

## **DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONTRATANTES, ASEGURADOS Y/O BENEFICIARIOS**

En virtud del Seguro que tiene contratado con Assurant Daños México, S.A. (en adelante “La Compañía”), 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 Compañía, (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.

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/paginas-legales/condiciones-generales>.

En caso de necesitar orientación relativa a los productos de seguros contratados con la Compañía, 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, 01090, Ciudad de México, Teléfono: +52 (55) 5000.1800 o bien en su dirección de correo [unidad.especializada@assurant.com](mailto: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 762, Planta Baja, Colonia del Valle, 03100 Ciudad de México. Atención telefónica (55) 5340.0999 o 01 (800) 999.8080. Consultas por correo electrónico: [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx)

**En virtud del Contrato de Seguro celebrado con Assurant Daños México, S.A., al momento de la ocurrencia de un siniestro, el Asegurado y/o Beneficiario tendrán los siguientes derechos:**

- Una vez que la Compañía 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.
- Los productos de Daños, contarán con una suma asegurada, misma que se reducirá de acuerdo a los siniestros que hubieren sido pagados. En caso de que el seguro así lo establezca, el Asegurado tendrá derecho a solicitar a la Compañía la reinstalación de la suma asegurada, la cual podrá ser o no aprobada, de acuerdo a los criterios de apreciación del riesgo que la Compañía considere pertinentes.
- En caso de que el Asegurado haya entregado a la Compañía 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.

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 Compañía, 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, 01090, Ciudad de México, Teléfono: +52 (55) 5000.1800 o bien en su dirección de correo [unidad.especializada@assurant.com](mailto: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 762, Planta Baja, Colonia del Valle, 03100 Ciudad de México. Atención telefónica (55) 5340.0999 o

01 (800) 999.8080. Consultas por correo electrónico: [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx)

Assurant Daños 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 10 de septiembre de 2019 con el número CNSF-S0067-0309-2019/CONDUSEF-003876-02”.**