



COMISION NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS

**INSTRUCTIVO PARA
LA PRESENTACION
DE QUEJAS CONTRA
AGENTES, POR USUARIOS
DE SEGUROS DE
PENSIONES DERIVADOS
DE LEYES DE SEGURIDAD
SOCIAL.**

COMISION NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS

Esta Comisión es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, el cual tiene atribuida, entre otras, la función de imponer sanciones administrativas por conductas irregulares de los agentes en el desarrollo de su actividad.

I. BASE LEGAL

La Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, artículos 23, 24, 138, 139 y 139 Bis, así como el Reglamento de Agentes de Seguros y de Fianzas, artículos 27 y siguientes, fundamentan la indicada función sancionadora.

II. CONTENIDO DE LA QUEJA

En caso de que usted presente una queja en contra de agentes de seguros, ésta deberá formularse por escrito, indicando detalladamente la conducta irregular del agente, relatando de manera cronológica y circunstanciada los hechos tal como ocurrieron y señalando:

Datos generales del quejoso: nombre, domicilio para oír y recibir notificaciones y el carácter con el que promueve (por su propio derecho; en representación del pensionado u otro).

1. Nombre completo del agente o de la persona que proporcionó la información y orientación relativa al seguro de pensión de que se trate. Asimismo, el nombre completo de las demás personas que hubieran intervenido en el caso, precisando la participación de cada una.
2. Denominación de la aseguradora involucrada.
3. Datos de identificación del seguro del que derive la queja, tales como: número y fecha del documento de elegibilidad, oferta o solicitud de beneficios adicionales, etc. Asimismo, deberá precisarse la fecha en que fueron entregados dichos documentos ya sea por el IMSS, por el agente o por cualquiera otra persona.
4. En qué consistió la omisión, en caso de quejas por deficiente asesoría, o por falta de ésta.
5. Los términos del convenio o arreglo que, en su caso, haya habido con el agente, indicando si se cumplió o no.
6. La intervención que, en su caso, haya tenido el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), y el resultado de dicha intervención.
7. El nombre de la persona que, en su caso, haya alterado, borrado, enmendado o destruido el documento de elegibilidad.

9. Si el agente, al momento de ofrecer la contratación del seguro, utilizó cualquier medio de presión u ofreció alguna cantidad o contraprestación.

10. Si el agente recibió dinero o contraprestación alguna, por los servicios prestados para el trámite del seguro.

11. Cualquier otro hecho o circunstancia relativo a la irregularidad atribuida, tendiente a comprobarla.

III. PRUEBAS

La conducta irregular del agente deberá comprobarse, acompañando al escrito de queja los documentos que la demuestren, tales como:

1. Póliza del seguro de pensiones.
2. Documento de elegibilidad de aseguradora.
3. Documento de oferta básica.
4. Documento de otorgamiento de beneficios adicionales
5. El convenio que, en su caso, el agente hubiere firmado.
6. Cualquier otro documento o elemento relativo a la prueba de la conducta irregular, tales como escritos, comunicados, publicidad, etc.

IV. OTROS PROCEDIMIENTOS

El procedimiento administrativo sancionador que se tramita ante esta Comisión tiene como propósito determinar las infracciones cometidas por el agente a las disposiciones jurídicas que regulan su actividad para, en su caso, imponerle la sanción administrativa aplicable.

Este procedimiento es independiente de otros que puedan iniciarse ante otras autoridades, en contra del agente o de la aseguradora, así como de los trámites que puedan efectuarse ante el IMSS en todo lo relacionado con la pensión.

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

COMISION NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS.
DIRECCION GENERAL JURIDICA
CONTENCIOSA Y DE SANCIONES.
DIRECCION DE SANCIONES Y RECURSOS.
SUBDIRECCION 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:

DELEGACION REGIONAL HERMOSILLO.
Comonfort N°15, Despacho 103, 1^{er} piso,
Edificio Alonso, 83000, Hermosillo, Sonora.
Tel. (lada 01-6) 217 13 94

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

DELEGACION REGIONAL MERIDA.
Calle 53 N°500, 1^{er} piso, entre la 58 y la 60
Col. Centro, 97000, Mérida, Yucatán.
Tel. (lada 01-9) 924 95 88

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

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