INICIATIVA QUE ADICIONA AL ARTÍCULO 80 BIS DE LA LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGUROS, PARA GARANTIZAR SERVICIOS EFICIENTES Y TRANSPARENTES A LOS CLIENTES, A CARGO DEL DIPUTADO EDUARDO CASTILLO LÓPEZ, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DE MORENA.

El que suscribe, diputado federal Eduardo Castillo López, integrante del Grupo Parlamentario de Morena en la LXVI Legislatura del Congreso de la Unión, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 71, fracción II y 72 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como en los artículos 6, numeral 1; 77, numeral I; y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, somete a consideración de esta honorable soberanía la siguiente iniciativa con proyecto de decreto que reforma al artículo 80 Bis de la Ley sobre el Contrato de Seguros para Garantizar Servicios Eficientes y Transparentes a los Clientes.

Exposición de Motivos

La propuesta de adición del artículo 80 bis de la Ley sobre el Contrato de Seguro, tiene como objetivo mejorar la calidad del servicio que las aseguradoras ofrecen a sus clientes, buscando asegurar que el acceso y la atención en el sector asegurador sea eficiente, accesible, y transparente. Los puntos clave de esta propuesta abordan áreas críticas para garantizar la confianza y protección de los usuarios frente a las aseguradoras, además de fomentar la competencia leal y la mejora continua en el sector.

Al establecer un plazo máximo de 15 días hábiles para atender solicitudes, reclamaciones o trámites, especialmente en situaciones de emergencia, se busca que las aseguradoras respondan con eficacia y celeridad ante las necesidades de sus clientes. Este enfoque es crucial en un sector como el asegurador, donde los clientes pueden encontrarse en situaciones de vulnerabilidad que requieren una respuesta inmediata.

Simplificar los procedimientos administrativos y eliminar requisitos innecesarios tiene el objetivo de facilitar la experiencia del cliente, reduciendo barreras burocráticas y mejorando la eficiencia en el manejo de trámites. Al habilitar plataformas digitales y canales presenciales, se busca que los usuarios puedan acceder a los servicios de manera más flexible, adaptándose a las diversas necesidades y contextos de los clientes.

Garantizar la transparencia y evitar cláusulas abusivas es fundamental para proteger los derechos de los consumidores. La claridad y comprensión en los contratos son esenciales para que los asegurados entiendan sus derechos y obligaciones, evitando situaciones de desinformación o abuso por parte de las aseguradoras.

El establecimiento de mecanismos gratuitos y eficaces para resolver quejas e inconformidades, con un plazo de resolución de 10 días hábiles, responde a la necesidad de generar un ambiente de confianza y protección para los clientes. Las aseguradoras deben ser responsables de atender y resolver los problemas de sus clientes de manera oportuna, asegurando que los derechos de los asegurados sean respetados.

Una de las ventajas clave de la propuesta es que fomenta un entorno de competencia leal entre las aseguradoras. Al garantizar que todas las empresas operen bajo los mismos

estándares de transparencia, atención al cliente y eficiencia en el manejo de trámites, se crea un mercado más dinámico y competitivo. Esto no solo beneficia a los consumidores al ofrecerles un mayor abanico de opciones, sino que también impulsa la mejora constante de los servicios, ya que las aseguradoras deberán adaptarse y evolucionar para satisfacer las crecientes demandas de los clientes.

El fortalecimiento de los mecanismos para garantizar que los consumidores reciban información clara, precisa y accesible sobre los productos y servicios de las aseguradoras es esencial. Esta propuesta también incluye la creación de campañas de educación financiera y de seguros, con el fin de que los asegurados comprendan mejor las coberturas que adquieren y las condiciones que implican. De esta manera, se promueve una relación más transparente entre las aseguradoras y sus clientes, reduciendo el riesgo de malentendidos o disputas.

La digitalización juega un papel crucial en la modernización del sector asegurador. Al fomentar el uso de plataformas digitales eficientes, las aseguradoras pueden ofrecer a los clientes una experiencia más ágil y conveniente. Esto no solo permite una mayor accesibilidad, sino que también mejora la trazabilidad y el seguimiento de los trámites, lo que reduce los tiempos de espera y mejora la satisfacción del cliente.

La propuesta también impulsa la adopción de nuevas tecnologías que permitan a las aseguradoras innovar en productos y servicios, adaptándose a las necesidades cambiantes del mercado.

La propuesta subraya la importancia de que las aseguradoras actúen con especial diligencia y sensibilidad en situaciones de emergencia. En eventos como desastres naturales, accidentes graves o problemas de salud inesperados, los asegurados necesitan respuestas rápidas y efectivas. Establecer plazos claros y procedimientos ágiles para el manejo de estos casos urgentes es fundamental para garantizar que los clientes reciban el apoyo necesario en momentos críticos. Este enfoque también refleja un compromiso con la responsabilidad social empresarial, dado que las aseguradoras tienen un papel importante en la recuperación y el bienestar de la sociedad.

Además de las sanciones para las aseguradoras que incumplan la ley, la propuesta también refuerza la necesidad de un sistema de supervisión robusto y eficiente. Un organismo regulador con capacidad para monitorear las prácticas de las aseguradoras y asegurar que cumplan con los estándares establecidos será clave para mantener la confianza del público. La implementación de auditorías periódicas y la creación de una red de denuncia accesible para los usuarios contribuirán a fortalecer la integridad del sector asegurador.

La propuesta también contempla medidas para asegurar que los seguros sean accesibles para toda la población, independientemente de su condición económica o social. Esto incluye el diseño de productos más flexibles y adecuados para diversos segmentos de la sociedad, tales como seguros para personas de bajos ingresos o para grupos vulnerables. Con ello, se busca promover la inclusión financiera y aseguradora, permitiendo que más

personas se beneficien de los servicios del sector y tengan mayor acceso a la protección que los seguros ofrecen.

Estas adiciones refuerzan el propósito central de la propuesta, que es crear un entorno más justo, transparente y eficiente en el sector asegurador, con el fin de beneficiar tanto a los consumidores como a las aseguradoras y mejorar el sistema en su conjunto

Las sanciones proporcionales y la posibilidad de suspensión o revocación de permisos operativos ante el incumplimiento son medidas disuasorias necesarias para que las aseguradoras cumplan con los estándares de calidad y responsabilidad que se esperan de ellas. Esto también tiene como objetivo evitar que las aseguradoras operen sin una correcta supervisión, asegurando la integridad del sistema asegurador.

Con motivo de lo anterior se formula la presente iniciativa, misma que se expone en el siguiente cuadro comparativo:

Sistema de Información Legislativa de la Secretaría de Gobernación. **http://sil.gobernacion.gob.mx/portal**
Fuente: http://www.diputados.gob.mx/

LEY DE CONTRATO DE SEGUROS	
TEXTO VIGENTE	**TEXTO PROPUESTO**
Artículo 80.- Igualmente responderá siempre que el siniestro se cause en cumplimiento de un deber de humanidad.	Artículo 80.- Igualmente responderá siempre que el siniestro se cause en cumplimiento de un deber de humanidad. **Artículo 80 bis.- Las aseguradoras estarán obligadas a garantizar un servicio eficiente, accesible y seguro para sus clientes, cumpliendo con las siguientes disposiciones:** **Toda solicitud, reclamación o trámite presentado por los clientes deberá ser atendido en un plazo máximo de 15 días hábiles, priorizando aquellos relacionados con emergencias o situaciones críticas.** **Los procedimientos administrativos deberán ser claros, simplificados y fáciles de comprender, eliminando requisitos innecesarios que puedan retrasar la atención. Se deberán habilitar tanto plataformas digitales como canales presenciales para facilitar el acceso a los servicios.** **Los contratos de seguros deberán garantizar la transparencia, evitar cláusulas abusivas y asegurar el respeto a los derechos de los clientes. Su redacción será clara y comprensible, conforme a las disposiciones legales vigentes.** **Las aseguradoras deberán establecer mecanismos efectivos y gratuitos para resolver quejas e inconformidades de sus clientes en un plazo no mayor a 10 días hábiles.** **El incumplimiento de estas disposiciones será sancionado con multas económicas proporcionales a la gravedad de la falta y, en casos de reincidencia, con la suspensión o revocación de los permisos para operar.**

Por lo antes expuesto, plenamente comprometidos con un estado democrático, sometemos a consideración de esta soberanía la siguiente iniciativa con proyecto de

Decreto por el que se reforma al artículo 80 Bis de la Ley sobre el Contrato de Seguros para garantizar servicios eficientes y transparentes a los clientes.

Único: Se reforma al artículo 80 bis de la Ley Sobre el Contrato de Seguros para garantizar servicios eficientes y transparentes a los clientes para quedar como sigue:

Artículo 80 Bis.- Las aseguradoras estarán obligadas a garantizar un servicio eficiente, accesible y seguro para sus clientes, cumpliendo con las siguientes disposiciones:

Toda solicitud, reclamación o trámite presentado por los clientes deberá ser atendido en un plazo máximo de 15 días hábiles, priorizando aquellos relacionados con emergencias o situaciones críticas.

Los procedimientos administrativos deberán ser claros, simplificados y fáciles de comprender, eliminando requisitos innecesarios que puedan retrasar la atención. Se deberán habilitar tanto plataformas digitales como canales presenciales para facilitar el acceso a los servicios.

Los contratos de seguros deberán garantizar la transparencia, evitar cláusulas abusivas y asegurar el respeto a los derechos de los clientes. Su redacción será clara y comprensible, conforme a las disposiciones legales vigentes.

Las aseguradoras deberán establecer mecanismos efectivos y gratuitos para resolver quejas e inconformidades de sus clientes en un plazo no mayor a 10 días hábiles.

El incumplimiento de estas disposiciones será sancionado con multas económicas proporcionales a la gravedad de la falta y, en casos de reincidencia, con la suspensión o revocación de los permisos para operar.

Transitorio
Único. -El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Referencias
Secretaria de Hacienda y Crédito Público. (2022). Potencial Del Sector Asegurador En México. P. 6-9

Palacio Legislativo de San Lázaro, a 8 de abril de 2025.

Diputado Eduardo Castillo López (rúbrica)