

Folleto General – General Brochure

Derechos Básicos como Contratante, Asegurado y/o Beneficiario de un Seguro.
Basic Rights as Insured, Policyholder or Beneficiary.

Aplicable a todos los Contratos de Seguros que se celebren, tanto de Adhesión como de No-Adhesión que comercialice.

Applicable to all Insurance Contracts that are celebrated, both of Adhesion and of Non-Adhesion that are commercialized.



A.N.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A. DE C.V.

Derechos Básicos como Contratante, Asegurado y/o Beneficiario de un Seguro.

¿Conoce sus derechos antes y durante la contratación de un Seguro?

Cuando se contrata un seguro de automóvil es muy común que se desconozcan los derechos que tiene como asegurado al momento de adquirir esta protección, en caso de algún siniestro, e inclusive previo a la contratación.

Si conoce bien cuáles son sus derechos podrá tener claro el alcance que tiene su seguro, evitará imprevistos de último momento y estará mejor protegido.

¿Cómo saber cuáles son sus derechos cuando contrata un Seguro y durante su vigencia?

Es muy fácil....

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

- ✓ Solicitar al Ejecutivo que le ofrece el seguro la identificación que lo acredita como tal.
- ✓ Recibir toda la información que le permita conocer las Condiciones Generales del seguro, incluyendo el alcance real de la cobertura que está contratando, la forma de conservarla y la forma de dar por terminado el contrato. Para lo cual ponemos a su disposición cualquiera de las sucursales de ANA COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A. DE C.V. y/o comunicarse a nuestro número telefónico de atención.

- ✓ Solicitar por escrito a la aseguradora la información referente al importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario que le 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.

En caso de que ocurra el **siniestro y de ser procedente la indemnización** tiene derecho a:

- ✓ Recibir el pago de la suma asegurada contratada en su póliza conforme a los plazos indicados en sus Condiciones Generales, por eventos ocurridos dentro del periodo de gracia (período de tiempo durante el cual surten efectos las coberturas de la póliza en caso de siniestro, aunque no se haya pagado la prima en ese periodo). La prima pendiente de pago se descuenta de la suma asegurada a indemnizar.

- ✓ Cobrar una indemnización por mora a la aseguradora, en caso de retraso en el pago de la suma asegurada.
- ✓ Saber que, en los seguros de daños, toda indemnización que la aseguradora pague, reduce en igual cantidad la suma asegurada. Sin embargo, ésta puede ser reinstalada, previa aceptación de la Compañía de Seguros, en este caso con el pago de la prima correspondiente.
- ✓ Saber que, en los seguros de automóviles, según se haya establecido en Condiciones Generales, la aseguradora puede optar por reparar el vehículo asegurado o cubrir la indemnización, haciéndole saber al asegurado o a los beneficiarios, los criterios a seguir y las opciones del asegurado.

- ✓ En caso de cancelación anticipada del seguro, tiene derecho a solicitar las primas no devengadas a la fecha efectiva de la cancelación, según aplique conforme a las Condiciones Generales del seguro.

- ✓ En caso de inconformidad con el tratamiento de su siniestro, puede presentar una reclamación ante la aseguradora por medio de la Unidad Especializada para la Atención de Usuarios (UEA). 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 presenta la queja ante CONDUSEF, puede solicitar la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron a arbitraje.

En caso de cualquier duda, ponemos a su disposición nuestros teléfonos de atención en el Distrito Federal y Área Metropolitana el 53228200 y del Interior de la República el 01800 8353262.

Adicionalmente, puede acudir a nuestra Unidad Especializada para la Atención al Usuario, ubicada en Tecoyotitla No. 412, Planta Baja, Col. Exhacienda de Guadalupe Chimalistac, C.P. 01050, del Álvaro Obregón, México, D.F., con un horario de atención de lunes a jueves de 8:30 a 18:00 horas y viernes de 8:30 a 14:30 horas, con número de teléfono 53228200 ext. 8222.

MAYO 2015

Basic Rights as Insured, Policyholder or Beneficiary.

¿Do you know your rights before and during you obtain an Auto Insurance Policy?

When you obtain a car insurance, it is very common that the rights you acquire as insured at the moment or even before you get the coverage in case of accident are unknown.

If you know your rights you will understand the limits of your insurance policy, so you can avoid last-moment incidentals and you will be better protected.

¿How to know your rights when you buy a policy and during its term?

Very easy....

Before and during the policy term, as Insured you are entitled to:

- ✓ Request the executive's identification that certifies him as such.
- ✓ Receive all the necessary information for you to know the General Conditions of the Policy, including the real coverage and its limits you are buying, the way to keep it and the way to end the contract. You can contact us in any branch of ANA COMPAÑIA DE SEGUROS, S.A. DE C.V. or you can call to our telephone number.

✓ Request written information to the Insurance Company as regards the commission or compensation amount to be paid to the Agent who is offering the insurance. The information must be delivered in written or by electronic means within the 10 (ten) business days after the request for insurance was received.

In case an **accident happens and the indemnification is approved** you are entitled to:

✓ Receive the payment of the sum insured of the policy according to the time and terms settled within the General Conditions for incidents occurred during the grace period (period of time in which the coverage could be honor in case of accident even if the policy premium has not been paid). The premium pending to be paid is discounted from the premium that is still pending to indemnify.

✓ Collect compensation from the insurance company in case a default in the payment of the sum insured occurs.

✓ Know that in loss insurance any compensation the Insurance Company pays decreases in same amount the sum insured. However, it can be reinstated, previous approval from the Insurance Company, in which case the payment of the corresponding premium is needed.

✓ Know that in auto insurance, according to the settlements of the General Conditions, The Company can choose to repair the insured vehicle or to pay the indemnification, informing the insured or beneficiary its bases and criteria to

do so, and letting know the policyholder his options.

✓ In case of early termination of the contract, you are entitled to request the unearned premiums up to the effective day of cancellation and according to the General Conditions of the Policy.

✓ In case of disagreement of your claim management, a complaint can be submitted to your Insurance Company through the Specialized Users Attention Unit (Unidad Especializada para la Atención de Usuarios (UEA) for its name in Spanish) Or go to the National Commission for the Protection and Defense of Users of Financial Services (Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) for its name in Spanish)

In case of any doubt our phone numbers are available in Mexico City: 53228200 and within Mexican Republic: 01800 8353262.

You can also go to our Specialized Users Attention Unit, located in Tecoyotitla No. 412, Ground Floor, Col. Exhacienda de Guadalupe Chimalistac, Z.C. 01050, in Álvaro Obregón, México, City, within the following hours: Monday to Thursday from 8:30 to 18:00 hrs. and Friday from 8:30 to 14:30 hrs., phone number 53228200 ext. 8222.

MAY 2015
