

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: Av. Universidad No. 1868
Colonia Oxtopulco Universidad, entre Cerro Xico y
Cerro Acasulco, Coyoacán, 04310,
Ciudad de México
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:

<http://www.cnsf.gob.mx/ParticipacionCiudadana/Paginas/QUEJAS-AJUSTADORES.aspx>

Actualizado: septiembre 2017

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

DELEGACIÓN REGIONAL HERMOSILLO.

Galeana No. 205 y Paseo Río Sonora
Edif. 109°28' Workspace Río, Piso 2,
Locales 204 y 205, Col. Proyecto Río Sonora
C.P. 83270, Hermosillo, Sonora.
Tel. (lada 01-66) 2217 13 94

DELEGACIÓN REGIONAL GUADALAJARA.

Av. Vallarta N° 1540, 3er piso, Desp. 301,
Col. Americana 44140, Guadalajara, Jalisco.
Tel. (lada 01-33) 3630 51 59

DELEGACIÓN REGIONAL MÉRIDA.

Av. Prolongación Paseo de Montejó No. 33, Plaza
Península, Interior 3°, 4° Piso, Col. Benito Juárez, C.P.
97119, Mérida, Yucatán. Tel. (lada 01 (999) 924 42 86
/ 01 (999) 924 78 71
/ 01 (999) 924 95 88 / 01 800 201 80 00

DELEGACIÓN REGIONAL MONTERREY.

Calle Hidalgo N° 2722 Poniente P.B.,
Col. Jardín Obispado,
64060, Monterrey, Nuevo León.
Tel. (lada 01-81) 8343 63 10

DELEGACIÓN REGIONAL VERACRUZ.

Calle: Díaz Aragón No. 380, Colonia Ricardo Flores
Magón, 91700, Veracruz, Veracruz.
Tel. (lada 01-22) 9931 87 96



**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 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 ajustador de seguros en el ejercicio de su actividad como tal, debiendo precisar nombre, domicilio completo para oír y recibir notificaciones, 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, firmado por el o los interesados, deberán expresar la o las conductas irregulares que se 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 irregularidad 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.