

# Folleto de derechos básicos del: Contratante, Asegurado y Beneficiario

Si tú conoces bien cuáles son tus derechos, podrás tener claro el alcance que tiene tu seguro y evitarás imprevistos de último momento para estar mejor protegido.

Como Contratante, Asegurado y/o Beneficiario, tienes derecho antes y durante la contratación del Seguro a:



Solicitar al Agente que te ofrece el seguro se identifique con la Cédula que le otorga la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), o bien, si es un colaborador o apoderado de una Persona Moral que no pertenece al sector financiero, muestre la certificación que le extiende la CNSF.

Solicitar por escrito información referente al importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario que te ofrece el seguro. Dicha información podrá ser entregada por escrito o enviada por correo electrónico.



Recibir u obtener la información y documentación 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 cancelarla.

Solicitar que te sea entregado y explicado el aviso de privacidad que la aseguradora tiene establecido.



Ejercer tus derechos ARCO, para lo cual puedes llenar el formulario que se encuentra en la página web: [www.thonaseguros.mx](http://www.thonaseguros.mx) y enviarlo por correo electrónico a: [atencionclientes@thonaseguros.mx](mailto:atencionclientes@thonaseguros.mx)



**THONA  
SEGUROS®**

# En caso de Siniestro se tiene derecho a:



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 el entendido que la Aseguradora podrá compensar contra la indemnización la prima correspondiente.

Cobrar una indemnización por mora a la Aseguradora en caso de retraso en el pago de la suma asegurada.



En caso de inconformidad con tu siniestro, puedes presentar una reclamación por medio de la Unidad Especializada de Atención al Usuario. O bien, acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros la (CONDUSEF), en cualquiera de sus delegaciones estatales. Si presentaste la queja ante la CONDUSEF, puedes solicitar la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron al arbitraje.



Acudir a la CONDUSEF en caso de que requieras saber si eres beneficiario de una póliza de seguro.



No dudes en contactarnos al **01800 088 4662** o enviarnos un correo electrónico a: **[atencionclientes@thonaseguros.mx](mailto:atencionclientes@thonaseguros.mx)**

Puedes acudir a nuestra Unidad Especializada de Atención al Usuarios en: Félix Parra 65, Col. San José Insurgentes, C.P. 03900, Cd. de México. Horario de atención de **lunes a jueves de 08:30 am a 18:00 hrs. y viernes de 08:30 am a 14:30 hrs.**