

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

Cuando contratas un seguro es muy común que se desconozcas los derechos que tienes como Asegurado antes, durante y después de la contratación, así como de lo que se tiene que hacer en caso de ocurrir algún Evento. Si conoces bien cuáles son tus derechos podrás tener claro el alcance que tiene el seguro contratado, podrás evitar imprevistos y estarás mejor protegido.

Antes y durante la contratación del seguro:

- Solicitar al intermediario que te ofrece el seguro la identificación que los acredita para ejercer como tal.
- Solicitar por escrito información referente al importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario 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.
- Recibir toda la información que te permita conocer las condiciones generales del seguro, incluyendo el alcance real de la cobertura que estás contratando, la forma de conservarla y la forma de dar por terminado el Contrato de Seguro. Para lo cual, ponemos a tu disposición nuestro sitio web: **www.cardif.com.mx**, o en cualquiera de nuestras oficinas.
- Si te prácticas un examen médico para la contratación de tu seguro, no se podrá aplicar la cláusula de preexistencia respecto a alguna enfermedad o padecimiento relativo al tipo de examen aplicado.

En caso de ocurrir el Evento:

- Que se oriente a tus Beneficiarios sobre qué hacer y a quién dirigirse en caso de ocurrir el Evento o controversia para recibir el pago de las prestaciones contratadas en tu Contrato de Seguro por Eventos ocurridos dentro del Periodo de Gracia, aunque no hayas pagado la prima en este periodo, es decir, cuentas con el plazo establecido en tu Carátula de Póliza, el cual no excederá de 90(noventa) días naturales, o bien, si no se encuentra estipulado, se entenderá que el plazo es de 30 (treinta) días naturales para liquidarla, en los términos de la cláusula respectiva contenida en el Contrato de Seguro.
- Cobrarnos una indemnización por mora en caso de retraso en el pago de la Suma Asegurada, de acuerdo con lo previsto en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y en la Ley sobre el Contrato de Seguro.
- Conocer a través de la CONDUSEF, si se 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)

Unidad de Atención Especializada (UNE)

Avenida Ejército Nacional 453 piso 10, Colonia Granada, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11520, CDMX
Tel. 800-522-0983 o 55 4123 0400 de lunes a jueves de 8:30 a 18:30 y viernes de 08:30 a 14:30 horas
Correo: une@cardif.com.mx
Página Web: www.cardif.com.mx

Comisión Nacional para la Protección de los usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)

Insurgentes Sur 762, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, CDMX
Tel. 800 999 8080 o 55 5340 0999
Correo: asesoria@condusef.gob.mx
Página Web: www.condusef.gob.mx

Si presentaste la queja ante CONDUSEF, puedes solicitar la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron a arbitraje, de conformidad con lo establecido en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

En caso de cualquier duda, ponemos a tu disposición nuestros teléfonos de atención **800 801 2402** desde la Ciudad de México, Área Metropolitana o desde el interior de la República, o vía **WhatsApp al 55 7500 3746** con un horario de atención de lunes a viernes de 08:00 a 21:00 horas.

Este seguro cuenta con el número de registro PPAQ-S0104-0056-2023/ CONDUSEF-006082-01 del Registro de Contratos de Adhesión de Seguros (RECAS).

“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 15 de agosto del 2023, con el número PPAQ-S0104-0056-2023/ CONDUSEF-006082-01 del RECAS.”