

SEGUROS



Derechos básicos de los contratantes, asegurados
y beneficiarios.

DAÑOS

DERECHOS DE LOS CONTRATANTES, ASEGURADOS O BENEFICIARIOS

DAÑOS

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 cuya salud o integridad física está directamente relacionada 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 la 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, 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, Delegación 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, o visite nuestra página www.segurossura.com.mx; ó bien, acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), ubicada en Av. Insurgentes Sur #762, Col. Del Valle, C.P. 03100, Ciudad de México; www.condusef.gob.mx; correo electrónico: 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.

Información que debe conocer:

En caso que la prima del contrato de seguro no se encuentre pagada, y siempre y cuando no se haya vencido el período de gracia para el pago de la prima de seguro, usted podrá recibir el pago de las prestaciones procedentes en función a la suma 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 queja ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, así como solicitar la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron a su 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

(Excepto para “Gastos Funerarios” en donde no aplica). 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 se atenderá a las que ella le(s) indique.

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

Sin el consentimiento de la Compañía, el Asegurado estará impedido de variar el estado de las cosas, salvo por razones de interés público o para evitar o disminuir el daño.

Si el Asegurado viola la obligación de evitar o disminuir el daño o de conservar la invariabilidad de las cosas, la Compañía tendrá el derecho de reducir la indemnización hasta el valor que ascendería si dicha obligación se hubiese cumplido. Si dicha obligación es violada por el Asegurado con intención fraudulenta, éste quedará privado de sus derechos ante la Compañía.

Aviso de Siniestro

Al ocurrir algún siniestro que pudiera dar lugar a la 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 cinco 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 hubiere importado el siniestro si la Compañía hubiere tenido aviso oportuno sobre el mismo.

¿Qué hacer en caso de Siniestro?

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. Las etapas del proceso de siniestro son las siguientes:

A) Reporte su Siniestro: Ésta 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 (01 55) 57.23.79.00 o al 01800 723 7900. 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.**

C) Inspección: La visita de inspección se realizará de acuerdo a la disponibilidad que usted indique a nuestro representante 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 evento, nuestro representante (ajustador) le 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 Seguros SURA Te escucha al (01 55) 57.23.79.99 o al 01.800.008.369.3

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 en 3 tantos y que nos devuelva 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 que por algún motivo razonable no esté de acuerdo con el dictamen emitido por la compañía, usted podrá llamar a la línea Seguros SURA Te escucha al 57.23.79.99 o al 01.800.008.369.3

G) Pago: Habiendo firmado el convenio y finiquito (de un siniestro procedente) y tras haberlo entregado al ajustador, 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.

Seguros SURA, S.A. de C.V.
Boulevard Adolfo López Mateos
No.2448 Colonia Altavista C.P. 01060
Delegación Álvaro Obregón,
Ciudad de México

