

## DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONTRATANTES, ASEGURADOS O BENEFICIARIOS

### VIDA

Cuando se contrata un seguro de vida, es muy común que se desconozcan los derechos que tienes como contratante, asegurado y beneficiario. Si tú conoces bien cuáles son tus derechos, podrás tener claro el alcance que tiene tu seguro, evitarás imprevistos y estarás mejor protegido.

Como contratante tienes derecho antes y durante la contratación del seguro a:

- 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. Para lo cual ponemos a tu disposición nuestra página de internet [www.segurossura.com.mx](http://www.segurossura.com.mx), o bien, puedes acudir a cualquiera de nuestras oficinas donde con gusto te atenderemos.
- Solicitar al intermediario que te ofrece el seguro la identificación que lo 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 te la proporcionaremos por escrito o por medios electrónicos, en un plazo no mayor a 10 días hábiles posterior a la fecha de recepción de la solicitud.

En caso de que ocurra el siniestro, los beneficiarios tienen derecho a:

- Recibir el pago de las prestaciones procedentes contratadas en tu póliza en función de la suma asegurada por eventos ocurridos dentro del periodo de gracia, aunque no hayas pagado la prima en este periodo.
- Cobrar una indemnización por mora a la aseguradora, en caso de retraso en el pago de la suma asegurada.
- En caso de inconformidad con el tratamiento del siniestro, presentar una reclamación ante la aseguradora por medio de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios, 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.
- Conocer a través de la Condusef, si se es beneficiario en una póliza de seguro de vida a través del

Para cualquier consulta, reclamación o aclaración contacte a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios, la cual se encuentra en Blvd. Adolfo López Mateos 2448, Colonia Altavista, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01060, Ciudad de México; con un horario de atención de lunes a jueves de 8:30 a 17:30 horas y viernes de 8:30 a 14:30 horas.

Teléfono: 55 5723 7999, extensión 2031.

Correo electrónico: [unat.clientes@segurossura.com.mx](mailto:unat.clientes@segurossura.com.mx)

Página web: [www.segurossura.com.mx](http://www.segurossura.com.mx)

Así mismo, puede acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros ubicada en Av. Insurgentes Sur 762, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México.

Teléfonos: 55 5340 0999 u 800 999 80 80.

Correo electrónico: [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx)

Página web: [www.gob.mx/condusef](http://www.gob.mx/condusef)

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 31 de enero de 2022, con el número PPAQ-S0010-0008-2022/ CONDUSEF-005214-02.

SE-VI-190/0222