



**FOLLETO DE DERECHOS BÁSICOS
DE LOS CONTRATANTES,
ASEGURADOS O BENEFICIARIOS
PARA SEGUROS DE VIDA
INDIVIDUAL.**



Prudential



Como contratante, asegurado o beneficiario de un seguro, éstos son mis derechos y obligaciones fundamentales:

Mis derechos antes y durante la contratación del seguro:



Solicitar a mi agente, o a los empleados y apoderados de las personas morales a que se refiere el artículo 102 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la identificación que los acredite como tales. Así como, **recibir un trato ético y orientación profesional de su parte, pudiendo requerir en cualquier momento, su reemplazo si sus servicios no me son satisfactorios.** También, **tengo derecho a solicitar por escrito el importe de la comisión o compensación directa que le corresponda a la persona que intervenga en la contratación del seguro.** Dicha información 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 mi solicitud.



Elegir, libre y voluntariamente qué coberturas contratar y con qué aseguradora.



Que no se me condicione la contratación de un producto financiero a la adquisición de un seguro, no previsto como obligatorio por la normativa.



A consultar, previamente a la contratación, **las condiciones del seguro publicadas en las páginas de CONDUSEF y de la aseguradora y que se me proporcione información de los seguros básicos estandarizados.**



A recibir toda información que me permita conocer las condiciones generales del contrato de seguro, incluyendo el **alcance real de las coberturas contratadas, la forma de conservarlas, exclusiones, así como todas las formas de terminación del contrato** a través del medio o canal que yo seleccione.



Que se me informe qué son los valores garantizados y si mi seguro contratado los otorga; así como, conocer si tengo derecho a dividendos y en qué casos se pagan.



En el caso de seguros universales, **que se me informe sobre la garantía de tasas, la posibilidad de realizar primas adicionales, retiros parciales y los cargos aplicables en cada situación.**



Que se me brinde asesoría en caso de dudas o de requerir adecuaciones a mi seguro.

Mis derechos cuando ocurra un siniestro:



Que se oriente a mis beneficiarios sobre qué hacer y a quién dirigirse en caso de siniestro o controversia.



Que se pague la suma asegurada a mis beneficiarios, mientras la póliza sigue vigente y a que se me explique que la indemnización a mis beneficiarios puede verse disminuida por adeudos de la póliza.



Una vez que la compañía cuente con todos los documentos para evaluar el siniestro y haya determinado que procede el pago, **tiene 30 días para realizarlo y de no hacerlo en ese plazo, mis beneficiarios pueden reclamar una indemnización por mora.**



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 a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron a su arbitraje, y conocer, a través de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, 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).

Mis obligaciones:



- **Leer detenidamente el contrato de seguro.**
- **Pagar la prima dentro del plazo convenido.**
- **Responder los cuestionarios** que se me apliquen con veracidad y sin omisiones o declaraciones inexactas.
- Durante la vigencia del seguro, **comunicar a la aseguradora cualquier hecho que pueda agravar el riesgo.**
- **Comunicar a la aseguradora la ocurrencia del siniestro dentro de los cinco días posteriores de haberlo conocido,** presentando toda la documentación que sustente mi reclamación.

"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, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 09 de septiembre de 2025, con el número CNSF-S0106-0381-2024/CONDUSEF-006622-06."