



Derechos básicos como contratante, asegurado y/o beneficiario de un Seguro.

¿Sabes cuáles son tus derechos antes y durante la contratación del Seguro?

- ❖ Solicitar a los Agentes de Seguros intermediarios del contrato o a empleados y apoderados de las personas morales a que se refiere el artículo 102 de la LISF, la **identificación** que los acredite como tales.
- ❖ Solicitar a Zurich Aseguradora Mexicana, S.A. de C.V te informe el **porcentaje de la prima** que por concepto de **comisión** o compensación directa, corresponda al Agente o a las personas morales a que se refiere la fracción II del artículo 103 de la LISF.
- ❖ Recibir toda la información que te permita conocer **las condiciones generales** del contrato de seguro, incluyendo el alcance real de la cobertura contratada, la forma de conservarla, así como las formas de terminación del contrato.
- ❖ Evitar que, en los seguros de **accidentes y enfermedades** en que el solicitante se haya sometido a examen médico, se aplique la cláusula de preexistencia respecto de la enfermedad o padecimiento relacionado con el tipo de examen aplicado.

¿Sabes cuáles son tus derechos cuando ocurra un siniestro?

- ❖ Recibir el **pago de la indemnización** que resulte procedente, en función de la suma asegurada contratada y de los términos y condiciones de la póliza, aun cuando no se haya pagado la prima de seguro, siempre y cuando el siniestro ocurra dentro del periodo de gracia concedido en el contrato de seguro. En este caso, Zurich Aseguradora Mexicana, S.A. de C.V podrá descontar la prima de la indemnización que corresponda efectuar.
- ❖ Saber que en los seguros de daños, toda indemnización efectuada por Zurich Aseguradora Mexicana, S.A. de C.V, reduce en igual cantidad la suma asegurada.



Derechos básicos como contratante, asegurado y/o beneficiario de un Seguro.

- ❖ Cobrar una **indemnización por mora** en caso de que Zurich Aseguradora Mexicana, S.A. de C.V, no obstante haber recibido los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que haya sido presentada, no cumpla con la obligación de pagar la indemnización. Dicho interés se computará a partir del día siguiente a aquél en que se haga exigible la obligación.
- ❖ Presentar, en caso de inconformidad con el tratamiento del siniestro, **una reclamación** por medio de la Unidad de Atención Especializada (UNE) de Zurich Aseguradora Mexicana, S.A. de C.V, 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; en este caso, el quejoso podrá solicitar a la CONDUSEF la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron a arbitraje.

UNIDAD ESPECIALIZADA (UNE) DE ZURICH ASEGURADORA MEXICANA S.A. DE C.V.	
Domicilio Oficina Matriz	Toreo Parque Central, Torre B, Piso 20 Boulevard Manuel Avila Camacho No. 5, Col. Lomas de Sotelo, Naucalpan de Juárez, Estado de México C.P. 53390.
Teléfono:	Tel. 55 5284 1103 y 800 0800 009
Horario de atención:	9:00 a 17:30 horas
Correo Electrónico	unidad.especializada@mx.zurich.com
Página Web	https://zam.zurich.com.mx/
El Asegurado podrá presentar su solicitud de aclaración o queja en el domicilio de la institución de seguros o bien, en la UNE, mediante escrito, correo electrónico o cualquier otro medio por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción. En todos los casos la institución de seguros estará obligada a acusar de recibo de dicha solicitud	

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 18 de enero de 2023 con número PPAQ-S0037-0013-2023/CONDUSEF-005703-01.