Hernández Gómez, Abel. "Agentes de seguros: trascendencia de la imprecisa orientación al asegurar una casa-habitación". *Prospectiva Jurídica*, México, UAEM, año 16, número 31, enero-junio 2025, pp. 01-18, ISSN 2007-8137, e-ISSN 2683-2577

Agentes de seguros: trascendencia de la imprecisa orientación al asegurar una casa-habitación

Insurance Agents: Significance of Imprecise Guidance When Insuring a Home

Abel Hernández Gómez [*]

Recepción: 12/03/2024
Aceptación: 10/04/2026

Resumen

Ante la pérdida de sus hogares, las reclamaciones que realizan los asegurados al solicitar la indemnización derivada de un siniestro como son los terremotos, en un alto porcentaje obedecen a la inexacta e imprecisa asesoría que se recibe por parte del agente de seguros, el nombre de una compañía de seguros debe inspirar confianza al asegurado. Confianza que, en caso de un siniestro, se le indemnizará para recuperar los bienes perdidos y, la responsabilidad de generar esa confianza y certidumbre recae en el agente de seguros, ya que son el rostro de la aseguradora que representan. En la presente investigación se usó un caso (de Juan), utilizando el método cualitativo, cuantitativo y mixto.

Palabras Clave: Agentes de seguros; alcance de las coberturas; ajustador; contrato de seguro; indemnización.

Abstract

Faced with the loss of their homes, the claims made by the insured when requesting compensation derived from an accident such as earthquakes, in a high percentage due to inaccurate advice received by the Insurance Agent, the name of an Insurance Company must inspire confidence in the insured. Trust that, in the event of an accident, you will be compensated to recover lost property and the responsibility of generating that trust and certainty falls on the Insurance Agent, since they are the face of the Insurer they represent, in this research, a case (Juan) was used, using qualitative, quantitative and mixed methods.

Keywords: Insurance agents; scope of coverage; adjuster; insurance contract; compensation.

[*] Egresado de la licenciatura en Derecho de la Universidad Autónoma del Estado de México. Con experiencia jurídica desde 1986 a la fecha, en asuntos jurídicos diversos y casos de seguros. Correo electrónico: abeljuridico@hotmail.com

INTRODUCCIÓN

Los terremotos que sacudieron a México en 2017 dejaron a familias completas sin hogar; aun cuando hay inmuebles que se encontraban asegurados, un elevado número de afectados se manifestaron inconformes con las cantidades de dinero que recibieron por concepto de indemnización y argumentaron que, al momento de contratar, el agente de seguros omitió explicar los detalles que les precisó la compañía aseguradora al momento de realizar la liquidación.

El objeto del presente estudio es conocer, a partir de la experiencia de las partes contratantes, los desacuerdos a los que se han enfrentado al momento de solicitar la indemnización que, por ley se debe cubrir, cuando ha ocurrido un siniestro.

ELEMENTOS DEL CONTRATO DEL SEGURO

Al realizar un estudio, cualquiera que este sea, lleva a elegir un punto de partida; en el presente, se opta por el concepto mismo de contrato de seguro, para precisar su naturaleza jurídica y el alcance entre las partes contratantes.

El agente es un contrato en el cual, la empresa aseguradora se obliga, mediante una prima, a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista en el contrato.[1] En el mismo sentido se puede comprender como el documento en el cual quedan asentados los compromisos que adquieren tanto la aseguradora como el asegurado o contratante. La carátula de la póliza, la solicitud, las condiciones generales y los endosos son parte del contrato.[2]

Esto significa que el seguro es un contrato en virtud del cual, una compañía aseguradora, se obliga con el asegurado, previo pago de una prima, a satisfacer las prestaciones convenidas, en el caso que se produzca un evento cuyo riesgo sea objeto de cobertura y el cual debe ser valorable en dinero.

Como contrato que es, en atención a la clasificación de los contratos en general, el seguro es un contrato:

a) Bilateral, ya que las partes se obligan recíprocamente;
b) Oneroso, ya que se estipulan provechos y gravámenes recíprocos;
c) Aleatorio, ya que el cumplimiento de la obligación contraída por parte de la aseguradora depende de que ocurra el siniestro;

[1] Definición de seguro que se puede encontrar en la Ley sobre el Contrato de Seguro (2026).
[2] Por así marcarlo la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (2018) y Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (2018).

d) Es principal, toda vez que la prestación fundamental asumida por la aseguradora se hace depender no del incumplimiento de una obligación principal, como sucede en la fianza, sino de la realización de la eventualidad prevista en el mismo contrato y, por otra parte, en cuanto a la obligación a cargo de asegurado, consistente en cubrir la prima correspondiente, no dependen de ninguna otra obligación;
e) Es de tracto sucesivo, ante la imposibilidad que las prestaciones se cumplan en un solo acto. En este contrato, se cumplen a través del tiempo, de forma sucesiva; y
f) Es un contrato de adhesión, ya que la compañía aseguradora tiene los contratos previamente elaborados y resultaría poco probable —pero no imposible— que una aseguradora accediera a variar los términos de alguna de las cláusulas del contrato. En la póliza, en el apartado de conceptos aclaratorios, se realizan las aclaraciones pertinentes.

El contrato de seguro tiene como característica la buena fe que debe existir entre la aseguradora y el asegurado; lo que distingue a este contrato como una operación de *uberrimae fidei* o de *fidejussio*, es decir, de abundante buena fe o de garantía de fe, toda vez que se sustenta en la confianza que debe existir respecto de la certeza de las declaraciones a cargo de sus partes. La exigencia de la buena fe lleva en el contrato de seguro a consecuencias extremas, desconocidas en los demás contratos.[3] Esta nota peculiar se manifiesta no tan sólo en la ejecución del contrato, sino en el momento anterior al contrato, esto es lo distintivo del seguro.

Las partes que intervienen constituyen los elementos personales en el contrato de seguro y son:

a) La compañía aseguradora: es la empresa legalmente constituida y que cuenta con la autorización correspondiente[4] para operar en las diversas clases de seguros.[5]
b) El contratante: es la persona que contrata con la empresa aseguradora y puede ser el propio asegurado o un tercero.
c) El beneficiario: es la persona a quien, en el contrato, se le designa para recibir la indemnización correspondiente cuando ocurra el siniestro y la compañía aseguradora deba proceder al pago correspondiente.

No obstante, el elemento esencial materia del contrato de seguro es el *riesgo*, pero debe tratarse de un riesgo latente ya que el contrato de seguro será nulo si en el momento de su celebración,

[3] El autor Garrigues (1987) maneja el uso de la buena fe como una característica indispensable en los contratos de seguro.
[4] Emitida por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, previa opinión de la Comisión Nacional de Seguros.
[5] Las autorizaciones, en principio son intransmisibles. Las instituciones privadas de seguros podrán organizarse como sociedades anónimas o mutualistas, donde las operaciones de seguros comprenden: a) Seguros de vida, b) Seguros de Accidentes y Enfermedades y c) Seguros contra Daños. A su vez, los seguros contra daños pueden comprender varias ramas o clases de seguros como son: 1) Responsabilidad civil y riesgos profesionales, 2) Marítimo y transportes, 3) Incendio, 4) Agrícola, 5) Automóviles, dentro de los cuales la cobertura puede amparar i) daños a terceros, ii) robo total o parcial y iii) equipo y accesorios (Quevedo, 2008, pág. 219).

el riesgo hubiera desaparecido o el siniestro ya se hubiere realizado.[6] Debe tratarse necesariamente de un riesgo, ya que una vez ocurrido este, se transforma en siniestro.

Salvo que en el contrato se disponga de forma diversa, una vez ocurrido el siniestro, el asegurado o el beneficiario en su caso, deberán avisar a la compañía aseguradora, por escrito y dentro del término de cinco días (LCS, 2026, art. 66). El siniestro representa el hecho incierto por el cual se contrata un seguro, aun en el caso de tener certeza de que esto acontecerá.

Es requisito que suceda un siniestro para que se proceda a solicitar la indemnización[7] correspondiente, lo cual representa el importe del daño que la empresa aseguradora debe resarcir (compensar) al ocurrir el siniestro. En el seguro contra daños, para fijar la indemnización, se tendrá en cuenta el valor del interés asegurado.

La prima es el costo que el contratante debe pagar para que sus bienes estén asegurados.[8] Mediante el pago de la prima, la compañía aseguradora tiene la obligación de pagar la indemnización en caso de siniestro; esta es la finalidad del contrato.

El contrato de seguro al ser un contrato formal debe constar por escrito; por tratarse del elemento probatorio, aunque no esencial.[9] La póliza de seguro es el contrato en sí mismo y, esta debe contener de acuerdo con la Ley sobre el Contrato de Seguro (LCS) (2026):

I. Los nombres, domicilios de los contratantes y firma del representante de la empresa aseguradora;
II. La designación de la cosa (sic) o de la persona asegurada;
III. La naturaleza de los riesgos garantizados;
IV. El momento a partir del cual se garantiza el riesgo y la duración de esta garantía;
V. El monto de la garantía;
VI. La cuota o prima del seguro;
VII. […] (art. 20).

[6] De acuerdo con la LCS (2026) *"El contrato de seguro será nulo si en el momento de su celebración, el riesgo hubiere desaparecido o el siniestro se hubiere ya realizado. Sin embargo, los efectos del contrato podrán hacerse retroactivos por convenio expreso de las partes contratantes. En caso de retroactividad, la empresa aseguradora que conozca la inexistencia del riesgo no tendrá derecho a las primas ni al reembolso de sus gastos; el contratante que conozca esa circunstancia perderá el derecho a la restitución de las primas y estará obligado al pago de los gastos"* (art. 45).

[7] Para Quevedo (2008), la indemnización surge como una consecuencia natural del caso fortuito.

[8] No necesariamente deben ser bienes con contenido patrimonial, también puede tratarse de que el bien materia del contrato de seguro sea de la vida de una persona, o bien, la salud, como en el caso del seguro de gastos médicos.

[9] Tal y como lo dispone la LCS (2026) en su *"Para fines de prueba, el contrato de seguro, así como sus adicciones y reformas, se harán constar por escrito. Ninguna otra prueba, salvo la confesional, será admisible para probar su existencia, así como la del hecho del conocimiento de la aceptación"* (art. 19).

Hay tres figuras a las que en este contrato debe prestarse singular atención y son, el reaseguro, el coaseguro y el contraseguro.[10]

En virtud del reaseguro, la aseguradora toma a su cargo total o parcialmente un riesgo ya cubierto por otra institución. Es el seguro del asegurador, para cuando se toma un alto riesgo. En otras palabras, es el seguro del seguro.

El coaseguro opera cuando hay un riesgo alto y, entonces se da la participación de dos o más empresas de seguros,[11] para lo cual, el asegurado tendrá la obligación de poner en conocimiento de cada una de las aseguradoras, la existencia de los otros seguros. Este aviso deberá darse por escrito e indicar el nombre de los aseguradores, así como las sumas aseguradas.

El contraseguro es el convenio por el cual una empresa de seguros se obliga a reintegrar al contratante las primas cubiertas al cumplirse las condiciones determinadas en forma previa.

El caso de Juan

El objeto del presente estudio es, conocer a partir de la experiencia de las partes contratantes, los desacuerdos a los que se han enfrentado al momento de solicitar la indemnización que, por ley se debe cubrir, cuando ha ocurrido un siniestro.

El sismo ocurrido en México, el 19 de septiembre de 2017, generó daños en una gran cantidad de inmuebles, ubicados en diversas entidades del país, así como también en la Ciudad de México. De esta última, dentro de las colonias que más daños reportó en construcciones, se encuentra la colonia del Valle, en la Delegación Benito Juárez, justo donde vivió Juan hasta la citada fecha y quien aceptó compartir su experiencia para realizar el presente estudio.[12]

En 2013, Juan compró un departamento en condominio en la Colonia del Valle de la Ciudad de México, lo adquirió en $8'000,000.00 (OCHO MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.) para lo cual, solicitó un crédito bancario por $5'000,000.00 (CINCO MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.) Por el remanente se constituyó hipoteca en favor de la institución bancaria.

Hasta el momento, Juan ha pagado un millón de pesos y su deuda es de 4 millones; como parte del trámite del crédito bancario, se contrató un seguro para garantizar el pago de la deuda, le dijeron que por políticas del banco debía ser con la aseguradora que ellos trabajaban; que no era

[10] Para Quevedo (2008), el reaseguro, el coaseguro y el contraseguro, son conceptos que influyen en la materialización del contrato del seguro.
[11] Tal y como lo regula el artículo 100 de la LCS (2026).
[12] En atención a lo dispuesto en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (2025), se les hizo saber a los entrevistados que la información proporcionada para este estudio se maneja en forma confidencial y se impide la identificación de las personas que participaron. Sólo se cambiaron algunos datos, pero la historia esta transcrita como la comentó personalmente y mostró evidencias documentales.

posible cambiar ni de compañía, ni variar los términos previamente pactados entre la aseguradora y el banco. Al momento del firmar, el ejecutivo del banco le dijo que el seguro también cubría *desastres naturales*.

El departamento de Juan se encontraba ubicado en el segundo piso, con tres recámaras, dos baños, cocina, patio de servicio y estacionamiento para dos autos. El edificio tenía 8 pisos y dos departamentos en cada piso; dentro de las áreas comunes se encuentra el área del elevador, las escaleras, el área de recepción, el jardín, un gimnasio, así como un pequeño salón de eventos.

Juan es un apasionado del arte y consideró conveniente asegurar su departamento, en virtud de la imposible reposición de las obras que se encuentran dentro de su departamento, las cuales fundamentalmente son cuadros y esculturas. Cuando contrató el seguro, mencionó que, para él, la construcción era igualmente importante que los contenidos, ya que pensó en las obras de arte y el menaje de casa, razón por la cual le pidió al agente considerar estos puntos.

Cuando el agente le entregó la póliza, le indicó que ya todo estaba asegurado y que le cubrían incendio, robo, terremoto y catástrofes, entendidas estas últimas como inundación por lluvia o granizo, objetos caídos del cielo y que pudieran ocasionar daños al inmueble, etc.[13] De los tres primeros pisos, el único departamento asegurado era el de Juan, del resto de los departamentos ignora esta información.

El sismo del 19 de septiembre de 2017 dañó el edificio donde se encuentra el departamento de Juan; Protección Civil de la Ciudad de México ordenó restringir el acceso a lo que quedaba de inmueble hasta en tanto se realizara la verificación por parte de las autoridades correspondientes, quienes al evaluar los daños determinaron demoler lo que quedaba del inmueble.

El edificio se desplomó y cayó sobre el área del estacionamiento, donde se encontraba uno de los autos de Juan, el cual quedó bajo los escombros.

Juan refiere que, por las noticias de radio, se enteró que el edificio donde se encontraba su departamento había colapsado. Se trasladó al lugar y entró en un estado de confusión tal que, en ese momento no pensó en lo que debía hacer.

---

[13] Cuando Juan compró el departamento también le dijeron que debía contratarse un seguro porque así lo marcaba Ley de Propiedad en Condominio de Inmuebles para el Distrito Federal (Asamblea Legislativa del Distrito Federal, 2017), establece que *"para constituir el Régimen de Propiedad en Condominio, se hará constar en escritura pública… la obligación de los condóminos de contratar póliza de seguro, con compañía legalmente autorizada para ello, contra terremoto, inundación, explosión, incendio y con cobertura contra daños a terceros, cubriéndose el importe de la prima en proporción del indiviso que corresponda a cada uno de ellos, previo acuerdo de la Asamblea General y lo establecido en el Reglamento Interno"* (art. 9, inc. f, frac. VIII). Para la constitución del régimen, el seguro se contrató y se pagó en términos el Ley, pero en la última Asamblea celebrada en el condominio donde vivía Juan no hubo acuerdo entre los condóminos respecto del monto a cubrir, ya que opinaron que el incremento era muy elevado y, se acordó entonces cotizar con otras aseguradoras; en consecuencia, el seguro no se contrató.

El 20 de septiembre y toda vez que Juan nunca había sufrido un siniestro, lo primero que pensó fue en llamar por teléfono a su agente de seguros, para recibir asesoría sobre el o los trámites que debía realizar y así, obtener el pago correspondiente, según la prima que había pagado los últimos cuatro años. Al llamar sólo se escuchaba una grabación que informaba que ese número de teléfono celular había sido cambiado.

Entonces llamó por teléfono al banco, donde le dieron un número de folio y número de siniestro. Juan solicitó una copia de la póliza y le dijeron que debía solicitarla a la aseguradora; llamó al número que vio en la página de internet ya que la póliza del seguro del departamento, así como la del auto que tenía estacionado estaban dentro del inmueble y, por seguridad, tenían prohibido el ingreso. Le informaron que para darle trámite al pago del siniestro era requisito indispensable llevar una copia del dictamen técnico donde se detallaran los daños de su departamento y así determinar los montos a pagar. Le indicaron que, vía internet, debía reportarlo a www.salvatucasa.mx. Realizó el trámite en los términos que le indicaron y, le enviaron un correo electrónico pidiéndole tener paciencia ya que se debían dictaminar miles de inmuebles.

Al establecer contacto telefónico con la aseguradora, le informaron que toda vez que el seguro estaba relacionado con el crédito, el banco debía darle una copia del documento que con seguridad se encontraba en el expediente. Ni el banco, ni la aseguradora le entregaron copia de la póliza.

Quince días después del siniestro, Juan no tenía copia de la póliza del seguro del departamento, ni dictamen por lo que, aun sin documentos acudió a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) a poner una queja contra el banco y la aseguradora, donde finalmente pudo obtener copia del documento solicitado. En la página de CONDUSEF (2018) se lee que:

> Ahora las aseguradoras tienen la obligación de registrar sus contratos de adhesión ante esta Comisión Nacional. Conoce el Registro de Contratos de Adhesión de Seguros (RECAS). Pero también en la misma página electrónica se puede leer la aclaración: El registro de un contrato en el RECAS no implica que ya se encuentre revisado por CONDUSEF.[14]

El seguro que Juan contrató para asegurar su propiedad, no se encuentra en la relación de contratos registrados y revisados por la CONDUSEF.

Un par de días después le llamaron del banco para pedirle que platicara con el ajustador,[15] quien le hizo sabe que del 100% de la indemnización correspondiente le restarían el 32%, 30% por

[14] Es importante resaltar que en el registro consultado el 13 de febrero de 2018 en CONDUSEF (Consulta tus contratos, 2018) fue una consulta necesaria para comprobar si el contrato estaba registrado.

[15] Ajustador es el profesional independiente a la Institución aseguradora que actúa como perito imparcial en el ajuste de un siniestro; investiga los hechos, comprueba la procedencia de la reclamación y seguimiento de esta, valuación de las pérdidas o daños.

concepto de pago de deducible y 2% como pago de coaseguro.[16] Incluso le ofrecieron algunas facilidades para pagar lo que aún seguía debiendo al banco. Juan les explicó que era imposible adquirir otra deuda en ese momento.

Respecto de las obras de arte, el ajustador informó a Juan que no se las pagarían porque al momento de contratar el seguro, el agente le debió informar de las particularidades para asegurarlas.

Respecto del auto, también realizó la llamada al número que para reportar siniestros aparece en la página de internet, Juan comenta que también le dieron un número de siniestro y le informaron que iría un ajustador para orientarlo. Cuando llegó el ajustador, Juan le dijo que no contaba con la copia de la póliza y le dijo que no se preocupara, ya que él tenía los datos de esta, sólo le pidió que le indicara la ubicación del vehículo para revisar los daños y, al señalar los escombros, le dijo que era imposible realizar trámite alguno, hasta en tanto estuviera en aptitud de verificar que se trataba del vehículo asegurado. El ajustador le pidió a Juan que volviera a llamar en cuanto removieran los escombros y pudiera tener acceso al auto.

El ajustador

Para conocer el porqué de lo sucedido en el caso de Juan se solicitó una cita con el ajustador y así conocer de viva voz los puntos materia de la inconformidad.[17]

Respecto de este caso, el ajustador comenta que hay fundamentalmente dos formas de asegurar un bien inmueble, pero es deber del agente, hacérselo saber al cliente, quien debe decidir en qué términos se asegurará su inmueble; esto puede ser a valor real o a valor reposición, para lo cual resulta fundamental que el cliente comprenda los términos técnicos.

a) Valor real: Valor de un bien al momento del siniestro menos una cantidad que debe considerarse por depreciación, dependiendo de los años que tenga de construido el inmueble. Esta información no aparece en la póliza, pero tendrá repercusión directa al momento de indemnizar.

b) Valor reposición: Es el valor con el cual se puede comprar otro bien como el siniestrado; es este valor incide la antigüedad de la construcción su estado de conservación, la ley de la oferta y la demanda, así como la ubicación de mismo.

[16] En la página de internet, se puede observar que para esta cobertura se señala: Terremoto: Cubre daños materiales causados por terremotos y/o erupción volcánica. Deducible: 2% o 3% dependiendo la zona sísmica. Coaseguro: 10%, 20% o 30% dependiendo la zona sísmica. Cobertura Opcional (CONDUSEF, 2018).

[17] La información contenida en este apartado es una transcripción de la entrevista realizada el 1 de febrero de 2018, al ajustador *"N"* de la misma compañía aseguradora, quien manifestó en forma puntual que accedía por tratarse de un estudio académico, pero solicitó discreción absoluta.

El agente[18] debe dar las instrucciones precisas a la aseguradora respecto de la decisión que tome el asegurado ya que cuando no se aclara que debe realizarse a valor reposición, la compañía expide la póliza asegurando a valor real (valor depreciado) y cuando sucede un siniestro es cuando empiezan los problemas para indemnizar, ya sea que se trate de un edificio, de un departamento o de una casa-habitación.

Hay asegurados que tienen la falsa creencia que la suma asegurada depende de lo que vale su casa en el mercado, pero el seguro cubre únicamente la construcción material visible porque los cimientos no se pagan[19] y también debe recordarse que la ubicación es la que da plusvalía.[20] Esta es una de las causas por las cuales hay reclamaciones al momento de recibir la indemnización y por lo cual no queda satisfecho el asegurado.

En los condominios, la suma asegurada se determina a partir del valor de los metros cuadrados construidos, por lo que es importante saber si la construcción tiene elevador, los metros cuadrados de áreas comunes, si tiene alberca, estacionamiento o amenidades porque cada propietario es dueño de un porcentaje de cada uno de estos (porcentaje de indiviso que le corresponde), no es simplemente que cada propietario señale el valor los metros cuadrados de su casa o bien, lo que vale su casa porque si la casa vale 8 millones puede ser que construirla nuevamente sobre los mismos cimientos, se logre con sólo 3 millones.

El problema es cuando no todas las viviendas del condominio están aseguradas, primero porque se pierde el objetivo del seguro que es, la tranquilidad y la protección integral; otro punto a considerar es el problema que se genera al momento de indemnizar.

Ya que el seguro es un producto del riesgo. Todo riesgo engendra una preocupación y un deseo de seguridad. La finalidad del seguro consiste en dar seguridad contra el riesgo. Pero esta seguridad no puede alcanzarse por la supresión directa del acaecimiento temido (fuego, granizo, terremoto, etc.), sino tan sólo por la certeza de que al sobrevenir la situación temida se dispondrá del valor económico que la compense. Este valor seguro que se espera, sustituye al valor cuya pérdida se teme; por ese se llama valor de sustitución o reemplazo. El seguro pone lo seguro en lugar de lo inseguro; ésta es la esencia de la institución.[21]

---

[18] Agente de seguros, entendido como la persona física o moral independiente que desempeña una labor de intermediación entre las compañías aseguradoras y los consumidores que demandan los servicios de protección mediante una póliza de seguros, actuando y en la conservación de la cartera conseguida, mediante las gestiones comerciales y administrativas precisas para la obtención de los contratos de seguros que la integran y su mantenimiento en vigor.

[19] En la póliza de seguro de Juan, respecto de este apartado se señala: Bienes y riesgos excluidos. Esta Institución en ningún caso será responsable por daños: 1. A cimientos. […].

[20] Al respecto comentó el ajustador: técnicamente me da igual construir una casa de 100 metros cuadrados en Bosques de la Lomas o en Ecatepec. El pago se realiza para reponer sólo la construcción, no así los cimientos ya que se infiere que para reponer el inmueble se ocuparán los mismos cimientos.

[21] Nos menciona Garrigues (1987), que gran parte de lo que representa los seguros deber ser la confianza que depositan los asegurados en la hora de pactar un contrato con la aseguradora respectiva.

Se puede entregar una cantidad que, si bien es cierto, puede ayudar, esto no sirve del todo ya que, si la propiedad estaba en el segundo piso, pero la planta baja y el primer piso no estaban asegurados y carecen de recursos para construir nuevamente, esto puede ser una condicionante para que, al propietario del segundo piso, la aseguradora le haga saber que recibirá las entregas por concepto de indemnización contra el avance de obra. Técnicamente, la aseguradora tiene todos los elementos para condicionar, en estos términos, el pago al asegurado del segundo piso. También se pudiera considerar que el asegurado reclame sólo su dinero porque ahora construirá o comprará en otro lugar, lo cual pudiera ser factible, pero siempre debe considerarse que la cantidad a recibir será menos deducible y coaseguro.

Las condiciones generales de la póliza deben revisarse perfectamente, aun cuando se trate de pólizas que, por su extensión resulten tediosas; por ejemplo, para casos como este, es importante la *cuarta proporcional*. Esta cláusula señala que tú debes estar asegurado al valor que tiene el inmueble porque si no lo haces el seguro te pagará en la misma proporción de lo que se debe indemnizar. Por ejemplo, si tu casa valía 10 millones y la aseguraste en 1, como la aseguraste al 10% la compañía te paga el 10% del millón asegurado, lo cual está por escrito, no se puede cambiar y no hay más que hacer.

Hay algunas aseguradoras, pero sólo algunas que permiten asegurarte con una suma a primer riesgo, lo que significa que tú pones la suma asegurada máxima que te van a indemnizar y la aseguradora respeta sin tomar en cuenta que tú estés asegurado por debajo de la cantidad real; tú simplemente puedes decirle a la aseguradora con un millón de pesos que me paguen si se daña mi casa por las coberturas contratadas para proteger el inmueble, yo estaría satisfecho y la aseguradora paga hasta 1 millón, pero no todas las aseguradoras lo aceptan. Cada compañía de seguros tiene sus propias condiciones generales y sus condiciones particulares tanto para la venta de los seguros como para indemnizar,[22] esa es una de las razones por la cuales el agente de seguros debe explicar con precisión el alcance de lo que está ofreciendo al asegurado.

La mayoría de las compañías cubren remoción de escombros, pero en el caso de ser una propiedad en condominio, cubren la parte proporcional; solo tendría para quitar de escombro el porcentaje proporcional a la propiedad, es decir, en términos simplistas, si tú vives en un edificio que tiene 10 departamentos, sólo se te pagaría la décima parte de la remoción de los escombros y de la remoción del 90% restante de los escombros ¿quién la pagará? Eso ya no es problema de la aseguradora.

En las pólizas que cubren daños derivados de un terremoto se debe revisar si se encuentra la cláusula de inflación; es decir, el Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC) (inflación del consumidor) que determina el Banco de México, y esta no guarda relación con la inflación de la construcción, pues esta última es considerablemente mayor que la primera. En este rubro hace falta regular la responsabilidad del banco ya que, por esta Cláusula, al momento de indemnizar hay inconformidad por parte de los asegurados.

[22] La ley sólo señala que deben indemnizar, pero se respetan las directrices particulares de cada aseguradora.

Cuando hay un crédito bancario, debe partirse de la premisa que al banco lo que le interesa es recuperar es su dinero; es importante considerar dos rubros que deben deducirse al momento de reclamar una indemnización, en especial tratándose de terremoto: el deducible y el coaseguro. Hay zonas donde el coaseguro es hasta del 30% y el deducible del 2%,[23] entonces en una indemnización de 1 millón de pesos de construcción, (debe recordarse que la aseguradora indemniza la construcción). Suponiendo que se solicitó un crédito por dos millones de pesos, con 500 mil de enganche y hasta este momento se han pagado 500 mil; entonces al millón que se le debe entregar al banco por concepto de indemnización, primero se le quita el 30% de coaseguro y el 2% de deducible. La aseguradora entregará al banco 680 mil pesos, pero el asegurado le sigue debiendo al banco 320 mil pesos. Este es el momento cuando el asegurado se enfada porque tiene una deuda por la compra de un inmueble que ya no existe y ahora debe conseguir otro lugar para vivir, lo que le representa gastos y además debe continuar pagando el remanente de la deuda del inmueble siniestrado y la aseguradora no puede eliminar estos rubros.

En el caso de las obras de arte de Juan y tratándose de la cobertura de terremoto debe considerarse que son dos rubros diferentes la construcción y los contenidos. Pensemos que se aseguró el Palacio de Bellas Artes y en caso de siniestro y consecuente indemnización la aseguradora no va a llegar a decirte te pago 'X' metros cuadrados de mármol y de alfombras, porque le dirán lo importante son los murales y el tipo de construcción. En estos casos debe constituirse en ese lugar un representante de la aseguradora para que indiquen que vieron el riesgo. Todo esto debe especificarse dentro de uno de los endosos de la póliza que se denomina conceptos aclaratorios, aquí se describen los bienes que son de difícil o imposible reposición, pero sí indemnizables. Todo lo que encuentre adherido al inmueble se considera construcción, como pueden ser barandales, murales, tapices, etc.

Los bienes muebles, siempre y cuando su valor sea superior a 12 mil 500 pesos forman parte del rubro de los contenidos y, para este grupo de bienes se requiere un listado que debe corroborar físicamente un representante de la aseguradora o, en su caso se debe contar con el avalúo correspondiente a cada uno de los bienes contenidos en el listado. Cabe aclarar que son pólizas diferentes la que cubre los bienes muebles y la póliza de la construcción.

Cada aseguradora pude solicitar diferentes documentos para un mismo tipo de siniestro, por ejemplo, una compañía puede solicitar los planos de un inmueble y otra omitir esto y sólo solicitar la escritura. Tratándose de terremoto, las aseguradoras son menos rígidas que, por ejemplo, en incendio.

En México no existe la cultura del seguro y esta es la principal razón por la cual los seguros son más costosos. Y si esta realidad se considera a partir de las percepciones promedio de los mexicanos,[24] se comprende el porqué es complicado adquirirlos, no obstante, la Asociación Mexicana de Agentes de Seguros y Fianzas (AMASFAC) dentro de sus actividades, se encuentra

[23] Este es el caso de la póliza de Juan.

[24] El ingreso promedio de la población mexicana ocupada a nivel nacional es de $5,837.00 pesos mensuales. El Estado de México se encuentra 6 lugares por debajo de la media nacional, mientras que la Ciudad de México se encuentra 11 lugares arriba de este indicador (Secretaria del Trabajo y Previsión Social, 2018).

el llevar a los alumnos de escuelas públicas y privadas, pláticas para generar esta conciencia durante la llamada *Semana del Seguro*.

Los agentes de seguros

El agente de seguros es la persona física o moral que interviene en la contratación de seguros mediante el intercambio de propuestas y aceptación de estas, la comercialización y el asesoramiento para celebrarlos, para conservarlos o modificarlos, según la mejor conveniencia de los contratantes.[25] Ser agente de seguros es una actividad delicada que requiere como principio rector de su actuar, la honestidad, ya que el cliente, previa asesoría que se le brinde, podrá tomar la decisión que mejor se ajuste a sus necesidades específicas. El caso de Juan lo demuestra.

Resulta relevante la forma como una aseguradora contrata a sus agentes de seguros[26] ya que esto determinará las obligaciones que tengan tanto las aseguradoras para con el agente, este último con el asegurado y, en su caso, la relación que se genera entre el asegurado y la aseguradora a partir de la adquisición de un seguro determinado. Esto también determinará la responsabilidad que del actuar de cada uno derive.

Los agentes de seguros desempeñan la función de intermediarios en la contratación de seguros mediante el intercambio de propuestas y aceptaciones y en el asesoramiento para celebrarlos,

---

[25] Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas (2026) *"DE LOS AGENTES DE SEGUROS Y DE FIANZAS. ARTÍCULO 91.- Para los efectos de esta Ley, se consideran agentes de seguros a las personas físicas o morales que intervengan en la contratación de seguros mediante el intercambio de propuestas y aceptación de estas, comercialización y asesoramiento para celebrarlos, para conservarlos o modificarlos, según la mejor conveniencia de los contratantes. La intermediación de contratos de seguro que no tengan el carácter de contratos de adhesión, está reservada exclusivamente a los agentes de seguros; la intermediación de los que tengan ese carácter también podrá realizarse a través de las personas morales previstas en el artículo 102 de la presente Ley"* (art. 91).

[26] En relación con la tesis AGENTE DE SEGUROS. SU ACTUACIÓN INAPROPIADA NO GENERA PARA LA INSTITUCIÓN RELATIVA OBLIGACIONES, POR LO QUE, EN SU CASO, TENDRÁ LA OPCIÓN DE RATIFICAR LOS ACTOS CELEBRADOS POR AQUÉL O EXIGIRLE LA RESPONSABILIDAD CIVIL SUBJETIVA POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS CAUSADOS (SCJN, 2018) *"la calidad de agentes de seguros puede recaer tanto en una persona física como en una moral; y que éstos tendrán la función de intermediarios en la contratación de seguros mediante el intercambio de propuestas y aceptaciones y en el asesoramiento para celebrarlos, conservarlos o modificarlos, según la mejor conveniencia de los contratantes. Así, un agente de seguros, vinculado a una institución de seguros por una relación laboral, puede celebrar contratos a nombre y por cuenta de esa institución. Por lo que, si hace entrega de recibos o documentos membretados para la solicitud o contratación de seguros, obligará a la institución en los términos que se hayan establecido en dichos documentos. Entonces, cuando la acción intentada en un juicio tenga como sustento jurídico la entrega de dinero amparada en un recibo expedido por un agente de seguros vinculado a una institución de ese tipo, la legitimación pasiva en la causa recaerá en esta última y no en el agente de seguros pues éste sólo actuó en representación de la institución a la que se encuentra vinculado y no a título personal"*.

conservarlos o modificarlos, según la mejor conveniencia de las partes contratantes, de donde deriva que un agente de seguros, vinculado a una institución de seguros por una relación laboral, puede celebrar contratos a nombre y por cuenta de esa institución. Por lo que, si hace entrega de recibos o documentos membretados para la solicitud o contratación de seguros, obligará a la institución en los términos que se hayan establecido en dichos documentos.[27] En este orden de ideas, cuando la acción intentada en un juicio tenga como sustento jurídico la entrega de dinero amparada en un recibo expedido por un agente de seguros vinculado a una institución de ese tipo, la legitimación pasiva en la causa recaerá en esta última y no en el agente de seguros pues éste sólo actuó en representación de la institución a la que se encuentra vinculado y no a título personal, criterio sostenido por la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

El agente de seguros inclusive tiene el deber de orientar al asegurado respecto de la documentación que, en su momento le puede requerir la aseguradora, en caso de que ocurra el siniestro y esto lleve a solicitar la indemnización correspondiente,[28] lo cual debe realizar procurando claridad y precisión en la comunicación individual o colectiva con los asegurados contratantes y beneficiarios. Cierto es, que es imposible que en una Ley se señale en forma detallada y precisa, la documentación que la aseguradora solicitará al asegurado en cada uno de los probables supuestos; cada caso será particular y, previo análisis que de cada uno realice el ajustador, la aseguradora podrá solicitar las evidencias que estime pertinentes para proceder a indemnizar, ya que aun cuando en términos conceptuales se trate de un mismo siniestro este puede tener diversas variantes, por ejemplo, en el caso de incendio será distinto tratamiento si el incendio se produjo por explosión, o por rayo, o por electricidad, o si fue provocado intencionalmente, etc., pero es el agente quien debe tener el conocimiento respecto de los probables escenarios que le permitan explicar al asegurado los lineamientos generales, tal y como lo ha establecido la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

---

[27] De acuerdo con la tesis LEGITIMACIÓN PASIVA. CARECE DE ELLA EL AGENTE DE SEGUROS QUE RECIBE DINERO EN NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA A LA QUE PERTENECE (SCJN, 2011) *"un agente de seguros, vinculado a una institución de seguros por una relación laboral, puede celebrar contratos a nombre y por cuenta de esa institución. Por lo que, si hace entrega de recibos o documentos membretados para la solicitud o contratación de seguros, obligará a la institución en los términos que se hayan establecido en dichos documentos"*.

[28] Como se establece en la tesis CONTRATO DE SEGURO. EL ARTÍCULO 71 DE LA LEY RESPECTIVA NO VULNERA LA GARANTÍA DE SEGURIDAD JURÍDICA POR NO ESPECIFICAR CUÁLES DOCUMENTOS E INFORMACIONES PUEDE REQUERIR LA ASEGURADORA PARA CONOCER EL FUNDAMENTO DE LA RECLAMACIÓN (SCJN, 2017) *"el crédito que resulte del contrato de seguro vencerá treinta días después de la fecha en que la empresa haya recibido los documentos e informaciones que le permitan conocer el fundamento de la reclamación, sin especificar cuáles son esos documentos o información, no vulnera el derecho a la seguridad jurídica, porque existe una variedad amplia de riesgos con características y reglas particulares para su tratamiento, así como siniestros que pueden ocurrir en circunstancias diversas, lo cual haría difícil o imposible la precisión en la ley sobre los documentos o información a exhibir, para cada uno de los tipos de seguro existentes. Además, la necesidad de certidumbre al respecto ya se encuentra garantizada con la previsión, en el artículo 36, fracción IV, de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, al establecer la obligación a cargo de las compañías aseguradoras de procurar claridad y precisión en la comunicación individual o colectiva con sus asegurados contratantes y beneficiarios"*.

El agente de seguros es la persona física que debe orientar al asegurado no sólo respecto de los requisitos al momento de contratar, sino también debe explicarle el alcance de la decisión de contratar de una forma determinada.

Educación media superior (preparatoria) es la escolaridad mínima que se requiere para ser agente de seguros, lo cual puede resultar irrelevante, pero lo que sí debe caracterizar al agente de seguros, es la honestidad y la ética en su desempeño, ya que el hecho de aprobar un examen para acreditarse como agente,[29] dista de ser garantía de experiencia o conocimiento profundo del tema, en este supuesto, bien se pudo acreditar un examen con lo mínimo requerido en virtud del número de ocasiones que se presentó alguno de los módulos, -pero no comprender el 100% de los términos de una póliza-; el examen puede realizarse las veces que sean necesarias, siempre que se cubra el costo del examen por cada ocasión que se presente.

Las compañías de seguros deben supervisar la actuación y, a partir de las áreas de oportunidad que se identifiquen, capacitar y actualizar en forma permanente a sus agentes ya que son el vínculo entre la aseguradora y el contratante; el asegurado confía en la asesoría que se le brindará, la cual debe corresponder a las necesidades de seguridad sobre sus bienes.

Conclusiones

El nombre de una compañía de seguros debe inspirar confianza al asegurado. Confianza que, en caso de un siniestro, se le indemnizará para recuperar los bienes perdidos y, la responsabilidad de generar esa confianza y certidumbre recae en el agente de seguros, ya que son el rostro de la aseguradora que representan.

Un seguro se puede adquirir a través de un agente o un corredor de seguros,[30] según convenga a los intereses del asegurado, para lo cual, el cliente potencial puede consultar en la página

[29] Para ser agente el examen se presenta por módulos en la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, la calificación mínima para acreditarlo es de 7 y en caso de no aprobar el examen, puede presentarse las veces que sean necesarias, siempre que se cubra el costo del examen por cada ocasión que se presente.

[30] La diferencia entre el agente de seguros y el corredor de seguros radica en que el agente de seguros es un asesor que puede ser una persona física o moral y se considera un representante de la aseguradora. Los agentes de seguros se clasifican en agentes de seguros exclusivos y en agentes de seguros vinculados. Los agentes de seguros exclusivos son aquellos que tienen contrato con una aseguradora. Por otro lado, los agentes vinculados son aquellos que no tienen un contrato con una única aseguradora y pueden ser mediadores entre varias compañías aseguradoras, también se les conoce como corredores de seguros. En el caso de los agentes de seguros, éstos son una prolongación de la compañía aseguradora, actúan por cuenta de ésta, y es la aseguradora quien responde por los actos realizados por dichos agentes, lo cual no se produce con los corredores de seguros, cuya función como mediador independiente de seguros, implica que actúen en su propio nombre y representación, y de forma independiente de las compañías aseguradoras con las que colaboran. Los corredores de seguros ponen en contacto a quien quiere contratar un determinado seguro con alguna compañía que lo comercializa. Los corredores tienen la obligación profesional de brindar asesoría y ofrecer soluciones entre el cliente y la compañía aseguradora con lo que ellos reciben una

electrónica de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) la relación de agentes autorizados[31] para desempeñarse en un ramo determinado y entonces tomar la decisión respecto del producto que desea contratar.

Antes de contratar un seguro se debe revisar la relación de agentes autorizados por la CNSF para tener la tranquilidad, que se trata de una persona (física o moral) que cuenta con autorización oficial que respalda la actividad que realiza, lo que dependerá de la categoría de autorización con la que se cuente, dentro de las 10 legalmente reguladas.

Cierto es, que se le puede revocar su autorización a un agente de seguros en el caso de una conducta infractora,[32] pero debe considerarse la corresponsabilidad de la compañía aseguradora, ya que es factible asesorar en forma imprecisa a un asegurado y que esto sea por falta de conocimiento sobre un tema particular y, en aras de vender un seguro que puede representar una atractiva comisión, en caso de un siniestro, el asegurado ignore el alcance de cada uno de los rubros de su póliza.

Los agentes de seguros deben contar con un seguro de responsabilidad civil para casos de errores y omisiones, pero siempre resultará más atractivo y conveniente tratar con agentes que no hacen uso de este seguro ya que la responsabilidad civil subjetiva se genera por conducta culposa y esta causa un daño grave.[33] No obstante, debe convertirse en práctica cotidiana, antes de contratar, consultar, el tipo de autorización con la que cuenta el agente de seguros que atiende a un cliente.

Los Médicos trabajan con vidas, los Juzgadores con libertades y patrimonios y los agentes de seguros con la correcta protección de los patrimonios y, debe considerarse que la pérdida de estos también puede repercutir en la pérdida de la vida de quien pierde su patrimonio.

---

comisión. Ambos se dedican a la comercialización de este producto financiero, pero la diferencia entre éstos es la independencia del corredor de seguros frente a la compañía aseguradora (GNP, 2018).

[31] La página de datos abiertos de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (s.f.) señala que actualmente en México hay 43791 agentes de seguros personas físicas, 239 agentes empleados y 8000 agentes provisionales.

[32] Acuerdo del presidente de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas por el que se delegan en servidores públicos de dicha Comisión facultades en materia de revocación de autorizaciones (DOF, 2017) *"PRIMERO.- Se delega en las Direcciones Generales de Supervisión Financiera, de Supervisión de Reaseguro, de Supervisión Actuarial y de Supervisión del Seguro de Pensiones y Salud, la facultad de revocar la autorización a los agentes y apoderados de seguros y/o de fianzas, por conductas infractoras de las disposiciones jurídicas aplicables que tengan prevista esa consecuencia jurídica y que sean detectadas a través de la inspección y vigilancia que ejerzan, en su respectivo ámbito de competencia. Esta facultad se ejercerá en todo el territorio nacional"*.

[33] De acuerdo con la Circular Única de Seguros la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP, 2010) capitulo *"1.5. De los términos, condiciones y montos del seguro de responsabilidad civil por errores y omisiones, con que deben contar los agentes de seguros. Para los efectos de los artículos 23 de la LGISMS y 23 del Reglamento de Agentes de Cs y de Fianzas: 1.5.1. Los agentes de seguros persona física y persona moral tienen la obligación de contar con un contrato de seguro de responsabilidad civil por errores y omisiones, salvo en los siguientes casos: I. Agentes provisionales"*.

BIBLIOGRAFÍA

AMIS. (15 de Febrero de 2018). *Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros*. Obtenido de www.amis.com.mx/amiswp/documentos/sis_admin/archivos/vida_infgral_01.htm: http://www.amis.com.mx/amiswp/documentos/sis_admin/archivos/vida_infgral_01.htm

Asamblea Legislativa del Distrito Federal. (2017). *Ley de Propiedad en Condominio de Inmuebles para el Distrito Federal*. Obtenido de www.congresocdmx.gob.mx/archivos/transparencia/LEY_DE_PROPIEDAD_EN_CONDOMINIO_DE_INMUEBLES_PARA_EL_DISTRITO_FEDERAL.pdf: https://www.congresocdmx.gob.mx/archivos/transparencia/LEY_DE_PROPIEDAD_EN_CONDOMINIO_DE_INMUEBLES_PARA_EL_DISTRITO_FEDERAL.pdf

CNSF. (s.f.). *Comisión Nacional de Seguros y Fianzas*. Obtenido de www.cnsf.gob.mx/Transparencia/Paginas/DatosAbiertos.aspx: http://www.cnsf.gob.mx/Transparencia/Paginas/DatosAbiertos.aspx

CONDUSEF. (13 de febrero de 2018). *Consulta tus contratos*. Obtenido de phpapps.condusef.gob.mx/recas/: https://phpapps.condusef.gob.mx/recas/

CONDUSEF. (2018). *Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros*. Obtenido de www.gob.mx/condusef/documentos/marco-legal-26548?idiom=es: https://www.gob.mx/condusef/documentos/marco-legal-26548?idiom=es

DOF. (24 de Enero de 2017). *ACUERDO del Presidente de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas por el que se delegan en servidores públicos de dicha Comisión facultades en materia de revocación de autorizaciones*. Obtenido de www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5469630&fecha=24/01/2017#gsc.tab=0: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5469630&fecha=24/01/2017#gsc.tab=0

Garrigues, J. (1987). *Curso de Derecho Mercantil*. México: Porrúa.

GNP. (18 de febrero de 2018). *GNP, Seguros. (Grupo Nacional Provincial)*. Obtenido de www.gnp.com.mx/wps/portal/portalesgnp/anexos/temas-interes/accidentes/agente-de-seguros-y-el-corredor-de-seguros: https://www.gnp.com.mx/wps/portal/portalesgnp/anexos/temas-interes/accidentes/agente-de-seguros-y-el-corredor-de-seguros

IMESFAC. (s.f.). *Instituto Mexicano Educativo de Seguros y Fianzas, A.C*. Obtenido de imesfac.com.mx/quienes-somos.html: http://imesfac.com.mx/quienes-somos.html

LCS. (2026). *Ley sobre el Contrato de Seguro*. Obtenido de www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/211.pdf: https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/211.pdf

LGISMS. (2014). *Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros*. Obtenido de www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/abro/lgisms/LGISMS_abro.pdf: https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/abro/lgisms/LGISMS_abro.pdf

LGPDPPSO. (2025). *Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados*. Obtenido de www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGPDPPSO.pdf: https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGPDPPSO.pdf

LGPDPPSO. (2026). *Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados*. Obtenido de www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGPDPPSO.pdf: https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGPDPPSO.pdf

LISF. (2026). *Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas*. Obtenido de www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LISF.pdf: https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LISF.pdf

LPDUSF. (2026). *Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros*. Obtenido de www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LPDUSF.pdf: https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LPDUSF.pdf

Quevedo, F. (2008). *Derecho Mercantil*. . México: Pearson educación.

RASF. (2004). *Reglamento de Agentes de Seguros y de Fianzas*.

RASF. (2026). *Reglamento de Agentes de Seguros y de Fianzas*. Obtenido de www.ordenjuridico.gob.mx/Publicaciones/pdf/R2.pdf: https://www.ordenjuridico.gob.mx/Publicaciones/pdf/R2.pdf

RIVCNSF. (2026). *Reglamento de Inspección y Vigilancia de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas*. Obtenido de www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/70177/Reglamento_de_Inspeccion_y_Vigilancia_de_la_Comision_Nacional_de_Seguros_y_Fianzas.pdf: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/70177/Reglamento_de_Inspeccion_y_Vigilancia_de_la_Comision_Nacional_de_Seguros_y_Fianzas.pdf

SCJN. (2011). *LEGITIMACIÓN PASIVA. CARECE DE ELLA EL AGENTE DE SEGUROS QUE RECIBE DINERO EN NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA A LA QUE PERTENECE*. México: Semanario Judicial de la Federación.

SCJN. (2017). *CONTRATO DE SEGURO. EL ARTÍCULO 71 DE LA LEY RESPECTIVA NO VULNERA LA GARANTÍA DE SEGURIDAD JURÍDICA POR NO ESPECIFICAR CUÁLES DOCUMENTOS E INFORMACIONES PUEDE REQUERIR LA ASEGURADORA PARA CONOCER EL FUNDAMENTO DE LA RECLAMACIÓN*. México: Semanario Judicial de la Federación .

SCJN. (2018). *AGENTE DE SEGUROS. SU ACTUACIÓN INAPROPIADA NO GENERA PARA LA INSTITUCIÓN RELATIVA OBLIGACIONES, POR LO QUE, EN SU CASO, TENDRÁ LA OPCIÓN DE RATIFICAR LOS ACTOS CELEBRADOS POR AQUÉL O EXIGIRLE LA RESPONSABILIDAD CIVIL SUBJETIVA POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS* . México : Semanario Judicial de la Federación.

Scretaria de Hacienda y Crédito Público. (2009). *Reglamento del Seguro de Grupo para la Operación de Vida y del Seguro Colectivo para la Operación de Accidentes y Enfermedades*. Obtenido de www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n211.pdf: https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n211.pdf

Secretaria del Trabajo y Previsión Social. (2018). *Subsecretaría de Empleo y Productividad Laboral. Evolución de Indicadores Laborales. Información Laboral a febrero de 2018*. Obtenido de

www.stps.gob.mx/gobmx/estadisticas/pdf/perfiles/perfil%20nacional.pdf: https://www.stps.gob.mx/gobmx/estadisticas/pdf/perfiles/perfil%20nacional.pdf

SHCP. (2010). *CIRCULAR única de Seguros*. Obtenido de dof.gob.mx/nota_to_doc.php%3Fcodnota%3D5170815: https://dof.gob.mx/nota_to_doc.php%3Fcodnota%3D5170815