

Derechos básicos de los Contratantes, Asegurados y Beneficiarios en los Seguros de Vida.

¿Conoces tus derechos antes y durante la contratación de un Seguro de Vida?

Cuando se contrata un seguro de Vida, es muy común que se desconozcan los derechos que tienes como asegurado al momento de adquirir esta protección, en caso de algún siniestro, e inclusive previo a la contratación.

Si tú conoces bien cuáles son tus derechos podrás tener claro el alcance que tiene tu seguro, evitarás imprevistos de último momento y estarás mejor protegido.

¿Cómo saber cuáles son tus derechos cuando contratas un Seguro y durante su vigencia?

Es muy fácil...

Como contratante tienes derecho antes y durante la contratación del Seguro a:

- Solicitar al intermediario que te ofrece el seguro la identificación que los acredita para ejercer como Agente de Seguros.
- Solicitar por escrito información referente al importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario que te ofrece el seguro. 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.
- Recibir toda la información que te permita conocer las condiciones generales del seguro, incluyendo el alcance real de la cobertura que estás contratando, la forma de conservarla y la forma de dar por terminado el contrato. Para lo cual ponemos a tu disposición nuestro sitio web www.allianz.com.mx, o en cualquiera de nuestras oficinas.





En caso de que ocurra un 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 período de gracia para el pago de la prima de seguro.
- Cobrar una indemnización por mora a la aseguradora, en caso de retraso en el pago de la suma asegurada.
- Conocer, a través de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, si es beneficiario en una póliza de seguro de vida a través del Sistema de Información sobre Asegurados y Beneficiarios de Seguros de Vida (SIAB-Vida).

En caso de inconformidad con el tratamiento de tu siniestro puedes:

Presentar una reclamación ante la aseguradora por medio de la Unidad de Atención Especializada (UNE), ya sea por escrito o vía electrónica en la página "www.allianz.com.mx", la cual se dará trámite en un término que no excederá de 30 días.

- O bien puedes acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en cualquiera de sus delegaciones.
- Si presentaste la queja ante CONDUSEF, puedes solicitar la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron al arbitraje.

En caso de cualquier duda, ponemos a tu disposición nuestros teléfonos de atención en el Distrito Federal y su Área Metropolitana el 5201-3000 y desde el Interior de la República el 01(800)-1111-200.

Puedes acudir a nuestra Unidad Especializada de Atención al Público, ubicadas en:

Bldv. Manuel Ávila Camacho 164, Col. Lomas de Barrilaco, C.P. 11010, México, D.F.

Con un horario de atención de lunes a jueves de 09:00 a 13:00 y de 15:00 a 17:00 horas y viernes de 09:00 a 14:00.

Adicionalmente, puedes acudir al Centro de Justicia Alternativa para iniciar un procedimiento de mediación.

El presente folleto será entregado a los contratantes, asegurados o beneficiarios, de manera directa o a través de la persona física o moral que participe en la Intermediación para la contratación del seguro.