

Derechos como **contratante** **asegurado y/o beneficiario** de un **Seguro**



¿Conoces tus derechos antes y durante la contratación de un Seguro?

Cuando se contrata un seguro es muy común que se desconozcan los derechos que tienes como Titular del Seguro antes, durante y después de la contratación, así como de lo que se tiene que hacer en caso de ocurrir algún Evento. Si conoces bien cuáles son tus derechos, podrás tener claro el alcance que tiene el seguro contratado, podrás evitar imprevistos y estarás mejor protegido.

Antes y durante la contratación del Seguro:

- Solicitar al intermediario que te ofrece el seguro la identificación que los acredita para ejercer como tal.
- Solicitar por escrito información referente al importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario que te ofrece el seguro. Ésta se proporcionará por escrito o por medios electrónicos, en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.
- Recibir toda la información que te permita conocer las condiciones generales del seguro, incluyendo el alcance real de la cobertura que estás contratando, la forma de conservarla y la forma de dar por terminado el contrato. Para lo cual, ponemos a tu disposición nuestro sitio web **www.cardif.com.mx** o en cualquiera de nuestras oficinas.

En caso de ocurrir un Evento:

- Que se te oriente sobre qué hacer y a quién dirigirte en caso de ocurrir un Evento o controversia para recibir el Beneficio de las prestaciones contratadas en tu Póliza por Eventos ocurridos dentro del Periodo de Gracia, aunque no hayas pagado la prima en este periodo, es decir, cuentas con el término convenido que se indica en la Póliza, sin que éste exceda de 90 (noventa) días naturales, o en caso que no se indique, contarás con 30 (treinta) días naturales a partir de la fecha de inicio de Vigencia de la Póliza o Endoso, en los términos de la cláusula respectiva contenida en el Contrato de Seguro.
- Cobrar una indemnización por mora a la Compañía, en caso de retraso en el pago de la Suma Asegurada, de acuerdo con lo previsto en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y en la Ley sobre el Contrato de Seguro.

En caso de inconformidad con el tratamiento de su Siniestro, puedes presentar una reclamación ante la Compañía por medio de la Unidad de Atención Especializada (UNE), ubicada en Av. Ejército Nacional 453, piso 10, Colonia Granada, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11520, CDMX, con los teléfonos 55 4123 0400 en la CDMX y Área Metropolitana o al 800 522 0983 desde el interior de la República con un horario de atención de lunes a jueves de 08:30 a 18:30 hrs y viernes de 08:30 a 14:30 hrs. , o al correo electrónico une@cardif.com.mx, o visite www.cardif.com.mx; o bien contacte a CONDUSEF ubicada en Insurgentes Sur 762, Col. Del Valle, CDMX, C.P. 03100 o al teléfono 55 5340 0999 en la CDMX y del interior de la República al 800 999 8080 o correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx o visite la página www.gob.mx/condusef.

Si presentaste la queja ante CONDUSEF, puedes solicitar la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron a arbitraje, de conformidad con lo establecido en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

En caso de cualquier duda, ponemos a tu disposición nuestro teléfono de atención 800 953 0424 desde la CDMX, Área Metropolitana o desde el interior de la República con un horario de atención de lunes a viernes de 08:30 a 21:00 hrs.

Este seguro cuenta con el número de registro CNSF-S0105-0137-2023/CONDUSEF-005749-02 del RECAS (*Registro de Contratos de Adhesión de Seguros).

“En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 21 de junio del 2023, con el número CNSF-S0105-0137-2023/ CONDUSEF-005749-02 del RECAS*.”