

Derechos básicos y obligaciones del contratante, asegurado y/o beneficiario



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

Cuando se contrata un seguro de vida o salud, es muy común que se desconozcan los derechos que se tienen como asegurado al momento de adquirir esta protección, en caso de algún siniestro e inclusive previo a la contratación.

Si conoces bien cuáles son tus derechos podrás tener claro el alcance que tiene tu seguro, evitarás imprevistos de último momento y estarás mejor protegido.

¿Cómo saber cuáles son tus derechos cuando contratas un seguro y durante su vigencia?

Es muy fácil:

Como contratante, asegurado y/o beneficiario, tienes derechos antes y durante la contratación del seguro a:

- a) Solicitar a los agentes, empleados y apoderados de las personas morales la identificación que los acredite como tales.
- b) Solicitar por escrito a la aseguradora la información referente al importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario que le ofrece el seguro.
- c) Recibir toda la información que le permita conocer las Condiciones Generales del seguro, incluyendo el alcance real de la cobertura que está 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.compartamos.com.mx así como nuestra línea Compartamos 800 220 9000.

En caso de que ocurra un siniestro, tienes derecho a:

- d) 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 el pago de la prima de seguro.
- e) Cobrar una indemnización por mora a la Institución de Seguros, en caso de falta de pago oportuno de las sumas aseguradas.
- f) En caso de inconformidad con el tratamiento de tu siniestro, puedes presentar una reclamación ante la aseguradora por medio de la Unidad de Atención Especializada (UNE), o bien, acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) en cualquiera de sus delegaciones estatales.

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

Puedes conocer a través de la CONDUSEF si eres beneficiario en una póliza de seguro de vida a través del Sistema de Información sobre Asegurados y Beneficiarios de Seguros de Vida (SIAB-Vida).

Principales responsabilidades y trámites que el asegurado o fiado puede y las que no puede realizar:

- I. Que por ningún motivo ofrezca o acceda a entregar al agente o intermediario dinero o contraprestación alguna, sin perjuicio de la comisión que éste reciba de las Instituciones por los servicios que preste o por servicios distintos a la intermediación.
- II. Que por ningún motivo acepte recibos provisionales, informales o personales del agente o intermediario.
- III. Que por ningún motivo entregue anticipos por concepto de la contratación del seguro o de una cobertura adicional.
- IV. Que se exhorte al contratante a verificar que la documentación concuerda con su solicitud y que dicha documentación contenga, en su caso, el registro del producto ante la Comisión.
- V. Que señale que el agente o intermediario carece de facultades para aceptar riesgos y suscribir o modificar pólizas, salvo que se trate de Agentes Mandatarios.

(UNE) MAPFRE

Lunes a jueves de 8:00 a 17:00 horas y viernes de 8:00 a 14:00 horas
Teléfono (55) 5230 7090 y 800 717 1819
Correo electrónico: UNE@mapfre.com.mx

CONDUSEF

Teléfono: (55) 5340 0999 y 800 999 8080
Sitio web: www.condusef.gob.mx
Correo electrónico: asesoria@condusef.gob

