

Derechos básicos del cliente



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

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

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. Podrás consultar el alcance real de la cobertura que hayas contratado, la forma de conservarla y en general las condiciones generales de tu seguro, las cuales estarán disponibles para tu consulta permanente en nuestra página web: www.zurich.com.mx
4. Evitar, en los seguros de accidentes y enfermedades si el solicitante se somete a examen médico, que se aplique la cláusula de preexistencia respecto de enfermedad o padecimiento alguno relativo al tipo de examen que se le ha aplicado.

Derechos básicos en caso de siniestro:

En caso de que necesites usar el seguro de vida contratado, éstos 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 prima¹.
2. Si no realizamos el pago oportuno de la suma asegurada, tienes derecho a cobrarnos una indemnización por mora.
3. 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.
4. Conocer, a través de la CONDUSEF, si eres beneficiario en una póliza de seguro de vida a través del Sistema de Información sobre Asegurados y Beneficiarios de Seguros de Vida (SIAB-Vida).
5. Consulta cómo protegemos tus datos en nuestro aviso de privacidad disponible en www.zurich.com.mx.
6. Presenta tus consultas y reclamaciones² 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. 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.

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 20 de abril de 2026 con el número CNSF-S0037-0175-2026/CONDUSEF-007237-01.

¹ Aplican términos y condiciones descritos en las condiciones de la póliza contratada.

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