



Derechos Legales Básicos del Asegurado

Al Momento de la Contratación:

- Elegir libre y voluntariamente si desea contar o no, con un intermediario o agente de seguros que lo asesorará al tomar el seguro y durante su vigencia.
- Solicitar a su Agente de Seguros su identificación y registro (Cédula) que lo acredite ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF).
- Requerir se le informe el importe de la Comisión o Compensación Directa que le corresponde a su Agente o intermediario. Ésta 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 la solicitud.
- Acceso a la información veraz, oportuna, clara y completa sobre las condiciones que rigen el seguro que contrató.
- Recibir la póliza de seguro.
- Obtener comprobante de pago de la prima una vez efectuado el mismo.
- Conocer mis derechos y obligaciones como Asegurado, Contratante o Beneficiario de manera directa o a través del Intermediario o Agente de Seguros.

En el Momento de un Siniestro

- Recibir información completa sobre el proceso a seguir, así como de los requerimientos o Documentos necesarios y/o declaraciones que necesiten su firma para poder hacer efectivo el siniestro en caso de sufrir algún accidente.
- Recibir el pago de las prestaciones procedentes en función a la suma asegurada contratada aunque la prima total del contrato de seguro no se encuentre pagada, siempre y cuando su forma de pago sea en parcialidades y no se haya vencido el período de gracia para el pago de la prima parcial correspondiente si es que este aplica.
- Al pago de la indemnización o la reparación del bien asegurado, según determinen la Compañía y el Asegurado, siempre y cuando esté amparado por las Condiciones de seguro contratadas, haciendo del conocimiento del asegurado o beneficiario; las bases, criterios a seguir y las opciones que se encuentran cubiertas por la póliza.
- Cobrar una indemnización por mora a la Compañía de Seguros, en caso de falta de pago oportuno de las sumas aseguradas de acuerdo con los términos del artículo 276 de la Ley Instituciones de Seguros y Fianzas (LISF), mismos que se encuentran en la Cláusula 17ª de las Condiciones Generales;

- Efectuar y obtener respuesta de sus consultas, aclaraciones o inconformidades realizados a la Aseguradora, a través del Canal de Quejas, Sugerencias y Denuncias de tu compañía aseguradora.
- 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.