



## Derechos básicos del contratante, asegurado y beneficiario.

Old Mutual Life S.A. de C.V.  
Bosque de Ciruelos 162,  
Col. Bosques de las Lomas  
C.P.11700, México D.F.

**Servicio Atención al Cliente**  
**Tel. 01(55) 5093 0220**  
**01 800 0217 569**  
E-mail: [servicio@oldmutual.com.mx](mailto:servicio@oldmutual.com.mx)  
Horario de Atención:  
Lunes a Viernes de 8:00 a 18:00 hrs.

# EL CONTRATANTE/ASEGURADO TIENE DERECHO A:

## Antes de contratar

- Validar que **Old Mutual Life, S.A. de C.V.** aparezca en el listado de las aseguradoras legalmente autorizadas por medio del portal de la **CONDUSEF**<sup>1</sup>.
- Solicitar al Financial Planner, Agente de Seguros o Consejero Financiero que se identifique como representante de **Old Mutual Life, S.A. de C.V.** para ofrecer nuestros productos.
- Solicitar por escrito a **Old Mutual Life, S.A. de C.V.** el porcentaje de la Prima que por concepto de comisión o compensación directa, corresponda al intermediario o persona moral por su intervención en la celebración de este contrato, el cual se proporcionará por escrito o vía electrónica, en un plazo de 10 días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.
- Recibir toda la información que le permita conocer las condiciones generales del contrato de seguro, incluyendo el alcance real de la cobertura contratada, la forma de conservarla, así como de las formas de terminación del contrato.
- Solicitar a **Old Mutual Life, S.A. de C.V.** a través de su Financial Planner, Agente de Seguros, Consejero Financiero o por Servicio de Atención al Cliente, cualquier información adicional que requiera para poder decidir sobre la contratación.

## EL BENEFICIARIO TIENE 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, siempre y cuando no se haya vencido el período de gracia para el pago de la prima de seguro.
- Solicitar en caso de siniestro la reclamación del pago del Beneficio por Fallecimiento a Old Mutual Life, S.A. de C.V. (podrá consultar la información necesaria para llevar a cabo la reclamación a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente, Financial Planner, Agente de Seguros o Consejero Financiero).
- Cobrar una indemnización por mora a Old Mutual Life, S.A. de C.V., en caso de falta de pago oportuno de las Sumas Aseguradas. El beneficiario podrá revisar el tiempo compromiso que tiene Old Mutual Life, S.A. de C.V. para el pago de siniestros en las Condiciones Generales.
- Conocer a través de la CONDUSEF<sup>1</sup>, si es beneficiario en una póliza de seguro de vida a través del Sistema de Información sobre Asegurados y Beneficiarios de Seguros de Vida (SIAB-Vida).
- Cuando el Asegurado haya contratado el beneficio de Invalidez Total y Permanente también es el beneficiario de dicha cobertura y tiene derecho a cobrar la indemnización por mora por falta de pago de la Suma Asegurada por el beneficio de Invalidez Total y Permanente.

**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 seguros, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 25 de enero de 2019, con el número CNSF-S0088-0357-2018/CONDUSEF-003328-03.**

## Después de contratar

- Comunicarse a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios en caso de alguna queja o enviar un correo a [malamina@oldmutual.com.mx](mailto:malamina@oldmutual.com.mx).
- En caso de controversia, solicitar a la Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)<sup>1</sup>, la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron a su arbitraje.
- Recibir un Kit de Bienvenida en donde viene información del plan contratado, así como información relevante sobre **Old Mutual Life, S.A. de C.V.** y los servicios que proporciona.
- Recibir la póliza correspondiente al seguro contratado y si el contenido de la misma o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el Asegurado podrá pedir la rectificación apropiada dentro de los 30 días que sigan al día en que la reciba. Transcurrido este plazo se considerarán aceptadas las estipulaciones de la póliza o de sus modificaciones.
- Acceso a consultar la información transaccional de su contrato a través de internet, en el portal **Old Mutual Net**, con su usuario y contraseña.
- Consultar su saldo y detalle de posición de sus contratos a través de audio-respuesta telefónica con su número de contrato y Nip telefónico.
- Realizar cualquier consulta relacionada a sus contratos a través de su Financial Planner, Agente de Seguro, Consejero Financiero o por Servicio de Atención al Cliente.
- Designar o cambiar libremente a los Beneficiarios del Contrato de Seguro y en su caso, nombrar Beneficiario(s) Irrevocable(s). De no hacerlo, al momento del fallecimiento del Asegurado **Old Mutual Life, S.A. de C.V.** pagará el beneficio por fallecimiento de acuerdo a derecho civil. Si el plan contratado cuenta con el beneficio por Invalidez Total y Permanente, el beneficiario será el contratante/Asegurado en caso de siniestro.
- Comunicarse a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios<sup>2</sup> en caso de alguna queja o enviar un correo a [malamina@oldmutual.com.mx](mailto:malamina@oldmutual.com.mx).
- Solicitar a la Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)<sup>1</sup> la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron a su arbitraje.
- Solicitar al Financial Planner, Agente de Seguros o Consejero Financiero que se identifique como representante de **Old Mutual Life, S.A. de C.V.** para ofrecer nuestros productos.
- Solicitar por escrito a **Old Mutual Life, S.A. de C.V.** el porcentaje de la Prima que por concepto de comisión o compensación directa, corresponda al intermediario o persona moral por su intervención en la celebración de este contrato, el cual se proporcionará por escrito o vía electrónica, en un plazo de 10 días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.
- Recibir toda la información que le permita conocer las condiciones generales del contrato de seguro, incluyendo el alcance real de la cobertura contratada, la forma de conservarla, así como de las formas de terminación del contrato.



<sup>1</sup> [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

<sup>2</sup> Horario de atención: lunes a viernes de 08:00 a 18:00 horas. Tel. 50930220 (opción 1 y posteriormente la opción 6) en la Ciudad de México y Área Metropolitana o al 01800 0217569 en el interior de la República.