

Derechos del asegurado: Automóviles

Antes y durante la contratación del seguro, nuestros asegurados tienen los siguientes derechos:

- 1** A solicitar a los agentes, empleados o apoderados, la identificación que los acredite como tales.
- 2** A solicitar se le informe la comisión que corresponda al intermediario por la venta del seguro.
- 3** A recibir las condiciones generales incluyendo el alcance de las coberturas contratadas, la forma de conservarlas, así como las formas de terminación del contrato de seguro.

Durante nuestra atención en el siniestro el asegurado tiene los siguientes derechos:

- 1** A recibir las prestaciones que sean procedentes conforme a las coberturas contratadas aunque la prima del contrato de seguro no se encuentre pagada, siempre y cuando no se haya vencido el periodo de gracia para el pago de la misma.
- 2** A una asesoría integral sobre su siniestro por parte del representante de la compañía.
- 3** El asegurado tiene derecho a saber que la compañía puede optar, según se haya establecido en la póliza, por reparar el vehículo asegurado o cubrir la indemnización, haciendo de su conocimiento las bases, criterios a seguir y opciones, así como a recibir la documentación pertinente que ampare la reparación/indemnización del siniestro.
- 4** A saber que las sumas aseguradas de daños materiales, robo total, responsabilidad civil por daños a terceros, gastos médicos ocupantes y adaptaciones y conversiones operan con reinstalación automática siempre y cuando se trate de eventos diferentes.
- 5** El asegurado tendrá derecho a recibir apoyo legal durante la atención del siniestro por parte del departamento jurídico de la compañía; lo anterior en caso de ser necesario y siempre y cuando el asegurado cuente con la cobertura correspondiente.
- 6** A comunicarse a la compañía y externar su opinión con el supervisor responsable del ajustador sobre la atención o asesoría recibida.
- 7** A recibir información sobre los procesos siguientes al siniestro.
- 8** A cobrar a la compañía una indemnización por mora en caso de falta de pago oportuno de las sumas aseguradas conforme lo establecido en el apartado de intereses moratorios de las condiciones generales de la póliza.
- 9** A solicitar la emisión de un dictamen técnico a la CONDUSEF en caso de haber presentado una reclamación ante la misma, y que las partes no se hayan sometido al arbitraje.

Principales políticas y procedimientos que deberán observar los ajustadores:

- 1** Identificarse verbalmente como ajustador de la compañía.
- 2** Preguntar por el bienestar del asegurado así como de sus acompañantes.
- 3** Explicar de manera general al asegurado el procedimiento que realizará durante la atención del siniestro.
- 4** Como representante de la compañía, asesorar al asegurado sobre el procedimiento subsecuente al siniestro.
- 5** Recabar la declaración de cómo sucedió el siniestro y demás información administrativa para que la compañía pueda soportar la procedencia del mismo.
- 6** Entregar un aviso de privacidad en la información en caso de recabar datos personales.
- 7** Entregar a la compañía el expediente con la información recabada del siniestro.



En cumplimiento con 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 12 de mayo de 2015, con el número RE-SP-S0002-0447-2015/CONDUSEF-G-3-002.

SERVICIO A CLIENTES
01 800 712 2828

En caso de controversia, el asegurado tiene derecho a presentar una reclamación, queja, consulta o solicitud de aclaración ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de Chubb Seguros México, S.A. (UNE) al teléfono: **01800 2018 217 ext. 4287**
Correo electrónico: uneseuros@chubb.com