

DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONTRATANTES, ASEGURADOS Y/O BENEFICIARIOS

En virtud del Seguro que tiene contratado con Assurant Vida México, S.A. (en adelante “La Aseguradora”), usted se encuentra protegido respecto las coberturas pactadas en su Contrato de Seguro.

Antes y durante la contratación del seguro el Contratante y/o Asegurado tendrán los siguientes derechos:

- Recibir toda la información que le permita conocer las Condiciones Generales del seguro, el alcance real de las coberturas contratadas y la manera de conservarla, terminarla, o en su caso, ampliarla o modificarla.
- Solicitar a (i) los empleados de la Aseguradora, (ii) sus agentes de seguros, o (iii) aquellas personas morales que sin ser Agentes de Seguros se encuentran facultadas para intervenir en la venta de los productos de seguro, se identifiquen como tal.
- Solicitar información respecto del monto que le corresponda por comisión y/o compensación a aquellos Agentes, y/o Personas morales que intervengan en la comercialización de los seguros.
- Recibir orientación de las Condiciones, costos, coberturas, exclusiones, causales de terminación del contrato de Seguro, y en su caso, de los deducibles o coaseguros aplicables.
- Recibir la documentación contractual que integra el Contrato de Seguro, haciendo referencia de manera enunciativa más no limitativa a las Condiciones Generales, Póliza o Certificado de Seguro.
- Evitar, en los seguros de accidentes y enfermedades si el solicitante se somete a examen médico, que se aplique la cláusula de preexistencia respecto de enfermedad o padecimiento alguno relativo al tipo de examen que se le ha aplicado.
- Para mayor información sobre las particularidades de algún producto en específico favor de consultar su póliza o certificado de seguro y las Condiciones Genéales, o bien, consulte las condiciones generales aplicables en <https://www.assurant.mx/páginas-legales/condiciones-generales>.
- En caso de necesitar orientación relativa a los productos de seguros contratados con La Aseguradora, tiene el derecho de acudir ante las siguientes instancias:
- Unidad Especializada de Atención de Assurant, con domicilio en Av. Insurgentes Sur 2453, Piso 3, Oficina 301, Col. Tizapán, C.P. 01090, Ciudad de México, Teléfono: +52 (55) 5000.1800 o bien en su dirección de correo unidad.especializada@assurant.com. De lunes a jueves de 8:00 a 17:00 hora y viernes de 8:00 a 13:00 horas.
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) ubicada en Av. Insurgentes Sur número 762, Planta Baja, Colonia del Valle, 03100, Ciudad de México. Atención telefónica (55) 5340.0999 o 01 (800) 999.8080.
- En virtud del Contrato de Seguro celebrado con Assurant Vida México, S.A., **al momento de la ocurrencia de un siniestro, el Asegurado y/o Beneficiario tendrán los siguientes derechos:**
- Una vez que la Aseguradora cuente con toda la información y documentación para evaluar la existencia del siniestro, ésta tendrá la obligación de pagar las prestaciones procedentes de acuerdo a la suma asegurada descontando los Deducibles y/o Coaseguros, que en caso apliquen de acuerdo al producto contratado.
- Aun cuando no hubiere estado pagada la prima, usted tendrá derecho al pago del siniestro, siempre y cuando el siniestro ocurra durante el periodo de gracia para el pago de la prima, o cuando el seguro hubiere estado vigente al momento de ocurrir el siniestro.
- En caso de que el Asegurado haya entregado a la Aseguradora toda la documentación relativa a la ocurrencia de un siniestro, y que hubieren transcurrido los 30 días de plazo que ésta tiene

para pronunciarse sobre la procedencia o improcedencia del siniestro y no existiera pago o respuesta alguna, el Asegurado tendrá derecho a una indemnización por mora de acuerdo a la legislación aplicable.

- Solicitar a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron a su arbitraje.
- Conocer, a través de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, si 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 mayor información sobre las particularidades de algún producto en específico favor de consultar su póliza o certificado de seguro y las Condiciones Generales, o bien, consulte las condiciones generales aplicables en <https://www.assurant.mx/páginas-legales/condiciones-generales>
- En caso de necesitar orientación relativa a los productos de seguros contratados con la Aseguradora, tiene el derecho de acudir ante las siguientes instancias:
- Unidad Especializada de Atención de Assurant, con domicilio en Av. Insurgentes Sur 2453, Piso 3, Oficina 301, Col. Tizapán C.P. 01090, Ciudad de México, Teléfono: +52 (55) 5000.1800 o bien en su dirección de correo unidad.especializada@assurant.com. De lunes a jueves de 8:00 a 17:00 hora y viernes de 8:00 a 13:00 horas.
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) ubicada en Av. Insurgentes Sur número 762, Planta Baja, Colonia del Valle, 03100, Ciudad de México. Atención telefónica (55) 5340.0999 o 01 (800) 999.8080. Assurant Vida México, S.A. protege tus datos personales en términos del Aviso de Privacidad que puede consultar en <https://www.assurant.mx/páginas-legales/Avisos-de-privacidad>.
- El presente documento es expedido con fundamento en la Ley Sobre el Contrato de Seguro; Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, y en el Capítulo 24.3, Disposición 24.3.1 de la Circular Única de Seguros y de Fianzas, y se encuentra disponible en <https://www.assurant.mx/>.

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 19 de diciembre de 2019 con el número PPAQ-SOO68-0094-2019/ CONDUSEF-004252-01.