# El Gobierno ordena a aseguradoras agilizar bajas y reclamos online

**Boletín N°:**

Ago 19, 2025 ARGENTINA

La Superintendencia de Seguros de la Nación instruyó a las aseguradoras a mejorar los canales digitales de atención, para que los usuarios puedan realizar trámites.

Mediante una resolución de la Superintendencia de Seguros de la Nación, el gobierno intimó a las aseguradoras a incluir pestañas y botones directos para solicitar la baja a distintos servicios vía web o en sus aplicaciones móviles.

En esta oportunidad, el gobierno decidió regular e intimar a las aseguradoras a mejorar sus canales de atención, para que los beneficiario y usuarios puedan realizar distintos tipos de reclamos o pedir la baja de servicios, a través de canales digitales.

Según consta en la Resolución Sintetizada 435/2025, el mecanismo de solicitud de rescisión del contrato deberá estar disponible tanto para Automotores, Motovehículos, Combinado Familiar e Integral, Robo y Riesgos.

El Gobierno ordena a aseguradoras agilizar bajas y reclamos online

Además, el “Servicio de Atención al Cliente”, deberá incluir en forma actualizada, destacada y visible en el pie de página, la mención sobre la existencia del Servicio de Atención al Asegurado, para atender reclamos o saldar dudas sobre coberturas y servicios.

Lee la resolución completa:

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN

Resolución Sintetizada 435/2025

SINTESIS: RESOL-2025-435-APN-SSN#MEC Fecha: 12/08/2025

Visto el EX-2021-122191563- -APN-GA#SSN …Y CONSIDERANDO… EL SUPERINTENDENTE DE SEGUROS DE LA NACIÓN RESUELVE: ARTÍCULO 1º.- 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
- Nº 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.”.

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

Fdo. Guillermo PLATE – Superintendente de Seguros de la Nación.

---

## Fuente

**Fuente:** Memo

**Enlace:**
https://www.memo.com.ar/economia/el-gobierno-intima-a-las-aseguradoras-a-facilitar-solicitudes-de-baja-y-reclamos-en-sus-paginas-web/