

**EL PRESENTE ES UN INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE SU ESCRITO DE INCONFORMIDAD  
PARA LA REPARACIÓN DE SU VEHICULO O PARA EL PAGO DE LOS DAÑOS SUFRIDOS POR EL MISMO**

**VS**

**COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS.  
P R E S E N T E :**

1 ..... , por mi propio derecho, señalando como domicilio para oír y recibir todo tipo de documentos y notificaciones el ubicado en ..... , así como el correo electrónico ..... ; ante esa Comisión Nacional, con el debido respeto comparezco y expongo:

Que por medio del presente escrito, con fundamento en el artículo 59 Bis 1 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, vengo a plantear la siguiente controversia en contra de ..... , en lo sucesivo "LA INSTITUCIÓN FINANCIERA", de quien requiero el cumplimiento de las siguientes:

**PRESTACIONES**

**[OPCIÓN 1] ÚNICA.-** La reparación del vehículo ..... , asegurado con la póliza 6 ..... , la cual asciende a la cantidad de ..... , con motivo del siniestro que sufrió dicho vehículo.

**[OPCIÓN 2] ÚNICA.-** El pago de la cantidad de ..... , por concepto de la reparación del vehículo asegurado con la póliza ..... , con motivo del siniestro que sufrió dicho vehículo.

Lo anterior, conforme a los siguientes:

**HECHOS**

1. Con fecha ..... contraté con "LA INSTITUCIÓN FINANCIERA" la póliza de seguro número ..... , con vigencia del ..... , para el automóvil descrito.
2. El día ..... , ocurrió el accidente de la unidad antes señalada, ..... 10 .....
3. Con fecha ..... reporté a "LA INSTITUCIÓN FINANCIERA" el accidente descrito en el numeral anterior, quien le asignó el número de siniestro ..... ; por lo que se presentó el ajustador, quien tomó nota de lo sucedido.
4. El día 8 ..... presenté a "LA INSTITUCIÓN FINANCIERA" la documentación requerida, consistente en: ..... 12 \_\_\_\_\_
5. y recibí respuesta de "LA INSTITUCIÓN FINANCIERA" el día ..... en la que me niega la reparación o el pago de los daños causados al vehículo asegurado, argumentando que .....

[sin que haya existido respuesta **[SÓLO EN CASO DE QUE NO SE HAYA RECIBIDO RESPUESTA]**].

6. La respuesta es injustificada, toda vez que ..... , 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.

7. Por lo expuesto en el numeral que antecede, solicito que “LA INSTITUCIÓN FINANCIERA” presente todos los documentos con los que acredite la respuesta que emita al presente escrito.

8. Para acreditar mi relación con “LA INSTITUCIÓN FINANCIERA”, se acompañan al presente los siguientes documentos:

15 \_\_\_\_\_.

Por lo anterior;

A esa Comisión Nacional, atentamente solicito:

**PRIMERO.-** Tener por planteada, en términos de este escrito, mi controversia en contra de “LA INSTITUCIÓN FINANCIERA”, de quien pido el cumplimiento de la prestación señalada en el presente curso.

**SEGUNDO.-** Se gestione el presente asunto ante “LA INSTITUCIÓN FINANCIERA” conforme a lo previsto en el artículo 59 Bis 1 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

### PROTESTO LO NECESARIO

#### INSTRUCTIVO DE LLENADO:

- (1) Nombre completo del Usuario, como aparece en su identificación oficial.
- (2) Nombre de “LA INSTITUCIÓN FINANCIERA” 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 INSTITUCIÓN FINANCIERA” con motivo del siniestro.
- (12) Relacionar toda la documentación entregada a “LA INSTITUCIÓN FINANCIERA” para documentar la solicitud de reparación del vehículo. Por ejemplo: Póliza, averiguación previa, copia de la licencia, etc.
- (13) Señalar lo que “LA INSTITUCIÓN FINANCIERA” le informó respecto a su inconformidad.
- (14) Mencionar la(s) razón(es) por las cuales no está de acuerdo con la respuesta de “LA INSTITUCIÓN FINANCIERA” 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 escrito:
  - ✓ Copia simple de su Identificación oficial (**\*Necesario**).
  - ✓ Copia simple de su CURP (\*Opcional).
  - ✓ Copia simple por anverso y reverso de la factura del automóvil (\*Opcional).
  - ✓ Copia simple de las facturas que amparen los gastos efectuados por el Usuario con motivo de la reparación del vehículo asegurado (\*Opcional).
  - ✓ Copia simple de las condiciones generales del contrato de seguro (\*Opcional).
  - ✓ Copia simple de la averiguación previa (\*Opcional).
  - ✓ Copia simple de la póliza de seguro (**\*Necesario** – si no cuenta con ella, deberá traer cualquiera de los siguientes).
  - ✓ Copia simple de los recibos de pago de prima (\*Opcional).
  - ✓ Copia simple del aviso de siniestro (\*Opcional).
  - ✓ Copia simple del ajuste realizado por el ajustado (\*Opcional).
  - ✓ Copia simple del pase al taller (\*Opcional).
  - ✓ Copia simple de las valuaciones de los daños sufridos por el vehículo asegurado, realizados por la aseguradora (\*Opcional).
  - ✓ Escrito(s) presentado(s) a “LA INSTITUCIÓN FINANCIERA” y, en su caso, las respuestas que se hubieran recibido. (\*Opcional).