



Domiciliación de Primas sin Transmisión Efectiva de Fondos

Análisis Jurídico y Operativo para la Industria Aseguradora Mexicana

MARCO LEGAL · LCS · LISF · CONDUSEF

El Problema Estructural de la Domiciliación

La domiciliación bancaria como mecanismo de cobro de primas de seguro es ampliamente promovida por su practicidad y continuidad. Sin embargo, oculta una **vulnerabilidad estructural crítica**: el fallo en la cadena de transferencia de fondos cuando la cuenta del asegurado *sí cuenta con saldo disponible y suficiente*.

Esta situación genera tensión jurídica y operativa entre tres actores clave: el asegurado, el banco intermediario y la aseguradora, poniendo en riesgo la vigencia de la póliza por causas ajenas al contratante.

 El asegurado puede quedar desprotegido ante un siniestro, sin haber incurrido en morosidad real.

Tres Figuras en Tensión

01

Contrato de Seguro

Regido por la LCS. El pago puntual condiciona la vigencia de la cobertura.

02

Contrato Bancario

Apertura de cuenta y depósito entre el usuario y la institución financiera.

03

Convenio de Domiciliación

Mandato de cobro entre aseguradora, asegurado y banco adquirente/emisor.

El Conflicto Normativo Central

El núcleo del problema radica en el desfase entre contratos autónomos pero interrelacionados. Cuando el asegurado firma la autorización de cargo recurrente y mantiene fondos suficientes en la fecha de corte, **ha cumplido legalmente con la diligencia a su cargo**. La falla en la instrucción de cobro, la omisión del banco o el retardo en la dispersión constituyen un incumplimiento atribuible al mandatario financiero, no una falta de pago voluntaria del contratante.

Art. 40 LCS — Cesación Automática

A falta de pago dentro del plazo pactado, los efectos del contrato cesarán **automáticamente a las 12 horas del último día del plazo**. Su aplicación ciega ante fallos técnicos bancarios genera un conflicto de equidad jurídica.

Principio de Buena Fe y Pago Puesto a Disposición

La doctrina y jurisprudencia diferencian el incumplimiento voluntario de la **imposibilidad de acreditamiento por fallo en la red de pagos**. Si el asegurado prueba saldo suficiente y autorización vigente, los tribunales tienden a proteger la vigencia de la póliza.

El Banco como Auxiliar en el Cobro

Principio Jurídico Clave

El asegurado que mantiene saldo suficiente y ha otorgado mandato de cobro válido **ha cumplido su obligación de pago** ante la ley.

La responsabilidad por el fallo operativo recae en el **intermediario financiero**, no en el contratante.

En el ámbito de controversias ante la **CONDUSEF** o tribunales federales, la interrogante central es: ¿afecta la cesación automática al asegurado si este acredita saldo suficiente en la fecha de cobro programada?

La respuesta jurídica emergente reconoce que el banco actúa como **mandatario o auxiliar en el cobro**. Su omisión en procesar la orden o su retardo en la dispersión de fondos no puede trasladarse al asegurado como incumplimiento propio.

- ❏ El asegurado debe verificar que el cargo aparezca reflejado en su estado de cuenta bancario correspondiente al periodo de cobro.

Cuadro Comparativo de Escenarios de Cobro Domiciliado

La correcta identificación del escenario de fallo determina la responsabilidad legal y el tratamiento operativo aplicable en cada caso.

Variable	Escenario A: Banco no procesa (con saldo)	Escenario B: Banco procesa, aseguradora no aplica	Escenario C: Falta de saldo real
Causa Raíz	Falla en compensación bancaria, rechazo erróneo ("falso positivo") o caducidad de instrucción.	Error en motor de conciliación o fallo de interfaz en cuenta concentradora de la aseguradora.	Fondos insuficientes en la fecha de cobro acordada.
Carga de Prueba	Estado de cuenta bancario con saldo disponible ininterrumpido en las fechas de intento de cobro.	Comprobante de cargo reflejado en estado de cuenta del cliente.	Estado de cuenta con saldo inferior a la prima o reporte formal de rechazo por fondos insuficientes.
Estatus Legal	Contingente. Alto riesgo de litigio ante siniestro.	Vigente. El cargo surte efectos liberatorios conforme a la normatividad financiera.	Suspendida/Cesada. Art. 40 LCS aplicable.
Responsable	Institución Financiera Emisora / Procesador de pagos.	Área de Operaciones / Tesorería de la Aseguradora.	Contratante / Asegurado.

Impacto en Siniestralidad y Exposición de la Aseguradora

El verdadero problema de esta disfunción se manifiesta cuando ocurre un **siniestro catastrófico durante el periodo de suspensión aparente** de la póliza. Las consecuencias para la aseguradora son graves en dos dimensiones:

Rechazo Indebido de Siniestro

Si el área de reclamaciones cancela la póliza por "falta de pago" sin verificar el saldo del asegurado, la aseguradora se expone a rescisión del contrato, reclamo de **indemnización por mora (Art. 276 LISF)** y sanciones administrativas ante la CNSF.

Carga Procesal Invertida

Corresponderá a la compañía demostrar que realizó los **reintentos de cobro normativos** e informó oportunamente al contratante sobre el rechazo bancario, concediéndole la oportunidad de subsanar el pago por un medio alternativo.

Recomendación 1: Protocolo de Smart Retries y Notificación

Protocolo de Reintento Automatizado

01

Primer intento fallido

Sistema registra el código de respuesta del banco emisor.

02

Reintento en 24–48 hrs

Proceso automatizado ejecuta nuevo intento de cobro sin intervención manual.

03

Notificación inmediata

SMS, correo electrónico y portal de cliente alertan al asegurado del fallo de cobro.

04

Periodo contingente

Se concede plazo para pago directo en ventanilla o transferencia bancaria.

Establecer procesos automatizados de reintento de cobro (*smart retries*) es la primera línea de defensa operativa. De persistir el rechazo del banco —incluso si está catalogado como "falta de fondos" o "error de procesamiento"— la aseguradora debe **activar de inmediato una notificación multicanal** al contratante.

Este protocolo protege a la aseguradora frente a litigios, pues acredita que cumplió con su obligación de informar oportunamente y brindó al asegurado la posibilidad de subsanar el pago por medios alternativos antes de que la cobertura cesara.



El protocolo debe quedar documentado en bitácoras auditables y con marca de tiempo para su uso como prueba ante la CONDUSEF.

Recomendaciones 2 y 3: Marco Contractual y Tecnológico



Cláusulas en Condiciones Generales

Revisar la redacción contractual referente a la domiciliación para delimitar claramente la **responsabilidad de verificación del cargo** por parte del contratante, sin trasladar cargas operativas desproporcionadas que contravengan la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUDF).



Conciliación Automatizada y Trazabilidad

Fortalecer las arquitecturas de integración **API con bancos adquirentes** para obtener códigos de respuesta detallados. Es indispensable diferenciar operativamente entre un rechazo por "Cuenta Cancelada / Sin Fondos" y fallos técnicos del emisor como *Time Out* o error de red.



Trazabilidad en Tiempo Real

Implementar tableros de monitoreo en tiempo real que permitan al área de operaciones identificar patrones de rechazo masivo atribuibles a fallos sistémicos del procesador de pagos, distinguiéndolos de rechazos individuales por insolvencia del asegurado.

Recomendación 4: Directriz Interna de Ajuste y Atención de Siniestros

El área de **dictamen de siniestros** debe contar con una directriz institucional clara que impida la emisión de cartas de rechazo definitivas sin antes verificar el historial de domiciliación del asegurado.

→ Paso 1 — Solicitar Estado de Cuenta

Ante una póliza suspendida por falta de pago domiciliado en la fecha del siniestro, requerir al asegurado el estado de cuenta bancario correspondiente al periodo de cobro intentado.

→ Paso 2 — Verificar Saldo e Instrucción

Si el asegurado acredita saldo suficiente continuo y la vigencia de la instrucción de domiciliación durante la ventana de cobro, no procede la cesación de efectos por causa imputable al contratante.

→ Paso 3 — Cobro Extemporáneo y Cobertura

La aseguradora debe procesar el cobro extemporáneo y **otorgar cobertura al siniestro**, documentando el expediente conforme a los lineamientos de la CNSF para blindarse ante cualquier revisión regulatoria posterior.

Conclusión: Hacia un Modelo de Cobro Resiliente

La domiciliación de primas no puede seguir operando bajo la premisa de que la **falta de ingreso a las arcas de la aseguradora equivale automáticamente a negligencia o morosidad del cliente**. En un entorno transaccional interconectado pero no exento de fallos técnicos, el sector asegurador debe evolucionar.

Los modelos de cobro resilientes deben proteger la vigencia del contrato, prevenir el litigio y mantener intacta la confianza de los asegurados en la protección financiera que adquieren.

- ❏ La falla técnica bancaria no puede ser trasladada al asegurado que actuó de buena fe y mantuvo recursos disponibles.

Pilares del Modelo Resiliente



Smart Retries

Reintentos automáticos con notificación multicanal.



Marco Contractual

Cláusulas claras y equilibradas en condiciones generales.



Integración API

Trazabilidad en tiempo real con códigos de respuesta detallados.



Capacitación

Directriz interna para el área de dictamen de siniestros.