

Guía para solicitar trámites Proceso Digital

1. Si el trámite es de Programación, el cliente/asegurado envía los documentos al correo programación.beneficios@segurossura.com.mx y si es de reembolso los debe de enviar al correo reembolso.beneficios@segurossura.com.mx
2. El cliente y/o asegurado encontrará en la página de SURA www.segurossura.com.mx el check list con los documentos que debe de enviar (dependiendo del trámite) y los formatos que deberá de llenar y digitalizar.
3. En el "ASUNTO" del correo debe de anotar lo siguiente:
 - Si es Programación o Reembolso Inicial: I_ número de Póliza _Nombre del asegurado
 - Si es Programación o Reembolso Complementario: C_ número de Siniestro _Nombre del asegurado
4. Se recibe correo en dictamen, revisa documentos, apertura folio, revisa condiciones de póliza (pagada y vigente) y si la documentación está completa (incluido el Art. 492), se hace revisión de condiciones generales y específicas de póliza, se emite el dictamen y se envía la respuesta al cliente.
 - Si la documentación está incompleta, las condiciones de póliza no cumplen con lo establecido (póliza no está pagada o no está vigente), se emite una carta de declinación, la envía por correo electrónico y finaliza folio.

Check List Reembolso

- Aviso de accidente y enfermedad
- Informe Médico
- Formato de relación de Documentos
- Comprobantes de gastos:
- Estudios y/o Diagnósticos (interpretación o fotografía del estudio)
- Aviso de Privacidad
- Formato Finiquito por transferencia (en caso de aplicar)
- Artículo 492

Check List Cirugía y Eventos Programados

- Aviso de accidente y enfermedad
- Informe Médico
- Estudios Diagnósticos (interpretación o fotografía del estudio)
- Aviso de Privacidad
- Identificación oficial vigente