

DERECHOS AL CONTRATAR UN SEGURO Y DURANTE SU VIGENCIA:

- I. Solicitar al intermediario que te ofrece el seguro, la identificación que los acredita para ejercer como Agente de Seguros.
- II. Solicitar por escrito información referente al importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario que te ofrece el seguro.
 - a. 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.
- III. Recibir toda la información que te permita conocer las condiciones generales del seguro, incluyendo el alcance real de la cobertura que estás contratando, la forma de conservarla y la forma de dar por terminado el contrato. Para lo cual ponemos a tu disposición nuestro sitio web www.berkleymex.com.

EN CASO DE QUE OCURRA UN SINIESTRO TIENES DERECHO A:

- I. 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.
- II. Cobrar una indemnización por mora a la aseguradora, en caso de retraso en el pago de la suma asegurada.
 - a. Toda indemnización que la Institución de Seguros pague reduce en igual cantidad la suma asegurada, pero ésta puede ser reinstalada previa aceptación de la Institución de Seguros y a solicitud del asegurado, quien deberá pagar la prima correspondiente.

EN CASO DE INCONFORMIDAD CON EL TRATAMIENTO DE TU SINIESTRO PUEDES:

- I. Presentar una reclamación ante la aseguradora por medio de la Unidad de Atención Especializada (UNE), ya sea por escrito o vía electrónica en la página "www.berkleymex.com", la cual se dará trámite en un término que no excederá de 30 días.
- II. O bien puedes acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en cualquiera de sus delegaciones.
 - a. Si presentaste la queja ante CONDUSEF, puedes solicitar la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron al arbitraje.

EN CASO DE CUALQUIER DUDA, PONEMOS A TU DISPOSICIÓN:

- I. Nuestros teléfonos de atención +52 (55) 1037 5300.
- II. Puedes acudir a nuestra Unidad Especializada de Atención al Público, ubicada en:
Av. Santa Fe 495, Piso 19 oficina 1901 Col. Santa Cruz Manca, Cuajimalpa de Morelos, 05149, CDMX.
Con un horario de atención de lunes a jueves de 08:00 a 18:00 y de 08:00 a 14:00 horas los viernes.
- III. Adicionalmente, puedes acudir al Centro de Justicia Alternativa para iniciar un procedimiento de mediación.