

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. (en adelante ZAM)

En ZAM 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 como cliente antes o durante la contratación del seguro.

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, que se identifiquen como tales.
2. Solicitar a ZAM, el porcentaje de la prima que por comisión o compensación les corresponda al Agente o persona Moral 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 suma asegurada, 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 <https://zurich.com.mx>.
4. En el caso particular de los seguros de Accidentes y Enfermedades, cuando te sea solicitado un examen médico, ZAM no podrá aplicar en tu contrato de seguro la Cláusula de Preexistencia, respecto a la enfermedad o padecimiento relacionado con el examen aplicado.

Derechos básicos del cliente (Asegurado o Beneficiario) en caso de siniestro con tu póliza de seguro con Zurich Aseguradora Mexicana S.A. de C.V. (en adelante ZAM).

En ZAM 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 ZAM de acuerdo con el seguro contratado, aun cuando la Póliza no se encuentre pagada en el momento del siniestro pero que la misma esté dentro del periodo de gracia para el pago de la prima¹.
2. En caso de que ZAM no realice el pago oportuno de la suma asegurada, podrás 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. Podrás conocer el detalle de cómo protegemos tus datos consultando nuestro aviso de privacidad en nuestra página de Internet www.zurich.com.mx.
5. Podrás presentar tus consultas y reclamaciones² relacionadas con el contrato de seguro en la Unidad Especializada de ZAM ubicada en 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, o llamando al número telefónico: 52.84.11.03, en un horario de atención de 9:00 a 17:00 horas. Para más información consulta nuestra página de Internet o envía un correo a: 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 13 de agosto de 2025, con el número PPAQ-S0037-0055-2025/CONDUSEF-006706-04.

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

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