

CARTA DE DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE Y/O ASEGURADO Y BENEFICIARIOS

I. DERECHOS

1.- Antes y durante la contratación:

- a) Solicitar a los Agentes de venta que se identifiquen y que exhiban su autorización de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas ("CNSF") para realizar dichas actividades.
- b) Seleccionar las modalidades del producto que mejor se ajusten a sus necesidades y poder solicitar una cotización sin costo alguno, la cual será solo informativa y tendrá una vigencia de 30 (treinta) días naturales.
- c) Recibir toda la información que le permita hacer una contratación de seguro de vida informada y cierta, incluyendo las condiciones generales, alcance real de las coberturas, forma de conservar el seguro y formas de terminación del contrato de seguro.
- d) Recibir el Aviso de Privacidad de la Aseguradora antes de realizar la contratación y a la protección de los datos personales del Asegurado.
- e) Conocer las comisiones y/o contraprestaciones que se pagarán a los canales de distribución, debiendo solicitarlas a través del proceso establecido para dichos efectos por la Aseguradora.
- f) Designar y modificar libremente a sus beneficiarios.
- h) Solicitar el desglose del costo de la prima y explicación sobre las formas de pago.
- i) Una vez realizada la contratación, recibir la póliza y su carátula.
- j) Solicitar la rectificación de la póliza dentro de los siguientes 30 días a la fecha de la emisión en caso de que no coincida con la cotización inicialmente recibida.
- k) Recibir por parte de la Aseguradora el o los recibos de pago correspondientes.

2.- Reclamación de coberturas (Asegurado o Beneficiarios):

- a) Recibir asesoría sobre el proceso de reclamación de una o varias coberturas y sobre el llenado del formulario correspondiente.
- b) Recibir la o las sumas aseguradas, siempre y cuando cumplan con todos los requisitos de la reclamación (aun cuando no se encuentre pagada la prima, pero esté dentro del periodo de gracia de 30 días posteriores a la fecha efectiva de pago, en cuyo caso se descontará de la suma asegurada la prima pendiente de pago).
- c) Conocer los motivos de improcedencia de una reclamación, en su caso.
- d) En caso de controversia, solicitar a la CNSF la emisión de un dictamen técnico en caso de no haber tratado de desahogar la controversia mediante arbitraje.
- e) Pago de indemnización por mora en caso de que la Aseguradora haya emitido dictamen de procedencia de la reclamación y no hubiere realizado el pago correspondiente en tiempo y forma.
- f) Quejas por inconformidad respecto al tratamiento de la reclamación podrán ser interpuestas ante la Unidad de Atención Especializada de la Aseguradora o la CONDUSEF.

3.- Terminación de la póliza:

- a) Recibir asesoría sobre el proceso de cancelación de la póliza y sobre el llenado del formulario correspondiente, en cualquier momento.
- b) Los beneficios adicionales del contrato de seguro, así como las exclusiones y las causas de rescisión se encuentran descritas expresamente en dicho contrato, favor de tomarlas en consideración para estos efectos.

4.- Rehabilitación de la póliza:

- a) Recibir asesoría sobre el proceso de rehabilitación de la póliza y sobre el llenado del formulario correspondiente.

5.- En cualquier momento de la vigencia de la póliza:

- a) Solicitar el reenvío de la documentación contractual relacionada con su Seguro de Vida.
- b) Recibir asesoría sobre su póliza o sobre temas específicos, solicitar información adicional o aclarar sus dudas relacionados con la misma, por cualquiera de los medios autorizados de la Aseguradora.
- c) Conocer si es beneficiario de una póliza de seguro de vida a través del Sistema de Información sobre Asegurados y Beneficiarios de Seguros de Vida (SIAB-Vida).
- d) Recibir un trato digno, respetuoso, igualitario y amable por cualquier empleado de la Aseguradora.

Aseguradora Patrimonial Vida, S.A. de C.V.

📍 Aristóteles No. 77, piso 1 despacho 104, col. Polanco Reforma,
Alcaldía Miguel Hidalgo C.P. 11550, México, CDMX.

📞 +52 56 4004 4935 📩 ole-sp.com.mx

Aviso de Privacidad disponible en www.ole-sp.com.mx/Aviso-de-Privacidad/

II. Obligaciones

- 1.- Realizar las declaraciones de manera completa, cierta, verdadera, cualquier omisión o inexactitud en las declaraciones podría tener como consecuencia la rescisión del Contrato de Seguro.
- 2.- Con la finalidad de conservar la vigencia y posibilidad de disfrutar las coberturas contratadas, al Asegurado deberá pagar en tiempo y forma la prima, según la frecuencia de pago que haya elegido. De igual forma y para los casos en que existan adeudos pendientes, el Asegurado se obliga a cubrirlos en tiempo y forma.
- 3.- Completar y entregar toda la documentación que le sea requerida por la Aseguradora de manera completa, incluyendo las solicitudes y respaldos documentales según el tipo de actuación que el Asegurado desee realizar.

Esta carta es únicamente para fines explicativos y solo contiene algunas de las condiciones previstas en la póliza de seguro de vida y sus condiciones específicas.

Si tienes dudas adicionales por favor contáctanos, nos ponemos a tus órdenes por cualquiera de nuestros medios oficiales de comunicación.

"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 28 de noviembre de 2025, con el número CNSF-S0069-0403-2025."