

Mala Praxis en la Gestión de Siniestros

Vías legales y administrativas de inconformidad para el asegurado frente a actuaciones negligentes o dolosas de agentes de seguros y ajustadores

BY CULTURA DEL CONTRATO DE SEGURO

Cultura del Contrato de Seguro

¿Por qué importa la conducta del intermediario?

El seguro como función social

El cumplimiento del contrato de seguro no se agota en el pago de la indemnización. Depende, de forma determinante, de la conducta de los intermediarios y auxiliares que operan el siniestro: agentes, ajustadores y personal de apoyo.

Malas prácticas frecuentes

- Dilación injustificada en la integración del expediente
- Deficiente documentación o pérdida de pruebas
- Inducción al error sobre coberturas o derechos
- Trato desobligante o intimidatorio al asegurado
- Solicitud de pagos indebidos para favorecer dictámenes

Estas conductas no solo menoscaban los derechos del asegurado, sino que generan responsabilidad legal directa para las instituciones aseguradoras.

Primer Canal: Queja Interna ante la UNE

La **Unidad Especializada (UNE)** de la aseguradora es el primer mecanismo institucional para denunciar irregularidades operativas o de atención al asegurado.

Fundamento Legal

La Ley para la Protección y Defensa del Usuario de Servicios Financieros obliga a todas las aseguradoras a contar con una UNE activa y operativa para atender reclamaciones por mala atención o incumplimiento de procedimientos internos.

Alcance de la Queja

Procede contra: actuar negligente del personal de apoyo, falta de seguimiento por parte de los agentes asignados y comportamiento inadecuado o parcial de los ajustadores durante la tramitación del siniestro.

Resultado Esperado

Corrección interna del procedimiento, posible reasignación del ajustador, y en su caso, sanción administrativa interna al responsable de la deficiencia.

Segunda Vía: CONDUSEF y Derivación a la CNSF

Procedimiento ante la CONDUSEF

El asegurado puede presentar su inconformidad ante la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros** cuando considere vulnerados sus derechos durante la gestión del siniestro.

La CONDUSEF actúa como instancia de conciliación entre el asegurado y la institución, pudiendo emitir un **Dictamen Técnico** o promover el arbitraje voluntario.

Cuando aparecen conductas graves

Si durante el trámite se detectan irregularidades graves o conductas posiblemente delictivas del ajustador —solicitar dinero para modificar un dictamen, falsificar firmas, operar sin cédula vigente— la CONDUSEF está obligada a:

- Dar vista inmediata a la **CNSF**
- Remitir las pruebas documentales al expediente sancionador
- La CNSF, como única autoridad competente, abrirá el procedimiento administrativo, impondrá multas o cancelará el registro del ajustador

La CNSF: Autoridad Sancionadora en Materia de Agentes y Ajustadores

La **Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF)** vigila la conducta administrativa y ética de todos los intermediarios autorizados del sector asegurador.

Agentes de Seguros

La LISF impone el deber de asesoría diligente y de buena fe. La omisión de ingresar documentos, la asesoría deficiente o la información falsa pueden derivar en amonestación, multa o **revocación de la cédula**.

Ajustadores de Seguros

Como auxiliares autorizados, deben actuar con imparcialidad y apego técnico. El asegurado puede reportar faltas graves directamente ante la CNSF para su investigación disciplinaria formal.

Base Normativa

Art. 34 del Reglamento de Agentes de Seguros y de Fianzas (RASF), en consonancia con las facultades de supervisión de la LISF y la Circular Única de Seguros y Fianzas (CUSF).

Procedimiento Sancionador contra Agentes: Etapas Clave



Inicio Notificación Contestación Desahogo Resolución

Inicio del Procedimiento (Art. 34, Fracc. I)

De oficio: por la propia CNSF al detectar irregularidades en ejercicio de sus facultades de inspección. **Por queja de parte interesada:** cualquier persona con interés jurídico acreditado puede presentarla, acompañada de pruebas documentales suficientes. Sin elementos probatorios, la CNSF dictará el sobreseimiento.

Preclusión por Omisión

Si el agente no contesta dentro del término de **10 días hábiles**, precluye automáticamente su derecho procesal y se presumen por ciertos los hechos no controvertidos, continuando el procedimiento sin declaración previa.

Sanciones Aplicables al Agente de Seguros

Conforme al **Artículo 27 del RASF**, la CNSF gradúa la sanción tomando en cuenta la gravedad, la intencionalidad, los antecedentes del agente y su situación económica.



Amonestación Escrita

Para faltas leves o administrativas menores sin impacto patrimonial directo.



Multa en UMAs

Por asesoría deficiente, no ingresar primas en plazo o falsedad en solicitudes.



Suspensión de Cédula

Suspensión temporal de 30 días a 2 años para ejercer actividades de intermediación.



Revocación / Cancelación (Art. 37)

Retiro definitivo de la autorización para operar en el sector financiero por faltas graves contempladas expresamente en la ley.

Las resoluciones sancionadoras no son definitivas en vía administrativa: el agente puede interponer recurso de revisión o acudir al Juicio de Nulidad ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa.

Procedimiento Sancionador contra Ajustadores de Seguros

A diferencia de los agentes, los ajustadores se rigen directamente por la **LISF y la CUSF**, sin reglamento propio sancionador. La CNSF aplica el procedimiento administrativo general del sector financiero.

01

Inicio por denuncia o de oficio

La queja del asegurado debe incluir: datos del siniestro, número de póliza, cédula del ajustador y pruebas documentales (grabaciones, correos, informes, dilaciones imputables).

02

Emplazamiento formal

La CNSF notifica al ajustador los hechos constitutivos de mala praxis y los preceptos normativos vulnerados (imparcialidad, buena fe, negligencia técnica).

03

Garantía de audiencia

El ajustador dispone de **10 días hábiles** (prorrogables) para contestar, oponer defensas y ofrecer pruebas de descargo.

04

Valoración probatoria y resolución

La CNSF evalúa las pruebas de ambas partes, cierra la instrucción y emite resolución motivada determinando si existió infracción a la LISF o la CUSF.

Causales de Revocación del Registro del Ajustador

1. IMPROBIEDAD Y DOLO



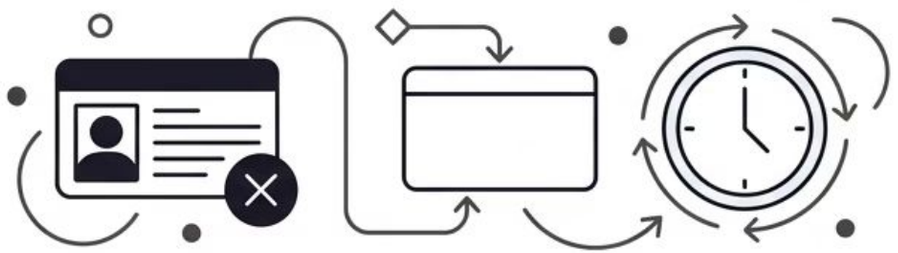
Falsificación de documentos, colusión, solicitud de dádivas, alteración de hechos.

2. IMPEDIMENTOS LEGALES



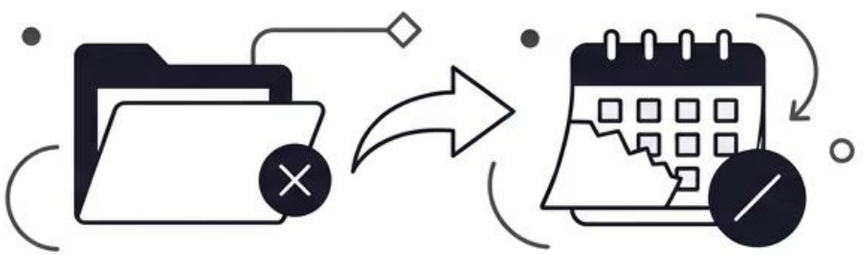
Condena penal por delitos patrimoniales, inhabilitación judicial, concurso mercantil.

3. INCUMPLIMIENTO NORMATIVO



Operar sin cédula vigente, ceder el registro a terceros, reincidencia en infracciones.

4. INCUMPLIMIENTOS FORMALES



Omitir renovación periódica, disolución del despacho, renuncia formal.

La revocación firme implica la **inhabilitación nacional definitiva** para ejercer el ajuste de siniestros, con constancia en el Registro Nacional de Ajustadores de Seguros.

Mapa de Mecanismos: ¿A dónde acudir y qué esperar?

Instancia	Objeto de la inconformidad	Responsables directos	Alcance de la resolución
UNE (Aseguradora)	Deficiencia en servicio, trato o integración del expediente	Personal de apoyo, Ajustadores, Agentes	Corrección interna, reasignación de ajustador, sanción administrativa interna
CONDUSEF	Vulneración de derechos del usuario, controversia en la gestión	Aseguradora / Intermediarios	Conciliación, arbitraje voluntario, Dictamen Técnico
CNSF	Incumplimiento de deberes normativos y éticos de la cédula	Agentes y Ajustadores autorizados	Multas, suspensión o revocación de cédulas
Vía Judicial (Civil/Penal)	Daños patrimoniales por negligencia, dolo o ilícitos	Aseguradora, Agente, Ajustador	Indemnización por daños y perjuicios, responsabilidad penal

La responsabilidad solidaria de la aseguradora por actos de sus auxiliares y mandatados se fundamenta en el Código Civil Federal, lo que amplía significativamente las posibilidades de reparación para el asegurado.

Conclusión: La Supervisión como Garantía del Contrato de Seguro

> «La profesionalización y supervisión estricta de los ajustadores y personal de apoyo no es un mero requisito formal, sino una obligación legal y ética indispensable para preservar la validez del contrato de seguro y la confianza del público en el sector.»

Para el asegurado

Conocer estos mecanismos es el primer paso para ejercer sus derechos de forma efectiva. La queja ante la UNE, la CONDUSEF y la CNSF son herramientas reales con consecuencias jurídicas concretas.

Para el asesor legal

La correcta documentación desde el primer contacto con el ajustador —grabaciones, correos, informes— es determinante para sustentar cualquier vía administrativa o jurisdiccional posterior.

Próximos pasos

Identificar la instancia adecuada conforme al tipo de mala praxis, reunir el expediente probatorio completo y presentar la queja dentro de los plazos legales aplicables.