

**PON ATENCIÓN A
TUS CONTRATOS DE SEGUROS
Y CUÍDATE DE LAS
CLÁUSULAS ABUSIVAS**



¿H

¿Has contratado algún seguro? En ese caso, has firmado un contrato, es decir, un documento elaborado por la aseguradora, en donde se establecen los términos y condiciones para la contratación de dicho seguro.

Es importante leer con detalle tu contrato antes de firmarlo y sobre todo entender cada una de las cláusulas, porque de esa forma evitarás posibles conflictos cuando requieras hacer uso de tu seguro. Por ejemplo, de acuerdo con información proporcionada por el Sistema de Información Operativa (SIO) de la CONDUSEF, en el primer trimestre de este año, la Comisión recibió reclamaciones por parte de usuarios de Instituciones de Seguros.

Si contratas un seguro, es para estar protegido al atravesar por un percance, por lo que debes tener la certeza de lo que incluye la cobertura que estás contratando. Recuerda preguntar todas tus dudas antes de firmar. Pon atención porque hay varios aspectos en los que debes fijarte...

¡OJO! Pregunta todas las dudas que tengas, sólo así sabrás lo que estás contratando.

Las causas principales fueron:

- Negativa en el pago de la indemnización ➔ **2 mil 346 quejas.**
- Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada ➔ **Mil 385 quejas.**
- Inconformidad con el monto de la indemnización ➔ **692 quejas.**
- Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización ➔ **613 quejas.**
- Cancelación de póliza no contratada ➔ **574 quejas.**

¿Cómo es la estructura de un contrato?

Puede variar pues depende de la institución y los productos que ofrece, pero se pueden destacar dos componentes:

- Carátula.
- Cuerpo del contrato.

La carátula es la primera hoja del contrato, ahí se establecen los términos y condiciones más importantes de la contratación del producto o servicio financiero.

El cuerpo del contrato contiene todas las cláusulas que lo componen. En esta parte se especifican los derechos, beneficios, restricciones y obligaciones derivados del contrato, sobre el uso del producto o servicio financiero contratado.

Contrato de seguro

Se celebra cuando una institución de seguros, a cambio del pago de una suma de dinero (prima), se compromete a brindarte determinada compensación (indemnización), en caso de que se presente la eventualidad cubierta en el contrato por un imprevisto que atente contra tu integridad física, estado de salud, situación económica o propiedades.

El contrato se compone de:

- Carátula de la póliza.
- Condiciones Generales.
- Endosos (en su caso), es decir, los anexos agregados a la póliza que señalan coberturas adicionales o cláusulas especiales.

En el caso de los seguros, en el cuerpo se describen principalmente las coberturas básicas y adicionales que están amparadas, así como las exclusiones generales y particulares del producto.



¡Pon atención!

Existen contratos con cláusulas que pueden perjudicarte como cliente o te ponen en desventaja e incluso dejan en riesgo tu patrimonio. A estas cláusulas se les denomina **CLÁUSULAS ABUSIVAS**.

La Reforma Financiera permitió a la CONDUSEF solicitar a las Instituciones Financieras, la modificación o eliminación de dichas cláusulas y también de sancionarlas.

Si encontraste alguna cláusula abusiva en tu contrato, puedes denunciarla de tres formas:

- Personalmente, en la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) de cada Institución Financiera.
- En el Micrositio de Cláusulas abusivas que creó la CONDUSEF, disponible en: <http://www.condusef.gob.mx/index.php/consulta-y-denuncia-las-clausulas-abusivas>
- En la App de Cláusulas abusivas de CONDUSEF, disponible para IOS y Android: <http://www.condusef.gob.mx/aplicaciones/#ClausulasAbusivas>

Los seguros pueden clasificarse en dos grupos:

Seguros de personas: que contemplan los riesgos que pueden afectar la integridad física o salud del asegurado. Por ejemplo:

- Vida.
- Accidentes y enfermedades.
- Accidentes personales.
- Gastos médicos.
- Salud.

Seguros de daños: protegen el patrimonio del contratante. Destacan:

- Automóvil.
- Responsabilidad civil y riesgos profesionales.
- Incendio.
- Riesgos catastróficos.
- Marítimo y transporte.



Si encontraste una cláusula abusiva y tu contrato es con una aseguradora, te invitamos a que lo presentes ante cualquiera de las delegaciones de CONDUSEF, donde te orientarán sobre las acciones a seguir.

Sanción por el uso de Cláusulas Abusivas e Ilegales:

Desde el momento en que la CONDUSEF detecte que un contrato incluye este tipo de cláusulas, puede sancionar y en caso que la Institución Financiera reincida, podrá suspender el contrato.

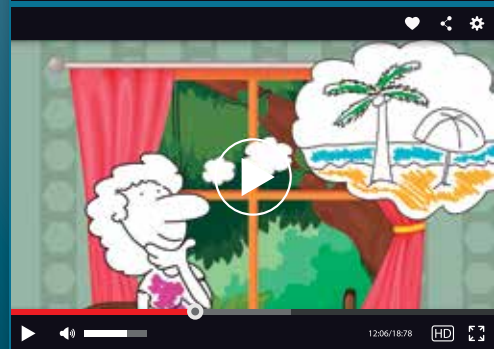
Si realizas la denuncia, la CONDUSEF notificará a las Instituciones Financieras para que modifiquen o eliminen las cláusulas abusivas e ilegales de sus contratos. En caso de una cláusula ilegal, se puede llegar a aplicar doble multa, la de la ley que haya sido infringida y la que corresponda a la CONDUSEF.

¡No te quedes con dudas al momento de contratar! Un agente tiene la obligación de responder todas tus preguntas.

¡Revisa bien tu contrato! Denunciar las Cláusulas Abusivas es tu derecho.

Fuente: Sistema de Información Operativa (SIO)

Aprende a manejar tus finanzas personales con los videos que CONDUSEF tiene para ti.



INGRESA A
WWW.CONDUSEF.GOB.MX

YouTube /CondusefOficial