



Derechos como Contratante, Asegurado y/o Beneficiario de un Seguro

S

Cuando se contrata un Seguro de Accidentes y Enfermedades es muy común desconocer los derechos que se tienen como Asegurado en caso de Siniestro. Por eso, te presentamos la siguiente información.

Como Contratante tiene derecho, antes y durante la vigencia del Seguro a:



1. Solicitar al intermediario que te ofrece el Seguro la identificación que lo acredita para ejercer como Intermediario de Seguros.
2. Solicitar por escrito a la Aseguradora, información referente al importe de la Comisión o Compensación que recibe el intermediario de Seguros que te ofrece el Seguro. Ésta 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 la solicitud.
3. Recibir toda la información que te permita conocer las Condiciones Generales del Seguro, incluyendo el alcance real de la Cobertura que está contratando, la forma de conservarla o dar por terminado el Contrato. Para ello puedes comunicarte a Servicio Seguro 01 800 277 1234.
4. Si te practicas un Examen Médico para la contratación de un Seguro, no se podrás aplicar la Cláusula de Preexistencia en referencia a algún padecimiento relativo al tipo de Examen aplicado.



Para más información, comunícate a Servicio Seguro: 01 800 277 1234.



En caso de Siniestro tienes derecho a:



5. Recibir la indemnización de los Gastos Médicos cubiertos indicados en las Condiciones Generales de tu Póliza y ocurridos dentro del Periodo de Gracia, siempre y cuando, se hayan realizado los pagos de Prima en el periodo que se estipula en su recibo y de acuerdo a Condiciones Generales.
6. Cobrar una indemnización por mora a Plan Seguro, en caso de no cumplir con las obligaciones asumidas en el Contrato de Seguro al hacerse exigibles legalmente, tal como se señala en Condiciones Generales de tu Póliza.
7. 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, 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.
8. Si presentaste la queja ante CONDUSEF, puedes solicitar la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron a arbitraje.
9. En caso de cualquier duda, está a tu disposición el Centro de Atención Telefónica de Plan Seguro, Servicio Seguro: 01 800 277 1234.
10. Adicionalmente, puedes acudir a la Unidad Especializada de Atención al Asegurado, ubicada en Blvd. Adolfo Ruiz Cortines No. 3299, Col. Rincón del Pedregal, Tlalpan, C.P. 14120, Ciudad de México, de lunes a jueves de 8:30 a 18:00 hrs. y viernes de 8:30 a 15:30 hrs.



Al conocerlos, tendrás claro el alcance de tu Seguro, y evitarás imprevistos.

Para más información, comunícate a Servicio Seguro: 01 800 277 1234.

“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 07 de febrero de 2018, con el número CGEN-H0701-0002-2017/CONDUSEF-G00258001”