

Inbursa Seguros de Caucción y Fianzas, S.A., Grupo Financiero Inbursa  
Av. Insurgentes Sur 3500, Col. Peña Pobre, Tlalpan, C.P. 14060, Ciudad de México

### **CONOCE TUS DERECHOS ANTES Y DURANTE LA CONTRATACIÓN DE UN SEGURO DE CAUCIÓN**

Es importante que conozcas cuáles son tus derechos cuando se contrata un seguro de caución, de esta forma podrás tener claro el alcance que tiene tu seguro en caso de algún siniestro, incluso previo a la contratación del mismo, así evitarás imprevistos de último momento y estarás mejor protegido.

### **CUANDO CONTRATAS UN SEGURO Y DURANTE SU VIGENCIA TIENES DERECHO A:**

- Solicitar a la persona que intervenga en la contratación del seguro, es decir, al Agente la identificación que la acredite como tal.
- Solicitar por escrito el importe de la comisión o compensación directa que corresponda a la persona que intervenga en la contratación del seguro. Éste 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 tu solicitud.
- Recibir toda la información que te permita conocer las condiciones generales del seguro, incluyendo el alcance real de la cobertura contratada, la forma de conservarla y las formas de terminación del contrato.

### **AL OCURRIR EL SINIESTRO TIENES DERECHO A:**

- Recibir el pago de las prestaciones procedentes en función a la suma asegurada aunque la prima del contrato de seguro no se encuentre pagada.
- Saber que en los Seguros de Daños, toda indemnización que la Aseguradora pague, reduce en igual cantidad la suma asegurada.
- Cobrar una indemnización por mora a la Aseguradora, en caso de retraso en el pago de la suma asegurada o en el pago de la indemnización que resulte procedente.
- En caso de inconformidad con el tratamiento de su siniestro, puede presentar una reclamación ante la aseguradora por medio de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios. 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 queja ante CONDUSEF, puedes solicitar la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron al arbitraje.

Para cualquier consulta estamos a sus órdenes en los teléfonos 55 56 25 49 00 extensiones 3382 y 3385 con horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 17:15 horas.

Si la atención a sus solicitudes de servicio o aclaración no ha sido satisfactoria, tenemos nuestra Unidad Especializada de Atención a Usuarios con oficinas en Insurgentes Sur No. 3500, Col. Peña Pobre, Tlalpan, C.P. 14060, Ciudad de México, con teléfonos de atención 55 5238 0649 y 800 849 1000 de lunes a viernes de 8:30 a 17:30 horas, o bien a través del correo electrónico [uniesp@inbursa.com](mailto:uniesp@inbursa.com).