

Servicios Financieros, puedes solicitar la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron al arbitraje.

Si deseas conocer el proceso y/o documentos que te serán requeridos para la atención de un siniestro, podrás consultarlos en nuestra página web en la sección de “¿Qué hacer en caso de accidente?”

Para mayor información visita nuestra página: [anaseguros.com.mx/anaweb/autos.html](http://anaseguros.com.mx/anaweb/autos.html) en la Sección Condiciones Generales.

Adicionalmente, puedes acudir a nuestra Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE), ubicada en: Tecoyotitla No. 412, Planta Baja, Col. Exhacienda de Guadalupe Chimalistac, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01050, Ciudad de México, 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 55.5322.8200 y al correo [une@anaseguros.com.mx](mailto:une@anaseguros.com.mx)

**La presente información cumple con los requisitos informativos que la Ley establece, por lo que no representa en forma alguna adición o complemento a bienes y riesgos amparados, por lo que en todo momento prevalecerán las Condiciones Generales y Particulares de cada producto de seguros contratado.**

Oficina Matriz:

Tecoyotitla No.412 Col. Exhacienda de Guadalupe Chimalistac, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01050, Ciudad de México.

Ciudad de México y Área Metropolitana: 55.5322.5948  
Interior de la República: 800.226.2658



CONDUSEF G-01420-001



**DERECHOS BÁSICOS**  
como contratante, asegurado  
y/o beneficiario de un seguro



**#EstasEnBuenasManos**

## ¿Conoce tus derechos antes y durante la contratación de un seguro?

Al contratar el seguro para tu automóvil es muy común desconocer los derechos que tienes como contratante, asegurado o beneficiario al momento de adquirir esta protección, en caso de algún imprevisto amparado.

Si conoces bien cuáles son tus derechos, podrás tener claro el alcance que tiene tu seguro y estarás mejor informado.

## ¿Cómo saber cuáles son tus derechos cuando contratas un seguro y durante su vigencia?

Como contratante, asegurado y/o beneficiario, tienes derecho a:

1. Solicitar al Agente que te ofrece el seguro que se identifique con la Cédula que le otorga la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
2. Solicitar por escrito información referente al importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario que te ofrece el seguro. Esta información podrá ser proporcionada por escrito o enviada a través de medios electrónicos en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la fecha de la solicitud.
3. Recibir u obtener tu póliza de seguro, tu comprobante de pago y la información que te permita conocer las condiciones generales del seguro e información sobre el alcance de la cobertura que estás contratando, además de la forma de conservarla y/o cancelarla.

En caso de que ocurra un siniestro y de ser procedente la indemnización, tienes derecho a:

1. Recibir información completa sobre el proceso a seguir, así como los requerimientos o documentos necesarios y/o declaraciones que necesitan tu firma para poder hacer efectivo el siniestro en caso de sufrir algún accidente.
2. 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, en cuyo caso la compañía aseguradora podrá compensar contra la indemnización la prima correspondiente.
3. Que en los seguros de automóviles, según se haya establecido en la póliza, la aseguradora conjuntamente con el asegurado puede optar por reparar el vehículo o cubrir la indemnización, indicándote los criterios a seguir y las opciones que tienes.
4. Que si ANA Seguros no cumpliera con sus obligaciones asumidas en el Contrato de Seguro, al hacerse exigibles legalmente, deberá pagar al asegurado una indemnización por mora, de conformidad con lo establecido en el Art. 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.
5. En caso de inconformidad con tu siniestro, puedes presentar una reclamación por medio de la Unidad de Atención Especializada o bien, acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en cualquiera de sus delegaciones estatales.
6. Si presentaste la queja ante Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de