

# Derechos básicos del cliente



## Derechos básicos del cliente (Contratante, Asegurado o Beneficiario) antes y durante la contratación de su seguro de Daños con Zurich Aseguradora Mexicana S.A. de C.V. (Zurich México).

En Zurich México, nuestra prioridad es protegerte y acompañarte durante todo el proceso de contratación de tu seguro de Daños. Por eso, queremos informarte sobre los derechos que tienes antes de contratar y, como cliente, durante tu relación con nosotros.

Información que puedes solicitar en cualquier momento:

1. Pedir al Agente de Seguros o a las personas morales distintas a los agentes de seguros conforme al artículo 102 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas (LISF), su identificación que los acredite como tal.
2. Solicitar a Zurich México te informe el importe de la comisión que le corresponda al Agente o a las personas morales a que se refiere el citado artículo 102 de la LISF.
3. Toda la información necesaria para conocer las condiciones generales del contrato de seguro, incluyendo el alcance de la cobertura, cómo mantenerla vigente y las formas de terminar el contrato.
4. Las condiciones generales estarán disponibles para tu consulta permanente en nuestra página web: [www.zurich.com.mx](http://www.zurich.com.mx)

## Derechos básicos en caso de siniestro con tu póliza de Zurich México:

En caso de que necesites usar tu seguro, estos son tus derechos:

1. Recibir atención e indemnización de acuerdo con el seguro contratado, incluso si la póliza no está pagada al momento del siniestro, siempre y cuando no haya vencido el periodo de gracia para el pago de la prima<sup>1</sup>.
2. Saber que en los seguros de daños toda indemnización que Zurich México pague, reduce en igual cantidad la suma asegurada, pero ésta puede ser reinstalada previa si lo solicitas a Zurich México y ésta acepta, por lo que deberás pagar la prima que corresponda. Cuando Zurich México paga una indemnización, la suma asegurada se reduce en esa misma cantidad. Sin embargo, puedes solicitar que la suma asegurada se reinstale. Si Zurich México acepta tu solicitud, solo deberás pagar la prima correspondiente.
3. Si no realizamos el pago oportuno de la suma asegurada, tienes derecho a cobrarnos una indemnización por mora.
4. Puedes solicitar a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) la emisión de un dictamen técnico si no nos sometimos a su arbitraje.
5. Consulta cómo protegemos tus datos en nuestro aviso de privacidad disponible en [www.zurich.com.mx](http://www.zurich.com.mx).
6. Presenta tus consultas y reclamaciones<sup>2</sup> relacionadas con tu contrato de seguro en nuestra Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE), ubicada en Toreo Parque Central, Blvd. Manuel A. Camacho No. 5, Torre B, Piso 20, Col. Lomas de Sotelo, Naucalpan de Juárez, Estado de México, C.P. 53390.  
Horarios de atención: Lunes a jueves: 9:00 a 17:30 h. y Viernes: 9:00 a 15:00 h.  
Teléfonos: 55 52 84 11 03 o 800 0800 009 (de 9:00 a 14:00 h).  
Correo electrónico: [unidad.especializada@mx.zurich.com](mailto:unidad.especializada@mx.zurich.com).

**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 30 de abril de 2026 con el número PPAQ-S0037-0027-2026 y CGEN-S0037-0029-2026 a partir del 19 de junio de 2026/CONDUSEF-007236-02.**

<sup>1</sup> Aplican términos y condiciones descritos en las condiciones de la póliza contratada.

<sup>2</sup> De acuerdo con lo establecido en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.