, para proporcionar de una forma adecuada y oportuna toda la información requerida por los organismos de control.

Lucha contra el fraude en el sector seguros

- a) Liderar el establecimiento de lineamientos y acciones orientadas a combatir el fraude en el sector seguros.
- b) Propiciar un cambio de paradigma cultural para que las partes e interesados se interrelacionen en un marco basado en la trasparencia, respeto, ética y buena fe.
- c) Generar un espacio común aunando esfuerzos provenientes de los sectores público y privado que permita canalizar inquietudes y compartir estrategias, buenas prácticas y experiencias.

Nuevos controles

Propender al fortalecimiento de la información cualitativa y cuantitativa a la que el organismo debe acceder, en cuanto reviste particular significación para ponderar los pasivos de las entidades y, consecuentemente, su posición frente a las relaciones técnicas que les son exigibles, además de brindar información para su análisis

técnico y estadístico.

El sistema informativo del estado de la cartera de juicios y mediaciones, previsto en el reglamento general de la actividad aseguradora, debe no sólo quedar disponible para el organismo a su requerimiento, sino que además la información debe cargarse y enviarse a través de su sitio web, a los fines de facilitar y fortalecer el control en la materia, procurando, a la vez, optimizar los procesos de búsqueda de la información relativa a los juicios y mediaciones de las entidades.

Asimismo, desarrollar un sistema de fiscalización de inversiones en línea, para conocer semanalmente el portfolio de inversiones -compras, ventas y canjes- que realizan las entidades aseguradoras y/o reaseguradoras sujetas a la autoridad de control, en los términos de la Ley 20.091.

Por último, se planteó la necesidad de desarrollar una nueva modalidad de envío y posterior presentación de las declaraciones juradas trimestrales correspondientes a la Tasa Uniforme -Ley N° 20.091-, Contribución al Sistema Bomberil Voluntario de la República Argentina -Ley N° 25.848-y Contribución a la Agencia Nacional de Seguridad Vial -Ley N° 26.363, en forma on line utilizándose una nueva aplicación informática.



Resultados de Gestión: Avances y logros alcanzados 2013

Licencias

Se dictó normativa específica para conceder la autorización para operar en seguros, en la inteligencia de que las entidades que operen en el mercado, adopten sistemas de gestión más modernos, e incorporen estándares internacionales.

Dictado de la Resolución SSN Nº 37.449.

Lucha contra el fraude en el sector seguros

A partir de **PlaNeS** se creó un área específica, de dedicación exclusiva, para coordinar mancomunadamente esfuerzos provenientes de los sectores público y privado, para mejorar la lucha contra el fraude en el sector. Se redefinió la lucha contra el fraude en el sector seguros como política de Estado, persiguiendo el compromiso de todos los actores para enervar este flagelo.

Al analizarse el fenómeno del fraude, se advirtió la necesidad de crear las condiciones para generar un cambio del paradigma cultural, procurando que todos los interesados puedan interrelacionarse desde una actitud de respeto mutuo y seriedad. Así, se trabajó para que las entidades puedan ponerse de manifiesto con buenas prácticas frente a la comunidad, al propio tiempo que adopten medidas de protección frente al fraude, sea interno o externo.

Instrumentos:

Proyecto de reforma legal que consagre tipos penales específicos de tutela del sector

- Propuesta de reforma de Ley penal.
- Contribución para la elaboración de un proyecto de regulación relativa a comportamientos fraudulentos en ámbitos extra penal.

Documento de buenas prácticas

 Decálogo de desafíos éticos para entidades.

Proyecto de cuestionario a las entidades para monitorear el fraude acorde a su visión

 Actualización del cuestionario año 2011 para realizar la medición del fraude en el sector seguros.

Proyecto de convenios

 Gestiones avanzadas con los fiscales penales.

Proyecto de portal para recibir denuncias anónimas online de casos de fraude (o sospechosos de fraude) de seguros

• Texto esclarecedor y formulario con información básica.

Memoria de casos de fraude (o sospechosos de fraude)

- · Memoria de respaldo documental.
- · Memoria en sistema informático.

Base de datos de siniestros

 Colaboración con las dependencias a cargo del registro de juicios y del programa IRIS.

Proyecto para que las entidades y auxiliares de la actividad aseguradora cuenten con políticas, procedimientos y controles internos para luchar contra el fraude en el sector seguros

- Se establecieron 5 lineamientos básicos para entidades y auxiliares de la actividad aseguradora regulados, conformados como personas jurídicas.
- Se establecieron 3 lineamientos básicos para auxiliares de la actividad aseguradora que operan individualmente.

Actividades de capacitación

- Conferencias.
- Integración del jurado de notables en el Concurso Nacional de Lucha contra el Fraude en el Mercado Asegurador - Cuarta Edición, auspiciado por CESVI ARGENTINA con el apoyo de la Superintendencia de Seguros de la Nación.
- Integración del jurado de notables en el Concurso Internacional de Lucha contra el Fraude en el Mercado Asegurado, auspiciado por CESVI AR-GENTINA con el apoyo de la Superintendencia de Seguros de la Nación.
- Curso abierto para todo el personal de la Superintendencia de Seguros de la Nación - Lineamientos del Derecho Penal para fortalecer la lucha contra el fraude en los seguros.
- Elaboración de un folleto de cultura antifraude con el apoyo de la

Subgerencia de Relaciones con la Comunidad.

Nuevos controles

A través del dictado de las Resoluciones SSN N° 37509, N° 37645 y N° 37522, y en el marco del sistema informativo del estado de la cartera de juicios y mediaciones (punto 39.6.8 RGAA), se instauró el sistema de registro de juicios y mediaciones, que obliga a las entidades aseguradoras a realizar la carga del stock de juicios y mediaciones que éstas tenían pendientes al 30/06/2002, como así también, la carga de todos los juicios y mediaciones que se produjeron a partir de esa fecha. Este sistema permitirá contar con un registro completo de todos los juicios y mediaciones de las entidades aseguradoras desde el 30/06/2002 en adelante.

Este punto se enlaza con la tarea que está llevando a cabo el organismo tendiente a celebrar convenios de colaboración y reciprocidad con las diferentes jurisdicciones judiciales del país, lo cual nos permitirá corroborar la veracidad y certeza de la información brindada por las entidades asequradoras.

Asimismo, a través de la Comunicación SSN Nº 3516, se dio a conocer la presentación del módulo semanal de inversiones, incorporado al Sistema de Información de las Entidades Supervisadas (SINENSUP), el cual permitirá conocer semanalmente el porfolio de inversiones -compras, ventas

y canjes- que realizan las entidades aseguradoras y/o reaseguradoras sujetas a la autoridad de control, en los términos de la Ley 20.091.

Por último, por medio de la Comunicación SSN Nº 3631, se publicó una nueva modalidad de envío y posterior presentación de las declaraciones juradas trimestrales correspondientes a la Tasa Uniforme -Ley Nº 20.091, Contribución al Sistema Bomberil Voluntario de la República Argentina -Ley Nº 25.848- y Contribución a la Agencia Nacional de Seguridad Vial -Ley Nº 26.363-, en forma on line utilizándose una nueva aplicación informática.



Beneficios e impacto en el sector a partir de las acciones realizadas

El desarrollo de medidas activas en el marco de licencias permite lograr un sector del seguro más fortalecido y eficiente, promoviendo solvencia, competitividad y rentabilidad de las aseguradoras y reaseguradoras, a través de una mejora de sus prácticas empresariales, profundizando además la implementación de una política orientada a la protección de los usuarios y consumidores asegurados, a través de una cobertura adecuada de los riesgos.

Se observa mayor concientización respecto de una cultura antifraude. A partir de las acciones implementadas a la fecha por el organismo, la temática antifraude cobró interés en los operadores del sistema y en los medios de comunicación social. Las entidades y los auxiliares de la actividad aseguradora replantearon sus políticas frente a la comunidad, advirtiendo la necesidad de poner en práctica el decálogo de desafíos éticos, revalorizando, al mismo tiempo, la adopción de medidas orientadas a luchar contra el fraude.

Se creó un ámbito técnico especializado de reflexión v análisis, para beneficio interno y externo frente a la lucha contra el fraude en los seguros. Se incrementó la interrelación con otros organismos públicos e instituciones privadas, para consolidar la lucha contra el fraude de seguros en el país. La instauración de la normativa que prevé que las aseguradoras remitan la información del sistema informativo del estado de la cartera de juicios y mediaciones, pone de manifiesto una conducta proactiva por parte del organismo, que genera mayor inmediatez y una mejor información cualitativa y cuantitativa, vinculada a los sistemas de control previstos en la Ley N° 20.091 y en RGAA.

Próximos pasos

- Generación de verificaciones específicas que surjan de trabajos conjuntos con otros organismos públicos.
- · Conformación del Consejo de Lu-

cha contra el Fraude en el sector seguros a cargo de la CAS.

- Establecimiento de los comites representativos de la industria.
- Matriz del riesgo de fraude.
- Diseño de una matriz de riesgo de fraude de seguros, alimentada con el análisis de distintos casos obrantes en la memoria, e información complementaria en base a los resultados del cuestionario y resolución de casos reales materia de estudio en los concursos de lucha contra el fraude.
- Procurar desarrollar una herramienta informática que, administrada por la Superintendencia de Seguros de la Nación, nos permita acceder de forma ágil y eficaz a la información relativa a los siniestros denunciados en las aseguradoras.
- Seguimos trabajando para celebrar convenios de colaboración y reciprocidad con las restantes jurisdicciones judiciales del país.



Mesa de trabajo del área

Reuniones realizadas

Se realizaron 4 encuentros en las siguientes fechas: 07/05; 10/06; 04/07 y 08/08 del 2013.

Participantes

- Asociación Argentina de Compañías de Seguros (AACS)
- Asociación Argentina de Cooperativas y Mutualidades de Seguros (AACMS)

- Asociación Argentina de Liquidadores y Peritos del Seguro (AALPS)
- Asociación de Administradores de Riesgos de la República Argentina (ADARA)
- Asociación de Aseguradores de Vida y Retiro de la República Argentina (AVIRA)
- Asociación de Aseguradores Argentinos (ADEAA)
- Aseguradores del Interior de la República Argentina (ADIRA)
- Cámara Argentina de Reaseguradoras (CAR)
- Federación de Asociaciones de Productores de Seguros de la Argentina (FAPASA)
- Unión de Aseguradoras de Riesgo de Trabajo (UART)

Modalidad y desarrollo de trabajo

Las reuniones fueron expositivas y/o de análisis de las distintas propuestas aportadas por las cámaras, asociaciones y otras organizaciones representativas de la industria. Se realizaron mesas de trabajo, análisis y debate de distintas materias y propuestas.

Temáticas abordadas:

- Presentación del área, los lineamientos generales de trabajo.
- Presentación de la coordinación antifraude de seguros. Su estructura, política, ejes centrales e instrumentos en elaboración. Su proyección como perspectiva de funcionamiento con intervención de representantes del mercado (Consejo de Lucha contra el Fraude Tres comités representa-

tivos de la industria).

- Actualización y mejora del cuestionario de la Comunicación SSN Nº 2826/2011, a fin de compulsar la visión de las entidades frente al fraude.
- Posibles perspectivas para una futura ampliación del programa IRIS de control de siniestros sospechosos de fraude para automotores - cascos.
- Políticas, procedimientos y controles internos para luchar contra el fraude en el sector seguros.
- o Para entidades: Manual antifraude; designación responsable de contacto; memoria de casos de fraude o sospechosos de fraude; programa de verificación de cumplimiento y Plan de capacitación permanente.
- Para auxiliares de la actividad aseguradora - Independientes y regulados.
- Persona Jurídica: Manual antifraude; responsable de contacto y Plan de capacitación.
- o Persona Física: Protocolo de seguridad o lista de controles; ese profesional será su propio responsable de contacto, y deberá acreditar una capacitación mínima.
- Análisis crítico del plexo legal penal de tutela para el sector seguros. Análisis de los elementos que debería considerar una posible reforma del artículo 174, inciso 1º, del Código Penal y la necesidad de crear tipos penales específicos de tutela del sector.
- Análisis crítico del Principio Básico de Seguro Nº 21 de la Asociación Internacional de Supervisores de Se-

- guros y del documento sobre la aplicación en la disuasión; prevención; detección, denuncia y adopción de medidas para minimizar la vulnerabilidad frente al fraude en los seguros.
- Análisis del concepto de fraude fraude penal y fraude no penal. Delimitación conceptual.
- Análisis del concepto de tentativa en Derecho Penal y en materia de infracciones administrativas - Tipos de peligro.
- Temática de la buena fe en el régimen legal del contrato de seguros.
- Buenas prácticas a adoptar por las entidades frente a los usuarios. Decálogo de desafíos éticos para entidades.

Los siguientes documentos fueron puestos en consideración a los participantes de la mesa:

- Cuestionario
- o Decálogo de desafíos éticos
- Políticas, procedimientos y controles internos para luchar contra el fraude - Documento de inspiración para diseñar un manual antifraude
- Folleto antifraude para distribuir (documento elaborado con el apoyo de la Subgerencia de Relaciones con la Comunidad)

Conclusiones y acciones futuras

Es importante destacar que los aportes recibidos del mercado respecto de las acciones que deben tomarse en materia de fraude de seguros presentan varias coincidencias con las acciones que está encarando la SSN

y esta visión compartida es un excelente punto de apoyo y sinergia para la lucha contra el fraude. A lo largo de los distintos encuentros v a medida de que se fueron compartiendo temas conceptuales y el análisis de las distintas propuestas de trabajo aportadas por los representantes de la industria, se fue consolidando un fuerte compromiso en la lucha contra el fraude en los seguros. El objetivo es procurar un cambio de paradigma cultural, donde todas las partes involucradas puedan interrelacionarse desde otra perspectiva, en un marco de mutuo respeto, seriedad, ética y buena fe.

Se está trabajando en base a las propuestas, sugerencias e indicadores, por ramo, para la elaboración de un manual antifraude.

Fortalecimiento y modernización institucional de la SSN



Responsable de área Eduardo Villar

Integrantes de equipo

Mario Aramburu Guillermo Caputo Andrés Resa Matías Luppi



Ser un área de sólida confiabilidad y transparencia dentro de la estructura organizativa de la Superintendencia de Seguros de la Nación, que promueva el desarrollo y la capacitación de los recursos humanos, mejore y modernice los procesos de trabajo, fortalezca las capacidades institucionales, tecnológicas y comunicacionales v permita la consolidación de un modelo de administración estratégico-operativo que cumpla con los más elevados estándares de calidad de gestión en el marco del PlaNeS.



Optimizar la gestión administrativa, presupuestaria, contable, económico - financiera y patrimonial del organismo como así también de los recursos

humanos y servicios generales mediante la planificación, integración y administración de la plataforma informática y de comunicaciones, el desarrollo de sistemas, la capacitación, y la asesoría informática tanto para las unidades organizacionales de la SSN como para los usuarios externos.



Modernización de procesos y sis-

Para cumplimentar con esta política, se consideró apropiado la desagregación de la misma en diferentes programas:

 Modernización de sistemas administrativos:

Implementar buenas prácticas de auditoría v control de gestión: instalar un tablero de control a fin de monitorear y evaluar la gestión de la Superintendencia de Seguros de la Nación

y de la implementación del Plan Estratégico de Seguros 2012-2020; revisar y adaptar manuales de procedimientos existentes v elaborar los manuales faltantes.

- Gestión de procesos y de la calidad Reingeniería de procesos: instalar una cultura basada en la calidad total. la mejora continua y la calidad de servicios; identificar y relevar los procesos centrales con especial énfasis en aquellos que generan valor agregado.
- Modernización de los sistemas de comunicación

Reforzar la comunicación interna y establecer sistemas de cartelerías con diseño claro v visible en las áreas estratégicas. En lo que respecta a la comunicación externa se diseñó e implementó un programa de gobierno electrónico para dar a conocer los objetivos y áreas de influencia de la Superintendencia de Seguros de la Nación, tanto al mercado asegurador como al ciudadano asegurado.

Cambio socio - organizacional

Para el desarrollo de esta política se fijaron los siguientes objetivos específicos:

Crear y desarrollar políticas generales de recursos humanos: diseñar un plan de capacitación integral que abarque a todos los niveles de la Superintendencia de Seguros de la Nación; diagnosticar el clima y la cultura organizacional del organismo.

Mejoramiento de los recursos informáticos disponibles

Disponer de un plan de modernización de hardware informático que contemple buenas prácticas en la materia, y de modernización de los sistemas informáticos: implementar un sistema de digitalización de expedientes: planificar la construcción de una sala de servidores v cableado estructural en las sedes del organismo. En materia de seguridad informática, se están dictando capacitaciones con el fin de concientizar e instruir a todo el personal del organismo en dicho aspecto.

Mejoramiento de los recursos de infraestructura disponibles

Implementación del programa de infraestructura edilicia: relevamiento de los espacios existentes, cantidad de personal actual y potencial crecimiento de los recursos humanos. servicios de infraestructura actuales y sus proyecciones futuras, estado y necesidades del Departamento de Orientación y Asistencia al Asegurado, instalaciones del salón comedor y sistema de control de accesos -ingreso y egreso del personal y público en general.

Apertura de oficinas descentralizadas en distintas ciudades o localidades con ámbito de actuación regional, provincial, departamental, distrital

Desde su creación en el año 1937. la Superintendencia de Seguros de la

Nación, siempre tuvo su sede en Capital Federal, hoy Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En el marco del **PlaNeS**, se inició el proceso de federalización y descentralización del organismo con la finalidad de lograr un mayor acercamiento, tanto al mercado asegurador como a los propios asegurados y público en general.



Resultados de Gestión: Avances y logros alcanzados 2013

Modernización de procesos y sistemas

En lo que respecta a los sistemas administrativos, se encuentran aprobados los manuales de procedimientos, anexos, instructivos y formularios de los sectores que se detallan a continuación:

- Unidad de organización y control de gestión.
- Fondo de reserva de Ley de Riesgos del trabajo.
- Tesorería.
- Mesa general de entradas, salidas y archivo.

En lo concerniente a sistemas de comunicación, se estableció un sistema de cartelería institucional -señalética- en las áreas estratégicas de la SSN. Asimismo, siguiendo los lineamientos del Programa nacional de gobierno electrónico, se procedió a la actualización del portal web único que se utiliza como herramienta dinámica para productores, entidades de seguros y público en general facilitando el acceso a trámites, registros y estadísticas. Por otra parte, se implementó un Newsletter electrónico quincenal.

Cambio socio - organizacional

- Mediante el Decreto Nº 2627/12, se aprobó una nueva estructura organizativa de primer nivel operativo de la Superintendencia de Seguros de la Nación.
- Resolución SSN Nº 37.465/13, que aprobó las aperturas organizativas inferiores, creando entre otras, la Subgerencia de Recursos Humanos.
- Diseño e implementación del Plan de capacitación institucional.
- Dictado de cursos y actividades de capacitación bajo la normativa del Instituto Nacional de Administración Pública -INAP-.
- Otorgamiento de becas para capacitación en temáticas institucionales, con un incremento de la partida presupuestaria en un 300 % aproximadamente.
- Implementación de un programa preventivo de salud denominado "Buscando un peso saludable".

Mejoramiento de los recursos informáticos disponibles

- Plan de modernización del hardware:
- Modernización de PC: durante el año 2012-2013 se adquirieron 430 PCs de escritorio, 80 notebooks y 40

impresoras de red de alto volumen.

- Nuevos servidores: la modernización de sistemas fue acompañada por la modernización del hardware, por tal motivo se adquirieron nuevos servidores de última generación para el correcto funcionamiento de los distintos sistemas informáticos.
- Modernización de sistemas informáticos:
- Mejora de denuncias online: nuevo formulario para carga de denuncias, más amigable con el usuario.
- Mejoras en el sistema de custodios de inversiones: posee interfaces mejor diseñadas y la posibilidad de exportarlo a otros sistemas.
- Avances en la implementación de panel de control: puesta en marcha del diseño y el desarrollo del panel de control gerencial.
- Encuesta RSE: se encuentra disponible para ser completada por las entidades aseguradoras.
- Gestionar TU: nueva aplicación para recibir información de la declaración jurada trimestral de la tasa uniforme, contribución bomberil y contribución Agencia Nacional de Seguridad Vial.
- Distribución geográfica: nuevo módulo del Sinensup para obtener la información de la producción por provincias.
- Sinensup Cálculo de cobertura: nuevas validaciones que permiten un mejor control de la información del balance.
 - Sinensup Reaseguros Pago de

primas de retrocesiones al exterior: nuevo módulo para control de pagos al exterior.

- o Póliza digital: proyecto liderado por la Superintendencia a través de equipos de trabajo intergerenciales. Incorporación de nuevos servidores, validaciones y lógica de negocios.
- Sistema informativo del estado de las carteras de juicios y mediaciones.
- Rúbrica digital: nuevas actualizaciones para inclusión de productores.
- Plan de capacitación y concientización en materia de seguridad informática.
- Cursos de capacitación para concientizar al personal en las buenas prácticas de utilización de las herramientas tecnológicas y los distintos peligros que existen en su uso diario.

Mejoramiento de los recursos de infraestructura disponibles

Obras de infraestructura edilicia:

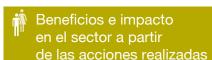
- Consultorio médico para el personal del organismo.
- Reformas en el sector de Atención al Público.
- Rampa para discapacitados en el sector de Atención al Público.
- Reformas de cocinas y sanitarios para el personal.
- Adecuación de un sanitario para personal con capacidades diferentes.
- Escalera de emergencia.
- Colocación de puertas antipánico.
- Adecuación del 9º piso como salón comedor y de usos múltiples.
- · Apertura de oficinas del organismo

en Chacabuco 77, C.A.B.A. (destinadas a las áreas de capacitación y a la Unidad de Auditoría Interna) y Alsina 655, C.A.B.A. (destinada a la Gerencia de Prevención y Control de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo).

 Sistema de control de acceso para el personal y público en general en todas las oficinas de C.A.B.A.

Apertura de oficinas descentralizadas en distintas ciudades o localidades con ámbito de actuación regional, provincial, departamental, distrital

Apertura de oficinas descentralizadas con sede en Córdoba, Mendoza, Catamarca, Chaco y Tucumán.



Modernización de procesos y sistemas

- Los manuales de procedimientos, anexos, instructivos y formularios aprobados son de suma utilidad e importancia para el desarrollo de las tareas con mayor eficiencia, eficacia y transparencia.
- La señalética instalada resulta de gran utilidad para todos los agentes del mercado asegurador y público en general al momento de realizar tramitaciones en el organismo.
- El portal web es una herramienta

ágil y dinámica para todos los actores del mercado al momento de efectuar consultas de diversa índole.

Cambio socio - organizacional

- La nueva estructura orgánico funcional permitió una mejor distribución de funciones, para estar acordes a la operatoria actual del mercado asegurador, atención y asesoramiento a los consumidores-asegurados.
- La implementación de planes de capacitación beneficia no sólo a la organización sino también a todo el ambiente asegurador, al contar con funcionarios profesionalmente actualizados en distintas temáticas.

Mejoramiento de los recursos informáticos disponibles

 La actualización del equipamiento informático, los modernos servidores adquiridos y la implementación de nuevos sistemas impactan positivamente en toda la actividad aseguradora, ya que ello permite optimizar los niveles de información para la toma de decisiones.

Mejoramiento de los recursos de infraestructura disponibles

- La remodelación del sector de Atención al Público ofrece una mejor atención a quienes deban acercarse a realizar trámites o efectuar presentaciones requeridas por el organismo.
- La construcción de la rampa de acceso en el sector de Atención al Público fue concebida para brindar una

mayor comodidad a quienes poseen capacidades diferentes.

• La instalación del sistema de control de acceso en la sede matriz como en los edificios satélites del organismo, brinda un servicio adicional al personal que se desempeña en las mismas como al público en general, que permite conocer el movimiento diario de la Superintendencia.

Apertura de oficinas descentralizadas en distintas ciudades o localidades con ámbito de actuación regional, provincial, departamental, distrital

 Tal como se mencionó anteriormente, la apertura de estas oficinas descentralizadas acercó a la SSN tanto a las entidades aseguradoras como a los agentes intermediarios y a los consumidores.

Próxir

Próximos pasos

Modernización de procesos y sistemas

En lo que respecta a los sistemas administrativos se procederá a:

- Continuar con el desarrollo y/o reingeniería de manuales de procedimientos.
- Implementar buenas prácticas de auditoría y control de gestión.
- Designar el comité de calidad en el marco del programa Carta Compromiso con el Ciudadano.

En cuanto a los sistemas de comuni-

cación, se prevé el desarrollo de una nueva página web que dé cuenta de la modernización del organismo y que a su vez refleje la tecnología incorporada.

Cambio socio - organizacional

- Finalizar el proceso de concurso de cargos vacantes iniciado en el año 2008.
- Concluir los procesos de evaluación de desempeño del personal de los años 2010, 2011 y 2012.
- Llamar a concursos para cubrir 108 puestos de trabajo en virtud de la nueva estructura orgánico funcional.

Mejoramiento de los recursos informáticos disponibles (modernización de los sistemas informáticos)

- Desarrollo y/o actualización de sistemas:
- Procesos de liquidaciones forzosas.
- Actualización del sistema informativo del Estado de las carteras de juicios y mediaciones.
- o Mejora de los sistemas que actualmente utiliza el Departamento de Orientación y Asistencia al asegurado, como así también el desarrollo de nuevos sistemas.
 - Estado de capitales mínimos.
 - Productores.
 - Memoria anual.
 - o Nuevo sistema de entidades.

Por otra parte se está trabajando en lo concerniente a la definición de la obra para la construcción de una nueva sala de servidores y en el cableado estructural en las sedes del organismo.

Mejoramiento de los recursos de infraestructura disponibles

Respecto a las mejoras de infraestructura edilicia, se tiene previsto comenzar con:

- Ampliación y remodelación del 9no. piso de Av. Julio A. Roca 721.
- Reforma de la sede sita en Av. Belgrano 926, C.A.B.A. que incluye ascensor para el personal y público en general.
- Ampliación del sector que actualmente utiliza el Departamento de Orientación y Asistencia al Asegurado como así también el destinado a cultura aseguradora.

Adquisición de dos vehículos -en trámite- a través de Nación Leasing S.A. que serán destinados a la Subgerencia de Relaciones con la Comunidad y a la Subgerencia de Administración y Gestión Operativa.

Apertura de oficinas descentralizadas en distintas ciudades o localidades con ámbito de actuación regional, provincial, departamental, distrital

• Apertura de sede en Rosario y en el sur del país.

Sistemas de control preventivo



Responsable de área Lic. Maria von Zeschau



Fortalecer y optimizar los sistemas de detección y evaluación de riesgos inherentes a la industria del seguro y disminuir el nivel de judicialidad de las entidades aseguradoras, a través de un marco regulatorio y de supervisión dinámico y eficiente por parte de la SSN con el fin de lograr entidades solventes, promover el desarrollo del mercado asegurador, proteger los derechos de los usuarios - asegurados y beneficiar a la comunidad en general.

Misión

Suministrar y aplicar un conjunto de herramientas (Sistema de Alertas Tempranas (SAT), panel de control, registro de juicios y mediaciones) que permitan una supervisión más eficaz mediante el control preventivo, a través del monitoreo del estado de situación del mercado asegurador en su conjunto y de cada entidad ase-

guradora en particular, fortaleciendo los sistemas de gestión de riesgos de las aseguradoras y, mediante el mayor control sobre el estado de los siniestros de las entidades, se procura contribuir al fortalecimiento de la supervisión que ejerce el organismo sobre el mercado asegurador.



- 1. Adecuación del sistema de supervisión en función del riesgo de las entidades.
- 2. Implementación de procedimientos progresivos de los procesos preventivos / correctivos a las aseguradoras.

Una de las misiones del organismo de control y regulación es instalar una cultura de reconocimiento de los distintos riesgos a los cuales está expuesto el sector asegurador, poniendo el énfasis en la identificación, medición, monitoreo y mitigación de los riesgos que puedan presentarse en el mercado, estableciendo sistemas de

seguimiento de las aseguradoras que permitan detectar a tiempo los desvíos en las mismas.

La supervisión sobre el mercado asegurador implica, entre otras cosas, la identificación de los riesgos que afectan a las entidades mediante un proceso de evaluación de los mismos a través de herramientas de análisis y observación; y el desarrollo de actividades de mitigación.

Para llevar adelante estas dos políticas, se establecieron los siguientes ejes centrales de trabajo:

Sistema de alertas tempranas

Consiste en la creación de un sistema de indicadores utilizados para medir los diferentes riesgos que afectan al sector asegurador, asistiendo al control y monitoreo continuo de la actividad, detectando desviaciones. tomando acciones de manera preventiva y brindando información relevante para la toma de decisiones. Este sistema actúa como un identificador retrospectivo de situaciones específicas que se presentan en una entidad aseguradora, posibilitando a los supervisores minimizar los efectos de los riesgos que pudieran afectar a dichas entidades, como así también le permite al organismo incorporar nuevas herramientas de gestión y modernizar la supervisión con el objetivo de lograr entidades solventes en beneficio de la comunidad en general.

· Panel de control

Se trata del diseño de una herramienta de gestión que concentra y sistematiza toda información relevante que recibe el organismo del sector asegurador. Este sistema permite, a través de cuadros resúmenes, gráficos, mapas y disparadores automáticos, realizar un seguimiento del estado de situación del sector seguros.

El diseño del panel de control se fragmenta en dos partes: uno, por entidad aseguradora específica, y otro a nivel mercado asegurador; ambas constan de pestañas de navegación diferenciadas según la temática que se desea consultar y su desarrollo fue proyectado según los siguientes niveles:

Nivel 1. Pantallas: Resumen - Estados contables - Inversiones - Indicadores contables - Distribución geográfica - Distribución de locales y personal.

Nivel 2. Pantallas: Ranking de producción - Reaseguro - Juicios - Canales de venta - Capitales mínimos y de cobertura.

Nivel 3. Pantallas: Sanciones - Inspecciones - Denuncias de los asegurados - Planes aprobados.

• Creación de un Plan de prevención v corrección

La incorporación de un sistema de alertas tempranas integral resulta necesario para supervisar con mayor eficiencia a las entidades aseguradoras y reaseguradoras, actuando en forma proactiva y oportuna en casos de situaciones de riesgos que pon-

gan en peligro la estabilidad de las entidades.

Registro en la SSN de los juicios y mediaciones del mercado

A través de este sistema, las entidades aseguradoras suministran información cuantitativa y cualitativa al organismo sobre la evolución de cada juicio y/o mediación. Un registro del estado de la cartera de juicios de las entidades aseguradoras permite realizar un seguimiento de la judicialidad del sector seguros. Cabe destacar que la información suministrada contempla un período histórico de 10 años y las actualizaciones mensuales.



Resultados de Gestión: Avances y logros alcanzados 2013

Sistema de alertas tempranas

A partir de un análisis detallado sobre el sector asegurador argentino y sus particularidades se preseleccionaron y se analizaron una cartera de indicadores económico-financieros y de gestión para todo el mercado asegurador y se estudió el desarrollo a través de los últimos años, estableciéndose límites de tolerancia que responden a las singularidades de la industria, para las diferentes actividades del sector. En la selección de dicha cartera de ratios se tuvo en cuenta además el documento de asistencia técnica del Banco Mundial,

el sistema de ratios del Insurance Regulatory Information System (IRIS) y la aplicación del SAT en otros países, como por ejemplo Egipto, Colombia, Costa Rica, Chile y Malasia.

Dichos indicadores se contemplaron para la totalidad de las aseguradoras que operan en el sector, de manera trimestral, abarcando el período 2009 a 2012 inclusive para establecer las cotas de tolerancia de cada indicador para el conjunto de entidades que operan seguros patrimoniales. Posteriormente, se evaluaron dichos indicadores para las compañías testigo seleccionadas.

Por otra parte, se consideraron distintos estudios y relevamiento bibliográfico sobre clasificación de riesgos y se trabajó de manera conjunta con el grupo de capital basado en riesgo para la determinación de los mismos, con el fin de avanzar en una estructuración de indicadores, agrupados en diferentes riesgos que impactan en el sector seguros. Actualmente, se está trabajando en la clasificación de los indicadores por tipo de riesgo, con el fin de lograr un acercamiento al esquema de Solvencia II (capital basado en riesgo).

Al mismo tiempo, se realizaron encuentros con el BCRA en los que se explicó cómo se desarrolló el sistema de alertas tempranas para entidades bancarias y financieras y su implementación.

Además, se incorporó el diseño de un circuito propuesto para el proceso de

trabajo del Sistema de Alertas (SAT), que muestra la interrelación entre todas las áreas intervinientes de acuerdo a las responsabilidades y funciones de cada gerencia del organismo. Asimismo, se realizó el diseño del sistema informático de alertas junto con la Subgerencia de Tecnología y Comunicaciones, teniendo en cuenta las bases de datos que se utilizan para el desarrollo del SAT.

Con respecto a pruebas de estrés, se efectuó un estudio y posteriormente un informe referido a su aplicación en el sector seguros en otros países del mundo, que contiene experiencias de Canadá, Bélgica, España, Israel, entre otros.

Inicialmente, se realizaron entrevis-

Panel de control

tas con las autoridades del organismo a fin de entender las necesidades de información. Posteriormente, se desarrolló una propuesta del contenido, presentación y visualización de la información del panel de control. Una vez desarrollado el diseño preliminar, se llevó a cabo entrevistas con distintas gerencias y subgerencias del organismo para obtener una devolución acerca de la propuesta inicial realizada e incorporar sus aportes. Subsiguientemente, ya analizados los aportes y devoluciones realizadas por las áreas participantes, se presentó una propuesta ampliada a las autoridades.

Al mismo tiempo, se realizaron reu-

niones de trabajo semanales con la Unidad Superintendente y la Subgerencia de Tecnología y Comunicaciones, encargada de realizar todas las tareas de programación y confección de bases de datos con las cuales se alimentarán los diseños propuestos. Actualmente, las tareas de ejecución del panel de control se encuentran en el nivel 1. En este nivel se pretende mostrar diferentes ventanas de navegación para el mercado en su totalidad y para cada una de las entidades aseguradoras que lo componen.

• Registro de juicios y mediaciones Se realizaron reuniones de trabajo integradas por la Gerencia de Estudios y Estadísticas, la Gerencia de Asuntos Jurídicos, la Gerencia de Inspección y la Subgerencia de Tecnología y Comunicaciones en las que se han debatido los diferentes puntos de vista y se determinaron los campos que conforman el registro.

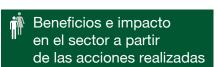
Por otra parte, se dictó la Resolución N° 37.509 y modificatorias que implementa el nuevo sistema que modifica el punto 39.6.8 del reglamento general de la actividad aseguradora. En este sentido, la Subgerencia de Tecnología y Comunicaciones crea y habilita la aplicación donde cada entidad aseguradora carga la información referente a los juicios y mediaciones. Adicionalmente, la Gerencia de Estudios y Estadísticas y la Gerencia de Inspección elaboraron un instructivo para las entidades aseguradoras res-

pecto a la información requerida en cada campo del sistema, brindando una herramienta de apoyo conceptual. Al mismo tiempo, la Subgerencia de Tecnología y Comunicaciones realizó un manual que detalla el procedimiento de carga de información al sistema. Ambos resultan necesarios para que las entidades aseguradoras del mercado puedan contar con elementos que faciliten el cumplimiento de lo requerido por este organismo y así lograr homogeneizar la carga de la información por parte de las entidades.

Por otra parte, las gerencias de Estudios y Estadísticas, Inspección, Asuntos Jurídicos y la Subgerencia de Tecnología y Comunicaciones mantuvieron reuniones con las entidades aseguradoras para recibir consultas, con el objetivo de acompañar a las entidades en el proceso de sistematización de la información.

La Gerencia de Estudios y Estadísticas canalizó las consultas que las entidades formulan en cuanto a los contenidos de la información a suministrar a este organismo y efectuado el seguimiento del cumplimiento de la Resolución por parte de las entidades aseguradoras, articulando tareas con otras unidades del organismo, competentes en la materia.

En cuanto a la coordinación de esfuerzos con otros organismos, la Gerencia de Asuntos Jurídicos realizó diversas reuniones con la Junta Federal de Cortes y Superiores Tribunales de Justicia (JUFEJUS), organismo que representa a los tribunales de justicia del país, a fin de trabajar en forma conjunta para mejorar el control que se realiza de los procesos judiciales que enfrentan las entidades aseguradoras, pudiendo generar así un canal de información ágil entre la justicia y la Superintendencia de Seguros de la Nación a través de distintas herramientas informáticas.



- El desarrollo de un nuevo enfoque preventivo de supervisión que promueve mejores prácticas en el sector a través del fortalecimiento de la administración de los riesgos en las entidades aseguradoras, permitirá:
- o Garantizar el cumplimiento de las obligaciones de las compañías de seguros y la protección de los los intereses de los asegurados.
- o Contribuir a la modernización del sistema de control de la SSN e impulsar un mayor desarrollo de herramientas de gestión de riesgos en las entidades aseguradoras, generando un crecimiento potencial del mercado asegurador.
- La utilización de metodologías para la detección temprana, medición y clasificación de los riesgos presentes en el mercado asegurador, identificará las acciones que resulten más

adecuadas para su mitigación y ello generará una mayor productividad y crecimiento del sector seguros.

- El organismo podrá analizar de manera más profunda indicadores tales como solvencia de las entidades, índices de gestión, índices de judicialidad, jurisdicción y riesgo asegurado.
- La puesta en aplicación de un panel de control contribuye a la centralización de la información disponible en el organismo, y brinda rapidez en el acceso a la misma, contribuyendo así de forma positiva a la toma de decisiones.



- Estructuración y ponderación de los ratios incluidos en el sistema de alertas tempranas.
- Establecimiento y calibración de rangos de variación o cotas de los indicadores.
- Desarrollo del sistema informático para la implementación del sistema de alertas tempranas.
- En materia de pruebas de estrés, se pretende continuar con el desarrollo de un conjunto de técnicas estadísticas para la cuantificación de las vulnerabilidades a las que están expuestas las entidades aseguradoras frente a cambios en el sector seguros y en el entorno macroeconómico.
- Seguir utilizando toda la información disponible en el organismo de manera tal de ponerla a disposición para el monitoreo de las entidades asegura-

doras, con el fin de realizar un control preventivo sobre el mercado en su conjunto.

Con respecto al panel de control, proseguirán las tareas de implementación del panel y se desarrollarán las pantallas Nivel 2 y Nivel 3.

• En materia de juicios y mediaciones, se pretende no sólo lograr un registro completo de los juicios y mediaciones a través de un proceso de acompañamiento a las entidades con el fin de que cumplan con lo dispuesto en la normativa vigente, sino también lograr la homogeneización de la forma en que las entidades aseguradoras registran la información.

Asimismo, se avanzará en la celebración de convenios con diferentes jurisdicciones judiciales, en las provincias y a nivel federal, con el fin de obtener información de juicios en los que estén involucradas las compañías aseguradoras.

Distribución geográfica del seguro



Responsable de área Basilio Roldán Pérez



Promover y fomentar el sentido federal de la SSN a través del establecimiento de sucursales y agencias de las entidades aseguradoras en todo el territorio de la República Argentina con la finalidad de ampliar la red de comercialización y prestación de servicios, acercando el seguro a todos los sectores de la sociedad garantizando una atención de calidad a los asegurados.



Contribuir y dotar de funciones y atribuciones a las agencias en sintonía con las sucursales, poniendo énfasis no solo en la venta de seguros sino en la atención en el momento de ocurrencia de los siniestros brindando una adecuada respuesta, contención y satisfacción a las necesidades de los asegurados, beneficiarios y terceros damnificados.



Políticas

Promocionar e impulsar el establecimiento de sucursales y agencias de las entidades aseguradoras y de los productores asesores de seguros en el interior del país con el fin de ampliar la red de comercialización y prestación de servicios.



• Análisis de la normativa vigente de la Superintendencia de Seguros, y de otros organismos nacionales e internacionales con el objetivo de captar experiencias que se adapten a nuestro país. Para ello se consultó y relevó legislación específica sobre la materia y derechos de defensa del consumidor tomando como fuentes las provenientes, a modo de ejemplo, del Banco Central de la República Argentina y de la Secretaría de Comer-

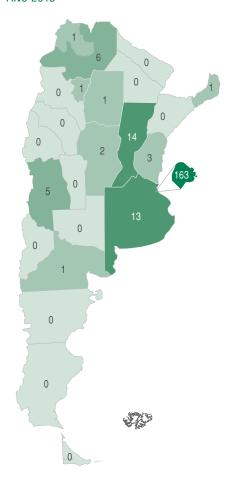
cio Interior.

En lo que respecta al estudio de investigación de normativas de otras naciones se consultó la legislación existente en Brasil, Chile, Colombia, México y España sobre regulaciones de aplicación a sucursales y agencias.

- · Realización de un trabajo de investigación sobre bases disponibles en el organismo, de información proporcionada por las entidades aseguradoras para disponer de un estado de situación y evolución de los últimos 10 años en lo que respecta a locales (casas matrices, sucursales y agencias) de las compañías distribuidas geográficamente y de otras variables, tales como personal que se desempeña en el sector y producción de las empresas para apreciar el comportamiento de dichas variables. Para dicho análisis se recurrió a la información de:
- a) Distribución geográfica de la producción de seguros.
- b) El personal del mercado asegurador y la distribución geográfica de los locales de las entidades.

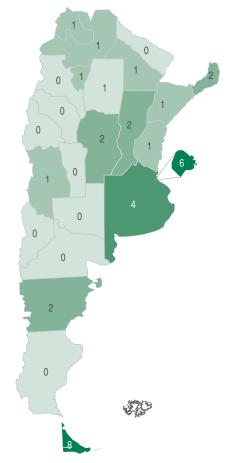
Distribución de casas matrices, sucursales y agencias.

DISTRIBUCIÓN DE CASAS MATRICES DEL SECTOR ASEGURADOR AÑO 2013





DISTRIBUCIÓN DE SUCURSALES DEL SECTOR ASEGURADOR AÑO 2013



DISTRIBUCIÓN DE AGENCIAS DEL SECTOR ASEGURADOR AÑO 2013





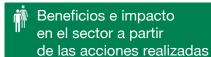


32 a 69 (5)

- Articulación con la gestionar de Autorizaciones y Registros de la necesidad de un pedido formal a las entidades aseguradoras con carácter de declaración jurada para disponer en forma fehaciente de la nómina de sucursales y agencias (Com. SSN Nº 3.445 del 16-01-2013).
- Implementación del aplicativo gestionar sobre los locales y los recursos humanos que se desempeñan en las propias aseguradoras y reaseguradoras locales (Com. SSN Nº 3.683 del 30-07-2013). Es importante destacar que, a través de esta comunicación, el organismo dispondrá por primera vez de datos sobre las reaseguradoras ya que no se les requería con anterioridad y dará un diagnóstico más completo.
- Implementación de un módulo informativo dentro del SINENSUP para determinar la producción desagregada por jurisdicción geográfica de las entidades de seguros (Com. SSN Nº 3.697 del 14-08-2013). A partir de este cambio se tendrá una información discriminada por provincia sobre la totalidad de los ramos y coberturas y no solamente acotada a los más relevantes.
- Optimización del Sistema de Información sobre Productores Asesores de Seguros y Sociedades de Productores de Seguros (INFOPRO) que permitirá poseer el detalle de los intermediarios / canales de venta con los que opera cada aseguradora abierto por jurisdicción (Com. SSN N° 3.733

del 29-08-2013). De esta forma, la Superintendencia dispondrá de información sobre productores asesores y sociedades de productores, agente institorio, venta o comercialización directa por parte de las compañías y por organizador. Asimismo, con el dictado de esta comunicación se tendrán datos abiertos por provincia.

 Relevamiento de los sitios web de las entidades aseguradoras para determinar si figuran en sus portales el listado de sucursales y agencias como así también su cobertura geográfica.



- Permite obtener una radiografía del mapa geográfico de la República Argentina en cuanto al lugar de radicación de los distintos locales de las entidades, los recursos humanos que se desempeñan en las mismas, la estructura de las carteras por jurisdicción y su producción.
- En función de las necesidades de las distintas poblaciones del país y de acuerdo con la actividad económica de cada jurisdicción, las aseguradoras deberán procurar una adecuada distribución geográfica de sus servicios.
- Extensión de mayores responsabilidades y obligaciones a las dependencias descentralizadas de las entidades.
- Con la implementación de nuevos

aplicativos de información por parte de las entidades aseguradoras, se podrá acortar los plazos de generación de las publicaciones de contenido estadístico y disponer de otros datos de utilidad que sirvan para tomar decisiones por parte de la Superintendencia de Seguros.



Próximos pasos

- Incorporación en el proyecto de Ley de una definición de dependencias descentralizadas de las casas matrices.
- Proyecto de resolución que disponga:
- a) Inscripción de las agencias implementando un registro de agencias en la órbita de la Gerencia de Autorizaciones y Registros.
- b) Establecimiento de funciones específicas para las agencias con descripción de las obligaciones y responsabilidades.
- c) Designación formal de un representante o gerente o apoderado a cargo de las agencias.
- d) Incorporación de un oficial de siniestros en las agencias para la resolución de los mismos dependiendo de su magnitud.
- e) Implementación de formularios modelo de solicitud de apertura, cambio de domicilio y cierre de sucursales y agencias.

Relaciones internacionales



Responsables de área

Pablo Paredes Paula Giménez Mabel Benavídez



Contribuir a la mejora continua y al desarrollo permanente del sistema regulatorio y de supervisión de la actividad aseguradora, reaseguradora y de intermediación a cargo del organismo basándose en los más altos estándares internacionales y regionales.



Asesorar a la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN) en materia de supervisión en relación a las mejores prácticas regionales e internacionales, con el fin de promover el desarrollo de mercados de seguros regulados y orientados a la protección de asegurado.



Fortalecimiento de los mecanismos de supervisión a fin de asegurar la calidad en el sistema de control de la SSN en el marco de las asistencias técnicas realizadas por el Banco Mundial

 Asistencia técnica con el Banco Mundial

El objetivo es fortalecer los mecanismos de supervisión a fin de asegurar la calidad en el sistema de control de la SSN acorde a los altos estándares internacionales. Para ello, se lleva a cabo una asistencia técnica realizada por el Banco Mundial basada en 3 ejes: supervisión basada en riesgo, supervisión de grupo y transparencia del sector seguros.

Participación activa en los foros de regulación financiera internacional

El objetivo de participar activamente en los foros de regulación financiera internacional busca que la SSN se encuentre informada de los avances en relación al sector financiero. Esta actividad se lleva a cabo a través de la relación que la SSN mantiene con el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas de la Nación y el Banco Central de la República Argentina.

Difundir la experiencia argentina en el exterior (seminarios y viajes y demás actividades)

Esta política le permite a la SSN difundir los lineamientos del Plan Estratégico Nacional de Seguros en seminarios y eventos en el exterior.

Profundización de acuerdos firmados entre la SSN y otros organismos de control (Superintendencias) de la región latinoamericana

Esta política tiene como objetivo fomentar la firma de acuerdos de cooperación mutua y de intercambio de información con otros organismos de supervisión de la región y el mundo.

 Impulsar la modificación de normativa vigente acorde a los estándares internacionales.

Modificación de la normativa de control interno y creación de un área de control interno en la estructura de la SSN que permita el análisis, evaluación y monitoreo de la eficacia, eficiencia y efectividad del control interno implementado por las aseguradoras y reaseguradoras.

• Establecimiento de lineamientos para la supervisión de grupos asegu-

radores o de entidades que operan como parte de grupos y/o conglomerados financieros.

La supervisión de grupos aseguradores de entidades que operan como parte de grupos y/o conglomerados financieros implica que las mismas modifican su perfil de riesgo, su posición financiera y tal vez su estrategia de negocios. Es por ello que es de vital importancia su evaluación y supervisión.



Resultados de gestión

· Creación del área

Coordinación de Asuntos Internacionales y Regionales mediante Resolución N°37.465 del 03/04/2013.

· Asistencia del Banco Mundial

Febrero 2013: Del 16 al 26 de Febrero de 2013, el Banco Mundial realizó una visita a la Argentina con motivo de iniciar una asistencia técnica a la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN) en 3 áreas que fueron identificadas específicamente en el Plan Estratégico para la Industria Aseguradora (PlaNeS 2012-2020) dado que necesitaban de especial atención:

- a) Supervisión basada en riesgos.
- b) Mejora en la supervisión de grupos.
- c) Aumento de la transparencia del sector seguros.

Presentaciones detalladas sobre el mercado asegurador argentino y el estado de las áreas antes mencionadas fueron hechas a los consultores del Banco Mundial por diversos profesionales de la SSN, el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas de la Nación (MECON) y consultores externos argentinos designados para el proyecto.

Agosto 2013

Con el objeto de seguir profundizando los fines estratégicos de mercado relativos a la sustentabilidad, rentabilidad y solvencia del sector, comprometidos en el PlaNeS 2012-2020, se coordinó una segunda visita por parte del equipo técnico del Banco Mundial, la cual dio inicio el 26 de agosto. Según lo convenido con el organismo internacional, la visita se centró principalmente en aspectos de solvencia y supervisión basada en riesgos. Sin embargo, se trataron otros aspectos que se consideran fundamentales para poder cumplir con los objetivos planteados.

Como parte del cronograma establecido para esta misión y manifestando la voluntad de la Superintendencia de Seguros de la Nación de dialogar activamente con todos los actores sociales y del mercado, articulando intereses sectoriales, se solicitó la participación, en diversas reuniones específicas, de referentes del mercado, principalmente, cámaras de los diversos ramos del seguro, a fin de poder compartir un análisis de la situación actual del sector, así como los próximos pasos establecidos en

el marco de PlaNeS que permitirán avanzar hacia una consolidación del mercado asegurador argentino.

La visita contó con la presencia de funcionarios del Ministerio de Economía v Finanzas Públicas de la Nación. Cabe destacar también que en esta oportunidad la asistencia técnica incluyó la participación de la Sra. Astrid Jacobo Sánchez. Directora de Vigilancia en la Comisión Nacional de Seguros y Finanzas de México y el Sr. Elder Vieira Salles, Coordinador General de Monitoreo de Solvencia de la Superintendencia de Seguros Privados de Brasil, quienes aportaron su experiencia en relación a los temas tratados.

 Participación en la modificación de normativa vigente relacionada con la autorización de compañías a operar en el mercado de seguros.

Se desarrollaron reuniones, junto con la Gerencia de Autorizaciones y Registros y las distintas gerencias de la Superintendencia de Seguros de la Nación con el objetivo de actualizar la normativa que modificó el punto 7 del RGAA. Esta normativa está en línea con las mejores prácticas y estándares nacionales e internacionales.

- Generación de nuevas alianzas con otros organismos supervisores de la región y firma de convenios:
- Memorándum de entendimiento. firmado con la Superintendencia de Seguros de Brasil.
- Memorándum de entendimiento próximo a la firma con la Comisión Na-

cional de Seguros y Fianzas de México.

- Gestión de firma de memorándum de entendimiento con la Superintendencia de Servicios Financieros de Uruguay.
- Gestión de firma de memorándum de entendimiento con la Autoridad de Fiscalización v Control de Pensiones de Bolivia.
- Participación en reuniones internacionales de supervisores fomentando una más avanzada supervisión de grupos
 - Mapfre
 - QBE
 - BNP

Cabe mencionar que se llevaron a cabo reuniones con el Banco Central de la República Argentina (BCRA) con el obietivo de considerar cuáles fueron los lineamientos que llevó a cabo dicho organismo en relación a la Supervisión de grupos.

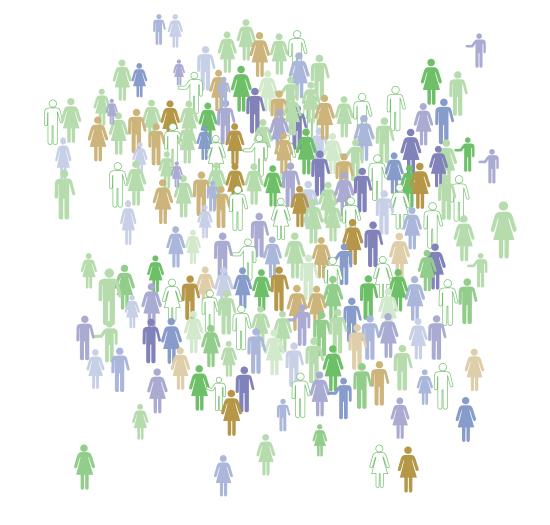
· Participación de seminarios internacionales para adquirir conocimientos y experiencias en la región y en el ámbito internacional.

Beneficios e impacto en el sector

· La creación de la Coordinación de Asuntos Internacionales y Regionales en el marco de la SSN permite mantener al organismo en línea con la normativa y procedimientos de la región y el ámbito internacional. Esta decisión le permite garantizar al asegurado y al sector empresarial un organismo fortalecido, actualizado y moderno en cuanto a la supervisión del mercado de seguros. Asimismo. las asistencias técnicas que la Superintendencia de Seguros de la Nación lleva a cabo con organismos internacionales en eies que tienen su impacto en el mediano y largo plazo. A su vez, se fomenta la mayor participación en los foros regionales e internacionales y por lo tanto, dicho accionar permite centrar a la Argentina en una posición de voz y voto sobre los principios de regulación en la actividad aseguradora y reaseguradora.

Próximos pasos

- · Se continuará con la gestión de firma y profundización de acuerdos con otros organismos de la región y del mundo.
- Se profundizará la participación en los distintos foros regionales e internacionales activamente.
- Se analizarán continuamente las mejores prácticas mundiales para evaluar su aplicación en nuestro país.
- Se promocionará la participación en reuniones de supervisores con el fin de lograr una efectiva supervisión del grupo.
- Se promoverá que los proyectos normativos impulsados desde la SSN estén acordes con altos estándares internacionales.



Capítulo 4

Capítulo 4

La línea de vida del Plan Nacional Estratégico del Seguro 2012-2020

A continuación, de manera sintética se detallan las principales actividades que trazaron la trayectoria del Plan Estratégico, desde la formulación global del proyecto en diciembre de 2011, su lanzamiento en octubre de 2012 por la Presidenta de la Nación, Doctora Cristina Fernández de Kirchner en el Museo del Bicentenario, hasta el proceso actual de implementación del PlaNeS.



Formulación global del proyecto Plan Nacional Estratégico del Seguro-Pla-NeS 2012

Esbozo de los primeros lineamientos por parte del Superintendente de Seguros de la Nación, Lic. Juan. A. Bontempo, por indicación de la Presidenta de la Nación, Doctora Cristina Fernández de Kirchner.



Presentación oficial del PlaNeS 2012 -2020 con presencia de la Sra. Presidenta de la Nación Dra. Cristina Fernández de Kirchner y el Dr. Hernán Gaspar Lorenzino, Ministro de Economía y Finanzas Públicas de la Nación, en el Museo del Bicentenario.

Evento multitudinario que consagró una oportunidad histórica de viabilizar la implementación de un Plan Estratégico Nacional para el sector seguros.



Puesta en marcha del programa de implementación de PlaNeS

Inicio del programa implementación del PlaNeS. Contempla la puesta en marcha de la planificación trianual de todas las políticas del PlaNeS agrupadas en 13 áreas de trabajo, y su seguimiento y monitoreo mediante la ejecución de actividades y tareas.



Primera jornada de PlaNeS y nuevo marco normativo para la actividad aseguradora y reaseguradora

Presentación a las cámaras, asociaciones y entidades gremiales participantes del sector la planificación de la nueva etapa de implementación del PlaNeS y compartir los lineamientos del nuevo marco normativo para la actividad. El abordaje del nuevo marco normativo -a cargo del equipo técnico de la SSN- se realizó mediante 5 grandes ejes: 1) Contrato de seguro, 2) Judicialización, 3) Reaseguro, 4) Solvencia, 5) Intermediarios y auxiliares.

01.Dic.11

22.Oct.12

02.Ene.13

22.Feb.13

Talleres permanentes de seguimiento







Primera reunión con asociaciones de consumidores

En el marco de los fines estratégicos de mercado relativos a la sustentabilidad y solvencia del sector seguros y de la profundización de la cultura de los derechos e intereses de los asegurados/ usuarios, la SSN convocó a las asociaciones de consumidores a participar de una agenda de encuentros con la finalidad de comenzar a recibir opiniones y sugerencias para incorporar nuevas perspectivas al proceso de análisis, modificación y actualización del marco normativo del mercado asegurador vigente.



Segunda jornada de PlaNeS y nuevo marco normativo para la actividad aseguradora y reaseguradora

Profundización de los principales lineamientos y fundamentos de los ejes del nuevo marco normativo, y análisis colectivo de los aportes realizados por las organizaciones participantes para avanzar en la visión compartida del nuevo marco legal del sector. Presentación de la conformación de las mesas de trabajo -con sus respectivos responsables y organizaciones integrantes- como espacio institucionalizado de participación de todos los actores con el objetivo de trabajar en pos de la búsqueda de acuerdos y construcción de consensos en la concreción de políticas destinadas a incrementar las potencialidades del sector.



Presentación PlaNeS en Uruguay

Exposición de una síntesis de la trayectoria del Plan Nacional Estratégico del Seguro PlaNeS 2012-2020 en el marco del XI Congreso Regional COPA-PROSE: Confederación Panamericana de Productores de Seguros.



Jornada de avances en la implementación del PlaNeS

Presentación a los miembros de la SSN, las áreas de trabajo que llevan adelante el proceso de implementación de las políticas formuladas en el Plan Nacional Estratégico del Seguro 2012-2020, sus objetivos prioritarios y los avances logrados, a través de un circuito compuesto por 12 estaciones, las cuales fueron visitadas por diferentes grupos en forma simultánea, mediante un itinerario asignado previamente.

19.Mar.13

22.Mar.13

10.Abri.13

25.Abr.13



Implementación PlaNeS. Mesa de trabajo área consolidación del mercado reasegurador local

Reunión de apertura de la mesa de trabajo área consolidación del mercado reasegurador local, con representantes de cámaras, asociaciones, federaciones y entidades gremiales del sector que manifestaron expresamente su compromiso de participación en este ámbito específico. Este primer encuentro tuvo como finalidad la presentación general del área, sus responsables y equipo de trabajo, como así también las líneas estratégicas y politicas correspondientes.

Implementación PlaNeS. Mesa de trabajo área fortalecimiento de controles y supervisión

Reunión de apertura de la mesa de trabajo - presentación general del área, sus responsables y equipo de trabajo, como así también las líneas estratégicas y políticas correspondientes.





Implementación PlaNeS. Mesa de trabajo área desarrollo del mercado asegurador

Reunión de apertura de la mesa de trabajo desarrollo del mercado asegurador, con cámaras, asociaciones, federaciones y entidades gremiales del sector que manifestaron expresamente su compromiso de participación en este ámbito específico. Este primer encuentro tuvo como finalidad la presentación general del área, sus responsables y equipo de trabajo, como así también las líneas estratégicas y políticas correspondientes.





Segunda reunión con asociaciones de consumidores

Continuación del trabajo iniciado en la primera reunión con los representantes de las asociaciones de consumidores, en relación al relevamiento de opiniones y sugerencias para incorporar nuevas perspectivas al proceso de análisis, modificación y actualización del marco normativo del mercado asegurador vigente.



Presentación PlaNeS en Mendoza

Se realizó en la Universidad Nacional de Cuyo - Campus de la Facultad de Ciencias Económicas. Exposición de una síntesis de la trayectoria del Plan Nacional Estratégico del Seguro PlaNeS -2012-2020. Dinámica de trabajo grupal para la generación de aportes al proceso de implementación del Plan Estratégico.

07.May.13

08.May.13

08.May.13





trabajo área solvencia - modelo de trabajo área responsabilidad social gestión de riesgo

Implementación PlaNeS. Mesa de Implementación PlaNeS. Mesa de

Reunión de apertura de cada una de las mesas de trabajo con representantes de cámaras, asociaciones, federaciones y entidades gremiales del sector que manifestaron expresamente su compromiso de participación en este ámbito específi-



Implementación PlaNeS. Mesas de trabajo áreas defensa del asegurado y cultura aseguradora

Implementación PlaNeS. Mesa de trabajo área profesionalización de productores

Este primer encuentro tuvo como finalidad la presentación general del área, sus responsables y equipo de trabajo, como así también las líneas estratégicas y políticas correspondientes.





Tercera reunión con asociaciones de consumidores

Profundización y avances respecto al trabajo iniciado en las primeras reuniones con los representantes de las asociaciones de consumidores, para incorporar nuevas perspectivas al proceso de análisis, modificación y actualización del marco normativo del mercado asegurador vigente.



Implementación PlaNeS. Mesa de trabajo área fortalecimiento de controles y supervisión

2º Reunión - Presentación de los ejes centrales sobre los que trabaja la Coordinación antifraude de seguros y analizar los aportes recibidos por parte de los actores participantes.





Implementación PlaNeS. Mesa de trabajo área desarrollo del mercado asegurado

2º Reunión - Presentación de propuestas de nuevos productos: Seguro automotor e integral de colegios.





Implementación PlaNeS. Mesa de trabajo área defensa del asegurado y área cultura aseguradora

2º Reunión. Iniciar la mesa de trabajo de las áreas de defensa del asegurado (presentar la nueva resolución 37.588) y cultura aseguradora (compartir los bocetos de los nuevos materiales gráficos).

Implementación PlaNeS. Mesa de trabajo área responsabilidad social

2º Reunión. Informar acciones puntuales a implementar respecto a RS. Diagnóstico de RS en el mercado asegurador.

05.Jun.13

12.Jun.13

14.Jun.13





Implementación PlaNeS. Mesa de trabajo área profesionalización de productores

2º Reunión. Consultar sobre ejes clave derivados de líneas estratégicas del área. Informar los avances logrados en el área.







Implementación PlaNeS. Mesa de trabajo áreas desarrollo del mercado asegurador y área solvencia modelo de gestión de riesgo

Propuesta de diseño de un plan de trabajo para cumplir con los objetivos de PlaNeS en lo referente al sector de transporte público de pasajeros.

Implementación PlaNeS. Mesa de trabajo área consolidación del mercado reasegurador local

2º Reunión - Presentación de los ejes centrales del área y analizar los aportes recibidos por parte de los actores participantes.



Evento PlaNeS en Salta

Tuvo lugar en el marco del Foro Nacional de Seguros - Salta 2013 organizado por la Asociación de Productores Asesores de Seguros de Salta y la Federación de Asociaciones de Productores Asesores de Seguros de Argentina (FAPASA). Actividad de participación grupal para la generación de aportes al proceso de implementación del Plan Estratégico del PlaNeS en el marco del Foro Nacional del Seguro.



Tercera jornada de PlaNeS y nuevo marco normativo para la actividad aseguradora y reaseguradora

Avances en la generación de aportes para enriquecer el proceso de construcción del nuevo marco normativo a partir del análisis colectivo. Temas clave abordados: Suspensión de cobertura – plazo de gracia, rescisión y oferta motivada.

17.Jun.13

18.Jun.13

19.Jun.13









Implementación PlaNeS. Mesa de trabajo área solvencia - modelo de gestión de riesgo

Propuesta de armado de plan de trabajo para cumplir con los objetivos de PlaNeS en lo referente reservas, primas, capital basado en riesgo, NIIF e inciso k.



Implementación PlaNeS. Mesa de trabajo área fortalecimiento de controles y supervisión

3º Reunión - Presentación de los ejes centrales sobre los que trabaja la Coordinación antifraude de seguro. Analizar la actualización y mejora del cuestionario de la Comunicación SSN Nº 2826. Ampliación del sistema IRIS. Trabajo sobre el nuevo procedimiento de control interno y las buenas prácticas.

Tercera jornada de PlaNeS y nuevo marco normativo para la actividad aseguradora y reaseguradora

Abordaje de temas pendientes de la tercera jornada de PlaNeS y nuevo marco normativo a partir del análisis colectivo. Temas clave abordados: Acción directa, culpa grave y prescripción.



Implementación PlaNeS. Mesa de trabajo áreas consolidación del mercado reasegurador local y área solvencia - modelo de gestión de riesgo

Análisis del tema solvencia en el mercado reasegurador.



Cuarta reunión con asociaciones de consumidores

Orientación y Asistencia al Asegurado (DOAA) en base a los siguientes ejes: Difusión de procedimientos, recepción de denuncias y reclamos de terceros damnificados. Fortalecimiento del DOAA, relación entre el DOAA y el responsable de cada aseguradora, Resolución 37.588 ampliatoria de la 35.840: Creación del DOAA más Servicio de Atención al Asegurado (SAA).

28.Jun.13



1.Jul.13

17.Jul.13







Implementación PlaNeS. Mesa de trabajo área desarrollo del mercado asegurador

3º Reunión - Seguro integral para colegios, seguro para espectáculos públicos y presentación de propuesta de productos con condiciones uniformes y homogéneas - vehículos automotores y/o remolcados.



Cuarta jornada de PlaNeS y nuevo marco normativo para la actividad aseguradora y reaseguradora - primera parte

Avances en la generación de aportes para enriquecer el proceso de construcción del nuevo marco normativo a partir del análisis colectivo. Temas clave abordados: Fondos de garantía - seguros obligatorios - eventos catastróficos naturales.



Implementación PlaNeS. Mesa de trabajo área desarrollo del mercado asegurador

4º Reunión - Informar y consensuar aspectos de las condiciones contractuales del seguro del transporte público de pasajeros.



Evento PlaNeS en Córdoba

Se desarrolló en el Centro de Convenciones del Dinosaurio Mall. Exposición de una síntesis de la trayectoria del Plan Nacional Estratégico del Seguro PlaNeS 2012-2020. Dinámica de trabajo grupal para la generación de aportes al proceso de implementación del Plan Estratégico.

25.Jul.13

31.Jul.13

02.Ago.13

06.Ago.13







Implementación PlaNeS. Mesa de trabajo área fortalecimiento de controles y supervisión

4º Reunión - Presentar los ejes centrales sobre los que trabaja la Coordinación antifraude de seguro. Analizar la actualización y mejora del cuestionario de la Comunicación SSN Nº 2826. Ampliar el sistema IRIS. Trabajar sobre el nuevo procedimiento de control interno y las buenas prácticas.



Evento PlaNeS en La Plata

Se llevó a cabo en el Pasaje Dardo Rocha - predio de la Municipalidad de la Ciudad de la Plata. Exposición de una síntesis de la trayectoria del Plan Nacional Estratégico del Seguro PlaNeS 2012-2020. Dinámica de trabajo grupal para la generación de aportes al proceso de implementación del Plan Estratégico.



gunda parte

Cuarta jornada de PlaNeS y nuevo marco normativo para la actividad aseguradora y reaseguradora - se-

Abordaje de temas pendientes de la cuarta jornada - primera parte del nuevo marco normativo a partir del análisis colectivo. Temas clave abordados: Intermediarios: productores (facultades y responsabilidades), y agentes institorios, régimen de publicidad.



Implementación PlaNeS. Mesa de trabajo área solvencia - modelo de gestión de riesgo

Abordaje de los ejes temáticos régimen de alícuotas y de reservas con representantes de ART, miembros de la UART.

08.Ago13

09.Ago.13

14.Ago.13

15.Ago.13





Jornada interna de sensibilización en responsabilidad social con la participación de la Subsecretaría de Responsabilidad Social (SsRS) del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación



Quinta reunión con asociaciones de consumidores

Abordaje de los ejes temáticos: Productores - asesores, percepción de primas y recepción de denuncias de siniestros. Agentes institorios.





Evento PlaNeS en San Justo





Evento PlaNeS en CABA



Exposición de una síntesis de la trayectoria del Plan Nacional Estratégico del Seguro PlaNeS 2012-2020. Dinámica de trabajo grupal para la generación de aportes al proceso de implementación del Plan Estratégico.



Sexta reunión con asociaciones de consumidores

Abordaje de los ejes temáticos: a) Incorporación de la Ley de Defensa del Consumidor a los Contratos de Seguros: Resolución SSN Nº 35.614 - incorporación de la Ley de Defensa del Consumidor como premisa básica en la protección del asegurado consumidor de seguro, b) Revisión de condiciones contractuales: Elaboración y actualización de las condiciones contractuales de las distintas coberturas asegurativas. c) Homogenización de coberturas: Establecimiento de pautas mínimas y/o homogéneas para las condiciones técnicas contractuales de las coberturas de contratación masiva o de seguros obligatorios. d) Fondos de garantía para seguros obligatorios.



Evento PlaNeS en Misiones

01.Oct.13



Programa de monitoreo de la implementación del PlaNeS 2012-2020: Taller de seguimiento

Espacio de comunicación, intercambio y sinergia entre las áreas, colegas y autoridades de la SSN para favorecer la retroalimentación permanente de este proceso. Cada responsable de área presenta los avances alcanzados, contemplados en los informes de seguimiento y monitoreo del PlaNeS.



