

Con la finalidad de informarle sobre los derechos básicos que adquirió al contratar su seguro, hacemos de su conocimiento los derechos y beneficios que posee mientras se encuentre vigente la relación contractual:

## ¿CUÁLES SON SUS DERECHOS?

### Los derechos antes y durante la contratación del seguro:

1. Solicitar al intermediario que ofrece el seguro la identificación que lo acredita para ejercer como Agente de Seguros.
2. Solicitar por escrito en cualquiera de nuestras oficinas, información referente al importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario que ofrece el seguro.

Esta información podrá ser proporcionada por escrito o enviada a través de medios electrónicos en un plazo no mayor a diez días hábiles posteriores a la fecha de la solicitud.

3. Recibir toda la información que le 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 su disposición nuestro sitio web [www.sofimex.mx](http://www.sofimex.mx), así como los teléfonos de nuestras oficinas (01 55) 5480 2500.

### Los derechos cuando ocurre el siniestro:

1. Recibir el pago de las prestaciones procedentes en función a la suma asegurada aunque la prima del contrato de seguro no se encuentre pagada.
2. Cobrar una indemnización por mora a la Institución, en caso de retraso en el pago de la suma asegurada.
3. Toda indemnización que la Institución pague, reduce en igual cantidad la suma asegurada, pero ésta puede ser reinstalada previa aceptación de la Institución y a solicitud del asegurado, quien deberá pagar la prima correspondiente.

### En caso de controversia:

En caso de controversia, el quejoso (asegurado) podrá presentar una queja ante la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE), ubicada en Blvd. Adolfo López Mateos 1941 Col. Los Alpes, C.P. 1010, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, en un horario de atención de lunes a viernes de 09:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00 horas, con teléfonos de atención: (01 55) 5480 2500 o enviar un correo electrónico a [mariana.barrera@sofimex.mx](mailto:mariana.barrera@sofimex.mx), o bien, podrá acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en sus oficinas principales ubicadas en Av. Insurgentes Sur 762, Colonia del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03100, Ciudad de México, D.F., o en las de sus Delegaciones en los términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financiero, con teléfonos de atención: 53400999, o en [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

Si se presenta la queja ante CONDUSEF, se puede solicitar la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron al arbitraje. Adicionalmente, el quejoso podrá acudir al Centro de Justicia Alternativa para iniciar un procedimiento de mediación o podrá acudir a los tribunales competentes del domicilio de cualquiera de las delegaciones de la CONDUSEF.

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.

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 10 de Abril de 2019 con el número CNSF-S0805-0173-2019/CONDUSEF-003878-01.