



Ciudad de México, a 12 de noviembre de 2024.

Estimado(a) solicitante:  
Presente

Téngase por recibida la solicitud de información pública número **330009224000197** con fecha 21 de octubre de 2024, mediante la cual requiere:

*"Queja sobre atención al cliente - Antonio Rojas López*

*Me dirijo a ustedes para expresar mi inconformidad respecto a la atención recibida por parte del asesor Antonio Rojas López, con cédula CNSF C332116, al solicitar una cotización para el seguro de mi Tesla. Durante nuestra interacción, el asesor me agredió virtualmente, lo que me generó una gran molestia.*

*Adjunto evidencias de su comportamiento y solicito que se tomen las medidas pertinentes para abordar esta situación.*

*Agradezco su atención y espero su pronta respuesta."*

En atención a los artículos 131 y 132, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 133 a 135 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se informa que de conformidad con los principios de congruencia y exhaustividad, mediante memorando número DGJCI-00671/2024 de fecha 21 de octubre de 2024 esta Unidad de Transparencia turnó la solicitud de mérito a la Dirección General Jurídica Contenciosa y de Sanciones de esta Comisión Nacional de Seguros y Fianzas [CNSF], unidad administrativa que pudiera contar con la información solicitada o bien, de conformidad con lo previsto en los artículos 45 fracción III de la LGTAIP y 61 fracción III de la Ley Federal en la materia, brindarle la orientación que en su caso corresponda.

Una vez recibida la respuesta, la Dirección General referida por conducto de la **Dirección de Sanciones y Recursos**, emitió su respuesta en los siguientes términos:

Al respecto, en atención a dicha solicitud con fundamento en el artículo 38 del Reglamento Interior de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, se informa que si es su deseo presentar queja en contra del agente de seguros, podrá hacerlo conforme a lo establecido en el artículo 34 del Reglamento de Agentes de Seguros y de Fianzas, considerando además las indicaciones precisadas en el **"Instructivo para la presentación de quejas contra agentes de seguros y de fianzas, por parte de usuarios de sus servicios de intermediación"**, información que puede ser consultada en las siguientes direcciones electrónicas:

- <https://www.gob.mx/cnsf/acciones-y-programas/quejas-contra-agentes>
- <https://www.gob.mx/cnsf/documentos/instructivo-para-la-presentacion-de-quejas-contra-agentes>

El escrito señalado en el párrafo anterior podrá ser presentado de manera física en la oficialía de partes de esta Comisión, con domicilio en calle Fernando Villalpando No. 18, Col. Guadalupe Inn, C.P. 01020, Álvaro Obregón en la Ciudad de México, a través del correo electrónico institucional [oficialiadepartes@cnsf.gob.mx](mailto:oficialiadepartes@cnsf.gob.mx), o bien, si así lo estima conveniente, en la oficialía de partes de cualquiera de sus Delegaciones Regionales, cuyos domicilios a continuación se precisan:

**DELEGACIÓN REGIONAL JALISCO**

Calle Pedro Moreno No. 1677, Piso 7, local 1, Col. Americana, C. P. 44160, Guadalajara, Jal. Tel. [33] 3630-5162, [33] 3630-5159.

**DELEGACIÓN REGIONAL SONORA**

Paseo Río Sonora 205 y Galeana, Edif. 109°28' Workspace Río, Piso 2, Locales 204 y 205, Col. Proyecto Río Sonora, C.P. 83270, Hermosillo, Sonora. Tel. [662] 212-0692, [662] 212-5393.

**DELEGACIÓN REGIONAL YUCATÁN**

Av. Prolongación Paseo de Montejo No. 33, Plaza Península, Interior 3, 4° Piso, Local 2, Col. Benito Juárez, C.P. 97119, Mérida, Yucatán. Tel. [999] 924-4286.

**DELEGACIÓN REGIONAL NUEVO LEÓN**

Av. Lázaro Cárdenas No. 2424, Pte. Trébol Park, Local 11, Col. Residencial San Agustín, C.P. 66206, San Pedro Garza García, Nuevo León. Tel. [81] 1453-0655, [81] 8342-6581.

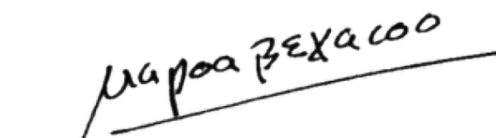
**DELEGACIÓN REGIONAL VERACRUZ**

Blvd. Adolfo Ruíz Cortínez No. 4750, local 311, 3er nivel, Col. Mocambo esq. Barco Viejo, C.P. 94293, Boca del Río, Veracruz. Tel. [229] 931-0376, [229] 931-2009

De igual forma, en caso de que así convenga a los promoventes, estos también pueden presentar el escrito de queja en comento, y sus anexos mediante correo certificado con acuse de recibo a través del sistema de mensajería de su elección (SEPOMEX, ESTAFETA, FedEx, etcétera), dirigiendo la pieza postal a cualquiera de los domicilios de esta Autoridad que han quedado precisados.

Lo que precede, se hace de su conocimiento con fundamento en los artículos 2, fracción I, 17, 26 y 31, fracción VIII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 4, apartado G, fracción III, 48 y 49 del Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; 61, 64, 133, 134 y 135 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 24, fracciones I y II, 43 y 45 131, 132 y 133, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como en los artículos 366, 367, fracción II y 372, fracción XLIII, de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y 1, 4, fracción IV y 11, fracción IX, del Reglamento Interior de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

**ATENTAMENTE**  
**COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS**  
**TITULAR DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA**



**MTRA. MARTHA PATRICIA RAMÍREZ VELASCO**