



Derechos Básicos

de los contratantes, asegurados y/o beneficiarios de un seguro.

En caso de que ocurra un siniestro, tienes derecho a:

- Recibir el pago de las prestaciones procedentes en función a la suma aseguradora aunque la prima del contrato de seguro no se encuentre pagada, siempre y cuando no haya vencido el periodo de gracia para el pago de la prima de seguro.
- Cobrar una indemnización por mora a la aseguradora en caso de retraso en el pago de la suma asegurada.
- En caso de inconformidad con tu siniestro, puedes presentar una reclamación por medio de la Unidad de Atención Especializada, o bien, acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en cualquiera de sus delegaciones estatales.
- Si presentaste la queja ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, puedes solicitar la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron al arbitraje.

¿Cómo saber cuáles son tus derechos cuando contratas un seguro y durante su vigencia?



Es muy fácil...

Como contratante, asegurado y/o beneficiario, tienes derecho antes y durante la contratación del seguro a:

- Solicitar al Agente, que te ofrece el seguro, que se identifique con la Cédula que le otorga la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, o bien, si es un empleado o apoderado de una persona moral que no pertenece al sector financiero, muestre la certificación que le extiende la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
- Solicitar por escrito información referente al importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario que te ofrece el seguro. Dicha información podrá ser entregada por escrito o enviada a través de medios electrónicos.
- Recibir u obtener la información que te permita conocer las condiciones generales del seguro e información sobre el alcance de la cobertura que estás contratando, además de la forma de conservarla y cancelarla.
- Contar con el resguardo y confidencialidad de tu información sensible y la de tus clientes.



En caso de cualquier duda

En caso de cualquier duda, ponemos a tu disposición nuestros teléfonos de atención:



Ciudad de México y Área Metropolitana: **(55) 5201 7900**

Interior de la república: **800 003 8537**



Lunes a Jueves
9:00 a 13:00

Viernes
8:00 a 14:00



Adicionalmente

Puedes acudir a nuestra unidad especializada de atención al usuario, ubicada en:



Calz. Gral. Mariano Escobedo 476, Piso 15, Col. Nueva Anzures, C.P. 11590, CDMX, México