



Derechos del asegurado

Descubre tus derechos como contratante, asegurado o beneficiario.

Al contratar tu seguro, tendrás la oportunidad de:



Identificación y transparencia:

Al contratar tu seguro, tienes el derecho de solicitar a nuestro intermediario que se identifique debidamente contigo. Además, te proporcionaremos información detallada sobre las comisiones o compensaciones que el intermediario recibe por la venta del seguro



Información completa y clara:

Te garantizamos el acceso a la información completa sobre los términos, condiciones y exclusiones de tu seguro. Conocerás en detalle cómo conservar y dar término a la cobertura, así como la vigencia de tu póliza.

Si te practicas un examen médico para la contratación de la póliza, AXA no podrá aplicar la cláusula de preexistencia en relación con cualquier enfermedad o padecimiento relacionado al tipo de examen practicado.



Beneficios y siniestros:

En caso de siniestro, recibirás los beneficios contratados en tu póliza por eventos ocurridos incluso dentro del periodo de gracia (30 días naturales desde el inicio de la vigencia de la póliza) de acuerdo al producto contratado. Sujeto a las condiciones generales.

Si se presenta un retraso en el pago de la suma asegurada, tienes derecho a recibir una indemnización por mora, conforme a lo estipulado en la legislación vigente.



Atención y resolución de inconformidades:

Si experimentas alguna inconformidad en el tratamiento de tu siniestro, puedes presentar una reclamación sin costo ante:

UNE (Unidad Especializada de Atención a Usuarios) quien brinda una respuesta independiente y clara a tus inquietudes:

En México:
55 8526 4424
800-099-1606

En cualquier parte del mundo:
+1 305 697 1778

O bien puedes acudir a:

CONDUSEF.

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
Datos de contacto:

En territorio nacional: 01 800 999 8080;
En la Ciudad de México: (55) 53 40 0999
Dirección: Av. Insurgentes Sur #762, Col. Del Valle, Ciudad de México, C.P. 03100.
<https://www.condusef.gob.mx/uau/>

Para consultar las oficinas de atención en el resto del país ver:

www.condusef.gob.mx/index.php/oficinas-de-atención

Registro electrónico de comentarios: asesoria@condusef.gob.mx

Pudiendo a su elección, determinar la Competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de sus delegaciones, en términos de los artículos 50 Bis y 68, 70,71 y 72 bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

El presente folleto será entregado a los contratantes, asegurados o beneficiarios, de manera digital 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 16 de julio de 2015, con el número CGEN-S0003-0160-2015 / G-00958-001