



# ¿Conoces los derechos del asegurado?

Te compartimos los derechos que nuestros clientes tienen como contratante, asegurado o beneficiario al tener una póliza de GMM.

## Al contratar tu seguro, puedes:



Si te practicas un examen médico para la contratación de tu póliza, AXA no podrá aplicar la cláusula de preexistencia con respecto a la enfermedad o padecimiento relacionado con el tipo de examen practicado.



Conocer el importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario por la venta del seguro.



Solicitar al intermediario que te ofrece el seguro (agente, despacho, promotor, broker) que se identifique contigo.



Recibir la información completa acerca de los términos, condiciones y exclusiones de tu seguro, de las formas de conservar y dar término a la cobertura, así como de la vigencia de tu póliza.

## En caso de siniestro:



En caso de retraso en el pago de la suma asegurada, podrás recibir una indemnización por mora de acuerdo con la legislación vigente.



Debes recibir los beneficios contratados en tu póliza por eventos ocurridos dentro del periodo de gracia, aun si no has pagado la prima durante este periodo (sujeto a las condiciones generales).



En caso de inconformidad con el tratamiento de tu siniestro, puedes presentar sin costo una reclamación ante AXA por medio de la **Unidad de Atención Especializada (UNE)** o acudir a la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef)** en cualquiera de sus delegaciones estatales.

En caso de que hayas presentado una reclamación ante la Condusef y las partes no se sometan al arbitraje, podrás solicitar un dictamen técnico a dicha comisión.

## Si tienes alguna queja...

### Comunícate a la Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE):

- **Teléfono:** 55 5169 2746 (opción 1) u 800 737 7663 (opción 1).
- **Domicilio:** Félix Cuevas 366, piso 3, col. Tlacoquemécatl, alcaldía Benito Juárez, C.P. 03200, CDMX, México, en la Ventanilla Integral de Atención de AXA.
- **Horario:** de lunes a jueves de 8:00 a 17:30 horas, viernes de 8:00 a 16:00 horas.
- **Escríbenos** a [axasoluciones@axa.com.mx](mailto:axasoluciones@axa.com.mx) o **ingresa** a [axa.mx/web/servicios-axa/quejas](http://axa.mx/web/servicios-axa/quejas).



Mayo 2021

Queda prohibida la reproducción total o parcial de este material por cualquier medio, sin la autorización previa y expresa de AXA Seguros, S.A de C.V.