

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

Cuando se contrata un **Seguro de Gadgets y Pertenencias** es muy común que se desconozcan los derechos que tienes como Asegurado al momento de adquirir esta protección, en caso de algún siniestro, e inclusive previo a la contratación.

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

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

Es muy fácil....

Como contratante tienes derecho antes y durante la contratación del Seguro a:

- Solicitar al intermediario que te ofrece el seguro la identificación que los acredita para ejercer como tal.
- Solicitar por escrito información referente al importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario que te ofrece el seguro. Ésta se proporcionará por escrito o por medios electrónicos, en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.
- Recibir toda la información que te 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 tu disposición nuestro sitio web [www.segurosbanorte.com.mx](http://www.segurosbanorte.com.mx), o en cualquiera de nuestras oficinas.

En caso de que ocurra el 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.
- Saber que, en los seguros de daños, toda indemnización que la aseguradora pague reduce en igual cantidad la suma asegurada, pero ésta puede ser reinstalada previa aceptación de la Compañía de Seguros y a solicitud del Asegurado, quien deberá pagar la prima correspondiente.
- Cuando el siniestro sea procedente y la aseguradora no cumpla con la obligación de pagar la indemnización, dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores a la entrega de la documentación, en los términos del Artículo 71 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, se obliga a pagar al Asegurado, Beneficiario o tercero dañado, una indemnización por mora calculada de acuerdo a lo establecido en el Artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.
- En caso de inconformidad con el tratamiento de tu siniestro, puedes presentar una reclamación ante la aseguradora por medio de la **Unidad de Atención Especializada (UNE)**. O bien, acudir a la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)**, en cualquiera de sus delegaciones estatales.
- Si presentaste la queja ante la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)**, puedes solicitar la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron a arbitraje.

En caso de cualquier duda, ponemos a tu disposición nuestro Centro de Atención 55 8900 3676 disponible de lunes a viernes de 9:00 a. m. a 7 p. m y sábado de 9 a. m. a 3 p. m.

Adicionalmente, puedes acudir a nuestra Unidad Especializada de Atención al Público, ubicada en Av. Paseo de la Reforma No. 195, Piso 1, Colonia Cuauhtémoc, C.P. 06500, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, México, con un horario de atención de lunes a viernes de 09:00 a. m. a 01:00 p. m.

## **ATENCIÓN DE SINIESTROS.**

Para que la notificación de sus siniestros se realice de la manera más ágil, resulta importante tener a la mano el número de tu póliza de seguro, así como tener listos los documentos siguientes:

- a) Identificación del contratante de la Póliza de seguro.
- b) Descripción completa del objeto.
- c) Formulario de reclamación debidamente llenado desde la plataforma electrónica que el Asegurado tiene acceso, indicando del modo más detallado y exacto que sea factible, cuáles fueron los hechos, cómo acontecieron y las posibles causas que los originaron.

La información solicitada y enviada por usted no es limitativa, siendo posible que el departamento de dictamen de siniestros le solicite a usted documentación adicional. La información requerida es indispensable para iniciar el trámite de reclamación y no se dará inicio a la misma hasta contar con la documentación e información solicitada de forma completa, a efecto de integrar el expediente de siniestro y así estar en posibilidad de dictaminar la procedencia o no del siniestro.

Seguros Banorte, S. A. de C. V., Grupo Financiero Banorte pagará los beneficios convenidos en cada una de las coberturas contratadas, de acuerdo con lo estipulado en la carátula de la póliza y en sus condiciones generales, siempre que los eventos y/o siniestros cubiertos ocurrieran estando las coberturas que integran el presente seguro en vigor al momento del siniestro.

**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 Marzo de 2025, con el número PPAQ-S0001-0078-2024./ CONDUSEF-006762-02.**