

#	CONSULTA	RESPUESTA
1	<p>Requiere detalle de su cita estatus EN REVISIÓN</p>	<p>De conformidad con lo previsto en el instructivo de uso del SICREP, el cual puede consultar en el siguiente enlace https://www.cnsf.gob.mx/Sistemas/Paginas/SICREP_CM.aspx</p> <p>El estatus de “cita en revisión” significa que su información y documentación está en espera de ser verificada. Una vez que se confirme su documentación como correcta, el estatus de su solicitud cambiará al estado “procede acudir a cita”.</p> <p>Al momento de revisar la solicitud hay dos opciones:</p> <p>1) Que se corrobore que todos los requisitos se cumplieron y se procede a confirmar su solicitud cambiando el estatus a “procede acudir a tu cita”, y en un plazo máximo de 10 días hábiles se le notifica la procedencia y se envía el enlace para descargar la cédula en formato digital.</p> <p>2) Que se detecte alguna omisión o error, el cual debe ser precisado y el estatus cambia a “Información Incorrecta” para que el usuario subsane en 72 hrs y así continuar con el trámite.</p> <p>Mientras la vigencia de su cédula se encuentre dentro del plazo para realizar el trámite su autorización no se verá afectada.</p> <p>Se sugiere estar al pendiente de todas las notificaciones que reciba en su correo, o bien que revise directamente los avisos en su cuenta del sistema SICREP.</p> <p>En caso de que necesite acreditar que cuenta con la autorización para intermediar seguros en cierto ramo/subramo, descargue su autorización que aparece en el portal de BUSCA TU AGENTE.</p> <p>https://agentesajustadores.cnsf.gob.mx/</p>
2	<p>Información sobre requisitos para trámites de Acreditación / Refrendo y Presentación de exámenes</p>	<p>En el siguiente enlace encontrará toda la información respecto al trámite de presentación de exámenes y cómo realizarlo.</p> <p>https://www.gob.mx/cnsf/documentos/agentes-de-seguros-y-o-fianzas?state=published</p>

3	<p>Circular reanudación de plazos para realizar Refrendos Y modalidad de trámites En Línea</p>	<p>En los siguientes enlaces encontrará las circulares modificatorias 1/22 y 2/22 publicadas en el DOF, Diario Oficial de la Federación, el 11 de enero de 2022, fundamentos para la reanudación del plazo para realizar el refrendo y, de la nueva modalidad en línea para solicitar la autorización como agente de seguros:</p> <p>https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/691876/CIRCU_LAR_Modificatoria_1_22_de_la_nica_de_Seguros_y_Fianzas.pdf</p> <p>https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/691877/CIRCU_LAR_Modificatoria_2_22_de_la_nica_de_Seguros_y_Fianzas.pdf</p>
4	<p>Requiere consultar el Estatus de su Solicitud</p>	<p>El estatus de su solicitud (cita), lo puede consultar directamente en su cuenta en el sistema de cita SICREP</p> <p>https://citas.cnsf.gob.mx/SitePages/Inicio.aspx</p> <p>Le recomiendo seguir al pendiente de los avisos y, en su caso del cambio de estatus, una vez que se haga la revisión hay dos opciones: 1) Prevención (el estatus cambiará a "Información Incorrecta") para que adjunte la documentación que haya faltado, para ello tendrás 72 hrs y una vez realizado lo anterior, o bien, 2) Confirmación que la información y documentación enviada es correcta y está completa, cambiando el estatus a "Procede acudir a cita" (aun cuando no será necesario que se acuda a la CNSF).</p> <p>A partir del día siguiente de dicha confirmación, correrá el plazo de los 10 días mencionados en la circular modificatoria 2/22, para que se notifique la procedencia de la autorización y se envíe el enlace para descargar la cédula en formato digital.</p>
5	<p>Consulta de calificaciones de exámenes</p>	<p>Toda vez que los resultados de las pruebas se consideran datos personales, para poder proporcionarle dicha información deberá enviar la solicitud por correo y hacerla directamente el interesado desde la cuenta de correo electrónico que registró en el último trámite, para recibir notificaciones, adjuntando copia por ambos lados de su cédula vigente o bien, de una identificación oficial vigente con fotografía.</p>
6	<p>El sistema tiene citas hasta el año 2023</p>	<p>Como tal ya no hay "citas" aunque por el momento se debe elegir una fecha de cita en el sistema SICREP. La fecha en que haya enviado la solicitud y la documentación es la que se considerará como válida para el inicio del trámite. Las solicitudes se revisan conforme van ingresando al SICREP.</p> <p>Si al momento de seleccionar una fecha/hora de cita no se despliegan fechas en el sistema, deberás seguir avanzando de</p>

		mes hasta que se presente información. La fecha que seleccione como cita ya no es relevante para el trámite porque no se va a presentar el interesado en la CNSF, es solo para concluir con el proceso en el SICREP.
7	Que debo hacer para renovar una cédula tipo Apoderado como cédula de Agente Independiente	No existe el trámite de cambio de autorización, por lo que se deberá solicitar la cédula como nueva autorización; el único beneficio que tiene es que si durante la vigencia de la cédula que tenga actualmente realiza el trámite como persona física (misma categoría), se tendrán por acreditadas las pruebas en las que tenga nivel II de calificación.
8	¿Qué tipo debo seleccionar? Refrendo ó Nueva Autorización	Si la vigencia de su cédula ya está vencida deberá solicitar una nueva autorización. El trámite de refrendo debe llevarse a cabo dentro de los 60 días anteriores al fin de la vigencia de la cédula, de conformidad con lo previsto en la CUSF y en el Reglamento de Agentes de Seguros y de Fianzas (artículo 15). En el siguiente enlace podrá consultar el costo de los derechos del presente ejercicio https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/690270/DERE_CHOS_INTERMEDIARIOS_2022.pdf
9	¿Se puede ser apoderado de más de una compañía de Seguros?	La norma no prohíbe que un agente pueda ser apoderado de más de un intermediario. Lo que si debe de hacer es solicitar la autorización por cada uno de los agentes personas morales para los que pretenda intermediar.
10	Qué período debe de cubrir la póliza de RC	La obligación de contratar la póliza de responsabilidad civil por errores u omisiones es a partir de la fecha en que se obtenga la autorización y hasta el fin de la vigencia y no está relacionada a la venta de seguros sino a la autorización. FUNDAMENTO: De conformidad con lo previsto en el artículo 23 del Reglamento de Agentes de Seguros y de Fianzas: Los agentes deberán contratar y mantener vigente un seguro de responsabilidad civil por errores y omisiones, por los montos, términos y bajo las condiciones que la Comisión establezca mediante disposiciones de carácter general, a fin de garantizar el cumplimiento de las responsabilidades en que puedan incurrir frente al público usuario, en razón de las actividades de intermediación que realicen.

		<p>Los agentes deberán de acreditar ante la Comisión la contratación o la renovación en su caso, de la póliza de seguro a que se refiere este artículo. Para efectos de lo establecido en el primer y segundo párrafo de este artículo, la Comisión considerará el total de las primas que los agentes generen o puedan generar con su intermediación, el monto de las sumas aseguradas o garantizadas y, en su caso, el capital pagado con que cuenten.</p> <p>Por su parte, la Circular Única de Seguros y Fianzas dispone lo siguiente:</p> <p>32.10.10, La póliza de seguro de responsabilidad civil por errores y omisiones que los Agentes Persona Física deberán contratar de conformidad con lo previsto en este Capítulo, deberá presentarse dentro de los treinta días naturales siguientes a que obtenga su autorización, debiendo cubrir sus responsabilidades a partir de la fecha en que el Agente Persona Física haya obtenido su autorización.</p> <p>Las pólizas de seguros de responsabilidad civil por errores y omisiones, así como el de comprobante de pago de las mismas, se enviarán a la Comisión a través del Sistema de Citas y Registro de Personas al momento de realizar el trámite de su refrendo, o bien cuando se tramite una nueva autorización en virtud de no haber realizado el refrendo oportunamente o por la interrupción de sus actividades como Agente Persona Física o por cambio en la categoría de su autorización, debiendo enviar la información a que se refiere la Disposición 32.10.8., en términos del Anexo 32.10.10.</p>
11	<p>Ya no existe el correo con el que me registre en el sistema SICREP</p>	<p>Deberá generar un nuevo usuario con un correo electrónico distinto, con el cual registrará sus trámites con el fin de poder recibir correos electrónicos del “Sistema de Citas” de la CNSF.</p>
12	<p>Vigencia de los resultados de exámenes</p>	<p>Los resultados de las pruebas estarán vigentes por 4 años, contados a partir de que se aprobó el examen y, para el caso de que no se hayan “aplicado” para acreditar tu capacidad técnica al realizar el trámite respectivo.</p> <p>CUSF 32.7.2. Para acreditar la capacidad técnica a que se refiere la Disposición 32.7.1, se deberá alcanzar cuando menos el Nivel I en todas y cada una de las pruebas del examen correspondiente.</p> <p>A quienes obtengan el Nivel II (80 a 100) de aprobación, se les tendrá por acreditada la capacidad técnica respecto a la prueba o pruebas de que se trate, mientras su autorización sea refrendada oportunamente. Quienes acrediten su capacidad</p>

		técnica habiendo obtenido en alguna de las pruebas del examen requerido el Nivel I (60 a 79), deberán sustentarlo nuevamente respecto a la prueba o pruebas de que se trate, antes de obtener el refrendo de su autorización.
13	Por qué medio se solicitan trámites de cambios por error en CURP / RFC / NOMBRE	Se debe generar un nuevo usuario en el sistema SICREP con un correo distinto y validar que los campos de RFC, CURP, Nombre, Apellido Paterno y Apellido Materno estén capturados correctamente, ya que dicha información no se puede modificar en el sistema.
14	Solicitud de cancelación de cédula	Se debe presentar un escrito libre con firma autógrafa en oficialía de partes adjuntando la cédula original o en su defecto copia por ambos lados de una identificación oficial vigente con fotografía.
15	Pago de Derechos por exámenes	<p>Para las solicitudes de aplicación de examen COMPLETO, se programan todas las pruebas (áreas de conocimiento) que le corresponden y se entiende que todas las pruebas se presentan en un sólo día.</p> <p>Cuando solo se solicita una o más pruebas (que no componen todo el examen), se consideran pruebas individuales, por lo que los interesados deberán pagar por cada una y exhibir el número de comprobantes de pago respecto al número de pruebas seleccionadas.</p> <p>Las calificaciones vigentes son las últimas registradas, por lo que, si un agente programa un examen completo y no sustenta algún módulo/área de conocimiento/prueba, ésta se le tendrá por no acreditada y, en el caso de que hubiese obtenido nivel II anteriormente, pierde la calificación y tendría que volver a sustentarlo.</p> <p>FUNDAMENTO</p> <p>Artículo 30-A.- Por el servicio de autorización de agentes de seguros que proporciona la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, se pagarán derechos de autorización conforme a las siguientes cuotas:</p> <p>VIII. Por la presentación del examen de acreditación de la capacidad técnica, para ejercer la actividad de agente de seguros persona física o apoderado de agente de seguros persona moral</p> <p>IX. Por la presentación de una sola prueba del examen de acreditación de la capacidad técnica, para ejercer la actividad de</p>

		agente de seguros persona física o apoderado de agente de seguros persona moral.....
16	¿Existe alguna manera de que la cita cancelada se retome y podamos avanzar en ella misma?	Las citas no se reactivan, una vez que se cancela, el interesado debe enviar una nueva solicitud.
17	Cuando debo refrendar mi cédula	<p>De conformidad con lo dispuesto en el último párrafo del artículo 15 del Reglamento de Agentes de Seguros y de Fianzas el trámite de refrendo debe realizarse dentro de los 60 días naturales anteriores a que expire su autorización.</p> <p>Para acreditar que su póliza de RC se pagó debe exhibir copia legible del original del comprobante de pago de la póliza, además de la carátula donde se lea la vigencia y los datos del asegurado.</p>
18	Me robaron los papeles que me dieron cuando hice el examen para volverme agente, y me están pidiendo una copia para que me den de alta y prosiga mi cedula, ¿Dónde puedo adquirirla?	<ol style="list-style-type: none"> 1) Todas las autorizaciones vigentes están publicadas en el portal de BUSCA TU AGENTE https://agentesajustadores.cnsf.gob.mx/ Para solicitar duplicado de la cédula, deberá pagar el monto del derecho correspondiente y solicitarlo a través del SICREP. http://www.cnsf.gob.mx/Sistemas/Paginas/sicrep.aspx 2) Los resultados de las pruebas que integran cada uno de los exámenes se consideran datos personales por lo que solo se pueden proporcionar a los titulares de éstos, consecuentemente, deberá hacer la solicitud en el cuerpo del correo y además deberá adjuntar copia por ambos lados de su cédula vigente o de una identificación oficial vigente con fotografía. 3) Deberá hacerlo desde la cuenta de correo registrado en la CNSF autorizado para oír y recibir notificaciones.
19	De casualidad usted me puede ayudar con mi refrendo, ya que mi cita aún sigue apareciendo "Cita en revisión" con el número de solicitud XXXXXX.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Las autorizaciones se extendieron al 30 de septiembre de 2022, por lo que no deberás de tener problema alguno para obtener su refrendo en tiempo. 2) Debido a la demanda de solicitudes de nueva autorización como de refrendo no se han atendido en la fecha en que se van enviado; sin embargo, las solicitudes se revisan conforme se fueron enviando, sin importar la fecha de "la cita" ya que como no es necesario que se presenten en la CNSF, ese dato no es relevante para hacer la revisión. La fecha considerada de inicio del trámite es en la que envía su solicitud.

		<p>3) Al momento de revisar la solicitud hay dos opciones: que se corrobore que todos los requisitos se cumplieron y se procede a confirmar cambiando al estatus de "Procede acudir a cita", o bien, que se detecte alguna omisión o error, el cual debe ser precisado y el estatus cambia a "Información incorrecta" para que el agente subsane en 72 hrs y así continuar con el trámite.</p> <p>4) Una vez confirmado el cumplimiento de los requisitos, en un plazo máximo de 10 días hábiles se notifica la procedencia y se envía el enlace para descargar la cédula en formato digital.</p> <p>5) Es importante estar pendiente de las notificaciones, o bien, revisar directamente el estatus de la solicitud directamente en el SICREP. Todas las notificaciones se hacen desde el sistema.</p>
20	<p>Sigo todos los pasos que me indican en la página, pero cuando llegamos al paso de solicitar hora, no me lo permite, y me envían hasta <mes> del <año siguiente>, y tampoco me lo permite, por lo cual el sistema marca que el trámite no ha concluido</p>	<p>1) Debido a la demanda de solicitudes de nueva autorización como de refrendo no se han atendido en la fecha en que se van enviado; sin embargo, las solicitudes se revisan conforme se fueron enviando, sin importar la fecha de "la cita" ya que como no es necesario que se presenten en la CNSF, ese dato no es relevante para hacer la revisión. La fecha considerada de inicio del trámite es en la que envía su solicitud.</p> <p>2) Es importante leer el instructivo de operación del SICREP: http://www.cnsf.gob.mx/Sistemas/Paginas/sicrep.aspx</p> <p>3) Para completar el proceso de envío de la solicitud deberá elegir fecha de "cita", aunque este dato no sea relevante para el trámite, se debe elegir fecha y hora. No importa si encuentra disponibilidad en diciembre 2023, porque insisto, la fecha que se considera como inicio del trámite es en la que usted envía su información y anexos.</p> <p>En caso de alguna incidencia con el uso del sistema, deberá dirigirse al correo soporte_ma@cnsf.gob.mx o al teléfono 55-57247400 opción 3 – Mesa de Ayuda, dentro de esta opción seleccionar 1 – SICREP.</p> <p>PARA CONCLUIR EL PROCESO DE ENVIO</p>

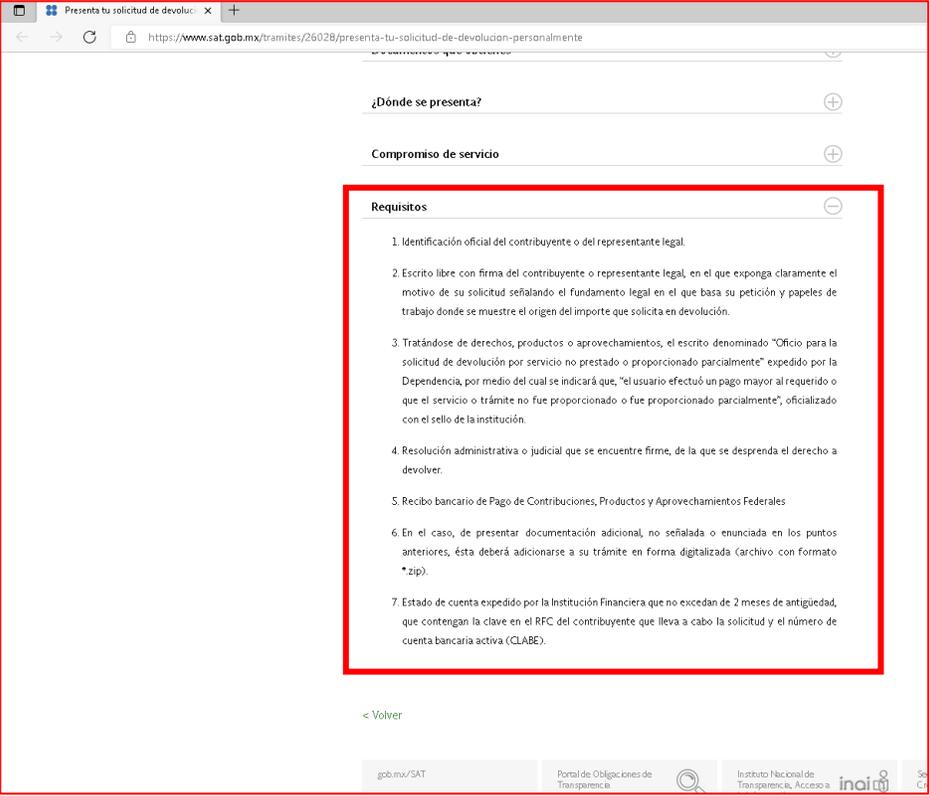
21	<p>En la cita programada por ustedes para el día ... con folio Me solicitaron ..., proceso que realice. Por algún motivo que desconozco se canceló mi cita y ahora me dan nueva fecha hasta el próximo año me comuniqué a sus teléfonos de ayuda y me comentaron que vía mail me podrían apoyar.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) En todas las cancelaciones se informa el motivo. 2) Debido a la demanda de solicitudes de nueva autorización como de refrendo no se han atendido en la fecha en que se van enviado; sin embargo, las solicitudes se revisan conforme se fueron enviando, sin importar la fecha de “la cita” ya que como no es necesario que se presenten en la CNSF, ese dato no es relevante para hacer la revisión. La fecha considerada de inicio del trámite es en la que enviaste tu solicitud. 3) Al momento de revisar la solicitud hay dos opciones: que se corrobore que todos los requisitos se cumplieron y se procede a confirmar cambiando al estatus de “procede acudir a tu cita”, o bien, que se detecte alguna omisión o error, el cual debe ser precisado y el estatus cambia a “datos incorrectos” para que el agente subsane en 72 hrs y así continuar con el trámite. 4) Una vez confirmado el cumplimiento de los requisitos, en un plazo máximo de 10 días hábiles se notifica la procedencia y se envía el enlace para descargar la cédula en formato digital. 5) Es importante estar pendiente de las notificaciones, o bien, revisar directamente el estatus de la solicitud directamente en el SICREP. TODAS LAS NOTIFICACIONES SE HACEN DESDE EL SISTEMA. <p>Las autorizaciones se extendieron al 30 de septiembre de 2022, por lo que no deberá de tener problema alguno para obtener su refrendo en tiempo, si cumple todos los requisitos.</p>
22	<p>Cuando una persona solicita la programación y aplicación del examen completo</p>	<p>Se programan todas las pruebas (áreas de conocimiento) que lo incluyen y se entiende que lo va a presentar en un día.</p>
23	<p>Cuando solo se solicita una o más pruebas (que no componen todo el examen)</p>	<p>Se consideran individualmente (pueden aplicarse en distintos días), por lo que los interesados deberán pagar por cada una y exhibir el número de comprobantes de pago respecto al número de pruebas seleccionadas.</p>

24	<p>Estoy tramitando mi refrendo de cedula. El tema es que ya no voy a refrendar la cedula B, solo me voy a quedar con la cedula A. ¿Qué debo hacer para dar seguimiento a mi tramite?</p>	<p>Entonces se trata de una NUEVA autorización, consecuentemente deberá cancelar la solicitud que tenga de refrendo y enviar una nueva solicitando la categoría A.</p> <p>El único beneficio que tiene es respecto a la capacidad técnica, ya que de conformidad con lo establecido en la disposición 32.7.4. de la Circular Única de Seguros y Fianzas, los exámenes para evaluar la capacidad técnica de los Agentes Persona Física y Apoderados de Agente Persona Moral para obtener una autorización diferente a la que tengan vigente no incluirán las pruebas en que hayan alcanzado el Nivel II de evaluación.</p>
25	<p>Sigo viendo mi cita en revisión, aun pasada la fecha</p>	<p>Debido a la demanda de solicitudes de nueva autorización como de refrendo no se han atendido en la fecha en que se van enviado; sin embargo, las solicitudes se revisan conforme se van recibiendo, sin importar la fecha de “la cita” ya que como no es necesario que se presenten en la CNSF, ese dato no es relevante para hacer la revisión es solo para completar el proceso de envío. La fecha considerada de inicio del trámite es en la que envía su solicitud.</p> <p>Al momento de revisar la solicitud hay dos opciones: que se corrobore que todos los requisitos se cumplieron y se procede a confirmar cambiando al estatus de “Procede acudir a cita”, o bien, que se detecte alguna omisión o error, el cual debe ser precisado y el estatus cambia a “Información Incorrecta” para que el agente subsane en 72 hrs y así continuar con el trámite.</p>
26	<p>No he recibido confirmación de cita.</p>	<p>Primero revise el estatus de su cita en la pestaña “Mis solicitudes”:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí el estatus de su cita está, en “Cita en revisión”: Debido a la demanda de solicitudes de nueva autorización como de refrendo no se han atendido en la fecha en que se van enviado; sin embargo, las solicitudes se revisan conforme se fueron enviando, sin importar la fecha de “la cita” ya que como no es necesario que se presenten en la CNSF, ese dato no es relevante para hacer la revisión. La fecha considerada de inicio del trámite es en la que envió su solicitud (acuse de cita). - Si el estatus de su cita está, en “Programación por el usuario”, deberá ingresar a la página “Detalle del trámite” de la pestaña “Trámites” y oprimir el botón “Cancelar trámite”, una vez que actualice la página oprimir el botón “Continuar”, para que ingrese los datos de la cita y

		<p>obtenga su "Acuse de cita", con el cual se confirma el ingreso del trámite.</p>
27	<p>Cómo obtengo mi formato de pago de derecho</p>	<p>Desde la página de CNSF</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingrese a la página principal de la Comisión (www.gob.mx/cnsf) 2. De clic sobre la opción "Acciones y programas" (ubicada en la parte superior de la página "Banda de color negro") 3. En la opción Información Sectorial, abajo dé clic en "ver historial". 4. En la opción de Servicios de la CNSF dé clic sobre "Continuar Leyendo" 5. De clic en "Pago de Derechos e5cinco". 6. En la ventana de Pago Electrónico en la Descripción del Trámite, hay dos formas para hacer el pago. Pago a través de Internet y Pago en Ventanilla Bancaria (Utilizando la Hoja de Ayuda). <ul style="list-style-type: none"> · Pago a través por internet de clic en la misma opción y le indica las instrucciones a seguir. · Al dar clic en "Pago en Ventanilla Bancaria" (Utilizando la Hoja de Ayuda) en la parte inferior en Documento, en hoja de ayuda de clic en la flecha color azul y se abrirá una hoja con formato en PDF. <p>*Desde SICREP</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingrese al SICREP. 2. De clic sobre la pestaña "Inicio". 3. En la parte inferior en "Pago de derechos - Hoja de ayuda dar clic aquí". 4. Se abrirá una hoja con formato en PDF. 5. Seleccionar el nombre del trámite en la parte superior, hacer el llenado de sus datos personales e imprimir el formato.

28	<p>Ya que haya pasado mi cita ¿En cuánto tiempo me mandan la cédula?</p>	<p>Una vez confirmado el cumplimiento de los requisitos (estatus "Procede acudir a cita"), en un plazo máximo de 10 días hábiles se notifica la procedencia y se envía el enlace para descargar la cédula en formato digital.</p>
29	<p>En dónde encuentro la información disponible de los agentes</p>	<p>Es importante que se les informe que toda la información está disponible para su consulta en el portal.</p> <p>https://www.gob.mx/cnsf/documentos/agentes-de-seguros-y-o-fianzas?state=published</p>
30	<p>¿Cuándo van a atender mi cita?</p>	<p>Debido a la demanda de solicitudes de nueva autorización como de refrendo no se han atendido en la fecha en que se van enviando; sin embargo, las solicitudes se revisan conforme se van recibiendo, sin importar la fecha de "la cita" ya que como no es necesario que se presenten en la CNSF, ese dato no es relevante para hacer la revisión es solo para completar el proceso de envío. La fecha considerada de inicio del trámite es en la que envió su solicitud.</p>
31	<p>En el caso de "Agente apoderado legal", ¿Qué indicaciones damos cuando la escritura pública es muy grande y excede los 2 MB?</p>	<p>Bajar resolución pero que sea visible y debe ser completa.</p>
32	<p>El duplicado de una cédula física, ¿va a continuar siendo física?</p>	<p>El duplicado de las cédulas físicas emitidas en el periodo de enero a marzo de 2020 va a ser digital.</p>
33	<p>Cambio de domicilio de persona física</p>	<p>Mandar correo electrónico a oficialía de partes, adjuntando su identificación oficial vigente con fotografía, Escrito libre donde indica su cambio de domicilio, y comprobante de domicilio particular actualizado.</p>
34	<p>¿Cuánto tiempo se tardan en reembolsar un pago incorrecto</p>	<p>El área de Tesorería elabora un oficio de devolución siempre y cuando el interesado entregue todos los documentos, este proceso tarda dos semanas aproximadamente.</p> <p>Estos son los requisitos que debe de enviar el interesado en formato PDF, para que el área de Tesorería elabore el oficio de</p>

		<p>devolución, y pueda recuperar su dinero en el Servicio de Administración Tributaria:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Comprobante de pago escaneado del que requiere la devolución, si usted realiza un segundo pago con el que va a presentar el trámite también anexarlo. 2.- Su Identificación Oficial vigente con fotografía, por ambos lados. 3.- Un escrito libre dirigido a quien corresponda, con el texto bajo protesta de decir verdad solicitando la devolución del pago, agregando fecha importe y llave de su pago y una breve explicación del motivo de su devolución, debidamente firmada. <p>Del correo de tesoreria@cnsf.gob.mx, recibirá respuesta para la validación de todos sus documentos.</p> <p>Teléfono 55-57-24-75-49 y/o 55- 57-24-74-00 ext 6548 en un horario de 09:00 a 14:00 horas.</p>
35	<p>¿Mediante que medio se realiza el reembolso?</p>	<p>Se recupera a través del SAT, debido a que el recurso ingresa a la Tesorería de la Federación, para tramitar la devolución el interesado necesita del oficio que el área de Tesorería de la CNSF elabora (Indicaciones en la columna “#”, Numeral 34).</p> <p>La liga de acceso a este trámite es:</p> <p>https://www.sat.gob.mx/tramites/26028/presenta-tu-solicitud-de-devolucion-personalmente</p> <p>y en la sección “Requisitos” muestra la información que se necesita para solicitar la devolución del recurso:</p>

		 <p>The screenshot shows a web browser window with the URL https://www.sat.gob.mx/tramites/26028/presenta-tu-solicitud-de-devolucion-personalmente. The page title is "Presenta tu solicitud de devolución". The main content area is titled "¿Dónde se presenta?" and "Compromiso de servicio". A red box highlights the "Requisitos" section, which lists seven requirements for a refund request:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación oficial del contribuyente o del representante legal. 2. Escrito libre con firma del contribuyente o representante legal, en el que exponga claramente el motivo de su solicitud señalando el fundamento legal en el que basa su petición y papeles de trabajo donde se muestre el origen del importe que solicita en devolución. 3. Tratándose de derechos, productos o aprovechamientos, el escrito denominado "Oficio para la solicitud de devolución por servicio no prestado o proporcionado parcialmente" expedido por la Dependencia, por medio del cual se indicará que, "el usuario efectuó un pago mayor al requerido o que el servicio o trámite no fue proporcionado o fue proporcionado parcialmente", oficializado con el sello de la institución. 4. Resolución administrativa o judicial que se encuentre firme, de la que se desprenda el derecho a devolver. 5. Recibo bancario de Pago de Contribuciones, Productos y Aprovechamientos Federales 6. En el caso, de presentar documentación adicional, no señalada o enunciada en los puntos anteriores, ésta deberá adicionarse a su trámite en forma digitalizada (archivo con formato *.zip). 7. Estado de cuenta expedido por la Institución Financiera que no excedan de 2 meses de antigüedad, que contengan la clave en el RFC del contribuyente que lleva a cabo la solicitud y el número de cuenta bancaria activa (CLABE). <p>At the bottom of the requirements box, there is a "< Volver" link. The footer of the page includes logos for "gob.mx/SAT", "Portal de Obligaciones de Transparencia", and "Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Anticorrupción (INAI)".</p>
36	<p>¿Dónde se interpone queja a Agente?</p>	<p>En el portal electrónico de esta Comisión www.gob.mx/cnsf se establecen el contenido del "Escrito de queja"; el "Instructivo para la presentación de quejas contra agentes de seguros y de fianzas, por parte de usuarios de sus servicios de intermediación", así como "Respuesta a preguntas frecuentes relacionadas con las quejas contra agentes de seguros y/o de fianzas", asimismo se pone a su disposición la página electrónica https://www.gob.mx/cnsf/acciones-y-programas/quejas-contra-agentes en donde podrá encontrar más información de su interés.</p>
37	<p>¿Cuál es el medio para enviar la póliza de RC agente como PERSONA FISICA?</p>	<p>Si es la primera póliza por ser nueva autorización, deberá enviar copia legible de la original, a través del correo de oficiliadepartes@cnsf.gob.mx.</p> <p>Solo la carátula donde aparezcan los datos y además copia del original del comprobante de pago.</p>
38	<p>¿Dónde puedo consultar las guías para presentar examen de agente?</p>	<p>Las guías de cada una de las pruebas están publicadas en el portal de la CNSF, en el siguiente enlace:</p> <p>https://www.gob.mx/cnsf/documentos/agentes-de-seguros-y-o-fianzas?state=published</p>

<p>39</p>	<p>¿De qué manera se entregarán las cédulas autorizadas durante el periodo de abril de 2020 a diciembre de 2021?</p>	<p>En la fecha en que se emitió su autorización la cédula no se emitía en formato digital, fue hasta este año, de conformidad con lo comunicado en la circular modificatoria 2/2022, publicada en el DOF el 11 de enero del actual.</p> <p>Ahora bien, al agente y al enlace de la aseguradora a través de la cual se recibió la solicitud, se le informó, que al término de la pandemia todas las cédulas se entregarían a los enlaces para que a su vez se las hicieran llegar a los agentes; sin embargo, ya que a partir de enero de este año la cédula se emite en formato digital, se les estará enviado el enlace a todos aquellos agentes que se encuentren en este caso.</p> <p>La publicación en el portal es la autorización que esta CNSF está obligada a hacer del conocimiento al público para dar certeza de que las personas que se ostentan como agentes de seguros o de fianzas, cuentan con la autorización. Y, durante la pandemia fue la única manera de que los agentes con nueva autorización, a falta de la cédula, tuvieran certeza de ello.</p> <p>Durante este ejercicio se irá haciendo el envío de los enlaces para la descarga de la cédula digital a los nuevos agentes que obtuvieron su autorización de abril de 2020 a diciembre de 2021, por lo que se le sugiere estar atento a los correos que reciba de la CNSF.</p>
<p>40</p>	<p>Quiero saber el estatus de mi “Cedula de Autorización” y si ya está autorizada, en la Oficina donde la tramité no me contestan</p>	<p>Para el caso de autorizaciones existe un convenio con la AMIS, por lo cual estos trámites no forzosamente los realiza la oficina que tiene dicha cita, en estos casos dar la respuesta de esta manera:</p> <p><i>“Si ya cuenta con una solicitud de trámite generada dentro del Sistema de Citas y Registro de Personas SICREP, en estatus de “Cita en Revisión”, se sugiere que permanezca pendiente en su correo electrónico registrado en el SICREP por si hubiese alguna observación al trámite ahí se le informará, así como en caso de ser procedente el mismo, se le enviara la liga respectiva para la descarga de su cédula digital”.</i></p> <p><i>“El estatus de su solicitud de trámite lo puede verificar directamente dentro del SICREP en el apartado “Mis solicitudes”.</i></p>

41	<p>¿Cómo se entrega el “ANEXO 27.1.1-e FORMA Y TÉRMINOS PARA LA PRESENTACIÓN DEL NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE HAYA SIDO DESIGNADO COMO OFICIAL DE CUMPLIMIENTO”?</p>	<p>Para el caso particular de esta información, no existe producto definido en el SEIVE, por lo que la información debe ser remitida de manera física a través de Oficialía de partes, dirigida a la Dirección de Supervisión Especializada.</p>
42	<p>¿Sí cancelo una cita de examen, puedo utilizar el pago realizado en ese trámite, para agendar otra cita?</p>	<p>Ley Federal de Derechos, Anexo 19 de la Miscelánea fiscal para 2022, indica lo siguiente:</p> <p><i><u>“Las cancelaciones deberán hacerse cuando menos 3 días hábiles de anticipación a la fecha confirmada. De no realizarse en ese plazo, se aplicará el pago, sin derecho a solicitar devolución”.</u></i></p> <p>Por lo que deberá realizar un nuevo pago de derechos correspondiente a examen sino realiza la cancelación con la anticipación antes señalada.</p>
43	<p>Buscar autorizaciones fuera de vigencia.</p>	<p>Si quiere saber si en el pasado tuvo alguna autorización deberá hacer la solicitud a través de la plataforma de TRANSPARENCIA.</p> <p>https://www.plataformadetransparencia.org.mx/</p>
44	<p>Trámites que únicamente podrán ser ingresados en días hábiles</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Autorización definitiva como agente de seguros o de fianzas. - Refrendo de autorización como agente de seguros o de fianzas. - Obtención de cédula de agente mandatario. - Renovación de cédula de agente mandatario. - Duplicado de cedula de agente. - Registro auditor externo independiente. - Registro de actuario independiente. - Registro actuario valuación de reservas técnicas. - Registro actuario prueba de solvencia dinámica. - Registro actuario notas técnicas. - Registro de ajustador de seguros tratándose de personas físicas.

		<ul style="list-style-type: none"> - Registro de ajustador de seguros a través de instituciones de seguros o sociedades mutualistas. - Registro de ajustador de seguros a través de ajustadores persona moral. - Expedición de duplicado de cédula de ajustador de seguros. - Autorización para apoderado de intermediario de reaseguro. - Refrendo de autorización para apoderado de intermediario de reaseguro.
45	Trámites en modalidad digital	<p>AGENTES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autorización definitiva y refrendo de autorización como agente por cuenta propia o agente apoderado de seguros o de fianzas. • Expedición de duplicado de cédula de agente o apoderado de agente persona moral. <p>MANDATARIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obtención de Cédula de Agente Mandatario • Renovación de Cédula de Agente Mandatario <p>APODERADOS DE INTERMEDIARIO DE REASEGURO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autorización para apoderado de Intermediario de Reaseguro. • Refrendo de autorización para apoderado de Intermediario de Reaseguro. <p>AUDITORES EXTERNOS Y ACTUARIOS</p> <p>AUDITORES EXTERNOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de auditor externo independiente • Registro de actuario independiente <p>REGISTROS DE ACTUARIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de actuario valuación de reservas técnicas • Registro de actuario prueba de solvencia dinámica • Registro de actuario notas técnicas <p>AJUSTADORES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expedición de duplicado de cédula de ajustador de seguros

46

Infografía

¿QUIERES REALIZAR EL TRÁMITE DE AUTORIZACIÓN Y/O REFRENDO DE AGENTE DE SEGUROS Y/O DE FIANZAS?

En los siguientes enlaces encontrarás la información sobre requisitos y el trámite que debes realizar.

- **Requisitos, procedimiento e información relacionada con el trámite:**
<https://www.gob.mx/cnsf/documentos/agentes-de-seguros-y-o-fianzas?state=published>
- **Sistema de Citas y Registro de Personas (SICREP):**
<https://www.cnsf.gob.mx/Sistemas/Paginas/SICREP.aspx>

El único medio para consultar el estado de las solicitudes y cualquier información relacionada con éstas será ingresando directamente a la cuenta del Sistema de Citas y Registro de Personas (SICREP)

Se pone a su disposición el correo **buzon@cnsf.gob.mx** para la atención de las siguientes consultas:

RESULTADOS DE EXÁMENES
(se deberá adjuntar archivo con imagen de cédula vigente por ambos lados o de una identificación oficial vigente con fotografía)

REQUISITOS PARA TRÁMITE DE AUTORIZACIÓN DE AGENTE/ APODERADO DE SEGUROS/ FIANZAS

IMPORTANTE: No se recibirán consultas sobre estados de solicitudes en trámite, para ello deben consultar su cuenta de SICREP.

 **HACIENDA**
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

 **CNSF**
COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS

 [gob.mx/cnsf](https://www.gob.mx/cnsf)

47

Dudas sobre el anexo 32.10.10

De conformidad con lo establecido en la disposición 31.10.7 de la Circular Única de Seguros y Fianzas, en el caso de Agentes Persona Física, el contrato de seguro de responsabilidad civil por errores y omisiones deberá cubrir los riesgos relacionados con su actividad de Intermediación de Seguros o de Fianzas y la suma asegurada será la cantidad que resulte mayor entre:

- I. El equivalente al 5% del total de las primas intermediadas por éste, con respecto a todas las Instituciones para las que realizó actividades de Intermediación de Seguros o de Fianzas, durante el año calendario inmediato anterior, y
- II. El equivalente en moneda nacional de veinticinco mil UDI, tomando en consideración el valor de la UDI al 31 de diciembre del año inmediato anterior.

Por lo que, en el apartado “INFORME DE PRODUCCIÓN”, deberá registrar las primas que intermedió, con respecto a todas las Instituciones para las que realizó actividades de intermediación de seguros o de fianzas (según corresponda), durante el año calendario inmediato anterior.

Deberán llenar un formato por cada ejercicio (pueden ser varias hojas).

Ejemplo de llenado:

EJEMPLO PARA REQUISITAR ANEXO 32.10.10

ANEXO 32.10.10.
PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN RESPECTO DE LAS PRIMAS INTERMEDIADAS

Con fundamento en los artículos 91,92, 93 y 94 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, 23 del Reglamento de Agentes de Seguros y de Fianzas y la Disposición 32.10.8. de la Circular Única de Seguros y Fianzas, declaro lo siguiente:

NOMBRE DEL AGENTE PERSONA FÍSICA				

RFC	CURP

INFORMACIÓN DEL SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR ERRORES Y OMISIONES CONTRATADO				
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	NO. DE PÓLIZA	FECHA DE EXP.	VIGENCIA	SUMA ASEGURADA
SEGUROS, S.A. DE C.V.	RNA38440500	20/12/2017	01/01/2018/01/01/2019	500,000.00 M.N.

INFORME DE PRODUCCIÓN			
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	PERIODO	FECHA DE EMISIÓN	PRIMAS PAGADAS
SEGUROS, S.A. DE C.V.	2017	ENE-DIC	30,000.00
SEGUROS, S.A. DE C.V.	2017	ENE-DIC	30,000.00
SEGUROS, S.A. DE C.V.	2017	ENE-DIC	30,000.00
TOTAL			90,000.00

NOTA: SE DEBERÁ LLENAR EL APARTADO CORRESPONDIENTE CON LA INFORMACIÓN RESPECTO DEL TOTAL DE LAS PRIMAS INTERMEDIADAS POR EL AGENTE, CON RESPECTO A TODAS LAS INSTITUCIONES PARA LAS QUE REALIZÓ ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN DE SEGUROS O DE FIANZAS, DURANTE EL AÑO CALENDARIO INMEDIATO ANTERIOR.

OBSERVACIONES Y COMENTARIOS

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD DECLARO QUE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL PRESENTE ANEXO ES VERDADERA Y QUE LA DOCUMENTACIÓN ANEXA ES FIDEDIGNA.

NOMBRE Y FIRMA DEL AGENTE PERSONA FÍSICA

LUGAR Y FECHA: _____

NOTA:

En caso de que él Agente no cuente con todas las pólizas de RC, toda vez que es una obligación que va aparejada a la autorización, en caso de incumplimiento la CNSF tiene facultades para dar inicio al procedimiento administrativo de sanción respectivo. En el cual se le emplaza para que conteste lo que a su derecho convenga.

48	Dudas sobre ANEXO 32.4.3. ¿Se tiene que pegar la foto?	No, para ello hay un apartado donde deben adjuntar una fotografía en formato JPG con las características enunciadas en la CUSF y en el apartado correspondiente del SICREP.
49	Medio para enviar la póliza de RC agente como PERSONA FISICA de primera vez.	Si es la primera póliza por ser nueva autorización, deberá enviar copia legible de la original, a través del correo de oficialiadepartes@cnsf.gob.mx . Solo la carátula o la página donde aparezcan los datos y el comprobante de pago respectivo. mediante el correo de oficialiadepartes@cnsf.gob.mx
50	El Trámite “Duplicado de cédula”, ¿Se continuará en las cédulas digitales?	Si, cuando borraron el correo con el enlace respectivo para la descarga de la cédula.

Fecha actualización: 26 de septiembre de 2022.