

DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONTRATANTES Y ASEGURADOS



2026
Insurgentes

Aseguradora Insurgentes, S.A. de C.V.

DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONTRATANTES

I. DERECHOS ANTES Y DURANTE LA CONTRATACIÓN DEL SEGURO:

El SEGURO DE CAUCIÓN fue contratado con ASEGURADORA INSURGENTES, S.A. DE C.V., 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 SEGURO 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 SEGURO DE CAUCIÓN correspondiente.
- b) Las coberturas de este seguro son:
 - el impago de la renta,
 - En de ser contratado, 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.
- c) ASEGURADORA INSURGENTES, S.A. DE C.V., 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, pueden ser consultadas en: www.aserta.mx/condiciones-generales-del-seguro y/o <https://www.nowo.ai/mx/condiciones-generales-del-seguro>.

Asimismo, el Aviso de Privacidad, lo encontrarás para tu consulta y disposición en www.aserta.com y www.nowo.mx; dicha documentación puedes solicitarla igualmente en el correo electrónico info@nowo.mx y/o a los teléfonos 800 000 NOWO (6696) 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, así como solicitar al Agente, la identificación que lo acredite como tal.

- f) Una vez concluida la vigencia del CERTIFICADO DE SEGURO DE CAUCIÓN que contrataste, el mismo se cancelará automáticamente por expiración de la vigencia, a reserva de, en su caso, atender los siniestros que el ASEGURADO llegará a presentar.
- g) La ASEGURADORA podrá emitir los recibos de cobro de primas, notas de crédito, CERTIFICADOS, 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.
- h) La creación, transmisión, modificación y extinción de derechos y obligaciones derivados del CERTIFICADO DE SEGURO 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 SEGURO DE CAUCIÓN, 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 de siniestro 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.

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 SEGURO DE CAUCIÓN. El aviso de siniestro debes presentarlo en la página <https://nowo.ai/mx/reporte-impago>, adjuntando la información solicitada para el envío de tu reporte.
- 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 el siniestro procedente después de la fecha prometida en el CERTIFICADO DE SEGURO 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 SEGURO 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 rcastaneda@aserta.mx o, ante la COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS.
- f) En caso de haber presentado el aviso de siniestro 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.aserta.com
- www.gob.mx/condufef
- www.amig.org.mx
- 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 18 de mayo de 2026, con el número CNSF-S0802-0215-2026."



Medios de contacto

Tel. 55 5447 3800

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

Insurgentes

Aseguradora Insurgentes, S.A. de C.V.