



**República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional**  
AÑO DE LA RECONSTRUCCIÓN DE LA NACIÓN ARGENTINA

**Resolución**

**Número:**

**Referencia:** EX-2021-122191563-APN-GA#SSN - LINEAMIENTOS PARA LA PUBLICIDAD, CARTELERÍA, PÁGINA WEB Y APLICACIONES MÓVILES

---

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

CONSIDERANDO:

Que la Ley N° 20.091 confiere a esta SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN facultades de control y supervisión de la actividad aseguradora y reaseguradora.

Que este Organismo tiene entre sus objetivos constituir una Administración Pública al servicio del ciudadano en un marco de eficiencia, eficacia y calidad en la prestación de servicios.

Que ello supone, entre otros extremos, armonizar el marco normativo inherente a dicha actividad con el resto del ordenamiento jurídico, en aras de resguardar los intereses de los asegurados y propiciar el buen funcionamiento de aquella.

Que la Resolución N° 316 de fecha 22 de mayo de 2018 de la ex SECRETARIA DE COMERCIO del ex MINISTERIO DE PRODUCCIÓN estableció que “...los proveedores de servicios que posean páginas web y cuya actividad económica se encuentra enumerada en el Anexo (...) deberán tener, a simple vista y en el primer acceso, el link mediante el cual el consumidor podrá solicitar la baja del servicio contratado, en los términos del Artículo 10 ter de la Ley N° 24.240. (...) Asimismo, al momento de hacer uso del “botón de baja”, el proveedor no podrá requerir al consumidor registración previa ni ningún otro trámite...”.

Que, por su parte, a través de la Disposición DI-2021-357-APN-DNDCYAC#MDP, de fecha 26 de mayo, la DIRECCIÓN NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ARBITRAJE DEL CONSUMO incorporó a los “Servicios de seguros” al Anexo de la citada Resolución N° 316.

Que habida cuenta de ello, y dada la competencia exclusiva y excluyente que la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN posee en materia aseguradora -y las particularidades técnicas de la actividad-, se considera oportuno reglamentar el mecanismo de rescisión de las pólizas de seguros a través del aludido “botón de baja”, de conformidad con lo establecido por la normativa precedentemente citada.

Que la Gerencia de Asuntos Institucionales y Relaciones Internacionales se ha expedido en lo que resulta materia de su competencia.

Que la Gerencia de Asuntos Jurídicos ha dictaminado en las presentes actuaciones.

Que la presente se dicta en uso de las facultades previstas en el artículo 67 de la Ley N° 20.091.

Por ello,

## EL SUPERINTENDENTE DE SEGUROS DE LA NACIÓN

### RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Sustitúyase el apartado 2) de los “Lineamientos para la Publicidad y Cartelería” obrantes en el Anexo II de la Resolución RESOL-2024-360-APN-SSN#MEC de fecha 5 de agosto, por el siguiente:

#### “2) PÁGINA WEB INSTITUCIONAL Y APLICACIONES MÓVILES

Las aseguradoras que empleen medios electrónicos para la comercialización deberán incluir, de manera fácilmente visible, tanto en el inicio de su página web como en su aplicación: la opción de solicitud de baja de póliza e información acerca de la forma de requerir copia de la póliza u otra documentación contractual y el procedimiento para efectuar una denuncia de siniestro. El mencionado mecanismo de solicitud de rescisión del contrato deberá estar disponible, obligatoriamente, para las pólizas que fueran contratadas a través de medios electrónicos y que correspondan a las ramas: Automotores, Motovehículos, Combinado Familiar e Integral, Robo y Riesgos Similares, Otros Riesgos de Daños Patrimoniales y Accidentes Personales.

En la portada de la página web institucional de las entidades aseguradoras, con excepción de las Aseguradoras de Riesgos de Trabajo (ART), se deberá incluir en forma actualizada, destacada y visible en el pie de página la mención sobre la existencia del Servicio de Atención al Asegurado, detallando la siguiente información:

“La entidad aseguradora dispone de un Servicio de Atención al Asegurado que atenderá las consultas y reclamos que presenten los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios y/o derechohabientes.

- RESPONSABLE (apellido y nombre)
- SUPLENTE (apellido y nombre)
- TELÉFONO / INTERNO
- CORREO ELECTRÓNICO O ENLACE A FORMULARIO DE RECLAMO EN SU SITIO WEB
- N° DE INSCRIPCIÓN DE LA COMPAÑÍA ANTE LA SSN”

En caso de reclamo ante la entidad aseguradora no resuelto o desestimado, podrá denunciarlo a través de [www.argentina.gob.ar/ssn](http://www.argentina.gob.ar/ssn).”.

ARTÍCULO 2°.- Comuníquese, publíquese, dese a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y archívese.

