

En caso de cualquier duda

Ponemos a tu disposición nuestros teléfonos de atención: en la Ciudad de México y Área Metropolitana el (55) 5230 7021 en un horario de lunes a viernes, de 9:00 a 21:00 horas y sábados de 8:00 a 18:00 horas.

Adicionalmente, puedes acudir a nuestra Unidad Especializada de Atención al Usuario, ubicada en Avenida Revolución 507, Colonia San Pedro de los Pinos, Delegación Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03800, con un horario de atención de lunes a jueves de 8:00 a 17:00 horas y viernes de 8:00 a 14:00 horas.

G-00816-001



/ MAPFRE México

MAPFRE Tepeyac S.A., Avenida Revolución 507, Colonia San Pedro de los Pinos, Delegación Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03800, le informa que sus datos personales recabados o que se recaben se tratarán para todos los fines relacionados con su seguro, así como, en caso de no mediar su negativa, para la promoción de otros productos similares. Consulte este aviso integral en [www.mapfre.com.mx](http://www.mapfre.com.mx)

**Derechos básicos**  
de los contratantes, asegurados y/o  
beneficiarios de un seguro.



TU ASEGURADORA GLOBAL DE CONFIANZA

**¿Conoces tus derechos antes  
y durante la contratación de un seguro?**

Al contratar un seguro de automóvil es muy común desconocer los derechos que tienes como asegurado al momento de adquirir esta protección, en caso de algún siniestro, e inclusive previo a la contratación.

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

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

Es muy fácil...

Como contratante, asegurado y/o beneficiario, tienes derecho antes y durante la contratación del seguro a:

Solicitar al Agente que te ofrece el seguro que se identifique con la Cédula que le otorga la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, o bien, si es un

empleado o apoderado de una persona moral que no pertenece al sector financiero, muestre la certificación que le extiende la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

Solicitar por escrito información referente al importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario que te ofrece el seguro. Dicha información podrá ser entregada por escrito o enviada a través de medios electrónicos.

Recibir u obtener la información que te permita conocer las condiciones generales del seguro e información sobre el alcance de la cobertura que estás contratando, además de la forma de conservarla y cancelarla. Ponemos a tu disposición nuestro sitio web: [www.mapfre.com.mx](http://www.mapfre.com.mx), así como el teléfono de nuestras oficinas: 5230 7021.

**En caso de que ocurra un siniestro, tienes derecho a:**

Recibir el pago de las prestaciones contratadas en tu póliza por eventos ocurridos dentro del periodo de gracia aunque no hayas pagado la prima en este periodo, en el entendido que la compañía aseguradora podrá compensar contra la indemnización la prima correspondiente.

Saber que en los seguros de automóviles, los pagos que la aseguradora realice reducen en igual cantidad la suma asegurada. Sin embargo, ésta puede ser reinstalada previa aceptación de la compañía de seguros, con el pago de la prima correspondiente.

Saber que en los seguros de automóviles, según se haya establecido en la póliza, la aseguradora puede optar por reparar el vehículo o cubrir la indemnización, indicándote los criterios a seguir y las opciones que tienes.

Cobrar una indemnización por mora a la aseguradora en caso de retraso en el pago de la suma asegurada.

En caso de inconformidad con tu siniestro, puedes presentar una reclamación por medio de la Unidad de Atención Especializada o bien, acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en cualquiera de sus delegaciones estatales.

Si presentaste la queja ante Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, puedes solicitar la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron al arbitraje.