

- 1.- Solicitud para la contratación del seguro o fianza.
- 2.- Póliza del seguro o fianza, y en su caso, endosos.
- 3.- El o los recibos de pago de primas u otros comprobantes de pago.
- 4.- Documento con el que se haya efectuado el pago o entregado la cantidad. (Cheque, pagaré de tarjeta de crédito, etc.).
- 5.- Escrito de la Institución de seguros o de fianzas comunicando el estado que guarda la póliza y, en su caso, la improcedencia de pago del seguro o de la fianza.
- 6.- El convenio que, en su caso, el agente le hubiera firmado.
- 7.- Cualquier otro documento que permita acreditar la irregularidad atribuida.
- 8.- Documento que acredite, en su caso, la representación legal del promovente.

El procedimiento sancionador seguido en contra de los agentes de seguros y de fianzas, tiene como finalidad el determinar las infracciones que cometan los mismos a las normas que regulan la actividad de intermediación, 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.

Actualizado: julio 2023

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

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, 3º nivel, Col. Mocambo esq. Barco Viejo, C.P. 94293, Boca del Río, Veracruz. Tel. (229) 931-0376, (229) 931-2009

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

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



INSTRUCTIVO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS CONTRA AGENTES DE SEGUROS Y DE FIANZAS, POR PARTE DE USUARIOS DE SUS SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN.

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 agentes de seguros o de fianzas que incurran en conductas irregulares durante el desarrollo de su actividad.

I. BASE LEGAL Y REGLAMENTARIA

El procedimiento para atender las quejas contra agentes, está establecido, entre otros, en los artículos 93, 94, 477, 478, 479, 485 y 489 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, 27 al 37 del Reglamento de Agentes de Seguros y de Fianzas, 36 fracciones VIII y IX 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 agente en el ejercicio de su actividad como tal, debiendo precisar nombre, domicilio completo para oír y recibir notificaciones y 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 agente, relatando de manera cronológica y circunstanciada los hechos tal como ocurrieron, precisando hasta donde sea posible, elementos como:

1.- Nombre completo del agente, o de la o las personas que proporcionaron al usuario la información y orientación relativa al seguro o fianza que se hubiere contratado o pretendido contratar.

2.- Nombre de la o las Instituciones con las que se contrató o pretendió contratar el seguro o la fianza, según se trate.

3.- Datos de identificación del contrato celebrado tales como: número de póliza, tipo de seguro o de fianza, monto de la prima, vigencia, reporte de siniestro y demás relevantes.

4.- Nombre completo de la o las personas a quienes el usuario, en su caso, hubiere entregado cantidades de dinero, ya sea en efectivo o en documentos, precisando el concepto de dicha entrega, así como la fecha de la misma.

5.- De haberse pagado con cheque, señalar a nombre de quién se expidió, cantidad, número de cuenta, banco y si fue cobrado o devuelto.

6.- Si el agente entregó al usuario recibo oficial u otro comprobante de pago.

7.- En qué consistió, en su caso, la falta de, o inadecuada asesoría, así como la afectación que haya resentido el usuario.

8.- Si realizó algún convenio o arreglo con el agente, deberá precisar los términos de éste, indicando el estado que guarde el mismo.

9.- Cualquier otro hecho o circunstancia de tiempo, modo y lugar de la irregularidad atribuida, tendiente a comprobarla.

IV. APOYO DE LAS QUEJAS

El artículo 34 del Reglamento de Agentes de Seguros y de Fianzas a la letra dice:

“ARTÍCULO 34.- ...

I.-...

II.- Las quejas que se formulen deberán estar apoyadas en pruebas documentales o elementos probatorios suficientes, que hagan probable la infracción del agente o apoderado.

En caso de que la queja no cumpla con lo dispuesto en el párrafo anterior, se dictará su sobreseimiento por falta de elementos;...”

Por lo que para comprobar la o las conductas irregulares que se imputan al agente, además de las precisiones expuestas, se deberá anexar a la queja original o copia certificada de los documentos con que se cuente, que acrediten las citadas irregularidades, según sea el caso, tales como:

V. RESPUESTAS A PREGUNTAS FRECUENTES RELACIONADAS CON LAS QUEJAS CONTRA AGENTES DE SEGUROS Y/O DE FIANZAS

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

1. ¿Quién puede presentar una queja?

La persona afectada que tenga interés jurídico respecto de la infracción, por la conducta administrativa irregular de un agente, 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 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 agente.

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

No ingresar a las Instituciones, en el plazo establecido para ello, las primas pagadas respecto de los seguros o fianzas intermediados; no proporcionar una adecuada asesoría a quien pretenda contratar un seguro o fianza, sobre el alcance real de su cobertura y forma de conservarla o darla por terminada y realizar el cobro de primas sin la entrega del recibo oficial.

3. ¿Cuál es la finalidad del procedimiento administrativo sancionador en contra de un agente?

La finalidad que se persigue con la instrucción del procedimiento sancionador en contra de los agentes 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, y el Reglamento de Agentes de Seguros y de Fianzas, es la protección del interés público y procurar que esas actividades se desarrollen con apego a la normativa establecida.

4. ¿Qué obligación tienen los agentes al recibir el pago de primas?

Los agentes de seguros o de fianzas que reciban el pago de primas, deberán realizarlo contra la entrega del recibo oficial expedido por las Instituciones, ya que así las primas cobradas se entenderán recibidas directamente por las Instituciones. Cabe señalar que los agentes están obligados a ingresar a las Instituciones, en un plazo que no podrá exceder de diez días hábiles contado a partir del día siguiente al de su recepción, los cheques y el numerario que hayan recibido por cualquier concepto correspondiente a las pólizas contratadas con su intermediación, así como cualquier documento o recuperación que les hubieren entregado con relación a dichas pólizas.

5. ¿Se puede obtener del agente 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 agentes, 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?

Las sanciones impuestas a agentes que se encuentran firmes, se publican en la página electrónica de esta Comisión, mismas que pueden consultarse siguiendo la ruta:

<https://www.gob.mx/cnsf/documentos/sanciones-a-agentes-de-seguros-y-o-de-fianzas-persona-fisica>

7. ¿Dónde puedo obtener asesoría respecto de otras acciones en contra de un agente?

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>

8. ¿Ante qué autoridades se pueden tramitar consultas, reclamaciones o demandas por incumplimiento de contratos de seguro o de fianzas, pago de siniestro, reconocimiento de antigüedad en pólizas, aclaración o modificación de beneficios, etc.?

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, puede acudir ante:

a) la Unidad Especializada encargada de atender consultas y reclamaciones de los usuarios, de la propia Institución;

b) la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, autoridad competente para conocer de consultas o de reclamaciones contra empresas de seguros, en la vía administrativa, (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, tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de fianzas por cuantías totales inferiores a tres millones de unidades de inversión y en contra de instituciones de seguros por una cuantía inferior a seis millones de unidades de inversión;y

c) en la vía jurisdiccional, en materia de demandas en contra de Empresas de Seguros o de Fianzas “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 ante los tribunales competentes.