

Estimaremos se sirvan dirigir sus escritos personalmente o por correo certificado con acuse de recibo a:

COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS.

DIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA CONTENCIOSA Y DE SANCIONES.

DIRECCIÓN DE SANCIONES Y RECURSOS.

SUBDIRECCIÓN DE SANCIONES.

Oficialía de Partes: Calle Fernando Villalpando No. 18, Col. Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, C.P. 01020, CDMX.

Tels. 57 24 76 51, 57 24 74 12 y 57 24 76 68

En caso de duda podrá consultar la información para la presentación de quejas contra ajustadores de seguros, que puede localizar en la siguiente ruta:

<https://www.gob.mx/tramites/ficha/quejas-contragentes/CNSF3269>

Actualizado: julio 2023

O bien a cualquiera de las Delegaciones Regionales de esta Comisión:

DELEGACIÓN REGIONAL JALISCO.

Calle Pedro Moreno No. 1677, Piso 7, local 1, Col. Americana,
C. P. 44160, Guadalajara, Jal. Tel. (33) 3630-5162,
(33) 3630-5159

DELEGACIÓN REGIONAL SONORA.

Paseo Río Sonora 205 y Galeana, Edif. 109°28´
Workspace Río, Piso 2, Locales 204 y 205, Col.
Proyecto Río Sonora, C.P. 83270, Hermosillo,
Sonora. Tel. (662) 212-0692, (662) 212-5393

DELEGACIÓN REGIONAL YUCATÁN.

Av. Prolongación Paseo de Montejo No. 33, Plaza
Península, Interior 3, 4º Piso, Local 2, Col. Benito
Juárez, C.P. 97119, Mérida, Yucatán. Tel. (999) 924-
4286

DELEGACIÓN REGIONAL NUEVO LEÓN.

Av. Lázaro Cárdenas No. 2424, Pte. Trébol Park,
Local 11, Col. Residencial San Agustín, C.P. 66206,
San Pedro Garza García, Nuevo León. Tel. (81)
1453-0655, (81) 8342-6581

DELEGACIÓN REGIONAL VERACRUZ.

Blvd. Adolfo Ruíz Cortínez No. 4750, local 311, 3er
nivel, Col. Mocambo esq. Barco Viejo, C.P. 94293,
Boca del Río, Veracruz. Tel. (229) 931-0376, (229)
931-2009



INSTRUCTIVO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS CONTRA AJUSTADORES DE SEGUROS, POR PARTE DE USUARIOS DE SUS SERVICIOS.

COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS

Esta Comisión es un Órgano Desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, el cual tiene dentro de sus atribuciones la de imponer sanciones administrativas a los ajustadores de seguros que incurran en conductas irregulares durante el desarrollo de su actividad.

I. BASE LEGAL Y REGLAMENTARIA

El procedimiento para atender las quejas contra ajustadores de seguros está establecido, entre otros, en los artículos 109, 111, 477, 478, 479, 485 y 489 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, 36 fracciones VIII y 38 del Reglamento Interior de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

II. PUEDEN PRESENTAR QUEJAS:

Las personas afectadas por la conducta de un ajustador de seguros en el ejercicio de su actividad como tal, debiendo precisar nombre, domicilio completo para oír y recibir notificaciones y el carácter con el que promueven (por su propio derecho, como representante u otro).

III. CONTENIDO DE LAS QUEJAS

En un escrito en formato libre, con firma autógrafa del interesado y, en su caso, del representante legal que promueva en su nombre, donde se señale un domicilio para oír y recibir notificaciones, deberán expresarse la o las conductas irregulares que se le atribuyen al ajustador de seguros, relatando de manera cronológica y circunstanciada los hechos tal como ocurrieron, precisando hasta donde sea posible, elementos como:

- 1.-** Nombre completo del ajustador de seguros.
- 2.-** Nombre de la empresa de seguros con la cual se contrató el seguro relacionado con el siniestro.
- 3.-** Datos de identificación de la póliza de seguro, como son: número de póliza, nombre del asegurado, vigencia y demás relevantes.
- 4.-** Datos de identificación del siniestro y demás circunstancias relevantes al mismo.
- 5.-** En caso de que el ajustador haya exigido alguna prestación al asegurado o beneficiario, señalar las circunstancias de tiempo, modo y lugar.
- 6.-** Afectación que, en su caso, haya resentido el usuario.
- 7.-** Cualquier otro hecho o circunstancia de tiempo, modo y lugar, de la irregularidad atribuida al ajustador de seguros.

IV. APOYO DE LAS QUEJAS

A efecto de comprobar la o las conductas irregulares que se imputan al ajustador de seguros, además de las precisiones expuestas, se deberá anexar a la queja, original o copia certificada de los documentos con que se cuente, que acrediten dichas irregularidades, según sea el caso, tales como:

- 1.-** Póliza del seguro y, en su caso, endosos.
- 2.-** Aviso de siniestro.
- 3.-** Documento que acredite que el ajustador exigió alguna prestación al asegurado o beneficiario y, en su caso, recibo de la entrega al ajustador de la prestación exigida.
- 4.-** Demás pruebas que acrediten la conducta irregular atribuida al ajustador, así como de sus circunstancias de tiempo, modo y lugar.
- 5.-** Documento que acredite, en su caso, la representación legal del promovente.

El procedimiento sancionador seguido en contra de los ajustadores de seguros tiene como finalidad el determinar las infracciones que cometan los mismos a las normas que regulan dicha actividad, por lo que para la mayor eficacia de dicho procedimiento, es importante anexe a su escrito de queja los elementos señalados en el presente instructivo, para eficientar el referido procedimiento, y en su caso imponer la sanción que proceda conforme a las disposiciones aplicables.

V. RESPUESTAS A PREGUNTAS FRECUENTES RELACIONADAS CON LAS QUEJAS CONTRA AJUSTADORES DE SEGUROS

De conformidad con las facultades conferidas a la CNSF, se pueden presentar quejas en contra de ajustadores de seguros, por conductas administrativas infractoras derivadas de sus actividades, a efecto de que se inicie procedimiento administrativo sancionador y, en su caso, se impongan las sanciones administrativas que correspondan.

1. ¿En qué consiste la actividad de un ajustador de seguros?

Para efectos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, artículo 109, se considera ajustador de seguros "...la persona designada por la Institución de Seguros, a quien ésta encomienda la evaluación en la que se establezcan las causas del siniestro y demás circunstancias que puedan influir en la determinación de la indemnización derivada de un contrato de seguro, con el propósito de que la Institución de Seguros cuente con los elementos necesarios para determinar la procedencia del siniestro y la propuesta de indemnización".

2. ¿Quién puede presentar una queja?

La persona afectada que tenga interés jurídico respecto de la infracción, por la conducta administrativa irregular de un ajustador, debiendo precisar nombre, domicilio completo para oír y recibir notificaciones y carácter con el que promueve (en caso de que la queja la presente un apoderado, deberá acompañar el testimonio notarial en original o copia certificada de éste), dicha queja deberá estar apoyada en pruebas documentales o elementos probatorios suficientes que hagan probable la infracción que se atribuya al ajustador.

3. ¿Cuáles son las principales irregularidades por las que se presenta queja en contra de un ajustador?

La Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, entre otros, prevé expresamente los siguientes supuestos de conductas infractoras:

"ARTÍCULO III.-...

II. La Comisión, previa audiencia de la parte interesada, podrá suspender el registro a que se refiere este precepto, durante un periodo de treinta días naturales a dos años, cuando el ajustador de seguros:

- a) Declare falsamente cualquier dato de los consignados en la solicitud presentada para obtener el registro como ajustador de seguros;
- b) Requiera al asegurado o beneficiario, cualquier prestación que no se encuentre legalmente justificada, aun cuando no se llegue a recibir, o
- c) Oculte información o proporcione datos falsos sobre las causas del siniestro y demás circunstancias que influyan en la determinación de la indemnización derivada de un contrato de seguro, y

III. La Comisión, previa audiencia de la parte interesada, podrá cancelar el registro a que se refiere este precepto, cuando el ajustador de seguros:

- a) Actúe dentro del territorio nacional como ajustador en operaciones de prohibidas en términos de los artículos 20 y 21 de esta Ley;
- b) Deje de satisfacer los requisitos que esta Ley exige para el otorgamiento del registro como ajustador de seguros relacionado con contratos de adhesión;
- c) Actúe como ajustador de seguros relacionado con contratos de adhesión, encontrándose suspendido el registro respectivo, o
- d) Incurra en alguna de las causales de suspensión, después de haber sido sancionado con suspensión del registro en dos ocasiones. "

4. ¿Cuál es la finalidad del procedimiento administrativo sancionador en contra de un ajustador?

La finalidad que se persigue con la instrucción del procedimiento sancionador en contra de los ajustadores y, en su caso, con la aplicación de las sanciones administrativas que resulten procedentes de conformidad con la Ley de Instituciones de Seguros y de fianzas, es la protección del interés público y procurar que esas actividades se desarrollen con apego a la normativa establecida.

5. ¿Se puede obtener del ajustador de seguros el pago del resarcimiento de daños y perjuicios a través del procedimiento administrativo sancionador?

La CNSF carece de competencia para obligar o compeler a los ajustadores, a pagar alguna cantidad por el resarcimiento de daños y perjuicios.

6. ¿Se puede conocer la resolución que se emita como resultado del procedimiento administrativo sancionador?

Respecto de las sanciones impuestas a ajustadores de seguros que se encuentran firmes se puede solicitar la resolución emitida mediante formulación de solicitud de acceso a la información pública gubernamental vía INAI (Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales), cuya página electrónica es <https://home.inai.org.mx/>

7. ¿Ante qué autoridades se pueden tramitar consultas, reclamaciones o demandas por incumplimiento de contratos de seguro?

Tratándose de asuntos relacionados con la interpretación de cláusulas de contratos de seguro o de disposiciones legales aplicables a los mismos y de reclamaciones por incumplimiento de esos contratos, la autoridad competente para conocer de consultas o de reclamaciones contra empresas de seguros, en la vía administrativa, es la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (cuya página es www.condusef.gob.mx), conforme a lo establecido en los artículos 11, fracciones I a V Bis, 60 a 92 y demás relativos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; y, en la vía jurisdiccional, en materia de demandas en contra de empresas de seguros "La competencia por territorio para demandar en materia de seguros será determinada, a elección del reclamante, en razón del domicilio de cualquiera de las delegaciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Asimismo, será competente el Juez del domicilio de dicha delegación; cualquier pacto que se estipule contrario a lo dispuesto en este párrafo, será nulo", conforme a lo establecido por el artículo 277, último párrafo, de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas

8. ¿Dónde puedo obtener asesoría respecto de otras acciones en contra de un ajustador?

Para obtener asesoría respecto de las acciones de tipo penal o civil que considere tener y que puede hacer valer ante las autoridades competentes, puede acudir al Instituto Federal de Defensoría Pública del Poder Judicial de la Federación cuya página es <https://www.ifdp.cif.gob.mx/index.htm>, o bien en el Bufete Jurídico Gratuito de la UNAM cuya página es <https://www.derecho.unam.mx/cultura-juridica/bufete.php>