

## INFORMACIÓN QUE DEBE CONOCER:

En caso de que la prima de seguro no se encuentre pagada, y siempre y cuando no se haya vencido el periodo de gracia para el pago de la prima de seguro, usted podrá recibir el pago de las prestaciones procedentes en función de la prima asegurada.

En caso de que Seguros SURA no cumpla con las obligaciones asumidas en el contrato de seguro dentro de los plazos con que cuente legalmente para su cumplimiento, usted tendrá derecho a cobrar una indemnización por mora.

En caso de que por algún motivo razonable no esté de acuerdo con el dictamen emitido por la compañía, usted puede presentar una inconformidad ante la Unidad Especializada de Atención UNE de la aseguradora y/o presentar una queja ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros CONDUSEF, así como solicitar la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron a un arbitraje.

Cualquier indemnización que seguros SURA pague con motivo de un siniestro, reducirá en igual cantidad la suma asegurada, no obstante, lo anterior, la misma podrá ser reinstalada a solicitud del asegurado, previa aceptación de Seguros SURA y siempre que el asegurado pague la prima correspondiente.

### - Medidas de Salvaguarda o Recuperación.

Al ocurrir un siniestro producido por alguno de los riesgos amparados por nuestras pólizas, el Asegurado tendrá la obligación de ejecutar todos los actos que tiendan a evitar o disminuir el daño. Si no hay peligro en la demora, el Asegurado pedirá instrucciones a la Compañía y buscará atender a las mismas. (Esta condición no aplica para "Gastos Funerarios").

Los gastos hechos por el Asegurado que no sean manifiestamente improcedentes serán cubiertos por la Compañía, y si esta da instrucciones, anticipará dichos gastos.

El Asegurado no podrá variar el estado de los bienes afectados por un siniestro sin el consentimiento de la Compañía y/o sus representantes, salvo por razones de interés público o para evitar o disminuir el daño.

En caso de que el Asegurado obviara la obligación de evitar o disminuir el daño y/o de conservar la invariabilidad de las cosas, la Compañía tendrá el derecho de reducir la indemnización hasta el valor que ascendería si dichas obligaciones se hubiesen cumplido. Si dichas obligaciones fuesen omitidas por el Asegurado por una intención fraudulenta y/o dolosa, este quedará privado de sus derechos ante la Compañía.

### - Aviso de Siniestro.

Al ocurrir algún siniestro que pudiera dar lugar a una indemnización conforme a este seguro, el Asegurado tendrá la obligación de comunicarlo por escrito a la Compañía tan pronto tenga conocimiento del hecho.

El Asegurado contará con un plazo máximo de 5 días para el aviso que deberá ser por escrito, salvo caso fortuito o fuerza mayor, debiendo darlo tan pronto cese uno u otro.

La falta oportuna de este aviso, podrá originar que la indemnización sea reducida a la cantidad que originalmente hubiese representado el siniestro si la Compañía hubiere tenido aviso oportuno del mismo.

SEGUROS

SURA 

Seguro

Hogar Máster Total

¿QUÉ HACER EN CASO  
DE SINIESTRO?

Comunícate con uno  
de nuestros asesores  
al número:  
01800 008 3693



## Estimado Asegurado:

Gracias por elegir a Seguros SURA como su compañía de seguros.

Hemos creado esta guía con el objetivo de atenderle, servirle y llevarlo de la mano a través de su proceso de siniestro.

Una vez que ocurre un evento que puede ser sujeto de cobertura de su póliza de seguros, éste deberá pasar por etapas específicas que nos llevarán a ofrecerle una determinación clara y fundamentada respecto a la ocurrencia y circunstancia de su siniestro.



### A) Reporte de Siniestro:

Esta es la etapa inicial de todo reclamo y surge una vez que usted como nuestro asegurado contacta a Seguros SURA y reporta su siniestro al Centro de Atención Telefónica 57.23.79.00 ó 01.800.008.3693.

El operador telefónico le brindará un número de referencia mismo que deberá conservar para la futura identificación de su siniestro.

### B) Contacto:

Una vez que ha realizado el reporte de su siniestro a Seguros SURA y se le ha asignado un número de referencia, un representante de la compañía se comunicará con usted en un periodo no mayor a 24 horas para concertar una cita y realizar una visita de inspección.

\*Nota: No todos los siniestros son sujetos de inspección ya que cada caso es único y tienen tratamientos especiales. Se le notificará al momento del contacto si es necesario realizar una inspección o se pasa directo a la siguiente etapa.

### RECLAMACION EN LINEA:

En caso, de que en su siniestro se afecte algún bien de la cobertura de **EQUIPO ELECTRONICO**, deberá de ingresar a la página de la compañía [www.segurossura.com.mx](http://www.segurossura.com.mx), donde podrá notificarnos de su reclamo y enviarnos de forma digital, su carta reclamación y su documentación, asimismo, un representante de la compañía se comunicará con usted, para asesorarlo en cuanto a la documentación mínima y digital requerida, para agilizar su trámite, dictamen y resolución.

Una vez documentado y de ser procedente, su pago se realizará en un plazo de 48 Horas, a través de una ODP (Orden de Pago) o una Transferencia Electrónica.

### C) Inspección:

La visita de inspección se realizará de acuerdo a la disponibilidad que usted indique a nuestro representante (ajustador) que lo contacte. De manera ideal debe realizarse en las primeras 72 horas tras la ocurrencia del siniestro.

### D) Solicitud de Documentos:

Ya realizada la visita de inspección y habiendo identificado el origen y circunstancia del siniestro, el ajustador entregará de manera física y/o digital un listado enunciativo con los documentos que han de soportar la ocurrencia y alcance del siniestro.

Este listado es enunciativo y no limitativo por lo que conforme avance el proceso pueden solicitarse aclaraciones o documentos adicionales.

En caso de que usted tenga cualquier duda con la documentación que se le ha solicitado o requiera de cualquier aportación o explicación relacionada puede comunicarse con el ajustador asignado o directamente a Seguros SURA a la línea 57.23.79.00 ó 01.800.008.3693.

### E) Dictamen y Valuación:

Una vez que el ajustador ha indicado que la documentación se encuentra completa, se realizará un dictamen que buscará empatar la circunstancia de lo ocurrido con las coberturas y condiciones de la póliza contratada y si éste es positivo se realizará la valuación monetaria del evento acorde con los deducibles y condiciones marcadas en su contrato de seguro.

### F) Resolución:

Una vez que ha concluido la etapa anterior se le comunicará de manera formal la procedencia o declinación de la misma, así como el monto a indemnizar en caso de tratarse de un siniestro procedente.

Si el siniestro es procedente, el ajustador le enviará un finiquito y convenio de pago que le pedimos de la manera más atenta firme y que nos sea devuelto a la brevedad para poder hacer el pago correspondiente.

Si de manera desafortunada, el siniestro fuera no procedente, emitiremos una carta de resolución en la que explicaremos detalladamente los motivos de nuestro dictamen, así como los fundamentos en póliza sobre los cuales nos basamos para llegar a él.

En caso de cualquier inconformidad, inquietud, o sugerencia, usted podrá llamar a la línea Seguros SURA al 57.23.79.00 o 01.800.008.3693, de igual forma ponemos a su disposición la cuenta de correo: [clientessura@segurossura.com.mx](mailto:clientessura@segurossura.com.mx)

### G) Pago:

Habiendo firmado el convenio y finiquito (de un siniestro procedente) y tras haberlo entregado al ajustador junto con toda la documentación solicitada, Seguros SURA pagará el monto convenido en un periodo no mayor a 5 días hábiles.

Usted tendrá la potestad de decidir la forma en que realizaremos el pago, ya sea vía transferencia o mediante la emisión de un cheque.