



CONOCE TUS DERECHOS ANTES Y DURANTE LA CONTRATACIÓN DE UN SEGURO DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES

Es importante que conozcas cuáles son tus derechos cuando se contrata un seguro de accidentes y enfermedades (gastos médicos mayores y/o accidentes personales), de esta forma podrás tener claro el alcance que tiene tu seguro en caso de algún siniestro, incluso previo a la contratación del mismo, así evitarás imprevistos de último momento y estarás mejor protegido.

CUANDO CONTRATAS UN SEGURO Y DURANTE SU VIGENCIA TIENES DERECHO A:

Derechos al contratar un seguro y durante la vigencia



Solicitar a la persona que intervenga en la contratación del seguro, es decir, al agente o a los empleados y apoderados de las personas morales a que se refiere el artículo 102 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la identificación que la acredite como tal.

Solicitar por escrito el importe de la comisión o compensación que corresponda a la persona que intervenga en la contratación del seguro. Éste se proporcionará por escrito o por medios electrónicos, en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de recepción de tu solicitud.

Recibir toda la información que te permita conocer las condiciones generales del seguro, incluyendo el alcance real de la cobertura contratada, la forma de conservarla y las formas de terminación del contrato, para lo cual ponemos a tu disposición nuestro sitio web www.inbursa.com, o en cualquiera de nuestras oficinas.

Si te practicas un examen médico para la contratación de tu seguro de accidentes y enfermedades, no se podrá aplicar la cláusula de preexistencia respecto de enfermedad o padecimiento relativo al tipo de examen que se te haya aplicado.

Al ocurrir el siniestro tienes derecho a



Recibir el pago de las prestaciones procedentes en función a la suma asegurada aunque la prima del contrato de seguro no se encuentre pagada, siempre y cuando no se haya vencido el término máximo para realizar el pago; dicho término está indicado en la carátula de la póliza.

Cobrar una indemnización por mora a la aseguradora, en caso de retraso en el pago de la suma asegurada o en el pago de la indemnización que resulte procedente.

Para cualquier consulta estamos a sus órdenes en los teléfonos **55 5447 8000** y **800 90 90000**, las **24 horas todos los días del año**, así como en nuestras sucursales y oficinas, consulte ubicaciones y horarios en www.inbursa.com o con la **app Inbursa Móvil**.

Si la atención a sus solicitudes de servicio o aclaración no ha sido satisfactoria, tenemos nuestra Unidad Especializada de Atención a Usuarios con oficinas en Insurgentes Sur No. 3500, Col. Peña Pobre, Tlalpan, C.P. 14060, Ciudad de México, con teléfonos de atención **55 5238 0649** y **800 849 1000** de lunes a viernes de **8:30 a 17:30 horas**, o bien a través del correo electrónico uniesp@inbursa.com

También puede ponerse en contacto con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) en Insurgentes Sur No. 762, Col. Del Valle, Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México, teléfonos **55 5340 0999** y **800 999 8080**, correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx y en www.condusef.gob.mx

Si presentaste queja ante CONDUSEF, puedes solicitar la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron a su arbitraje.

