



---

COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS

---

# **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 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 en los artículos 23, 138 y 139 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, 87, 110 y 111 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, 27 al 37 del Reglamento de Agentes de Seguros y de Fianzas, 36 fracciones IV y X y 38 del Reglamento Interior de la Comisión Nacional de Seguros y de 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 y carácter con el que promueven (por su propio derecho, como representante u otro).

### **III. CONTENIDO DE LAS QUEJAS**

En un escrito libre, firmado por el o los interesados, deberán expresar 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 o a los seguros o fianzas que se hubieren 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, vigencia 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 documento, 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.

C7.- 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 relativo a 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 los documentos con que se cuente, que acrediten las citadas irregularidades, según sea el caso, tales como:

1.- Solicitud del o de los seguros o fianzas, reporte de siniestro, póliza.

2.- El o los recibos u otros comprobantes de pago.

3.- Documento con el que se haya efectuado el pago o entregado la cantidad. (cheque, pagaré de tarjeta de crédito, etc.).

4.- El convenio que, en su caso, el agente le hubiera firmado.

5.- Cualquier otro documento relativo a la irregularidad atribuida.

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.

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.  
Av. Insurgentes Sur N°1971  
Torre I Sur, Col. Guadalupe Inn,  
01020, México, D.F.  
Tels. 57 24 74 32, 57 24 74 55  
y 57 24 75 71

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

DELEGACIÓN REGIONAL HERMOSILLO.  
Comonfort N°15, Despacho 103, 1<sup>er</sup> piso,  
Edificio Alonso, 83000, Hermosillo, Sonora.  
Tel. (lada 01-6) 217 13 94

DELEGACIÓN REGIONAL GUADALAJARA.  
Calle López Cotilla N°1000, esquina Prado, Sector Juárez, Col. América, 44100, Guadalajara, Jalisco.  
Tel. (lada 01-3) 827 15 04

DELEGACIÓN REGIONAL MÉRIDA.  
Calle 53 N°500, 1<sup>er</sup> piso, entre la 58 y la 60  
Col. Centro, 97000, Mérida, Yucatán.  
Tel. (lada 01-9) 924 95 88

DELEGACIÓN REGIONAL MONTERREY.  
A. Humboldt N°1122 Poniente, 2<sup>o</sup> piso,  
Despachos 8 y 9, Col. El Mirador  
64000, Monterrey, Nuevo León.  
Tel. (lada 01-8) 342 65 81

DELEGACIÓN REGIONAL VERACRUZ.  
General Prim N°285, entre Escobedo y Zapata  
Col. Centro, 91700, Veracruz, Veracruz.  
Tel. (lada 01-2) 931 03 76