

## 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 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/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 horas y viernes de 8:00 a 15:00 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 cuenten 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 que en su caso apliquen de acuerdo al producto contratado.

- Aun cuando no hubiere estado pagada la prima, usted tiene derecho al pago de un siniestro que sea procedente conforme a la póliza contratada, siempre y cuando el siniestro procedente ocurra durante la vigencia de la póliza y durante el periodo de gracia para el pago de la prima. En dicho caso, la Compañía podrá descontar el monto de la prima pendiente por pagar del monto de indemnización que corresponda.
- 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 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 horas y viernes de 8:00 a 15:00 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 (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/p%C3%A1ginas-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 [www.assurant.mx](http://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 29 de noviembre de 2023, con el número CNSF-S0067-0328-2023 / CONDUSEF-006146-02.**