



DERECHOS  
BÁSICOS DE LOS  
CONTRATANTES  
Y ASEGURADOS



## DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONTRATANTES Y ASEGURADOS

### I. DERECHOS ANTES Y DURANTE LA CONTRATACIÓN DEL SEGURO:

El SEGURO DE CAUCIÓN fue contratado con ASEGURADORA INSURGENTES, S.A. DE C.V., GRUPO FINANCIERO ASERTA, a través de una aplicación electrónica.

- a) Al contratar este producto, se ha contratado un SEGURO DE CAUCIÓN para garantizar, durante la vigencia del CERTIFICADO DE CAUCIÓN, al ARRENDADOR (ASEGURADO), la indemnización por el daño patrimonial derivado del incumplimiento por EL CONTRATANTE de las obligaciones caucionadas, en los términos del Contrato de arrendamiento y, del CERTIFICADO DE CAUCIÓN correspondiente.
- b) Las coberturas de este seguro son:
  - el impago de la renta,
  - el impago de los servicios inherentes al inmueble arrendado, por concepto de agua, energía eléctrica, gas; teléfono fijo/internet y la cuota ordinaria de mantenimiento,
  - la indemnización por la no desocupación del inmueble
- c) ASEGURADORA INSURGENTES, S.A. DE C.V., GRUPO FINANCIERO ASERTA, es una Institución autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, para operar Fianzas y Seguros de Caucción.
- d) La documentación contractual en la que se pactaron las condiciones con las que se suscribió y emitió el SEGURO DE CAUCIÓN, así como el Aviso Legal y el Aviso de Privacidad, lo encontrarás para tu consulta y disposición en [www.insurgentes.mx](http://www.insurgentes.mx); dicha documentación puedes solicitarla igualmente en el correo electrónico [info@nowo.mx](mailto:info@nowo.mx) y/o a los teléfonos 800 000 NOWO y/o directamente en las oficinas de la ASEGURADORA ubicadas en Periférico Sur 4829, piso 8 y 9, Col. Parque del Pedregal, C.P. 14010, Alcaldía Tlalpan, Ciudad de México, en un horario de lunes a jueves de 9 a 17:30 h y los viernes de 9 a 14 h.
- e) Puedes solicitar a la ASEGURADORA, si el seguro se contrató a través de un Agente autorizado que, la ASEGURADORA, te informe el importe de la comisión o compensación directa que le corresponda al Agente, respecto al seguro contratado.
- f) El SEGURO DE CAUCIÓN contratado podrá renovarse si se cumplen las condiciones pactadas en la documentación contractual.
- g) Una vez concluida la vigencia del CERTIFICADO DE CAUCIÓN que contrataste, el mismo se cancelará automáticamente por expiración de la vigencia, a reserva de, en su caso, atender las reclamaciones que el ASEGURADO llegara a presentar.
- h) La ASEGURADORA podrá emitir los recibos de cobro de primas, notas de crédito, CERTIFICADOS, endosos y documentos modificatorios que le sean solicitados, así como cualquier otro documento derivado de la prestación del servicio contratado, mediante documentos electrónicos que podrán imprimirse en papel, pero será la versión electrónica la que prevalezca si eventualmente existiera alguna diferencia entre ambas.
- i) La creación, transmisión, modificación y extinción de derechos y obligaciones derivados del CERTIFICADO DE CAUCIÓN electrónico, se soporta mediante una Firma Electrónica generada usando certificados digitales en términos del Título Segundo, del Comercio Electrónico, Capítulo I, De los Mensajes de Datos, artículos del 89 al 99 y demás relativos y aplicables del Código de Comercio; asimismo, la operación mediante el uso de medios electrónicos, relativos a la identificación del cliente, en su caso, de su obligado solidario, las autorizaciones para la consulta del historial crediticio de los mismos, la emisión de la POLIZA CONTRATO DE CAUCIÓN, del CERTIFICADO DE CAUCIÓN y, en su caso, sus movimientos modificatorios así como de todos los demás documentos contractuales, el envío

y recepción de información y documentación, el pago de la prima y gastos accesorios, la presentación del aviso y/o reclamación del seguro, su dictaminación, así como todos los actos tendientes a la solicitud y obtención del servicio de aseguramiento, se realizarán en los términos de lo dispuesto por la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, la Circular Única de Seguros y Fianzas y demás disposiciones y normatividad aplicable.

- j) Con el fin de establecer que el CERTIFICADO electrónico fue generado por la ASEGURADORA, puedes validar la autenticidad del CERTIFICADO DE CAUCIÓN que contrataste, en la página [www.insurgentes.mx](http://www.insurgentes.mx).

## DERECHOS DE LOS ASEGURADOS

### II. DERECHOS CUANDO OCURRA EL SINIESTRO:

- a) En caso de ocurrir el siniestro por alguno o todos los riesgos cubiertos por el SEGURO DE CAUCIÓN, debes reclamar, a la ASEGURADORA, el pago de la indemnización por el daño patrimonial causado, es necesario y muy importante que reclames dentro de los plazos establecidos, presentando la información y, en su caso, documentación que acredite el daño, en los términos señalados en el CERTIFICADO DE CAUCIÓN. La reclamación debes presentarla en el correo [siniestrosnowo@insurgentes.com.mx](mailto:siniestrosnowo@insurgentes.com.mx), en donde también obtendrás el dictamen correspondiente de procedencia o no de la misma.
- b) La ASEGURADORA, debe realizar el pago de la cantidad reclamada que resulte procedente, hasta por la suma asegurada, aunque la prima del seguro no se hubiera pagado o, debe comunicarte por escrito la improcedencia del reclamo, indicándote la causa de la improcedencia.
- c) En este tipo de seguro, todo pago de indemnización que realice la ASEGURADORA, extingue en la misma proporción la suma asegurada.
- d) Si la ASEGURADORA paga la reclamación procedente después de la fecha prometida en el CERTIFICADO DE CAUCIÓN, te da derecho a reclamar una indemnización moratoria en los términos del artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.
- e) Si la ASEGURADORA no realiza el pago o te comunica la improcedencia en términos del CERTIFICADO DE CAUCIÓN y de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, Ley Sobre el Contrato de Seguro, Código Civil Federal y, demás legislación aplicable, puedes presentar una queja ante la Unidad Especializada para la Atención de Consultas y Reclamaciones a Usuarios de la ASEGURADORA al correo [spompa@aserta.mx](mailto:spompa@aserta.mx) o, ante la COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS.
- f) En caso de haber presentado reclamación ante la COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, puedes solicitar la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se someten al arbitraje.

**Para más información, pueden consultar las siguientes páginas en Internet:**

- [www.insurgentes.mx](http://www.insurgentes.mx)
- [www.gob.mx/condusef](http://www.gob.mx/condusef)
- [www.amig.org.mx](http://www.amig.org.mx)
- [www.gob.mx/cnsf](http://www.gob.mx/cnsf)

“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 8 de marzo de 2021, con el número CNSF-S0802-0139-2021”.



**MEDIOS DE CONTACTO**

Tel. 55 5447 3800

[contactanos@aserta.mx](mailto:contactanos@aserta.mx)

**Unidad de Atención Especializada**

Av. Periférico Sur 4829, piso 8 y 9

Col. Parque del Pedregal, C.P. 14010

Alcaldía Tlalpan, Ciudad de México