

Folleto informativo

Alcance de servicios y derechos como asegurado

Conforme a lo estipulado en la Circular Única de Seguros y Fianzas en su Capítulo 32.12 y Artículos 94, 96 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas son los siguientes:

Alcance real de los servicios en póliza.

- Forma de contratarla, conservarla, ampliarla, modificarla y/o cancelarla.
- Su alcance real y los servicios a los que eres acreedor durante su vigencia.
- Dar seguimiento a tu siniestro y apoyarte con la gestión de entrega de trámites. Recuerda que es tu obligación como asegurado en cooperar con todo lo que la aseguradora pida de tu parte, incluyendo entrega de documentos.
- Brindarte la asesoría necesaria respecto a tu necesidad de protección para ofrecerte el producto adecuado.
- Orientarte respecto a la manera en que puedes hacer valer tus derechos en caso estar inconforme con alguna resolución en tu póliza y/o siniestro por parte de la aseguradora

Servicios adicionales (costo varía por servicio)

- Asesoría integral sobre coberturas de pólizas contratadas con otros agentes y/o aseguradoras.
- Apoyo para reclamación y seguimiento de siniestros.
- Paso a seguir para cancelación de pólizas.
- Gestión para realizar el trámite de no renovación de su(su) póliza(s) ante la(s) institución(es) financiera(s) dónde se encuentre(n) financiado(s) su(s) vehículo(s).
- Así como cualquier otro servicio que no se encuentre dentro de mis obligaciones de intermediación como su Agente.

Lo que tengo prohibido

- Recibir pagos sin antes haber hecho entrega del recibo de primas expedido por la aseguradora una vez emitida la póliza.
- Aceptar riesgos como propios así como ofrecer coberturas y/o garantías no autorizadas por la aseguradora.
- Atender siniestros de manera directa al realizar las funciones que le son exclusivas al ajustador, las cuales menciono de forma enunciativa mas no limitativa, tales como expedir pases médicos, de taller, indemnizar, evaluar daños, etc.
- Formar parte en los procesos judiciales que se susciten en un siniestro.
- Intermediar Riesgos que no se encuentren al amparo de mi cédula.
- Recibir pagos de pólizas a mi cuenta personal. Estos se deban pagar a las referencias bancarias que las aseguradoras indican en sus recibos.

Tus derechos como asegurado

- Tener acceso a las condiciones generales del producto previo a su contratación por parte de la Aseguradora y/o el Agente, quien deberá indicarte como acceder a las mismas mediante el Registro de Contratos de Adhesión de Seguros (RECAS) de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), o bien hacerte entrega de las mismas de manera impresa, o bien, de forma electrónica adjuntando el archivo al correo electrónico que proporciones; los mismos derechos serán observados posteriormente al haber contratado el producto de seguro ofertado.
- Recibir un Aviso de Privacidad Integral de parte del Agente así como el de la Aseguradora. Son dos avisos distintos, por lo que como Titular de los Datos estás en tu derecho de recibirlos conforme a los Artículos 2, 15 y 16 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
- Pedir se rectifique cualquier error en la póliza dentro de los primeros 30 días naturales de haber sido contratada conforme lo estipulado en el Artículo 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.
- Solicitar que tu Agente de Seguros exhiba su cédula que lo autoriza como tal así como los riesgos para los que está facultado intermediar. En dado caso que no cuente con su cédula en el momento, podrás verificar sus credenciales en la página web de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas: www.cnsf.gob.mx en la sección de "Busca a tu Agente y Apoderado."
- Solicitar que tu Agente de Seguros exhiba su póliza de Responsabilidad Civil por Errores y Omisiones vigente.
- Conocer el importe de la comisión que reciba el Agente. Se deberá dirigir un escrito directo a la aseguradora quien deberá proporcionar el importe recibido por concepto de comisión.