

# Derechos básicos del cliente



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

En Zurich México siempre buscamos la protección de nuestros clientes, por lo que queremos orientarte durante todo el proceso de contratación del seguro. Es por ello que, a continuación, te informamos los derechos que tienes antes de la contratación y como cliente, durante la relación que tengas con nosotros.

1. Solicitar al Agente de Seguros o Persona moral autorizada para intervenir en la contratación de seguros de conformidad con el artículo 102 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la identificación que los acredite como tales.
2. Solicitar a Zurich México, le informe el porcentaje de la prima que por comisión o compensación directa les corresponda al Agente o persona Moral autorizada por su intervención en la celebración del contrato de seguro.
3. Recibir el detalle de las condiciones del seguro a contratar, incluyendo el alcance real de las coberturas, límites de sumas aseguradas, deducibles, coaseguros, periodos de espera o cualquier condición que incluya el seguro, así como las formas de conservación y terminación del seguro. Adicionalmente las condiciones generales estarán a tu alcance de forma permanente en nuestra página de Internet [www.zurich.com.mx](http://www.zurich.com.mx)

## Derechos básicos del cliente (Asegurado o Beneficiario) en caso de siniestro con tu póliza de seguro con Zurich México.

En Zurich México siempre buscamos la protección de nuestros clientes, por lo que queremos orientarte en caso de que hagas uso de tu seguro. Es por ello que a continuación te informamos los derechos que tienes cuando ocurra un siniestro:

1. Recibir la atención e indemnización por parte de Zurich México de acuerdo con el seguro contratado, aun cuando la póliza no se encuentre pagada en el momento del siniestro, siempre y cuando no se haya vencido el periodo de gracia para el pago de la prima<sup>1</sup>.
2. En caso de que Zurich México no realice el pago oportuno de la suma asegurada, tendrás derecho a cobrar una indemnización por mora.
3. Solicitar a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron a su arbitraje.
4. En el caso particular de un seguro de Vida, conocer a través del Sistema de Información sobre Asegurados y Beneficiarios de Seguros de Vida (SIAB-Vida) de la CONDUSEF si eres beneficiario en una póliza de seguro de Vida.
5. Podrás conocer el detalle de cómo protegemos tus datos consultando nuestro aviso de privacidad en nuestra página de Internet [www.zurich.com.mx](http://www.zurich.com.mx).

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

6. Podrás presentar tus consultas y reclamaciones<sup>2</sup> relacionadas con el contrato de seguro en la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) de Zurich, 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 en donde estaremos atendiendo de lunes a jueves de 9:00 a 17:30 y viernes de 9:00 a 15:00 horas o a los teléfonos 55 52 84 11 03 o 800 0800 009 en un horario de 9:00 a 14:00 horas, o bien al 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 16 de diciembre de 2025 con el número CNSF-S0037-0272-2025/CONDUSEF-006955-04.**

---

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