

EL PRESENTE ES UN INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE SU ESCRITO DE RECLAMACIÓN

**SEGUROS/AUTOMÓVIL-ACCIDENTE/REPARACIÓN**

\_\_\_\_\_ (1) \_\_\_\_\_

VS.

\_\_\_\_\_ (2) \_\_\_\_\_

México, D.F., a \_\_\_\_\_ (3) \_\_\_\_\_

**COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS.**

\_\_\_\_\_ (1) \_\_\_\_\_, por mi propio derecho, señalando como domicilio para oír y recibir todo tipo de documentos y notificaciones el ubicado en \_\_\_\_\_ (4) \_\_\_\_\_, Tel: \_\_\_\_\_, y autorizando para tales efectos la notificación vía E-Mail: \_\_\_\_\_, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 7° de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en relación con el artículo 35 fracción II, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, ante esta Comisión Nacional, con el debido respeto comparezco y expongo.

Que por medio del presente escrito, con fundamento en los artículos 59 Bis 1, 60, 63 y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, vengo a presentar formal reclamación en contra de \_\_\_\_\_ (2) \_\_\_\_\_, en adelante "LA ASEGURADORA", de quien reclamo las siguientes:

**PRESTACIONES**

**ÚNICA.-** La reparación del vehículo \_\_\_\_\_ (5) \_\_\_\_\_, asegurado con la póliza \_\_\_\_\_ (6) \_\_\_\_\_, la cual asciende a la cantidad de \$ \_\_\_\_\_ (7) \_\_\_\_\_, con motivo del accidente que sufrió dicho vehículo.

Lo anterior, conforme a los siguientes:

**HECHOS**

1. Con fecha \_\_\_\_\_ (8) \_\_\_\_\_, contraté con "LA ASEGURADORA" la póliza de seguro número \_\_\_\_\_ (6) \_\_\_\_\_, con vigencia del \_\_\_\_\_ (9) \_\_\_\_\_, para el automóvil descrito.

2. El día \_\_\_\_\_ (8) \_\_\_\_\_, ocurrió el accidente de la unidad antes señalada, \_\_\_\_\_ (10) \_\_\_\_\_.

3. Con fecha \_\_\_\_\_(8)\_\_\_\_\_, reporté a “LA ASEGURADORA” el accidente descrito en el numeral anterior, la cual le asignó el número de siniestro \_\_\_\_\_(11)\_\_\_\_\_, por lo que se presentó el ajustador, quien tomó nota de lo sucedido.

4. Presenté a “LA ASEGURADORA” la documentación requerida, consistente en \_\_\_\_\_(12)\_\_\_\_\_, acusándome de recibido el día \_\_\_\_\_(8)\_\_\_\_\_, sin que haya existido respuesta alguna por parte de “LA ASEGURADORA”. **(EN CASO DE RESPUESTA)** y recibí respuesta por parte de “LA ASEGURADORA” el día \_\_\_\_\_(8)\_\_\_\_\_ en la que me niega la reparación, argumentando que \_\_\_\_\_(13)\_\_\_\_\_.

5. La negativa de “LA ASEGURADORA” es injustificada, toda vez que \_\_\_\_\_(14)\_\_\_\_\_, aunado a que mediante el contrato que celebramos, pactamos el resarcimiento del daño cuando ocurriera la eventualidad prevista en el contrato, lo que se actualizó al ocurrir el siniestro ya descrito, por lo que considero que tengo derecho a la prestación reclamada, máxime cuando mi póliza de seguro se encontraba vigente al momento del propio siniestro.

6. Por lo descrito en el numeral que antecede, solicito que “LA ASEGURADORA” presente todos los documentos con los que acredite la respuesta que emita al presente escrito.

7. Para acreditar mi relación con “LA ASEGURADORA”, se acompañan a la presente original y dos copias de los siguientes documentos: \_\_\_\_\_(15)\_\_\_\_\_, mismas que solicito se cotejen y me sean devueltos los originales.

Por lo anterior;

A esa Comisión Nacional, atentamente solicito:

**PRIMERO.-** Tener por presentada, en términos de este escrito, mi formal reclamación en contra de \_\_\_\_\_(2)\_\_\_\_\_, de quien pido el cumplimiento de la prestación señalada en el presente curso.

**SEGUNDO.-** Se requiera a \_\_\_\_\_(2)\_\_\_\_\_, para que presente con el informe de Ley, los documentos con los que sustente sus manifestaciones y se señale fecha y hora para la celebración de la audiencia de conciliación.

### PROTESTO LO NECESARIO

\_\_\_\_\_(1)\_\_\_\_\_

## **INSTRUCTIVO DE LLENADO:**

- (1) Nombre completo del usuario, como aparece en su identificación oficial.
- (2) Nombre de la aseguradora reclamada.
- (3) Día, mes y año de la elaboración de este escrito.
- (4) Domicilio completo: calle, número, colonia, delegación, código postal y número telefónico.
- (5) Describir la marca, tipo, modelo, color, placas del automóvil.
- (6) Señalar el número de la póliza que aparece en la carátula del contrato.
- (7) Mencionar la cantidad que reclama con número y letra conforme a la factura, valor comercial (Guía EBC o AUTOMÉTRICA) o valuación, según corresponda.
- (8) Señalar día, mes y año del hecho correspondiente.
- (9) Señalar el día, mes y año del inicio y terminación de la vigencia de la póliza.
- (10) Describir como sucedió el siniestro y señalar los trámites que se realizaron ante las autoridades. Por ejemplo: Ministerio Público, Policía Federal Preventiva, etc.
- (11) Señalar el número de reporte que le proporcionó la aseguradora con motivo del siniestro.
- (12) Relacionar toda la documentación entregada a la aseguradora para documentar la solicitud de reparación del vehículo. Por ejemplo: Póliza, averiguación previa, copia de la licencia, etc.
- (13) Señalar lo que la aseguradora le informó respecto a su inconformidad.
- (14) Mencionar la(s) razón(es) por las cuales no está de acuerdo con la respuesta de la aseguradora y en caso de no tener respuesta, señalar las causas por las cuales considera que tiene derecho al pago.
- (15) Enlistar los documentos que acompaña con su reclamación: identificación oficial, CURP, póliza de seguro, condiciones generales, recibo de pago de prima, averiguación previa, escrito presentado ante la aseguradora, respuesta de la aseguradora, factura del automóvil, factura(s) de reparación(es), presupuesto(s) de reparación, etc.