

# CONOCE TUS DERECHOS ANTES Y DURANTE LA CONTRATACIÓN DE UN SEGURO

Es importante que conozcas cuáles son tus derechos cuando se contrata un seguro de vida, accidentes y enfermedades (gastos médicos mayores, accidentes personales), automóvil o daños (incendio, responsabilidad civil, terremoto, entre otros) y de esta forma podrás tener claro el alcance que tiene tu seguro en caso de algún siniestro, incluso previo a la contratación del mismo, así evitarás imprevistos de último momento y estarás mejor protegido.

## CUANDO CONTRATAS UN SEGURO Y DURANTE SU VIGENCIA TIENES DERECHO A:

### DERECHOS AL CONTRATAR UN SEGURO Y DURANTE LA VIGENCIA



Solicitar a la persona que intervenga en la contratación del seguro, es decir, al Agente o a los empleados y apoderados de las personas morales a que se refiere el artículo 102 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la identificación que la acredite como tal.

Solicitar por escrito el importe de la comisión o compensación que corresponda a la persona que intervenga en la contratación del seguro. Éste 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 tu solicitud.

Recibir toda la información que te permita conocer las condiciones generales del seguro, incluyendo el alcance real de la cobertura contratada, la forma de conservarla y las formas de terminación del contrato, para lo cual ponemos a tu disposición nuestro sitio web [www.inbursa.com](http://www.inbursa.com), o en cualquiera de nuestras oficinas.

Si te practicas un examen médico para la contratación de tu seguro de accidentes y enfermedades, no se podrá aplicar la cláusula de preexistencia respecto de enfermedad o padecimiento relativo al tipo de examen que se te haya aplicado.

### AL OCURRIR EL SINIESTRO TIENES DERECHO A



Recibir el pago de las prestaciones procedentes en función a la suma asegurada aunque la prima del contrato de seguro no se encuentre pagada, siempre y cuando no se haya vencido el período de gracia para realizar el pago; dicho período está indicado en la carátula de la póliza.

Saber que en los seguros de daños, toda indemnización que la aseguradora pague, reduce en igual cantidad la suma asegurada, pero ésta puede ser reinstalada previa aceptación de la aseguradora, y a solicitud del asegurado, debiéndose pagar la prima correspondiente.

Saber que en los seguros de automóviles, según se haya establecido en la póliza, la aseguradora puede optar por reparar el vehículo asegurado o cubrir la indemnización, haciendo del conocimiento expreso del asegurado o beneficiario, las bases, los criterios a seguir y las opciones del asegurado.

Cobrar una indemnización por mora a la aseguradora, en caso de retraso en el pago de la suma asegurada o en el pago de la indemnización que resulte procedente.

Conocer a través de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), si se es beneficiario en una póliza de seguro de vida a través del Sistema de Información sobre Asegurados y Beneficiarios de Seguros de Vida (SIAB-Vida)

Para cualquier duda, aclaración o seguimiento de alguna solicitud puedes comunicarte a nuestro centro de atención a los siguientes teléfonos, en el Distrito Federal y Área Metropolitana al 5447 8000 y desde el Interior de la República al 01 800 90 90000 (lada sin costo), o bien acudir a cualquiera de nuestras sucursales, las cuales puedes ubicar en [www.inbursa.com](http://www.inbursa.com)

Si el resultado proporcionado por esta aseguradora no es de tu entera satisfacción puedes recurrir a nuestra Unidad Especializada de Atención al Público, ubicada en:

Avenida Insurgentes Sur 3500, P.B.,  
Colonia Peña Pobre, Delegación Tlalpan,  
C.P. 14060, México, D.F.

O comunícate a sus teléfonos en el Distrito Federal y Área Metropolitana al 5238 06 49 y desde el Interior de la República al 01 800 849 1000, o escríbenos a [uniesp@inbursa.com](mailto:uniesp@inbursa.com), con un horario de atención de lunes a viernes de 8:30 a 17:30 horas, donde con gusto te atenderemos.

Si presentaste queja ante CONDUSEF, puedes solicitar la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron a su arbitraje.

