



# **DERECHOS BÁSICOS** DEL CONTRATANTE, Asegurado y Beneficiario.

INVERSIONES | SEGUROS | AHORRO | PENSIONES



**OLDMUTUAL**

Hagamos Grandes Cosas Juntos

# DERECHOS BASICOS

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 Asesor de Ventas que se identifique como representante de Old Mutual 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 será proporcionará por escrito o vía electrónica, en un plazo de 10 días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.
- Recibir toda 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 Asesor de Ventas cualquier información adicional que requiera para poder decidir sobre la contratación.

## LO(S) BENEFICIARIO(S) TIENE(N) 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 (podrá consultar la información necesaria para llevar a cabo la reclamación a través de nuestro Centro de Servicio al Cliente o Asesor de ventas).

Cobrar una indemnización por mora a la Institución de Seguros, en caso de falta de pago oportuno de las Sumas Aseguradas. Usted podrá revisar el tiempo compromiso que tiene Old Mutual para el pago de siniestro en las Condiciones Generales del plan contratado.

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.

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).

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.

## DESPUÉS DE CONTRATAR

- Recibir un Kit de Bienvenida en donde viene información del plan contratado así como información relevante sobre la empresa y los servicios que proporcionamos.
- Recibir una Póliza. Si el contenido de la misma o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el Asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente 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.
- Consultar su saldo y cobertura de seguro a través del Centro de Servicio al Cliente.
- Realizar cualquier consulta relacionada a su contrato a través de Asesor de Ventas o por Servicio de Atención al Cliente.
- Designar o cambiar libremente a los Beneficiarios del Contrato de Seguro de no hacerlo al momento del fallecimiento del Contratante/Asegurado la aseguradora 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 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 Asesor de Ventas que se identifique como representante de Old Mutual 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 será proporcionará por escrito o vía electrónica, en un plazo de 10 días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.
- Recibir toda 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.

**"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, quedarán registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 16 de Enero de 2018, con el número CNSF-S0088-0552-2017  
RECAS: CONDUSEF-003093-01**

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

**Horario de atención:** lunes a viernes de 08:00 a 18:00 horas.

**Tel.** 50930210 (opción 5) en la Ciudad de México y Área Metropolitana o al 01800 021210 en el interior de la República.

Oficinas Corporativas Old Mutual Life, S.A. de C.V.

Bosque de Ciruelos 162, Col. Bosques de las Lomas, 11700, Ciudad de México.

T. 01 (55) 5093 0210 – 01 800 0200 210

Correo Electrónico: [serviciocontigo@oldmutual.com.mx](mailto:serviciocontigo@oldmutual.com.mx) | [www.oldmutual.com.mx](http://www.oldmutual.com.mx)



**OLDMUTUAL**

Hagamos Grandes Cosas Juntos