

SEGUROS



Seguro de Bolso Protegido

# Condiciones generales

## AVISO DE PRIVACIDAD

En cumplimiento a las disposiciones de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP), Seguros SURA, S.A. de C.V. (antes Royal & SunAlliance Seguros [México], S.A. de C.V.) también conocida como Seguros SURA, con domicilio en Boulevard Adolfo López Mateos No. 2448, Colonia Altavista, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01060, en la Ciudad de México, hace de su conocimiento que los datos personales que sean recabados y/o proporcionados a través de cuestionarios o formatos del seguro o a través de terceros autorizados por Seguros SURA o por vía electrónica, óptica, sonora, visual o por cualquier otro medio o tecnología, y aquellos generados con motivo de la relación jurídica que tengamos celebrada, o que en su caso, se celebre con Usted, serán tratados para las siguientes finalidades identificadas en los siguientes supuestos:

Si Usted es nuestro Cliente, Proponente o Solicitante, Contratante, Asegurado, Beneficiario, sus datos personales de identificación, patrimoniales, financieros, procesos legales en los que participe o haya participado, datos sensibles relativos a su estado de salud, preferencia sexual, características personales y características físicas serán tratados para evaluar y emitir sus solicitudes de seguro, dar trámite a sus reclamaciones de siniestros, cobrar las primas del seguro, mantener o renovar sus pólizas de seguro, para prevención de fraude y/o de operaciones ilícitas, para estudios estadísticos; así como para todos los fines relacionados con el cumplimiento de nuestras obligaciones de conformidad con lo establecido en la Ley Sobre el Contrato de Seguro y en la normatividad vigente.

Si Usted es nuestro Candidato o Empleado, sus datos personales de identificación, patrimoniales, financieros, antecedentes laborales y académicos, procesos legales en los que participe o haya participado, datos sensibles relativos a su estado de salud, características personales, y físicas serán tratados para todos los fines vinculados con la selección, reclutamiento, bolsa de trabajo interna, capacitación, desarrollo, pago de prestaciones laborales, y para el cumplimiento de obligaciones fiscales y legales.

Si Usted es nuestro Agente de Seguros, Promotor, Proveedor o Prestador de bienes y/o servicios, sus datos personales de identificación, patrimoniales, financieros, antecedentes laborales y académicos, procesos legales en los que participe o haya participado, datos sensibles relativos a fotografías, identificación oficial, serán tratados para todos los fines vinculados con la relación jurídica contractual que tengamos celebrada con Usted.

Si Usted es nuestro visitante, sus datos personales de identificación para su registro, y de características físicas que recabemos por medio de videograbaciones, serán tratados para permitirle el acceso a nuestras instalaciones.

Por otra parte, en cualquiera de los supuestos anteriores, le informamos que sus datos personales podrán ser tratados para finalidades secundarias como son el ofrecimiento y promoción de bienes, productos y servicios y/o prospección comercial, y en el caso de recursos humanos para la bolsa de trabajo con otras empresas. Si Usted no desea recibir alguno de los ofrecimientos descritos en este párrafo, puede manifestar su negativa de la siguiente forma:

- Si proporciona sus datos en forma personal, siga los mecanismos y llenado del formato que se le proporcionará en el momento en el que haya recibido el presente aviso de privacidad.
- Si proporciona sus datos en forma directa, es decir a través de medios electrónicos, ópticos o sonoros, siga los mecanismos que se indican en nuestra página de Internet [www.segurossura.com.mx](http://www.segurossura.com.mx).
- Si proporciona sus datos en forma indirecta, es decir de un tercero calificado, siga los mecanismos que se indican en nuestra página de Internet [www.segurossura.com.mx](http://www.segurossura.com.mx).

También hacemos de su conocimiento que sus datos podrán ser Transferidos a:

- Terceros nacionales o extranjeros, con la finalidad de dar cumplimiento a nuestras obligaciones derivadas de Leyes a las que Seguros SURA está sujeta como Institución de Seguros.
- Para dar cumplimiento a nuestras obligaciones tributarias, así como para atender notificaciones, oficios o requerimientos oficiales de autoridades judiciales mexicanas y extranjeras.
- Al Instituto Mexicano del Seguro Social, con la finalidad de dar cumplimiento a obligaciones contenidas en la legislación de seguridad social.
- A Instituciones, Organizaciones o Entidades del Sector Asegurador para fines de selección de riesgos.

De existir transferencias diferentes a las mencionadas en el apartado anterior y que requieran su consentimiento expreso, se lo informaremos.

Usted podrá ejercer sus derechos ARCO, (Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición), de Revocación del consentimiento y limitación de uso de sus datos, mediante solicitud escrita a la dirección electrónica [oc.protecdatos@segurossura.com.mx](mailto:oc.protecdatos@segurossura.com.mx) o bien directamente en nuestro domicilio en el Departamento de Protección de Datos Personales. Lo anterior está sujeto a que el ejercicio de dichos derechos no obstaculice el cumplimiento de alguna Ley vigente o mandato judicial así como para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la relación jurídica entre Usted y Seguros SURA.

En caso de solicitar el acceso a sus datos personales, Seguros SURA podrá cumplir con dicha obligación mediante cualquier medio físico, o electrónico.

Cookies en nuestra página de Internet

Cookie es una breve información que el portal de Internet envía a su computadora, la cual queda almacenada en el disco duro. Las siguientes ocasiones que ingrese a nuestro portal, podremos usar la información almacenada en la Cookie para facilitarle el uso de nuestro sitio de Internet. Por ejemplo, podemos usar su Cookie para almacenar una contraseña para que no tenga que ingresarla de nuevo cada vez que se traslade a una sección diferente de nuestro portal de Internet. Una Cookie no nos permite conocer su identidad personal a menos que expresamente elija proporcionárnosla. La mayoría de las Cookies expiren después de un periodo determinado de tiempo, o bien las puede borrar en el momento en que lo desee en su computadora. Asimismo, puede hacer que su navegador le avise cuando recibe una Cookie de manera que pueda aceptarla o rechazarla.

Por favor, tome en cuenta que los mensajes enviados electrónicamente pueden ser manipulados o interceptados, por lo tanto Seguros SURA no se hace responsable si los mensajes llegan incompletos, retrasados o contienen algún programa malicioso (virus informático).

Para cualquier asunto relacionado con este Aviso de Privacidad y sobre el tratamiento de sus datos personales, puede contactarnos en el Departamento de Datos Personales que se ubica en nuestro domicilio.

El presente Aviso de Privacidad, así como sus modificaciones, estarán a su disposición en la página de Internet [www.segurossura.com.mx](http://www.segurossura.com.mx) y colocados en nuestras oficinas y sucursales.

Fecha de última modificación: Septiembre 2016

## **Apreciable Cliente:**

En Seguros SURA estamos comprometidos en brindarle el mejor servicio esperando con esto cumplir con sus expectativas de calidad y satisfacción, ya que lo más importante para nosotros es su tranquilidad.

Es un placer tenerlo como cliente y nos complace informarle que usted esta respaldado con 72 años de experiencia en el mercado asegurador, por lo tanto puede sentirse tranquilo y confiado de que siempre le brindaremos la mejor protección.

Nuestra amplia experiencia en el mercado nos permite ofrecer un servicio de calidad, garantizándole el mejor respaldo para hacer frente a los momentos más difíciles.

Ponemos a su disposición seguros de:

- **Empresa**
- **Auto**
- **Transporte**
- **Construcción**
- **Hogar**
- **PyME**
- **Responsabilidad Civil**
- **Vida**
- **Accidentes Personales**
- **Gastos Funerarios**
- **Programa Escolar**
- **Agrícola**

Lo invitamos a que conozca sus Condiciones Generales para saber más a detalle todos los beneficios con los que cuenta a partir de este momento.

Agradecemos la confianza que ha depositado en nosotros, para dudas o comentarios, contacte a su Agente de Seguros quien con gusto lo atenderá o llámenos al **01 800 00 83 693**.

**Protege en un solo lugar lo más valioso de tu vida.**

Atentamente  
**Seguros SURA**

**CONDUSEF-001789-02**

**AVISO IMPORTANTE**

El Artículo 40 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, determina que si la Prima o la fracción de la misma en el caso de pago en parcialidades, no ha sido pagada dentro de los 30 días naturales posteriores a la iniciación de la vigencia, los efectos del Contrato cesarán automáticamente.

La fecha de pago, es aquella en la que el Asegurado, entera el importe de la Prima, bien a la Compañía o a los conductos de recepción de pago autorizados por esta.

Gracias por su pago oportuno.

**Seguros SURA, S. A. de C. V.**

## CONTENIDO

## Página

Definiciones	7
Descripción de Coberturas	8
Exclusiones	9
Obligaciones del Asegurado	10
Condiciones Generales Aplicables a todas las Coberturas	12
Artículo 25 de la Ley sobre el contrato de seguro	19
Contrato	19
Comisiones	20
Uso de medios electrónicos	20

**Seguros SURA, S.A. de C.V.** (que en lo sucesivo se denominará la Compañía), de acuerdo con las Condiciones Generales y Especiales contenidas en esta Póliza, y en consideración a las declaraciones hechas por el Contratante y/o Solicitante de este Seguro (que en lo sucesivo se denominará el Asegurado), y que constituyen las bases de este Contrato, otorga a la persona física o moral que se señala en la Carátula de esta Póliza y que forma parte de la misma, cobertura contra los riesgos que a continuación se expresan, siempre que en la carátula de la Póliza aparezcan como amparados.

Sin texto

## **I,- DEFINICIONES**

### **SUMA ASEGURADA**

Es la cantidad máxima de responsabilidad de la Compañía para cada cobertura contemplada en la presente póliza, según corresponda, a los eventos señalados en las presentes condiciones y en la carátula de la póliza. En caso de ocurrir un evento, la cobertura quedará cancelada automáticamente.

### **ASEGURADO**

Aquella persona física amparada bajo el presente contrato de Seguro con la Compañía.

### **COMPAÑÍA**

Seguros SURA, S.A. de C.V.

### **CARTERA**

Se entiende por tal no solamente a las carteras, amparándose también el robo de portafolios, mochilas y bolsos de mano.

### **CONTRATANTE**

Para el caso de los seguros contratados individualmente, el Contratante corresponde a la persona del Asegurado.

### **DEDUCIBLE**

Es la participación económica que invariablemente queda a cargo del asegurado en caso de presentarse algún siniestro y que se establece para cada cobertura en la carátula de la póliza, dicha cantidad será deducida de toda indemnización.

### **EVENTO**

El hecho o serie de hechos ocurridos durante la vigencia de la Póliza, provocados por una misma y sola causa, que hayan originado una reclamación y ésta haya resultado procedente, teniendo como consecuencia el pago de una indemnización.

### **ROBO CON VIOLENCIA**

Apoderamiento de una cosa ajena por un tercero sin el consentimiento de su dueño, mediando la violencia o intimidación en las personas o la fuerza en las cosas.

### **SINIESTRO**

Es la realización de un riesgo cubierto durante la vigencia de la póliza.

## **II.- DESCRIPCIÓN DE COBERTURAS**

La Compañía se compromete a indemnizar al Asegurado, hasta por el Límite y/o Suma Asegurada indicada en la carátula de esta póliza y de acuerdo con las coberturas contratadas, el Daño patrimonial que sufra, sujeto a los deducibles, exclusiones y demás términos y condiciones de esta póliza, siempre y cuando el evento ocurra dentro de la vigencia de la póliza:

### **2.1 Cobertura por robo de bolso**

La Compañía otorgará cobertura con respecto a todos los objetos contenidos en un bolso de mano así como el mismo bolso, siempre y cuando se compruebe su existencia y propiedad por parte del asegurado, cuando hayan sido objeto de Robo con Violencia de que haya sido víctima el asegurado, de acuerdo a los límites estipulados en la carátula de la póliza.

La Compañía establecerá específicamente en la carátula de la póliza los objetos asegurados y la suma asegurada que se ampara por el robo de dichos objetos. La indemnización podrá consistir en el pago de dinero efectivo, reemplazo y/o reposición de los objetos robados, siempre que se cumplan todos los requisitos y obligaciones contempladas en la presente póliza.

La compañía otorgará también cobertura de daños solo en el caso del objeto “Cartera” siempre y cuando el mismo se haya producido con motivo de perpetrar el robo de su contenido.

### **2.2 Reembolso de Gastos por recuperación de documentos.**

La Compañía otorgará cobertura por las erogaciones que demanden los trámites de reexpedición de los documentos robados junto con los objetos asegurados en la cobertura de robo de bolso, de acuerdo a los límites estipulados en las condiciones generales y carátula de la póliza, en caso de Robo con Violencia en las Personas o en las Cosas en los cuales dichos documentos hayan sido sustraídos.

Documentos cubiertos: Pasaporte y Licencia de conducir.

## **EXCLUSIONES**

**Exclusiones aplicables a todas las Coberturas.**

**El presente seguro no cubre el Daño patrimonial que sufra cualquier persona o entidad distinta del Asegurado, así como los montos correspondientes a gastos de administración, intereses u otros montos que se deriven de la acción descrita en cualquiera de las coberturas.**

**El presente seguro no cubre el Daño patrimonial causado al Asegurado, que directa o indirectamente provengan o sean una consecuencia de:**

- a) Pérdidas que no sean constitutivas de delito de robo con violencia, tales como hurtos, extravíos, apropiación indebida, estafas y otros engaños.**
- b) Pérdidas o daños que se deriven de la comisión de un delito frustrado.**
- c) Todo daño producido a los objetos asegurados que no sea un Robo cubierto salvo el daño a la cartera especificado en el punto 2.1**
- d) Todo tipo de multas o sanciones u otro tipo de prestación que el asegurado sea obligado a pagar por el robo, hurto o extravío de los bienes que son objeto de cobertura de la presente póliza.**
- e) Fraudes, y/o cualquier otro delito que cuente con la participación directa o indirecta del Asegurado, alguno de sus ascendientes o descendientes hasta el segundo grado y/o parientes por afinidad hasta el segundo grado. Asimismo, se encuentra expresamente excluido cualquier caso, en el que alguna tercera persona, haga mal uso de la Tarjeta Bancaria o Comercial.**
- f) Pérdidas ocurridas en lugares en situación de o afectados directamente por Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas (haya o no guerra declarada), guerra civil, alborotos populares que revelen el carácter de asonada,**

sublevación, insurrección, suspensión de garantías, revolución, confiscación, decomiso, requisición, nacionalización, destrucción o daños a los bienes por orden de cualquier gobierno de jure o de facto, o de cualquier autoridad federal, estatal o municipal o acontecimientos que originen estas situaciones de hecho o de derecho.

- g) Todo Daño patrimonial distinto a los que se definen en la descripción de las coberturas contratadas.
- h) Dinero en efectivo.
- i) Reposición de facturas, testamentos y cualquier otro documento no mencionado expresamente en la cobertura.

Tampoco se indemnizará la pérdida o daños cuando el siniestro se produzca como consecuencia de:

- a) Terremoto, maremoto, meteorito, tornado, huracán o ciclón, inundación, alud y/o aluvión.
- b) Explosión y/o fisión nuclear.
- c) Hechos de guerra civil o internacional, de guerrilla, rebelión sedición, motín o terrorismo.
- d) Secuestro, requisa, incautación o confiscación realizados por la autoridad o fuerza pública o en su nombre.

Los siniestros acaecidos en el lugar u ocasión de producirse los acontecimientos enumerados, se presume que son consecuencia de los mismos, salvo prueba en contrario del Asegurado.

## **OBLIGACIONES DEL ASEGURADO EN CASO DE SINIESTRO**

El Asegurado para hacer efectiva la reclamación del Siniestro, previamente y de forma inmediata después de ocurrido el mismo, debe dar aviso a la Compañía, debiendo realizar las siguientes acciones:

## **AVISO DEL SINIESTRO**

Tan pronto como el Asegurado tenga conocimiento de la realización del Siniestro y del derecho constituido a su favor en el Contrato de Seguro, deberá ponerlo en conocimiento de la Compañía, para lo cual gozará de un plazo máximo de 5 (cinco) días, salvo caso fortuito o fuerza mayor, debiendo proporcionarlo tan pronto desaparezca el impedimento. Cuando el Asegurado no cumpla con el aviso en el plazo señalado, La Compañía podrá reducir la prestación que, en su caso se deba, hasta el importe que hubiera correspondido si el aviso se hubiera dado oportunamente.

## **PRESENTACIÓN DE DENUNCIA**

Para que el Asegurado tenga derecho a la indemnización, tendrá la obligación de efectuar, dentro del plazo de 24 horas a partir de que tuvo conocimiento de la ocurrencia el Siniestro, la respectiva denuncia ante el Ministerio Público, en el caso de Robo con violencia, salvo casos fortuitos y de fuerza mayor, debiendo hacerlo tan pronto desaparezca el impedimento. Dicha denuncia debe formalizarse por escrito y el Asegurado deberá solicitar una copia de la misma para ser presentada ante la Compañía para efectos de solicitar su indemnización.

## **EJERCICIO DE LAS ACCIONES LEGALES CORRESPONDIENTES**

El Asegurado está obligado a realizar y ejecutar todos los actos necesarios, conforme a lo que la Compañía razonablemente pueda exigir, a costa de ésta, con el objeto de ejercitar cuantos derechos, recursos o acciones le correspondan o pudieren corresponderle contra terceros que puedan tener responsabilidad civil o penal en la ocurrencia del Siniestro.

Será facultad de la Compañía solicitar al Asegurado, para efectos del pago de la indemnización, luego de la denuncia referida en el párrafo anterior; concurrir a la autoridad competente, para realizar la ratificación de la denuncia.

## **DEBER DE SINCERIDAD**

El Asegurado está obligado a declarar todas las circunstancias relativas al hecho que genera el Siniestro. Las obligaciones de la Compañía quedarán extinguidas si se demuestra que el Asegurado, el beneficiario o los representantes de ambos, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones, lo anterior de conformidad con lo dispuesto por el artículo 70 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

## **OBLIGACIÓN DE COOPERACIÓN**

El Asegurado debe cooperar con la Compañía y con el ajustador designado, entregando toda la información y documentación solicitada por cualquiera de ellos, en caso que sea necesario.

## **INFORMACIÓN EN CASO DE RECLAMACIÓN POR SINIESTRO**

La Compañía tendrá derecho a exigir del Asegurado, toda clase de informaciones y documentos relacionados con el Siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo. La Compañía podrá solicitar los siguientes documentos, los cuales se mencionan de manera enunciativa más no limitativa:

- Fotocopia de identificación oficial (ambos lados).
- Fotocopia del pasaporte (sólo para hechos ocurridos en el extranjero).
- Fotocopia del acta de Denuncia Penal presentada ante el Ministerio Público.
- Carta reclamación indicando la cobertura afectada.
- Documentos que demuestren la preexistencia de los bienes reclamados, tales como facturas, tickets, bouchers o recibos emitidos por los establecimientos en los cuales fueron adquiridos los bienes.

El Asegurado que, mediando culpa grave o dolo, deja de cumplir con las obligaciones de proporcionar a la Compañía las informaciones necesarias para determinar las causas del siniestro y sus circunstancias, o que maliciosamente altere los daños o emplee pruebas o antecedentes falsos para acreditar los mismos, perderá todo derecho a indemnización, sin perjuicio de las responsabilidades legales que correspondan.

## **V. CONDICIONES GENERALES APLICABLES A TODAS LAS COBERTURAS**

### **PRINCIPIO Y TERMINACIÓN DE VIGENCIA**

La vigencia del seguro se inicia y concluye a las 12:00 horas de las fechas especificadas en la Carátula de la Póliza.

### **COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES**

Cualquier declaración o comunicación relacionada con el presente contrato, deberá enviarse a la Compañía por escrito, precisamente a su domicilio, el cual está indicado en la Carátula de esta Póliza.

En todos los casos en que el domicilio de las oficinas de la Compañía fuera diferente del que consta en la Carátula de esta Póliza, la Compañía deberá comunicarlo al Asegurado para todas las informaciones y avisos que deban enviarse a la Compañía y para cualquier otro efecto legal.

Los requerimientos y comunicaciones que la Compañía deba hacer al Asegurado o a sus causahabientes, tendrán validez si se hacen en el último domicilio que conozca la Compañía.

### **LÍMITE TERRITORIAL**

La presente Póliza surtirá sus efectos solo en la República Mexicana.

### **MONEDA**

Tanto el pago de la prima como de la indemnización a que haya lugar por esta Póliza, son liquidables en moneda nacional en los términos de la Ley Monetaria vigente en la fecha de pago, en las oficinas de la Compañía.

### **PRIMA**

La Prima a cargo del Asegurado vence en el momento de la celebración del contrato.

Si el Asegurado ha optado por el pago fraccionado de la Prima, las exhibiciones deberán ser por períodos de igual duración, no inferiores a un mes, con vencimiento al inicio de cada período pactado y se aplicará la tasa de financiamiento que corresponda.

El Asegurado gozará de un periodo de gracia de 30 días naturales para liquidar el total de la prima o de cada una de las fracciones pactadas en el contrato.

En caso de Siniestro, la Compañía reducirá de la indemnización resultante, el total de la prima pendiente de pago o las fracciones de ésta no liquidadas, hasta completar la totalidad de la prima correspondiente al período de seguro contratado.

A las 12:00 horas del último día del periodo de gracia, cesarán automáticamente los efectos del contrato, si el Asegurado no ha efectuado el pago de la prima o fracción pactada.

La prima convenida debe ser pagada en las oficinas de la Compañía, contra entrega del recibo correspondiente y deberá cubrirse en efectivo o mediante cualquier otro medio de pago que las partes hayan acordado por escrito.

En caso de haberse pactado el pago de la prima mediante cargo a una tarjeta o cuenta, el estado de cuenta respectivo donde aparezca dicho cargo, hará prueba del pago de la misma.

## **TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO**

No obstante el término de vigencia del Contrato, las partes convienen en que éste podrá darse por terminado anticipadamente mediante notificación por escrito, en cuyo caso el Asegurado tendrá derecho a la devolución de la prima de tarifa no devengada a la fecha en que surta efecto la terminación del seguro, previa disminución del costo de adquisición total pagado por La Compañía por la intermediación de este seguro.

Cuando la Compañía lo dé por terminado, lo hará mediante notificación escrita al Asegurado, surtiendo efecto la terminación del seguro después de 15 días de recibida la notificación respectiva. En este caso, la Compañía devolverá al Asegurado el total de la prima de tarifa no devengada a la fecha en que surta efecto la terminación del seguro, previa disminución del costo de adquisición total pagado por la Compañía por la intermediación de este seguro, a más tardar al hacer dicha notificación, sin cuyo requisito se tendrá por no hecha.

## **SUMA ASEGURADA Y LÍMITE DE RESPONSABILIDAD**

Las Sumas Aseguradas y/o Límites que se establecen en la Carátula de esta póliza representan la base para delimitar la responsabilidad máxima de la Compañía.

## **OTROS SEGUROS**

Si el Asegurado o quien represente sus intereses, contratan otros seguros que cubran por los mismos riesgos a los bienes o personas aquí amparados, tendrá la obligación de comunicarlo inmediatamente a la Compañía, mediante aviso por escrito, indicando el nombre de las aseguradoras y las sumas aseguradas contratadas.

Si el Asegurado omitiere intencionalmente dicho aviso o si contrata diversos seguros para obtener un provecho ilícito, la Compañía quedara liberada de sus obligaciones.

## **IDIOMA**

Cualquier Traducción de este Contrato de Seguro es por cortesía, pero en todo caso, prevalecerá la versión en español.

## **PRESCRIPCIÓN**

Todas las acciones que se deriven de este Contrato de Seguro prescribirán en dos años, contados en los términos del artículo 81 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, desde la fecha del acontecimiento que les dio origen, salvo en los casos de excepción previstos en el Artículo 82 de la misma ley.

La prescripción se interrumpirá, no solo por las causas ordinarias, sino también por aquellas a que se refiere la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

La presentación de la reclamación ante la Unidad Especializada de Atención de consultas y reclamaciones de la Compañía, exclusivamente suspende la prescripción de las acciones respectivas, conforme a lo dispuesto por el artículo 50BIS de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

### **LUGAR DE PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN**

La Compañía hará el pago de la indemnización en sus oficinas, en el curso de los 30 días siguientes a la fecha en que haya recibido los documentos e informaciones que le permitan conocer y determinar el fundamento y el monto de la reclamación, en los términos del numeral Obligaciones del Asegurado en caso de Siniestro de estas Condiciones Generales.

### **SUBROGACIÓN DE DERECHOS**

En los términos de la Ley, la Compañía se subrogará, hasta por la cantidad pagada, en los derechos del Asegurado, así como en sus correspondientes acciones, contra los autores o responsables del Siniestro. Si la Compañía lo solicita, a costa de ésta, el Asegurado hará constar la subrogación en escritura pública. Si por hechos u omisiones del Asegurado se impide la subrogación, la Compañía quedará liberada de sus obligaciones.

Si el daño fuere indemnizado sólo en parte, el Asegurado y la Compañía concurrirán a hacer valer sus derechos en la proporción correspondiente.

El derecho a la subrogación no procederá en el caso de que el Asegurado tenga relación conyugal o de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado o civil, con la persona que haya causado el daño, o bien si es civilmente responsable de la misma.

## **FRAUDE, DOLO, MALA FE O CULPA GRAVE DEL ASEGURADO**

Las obligaciones de la Compañía quedarán extinguidas:

- a) Si el Asegurado o sus representantes, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones.
- b) Si con igual propósito no entregan a tiempo a la Compañía la documentación referida en el numeral IV. Obligaciones del Asegurado en caso de Siniestro
- c) Si hubiera en el Siniestro o la reclamación, dolo o mala fe del Asegurado, de sus causahabientes o de los apoderados de cualquiera de ellos.
- d) Si el Siniestro se debe a culpa grave del Asegurado.

## **COMPETENCIA**

En caso de controversia, el reclamante podrá hacer valer sus derechos ante la Unidad Especializada de la institución de seguros o en la CONDUSEF. En todo caso, el reclamante podrá acudir directamente ante el juez del domicilio de cualquier alcaldía de la CONDUSEF”.

## **INDEMNIZACIÓN POR MORA.**

En caso de que la Compañía, no obstante haber recibido los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que le haya sido presentada, no cumpla con la obligación de pagar la indemnización o capital en los términos del artículo 71 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, pagará al Asegurado o Beneficiario una indemnización por mora de conformidad con lo establecido en el artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas. Dicho interés se computará a partir del día siguiente a aquél en que venza el plazo de treinta días señalado en el artículo 71 antes citado.

**ARTÍCULO 276.-** Si una Institución de Seguros no cumple con las obligaciones asumidas en el contrato de seguro dentro de los plazos con que cuente legalmente para su cumplimiento, deberá pagar al acreedor una indemnización por mora de acuerdo con lo siguiente:

- I. Las obligaciones en moneda nacional se denominarán en Unidades de Inversión, al valor de éstas en la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y su pago se hará en moneda nacional, al valor que las Unidades de Inversión tengan a la fecha en que se efectúe el mismo, de conformidad con lo dispuesto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo.

Además, la Institución de Seguros pagará un interés moratorio sobre la obligación denominada en Unidades de Inversión conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, el cual se capitalizará mensualmente y cuya tasa será igual al resultado de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en Unidades de Inversión de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente a cada uno de los meses en que exista mora;

- II. Cuando la obligación principal se denomine en moneda extranjera, adicionalmente al pago de esa obligación, la Institución de Seguros estará obligada a pagar un interés moratorio el cual se capitalizará mensualmente y se calculará aplicando al monto de la propia obligación, el porcentaje que resulte de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en dólares de los Estados Unidos de América, de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente a cada uno de los meses en que exista mora;
- III. En caso de que a la fecha en que se realice el cálculo no se hayan publicado las tasas de referencia para el cálculo del interés moratorio a que aluden las fracciones I y II de este artículo, se aplicará la del mes inmediato anterior y, para el caso de que no se publiquen dichas tasas, el interés moratorio se computará multiplicando por 1.25 la tasa que las sustituya, conforme a las disposiciones aplicables;
- IV. Los intereses moratorios a que se refiere este artículo se generarán por día, a partir de la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y hasta el día en que se efectúe el pago previsto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo. Para su cálculo, las tasas de referencia a que se refiere este artículo deberán dividirse entre trescientos sesenta y cinco y multiplicar el resultado por el número de días correspondientes a los meses en que persista el incumplimiento;

- V. En caso de reparación o reposición del objeto siniestrado, la indemnización por mora consistirá únicamente en el pago del interés correspondiente a la moneda en que se haya denominado la obligación principal conforme a las fracciones I y II de este artículo y se calculará sobre el importe del costo de la reparación o reposición;
- VI. Son irrenunciables los derechos del acreedor a las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo. El pacto que pretenda extinguirlos o reducirlos no surtirá efecto legal alguno. Estos derechos surgirán por el solo transcurso del plazo establecido por la Ley para el pago de la obligación principal, aunque ésta no sea líquida en ese momento.

Una vez fijado el monto de la obligación principal conforme a lo pactado por las partes o en la resolución definitiva dictada en juicio ante el juez o árbitro, las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo deberán ser cubiertas por la Institución de Seguros sobre el monto de la obligación principal así determinado;

- VII. Si en el juicio respectivo resulta procedente la reclamación, aun cuando no se hubiere demandado el pago de la indemnización por mora establecida en este artículo, el juez o árbitro, además de la obligación principal, deberá condenar al deudor a que también cubra esas prestaciones conforme a las fracciones precedentes;
- VIII. La indemnización por mora consistente en el sistema de actualización e intereses a que se refieren las fracciones I, II, III y IV del presente artículo será aplicable en todo tipo de seguros, salvo tratándose de seguros de caución que garanticen indemnizaciones relacionadas con el impago de créditos fiscales, en cuyo caso se estará a lo dispuesto por el Código Fiscal de la Federación.  
El pago que realice la Institución de Seguros se hará en una sola exhibición que comprenda el saldo total por los siguientes conceptos:
  - a) Los intereses moratorios;
  - b) La actualización a que se refiere el primer párrafo de la fracción I de este artículo, y
  - c) La obligación principal.

En caso de que la Institución de Seguros no pague en una sola exhibición la totalidad de los importes de las obligaciones asumidas en el contrato de seguros y la indemnización por mora, los pagos que realice se aplicarán a los conceptos señalados en el orden establecido en el párrafo anterior, por lo que la indemnización por mora se continuará generando en términos del presente artículo, sobre el monto de la obligación principal no pagada, hasta en tanto se cubra en su totalidad. Cuando la Institución interponga un medio de defensa que suspenda el procedimiento de ejecución previsto en esta ley, y se dicte sentencia firme por la que queden subsistentes los actos impugnados, el pago o cobro correspondientes deberán incluir la indemnización por mora que hasta ese momento hubiere generado la obligación principal, y

- IX. Si la Institución de Seguros, dentro de los plazos y términos legales, no efectúa el pago de las indemnizaciones por mora, el juez o la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, le impondrán una multa de 1000 a 15000 Días de Salario.

En el caso del procedimiento administrativo de ejecución previsto en el artículo 278 de esta Ley, si la institución de seguros, dentro de los plazos o términos legales, no efectúan el pago de las indemnizaciones por mora, la Comisión le impondrá la multa señalada en esta fracción, a petición de la autoridad ejecutora que corresponda conforme a la fracción II de dicho artículo.

## **ARTÍCULO 25 DE LA LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO**

Si el contenido de la Póliza o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el Asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los 30 (treinta) días que sigan al día en que reciba la Póliza. Transcurrido este plazo se consideraran aceptadas las estipulaciones de la Póliza o de sus modificaciones.

## **CONTRATO**

La carátula, sus endosos, los certificados, la solicitud y las condiciones generales forman parte de este contrato de seguro celebrado entre el Asegurado y la Compañía y son prueba del mismo.

## **COMISIONES**

Durante la vigencia de la póliza el Asegurado podrá solicitar por escrito a la Aseguradora que le informe el porcentaje de la prima que por concepto de comisión o compensación directa corresponde al intermediario por su intervención en la celebración del contrato. La Aseguradora proporcionará la información por escrito o por medios electrónicos en un plazo que no excederá de diez días hábiles a partir de la recepción de la solicitud.

## **USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS**

El contratante y/o asegurado podrá hacer uso de los medios electrónicos que SURA tenga disponibles (entendiéndose éstos como aquellos equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones) para la celebración de servicios u operaciones relacionados con este contrato de seguro. Dichas operaciones se encontrarán sujetas al conjunto de técnicas y procedimientos empleados por SURA para verificar la identidad del usuario y su facultad para realizar operaciones electrónicas.

Los términos y condiciones para el uso de estos medios podrán ser consultados en la página de internet: [www.segurossura.com.mx](http://www.segurossura.com.mx)

La Compañía solicitará al contratante y/o asegurado, al momento de la contratación del seguro y/o del uso de medios electrónicos, a través de las herramientas disponibles, una dirección de correo electrónico, a fin de enviarle notificaciones derivadas de dicha contratación y/o modificación de operaciones y servicios previamente contratados.

## **TERMINACIÓN DEL CONTRATO A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS**

Este seguro estará en vigor hasta el día en que termine su vigencia, fecha que se encuentra estipulada en la carátula de la póliza.

No obstante, lo anterior, podrá terminarse anticipadamente en cualquiera de los siguientes casos:

1. Cuando el contratante y/o asegurado lo solicite podrá hacerlo telefónicamente, a través del siguiente proceso:
  - I. Llamar al número telefónico 57237999, opción 4; o, al número que se encuentre vigente al momento de la cancelación anticipada.
  - II. Brindar la información que le sea requerida por la persona que lo está atendiendo, a fin de que ésta pueda validar la póliza y la identidad del cliente.

- III. Deberá enviar la solicitud de terminación anticipada firmada de su puño y letra, acompañada de copia simple de una identificación oficial vigente. El envío deberá realizarse al correo electrónico que se le proporcione en la llamada.
  - IV. Una vez que el contratante y/o asegurado haya dado cumplimiento al punto anterior, deberá comunicarse, nuevamente, al número telefónico indicado en el punto "I" de este documento, en dónde se le dará un folio para el seguimiento de su solicitud; o bien, si lo solicita, se enviará el folio de cancelación al correo electrónico que designe.
2. Por decisión unilateral de SURA, debiendo notificar, por escrito, tal situación al contratante y/o asegurado, con quince (15) días naturales de anticipación.
- En los casos en que el contrato se dé por terminado anticipadamente, el proceso de devolución de primas será el indicado en la cláusula Terminación Anticipada incluida en el presente contrato de seguro.

## **ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL DERIVADA DE OPERACIONES A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS**

SURA entregará al contratante y/o asegurado, a través del medio elegido por este último, todos los documentos donde consten sus derechos y obligaciones derivadas de este contrato de seguro, por cualquiera de las siguientes opciones:

- I.- De manera personal, al momento de contratar el Seguro;
- II.- A través de correo electrónico, en este caso el contratante y/o Asegurado deberá otorgar su consentimiento por escrito para recibir la documentación a través de la dirección del correo electrónico que designe para tal efecto.

En caso de que el contratante y/o asegurado no reciba dentro de los treinta (30) días siguientes a la contratación los documentos que integran este contrato de seguro, deberán comunicarse al número telefónico 57237999, opción 4 o al número telefónico que se encuentre vigente, a fin de que opte por un medio alternativo para recibir dicha documentación. SURA se obliga a entregar la documentación contractual dentro de los 30 días hábiles siguientes a la solicitud hecha por el contratante y/o Asegurado, en caso de que el último día para la entrega de la documentación sea inhábil, se entenderá que el plazo al que se hace referencia vencerá el día hábil inmediato siguiente.

Usted tiene acceso a esta Póliza a través del RECAS (Registro de Contratos de Adhesión de Seguros) de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (CONDUSEF), al que podrá acceder a través de la siguiente dirección electrónica: [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS

<http://www.cnsf.gob.mx/Normativa/Paginas/LeyesReglamentos.aspx>

LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO

<http://www.cnsf.gob.mx/Normativa/Paginas/LeyesReglamentos.aspx>

LEY DE PROTECCION Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

<http://www.condusef.gob.mx/index.php/conoces-la-condusef/marco-jurídico>

CODIGO PENAL FEDERAL

<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/cpf.htm>

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 30 de Mayo de 2013 con el número CNSF-S0010-0078-2013/CONDUSEF-001789-02, RESP-S0010-0473-2015 con fecha 21 de Mayo de 2015, RESP-S0010-0006-2018 con fecha 24 de Julio de 2018.

Para cualquier aclaración o duda en relación con su seguro, contacte a la Unidad Especializada de nuestra Compañía (UNE) la cual se encuentra ubicada en Boulevard Adolfo López Mateos 2448, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01060 en la ciudad de México, a los teléfonos 57237999, lada sin costo 01-800-723-7900, en un horario de atención de lunes a jueves de 8:30 a 17:30 horas, y viernes de 8:30 a 14:30 horas, ó al correo [unat.clientes@segurossura.com.mx](mailto:unat.clientes@segurossura.com.mx), ó visite nuestra página [www.segurossura.com.mx](http://www.segurossura.com.mx) ó bien puede acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), Av. Insurgentes Sur #762, Col. Del Valle, C.P. 03100, Ciudad de México; [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx) ó al correo electrónico: [asesoría@condusef.gob.mx](mailto:asesoría@condusef.gob.mx), teléfonos: en la Ciudad de México (55) 53400999, Resto de la República Mexicana 01 800 999 8080.

## **DERECHOS DE LOS CONTRATANTES, ASEGURADOS O BENEFICIARIOS**

Con el propósito de darle una perspectiva general de los derechos que como contratante, asegurado o beneficiario de un seguro de daños tiene y garantizar así el mejor aprovechamiento y ejercicio de los mismos, le presentamos esta breve guía.

- a) **Contratante:** es la persona que directamente adquirió el seguro, para sí- en la mayoría de los casos- o para alguien más- como ocurre con las escuelas para sus alumnos, las carreteras para sus usuarios, etc.
- b) **Asegurado:** es la persona cuyo patrimonio esté directamente relacionado con el riesgo amparado por el seguro.
- c) **Beneficiario:** es aquella persona que tiene derecho a recibir los beneficios económicos del seguro al ocurrir el riesgo, aunque no sea la persona asegurada, al estar así nombrado por el propio Asegurado o en virtud de tener algún interés o privilegio relacionado con el riesgo protegido por el seguro, como ocurre con el banco acreedor respecto de los créditos que otorga o por razones similares.

Como Contratante y Asegurado tiene derecho antes y durante la contratación del Seguro a que se le proporcione lo siguiente:

1. Solicitar al intermediario o la persona moral encargado de la venta del seguro con el que se esté llevando a cabo la contratación del seguro, la identificación que lo acredite para llevar a cabo dicha intermediación o venta.
2. Solicitar por escrito información referente al importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario por la venta del seguro. Dicha Información se le enviará por escrito o a través de medios electrónicos en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles posteriores a la solicitud.
3. Solicitar toda la información que le permita conocer cuáles son las condiciones generales del contrato de seguro, así como que le sea detallado el alcance de las coberturas, las exclusiones, las sumas aseguradas, los deducibles, los coaseguros, los periodos de espera, así como las formas de terminación del seguro.

**Conforme a la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, le compartimos información que como contratante, asegurado o beneficiario, debe conocer en caso de ocurrir un siniestro**

- Usted tiene derecho a un periodo de gracia para el pago de la prima, el cual se indica en su recibo de pago y/o póliza. Transcurrido dicho periodo y si la prima no fue pagada dentro del mismo, el seguro cesará en sus efectos de manera automática.
- Su póliza indica en sus condiciones generales el procedimiento a seguir en caso de siniestro, pero en cualquier circunstancia, es importante que reporte el siniestro en los números telefónicos provistos para el efecto y en su caso, que acuda a cualquiera de nuestras oficinas para conocer la información que de acuerdo con la naturaleza del siniestro resulta necesario para Seguros SURA; el aviso expedito permite a Seguros SURA tomar las decisiones correctas y oportunas, además de facilitarle a usted agilizar el trámite y recibir instrucciones de parte de Seguros SURA sobre cualquier acción o medida a tomar.
- La entrega de información veraz es un factor clave para la eficacia de la cobertura por lo que es importante que se cerciore de entender lo ocurrido o incluso indique aquellas circunstancias o hechos que desconoce. La proveeduría de información falsa suele afectar los derechos derivados del seguro.
- Tiene derecho a que le indemnicen en términos del seguro contratado, dentro de los 30 días siguientes a que se haya entregado la última información solicitada por Seguros SURA para el entendimiento de las circunstancias e implicaciones del siniestro. En caso de que Seguros SURA no cumpla con lo anterior, Usted tendrá derecho a cobrar una indemnización por mora, la cual se calcula en los estrictos términos previstos por la Ley y los cuales se encuentran explicados en las condiciones generales del seguro.
- Cualquier indemnización que Seguros SURA pague con motivo de un siniestro, reducirá en igual cantidad la suma asegurada.

- En caso de inconformidad con la resolución de su siniestro o con el servicio o asistencia, puede presentar una reclamación por medio de la Unidad de Atención Especializada a Clientes (UNE) la cual se encuentra ubicada en Boulevard Adolfo López Mateos 2448, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01060 en la Ciudad de México, a los teléfonos 57237999, lada sin costo 01-800-723-7900, en un horario de atención de lunes a jueves de 8:30 a 17:30 horas, y viernes de 8:30 a 14:30, o al correo [unat.clientes@segurossura.com.mx](mailto:unat.clientes@segurossura.com.mx), o visite nuestra página [www.segurossura.com.mx](http://www.segurossura.com.mx); o bien, acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx); correo electrónico: [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx). Teléfonos: en la Ciudad de México (55) 53400999, resto de la República Mexicana 01 800 999 8080.
- Si presentó la queja ante CONDUSEF, puede solicitar la emisión de un dictamen técnico, si entre las partes no hay conciliación.

Finalmente le informamos que Seguros SURA cuenta con políticas corporativas que establecen las medidas necesarias para auxiliar en su condición a la población con capacidades diferentes, tales como facilidades en la atención y el servicio, accesos especiales y adecuados en sus instalaciones, prioridad en la atención de los siniestros, así como un trato respetuoso y digno.

# SEGUROS SURA cuenta con una oferta integral en seguros para cada una de sus necesidades

Empresa

Auto

Transporte

Construcción

Hogar

PyME

Responsabilidad Civil

Vida

Accidentes Personales

Gastos Funerarios

Programa Escolar

Agrícola

Si tiene dudas acerca de su póliza o requiere información de nuestros productos, por favor llámenos:

**01 800 00 83 693**

[www.segurossura.com.mx](http://www.segurossura.com.mx)

**01 800 911 7692**

Para reporte de siniestros