

SEGUROS



Seguro de Vida

Derechos Básicos

# ¿Conoces tus derechos básicos como contratante, asegurado y beneficiario en la contratación de un Seguro?

Cuando se contrata un seguro de vida, es muy común que se desconozcan los derechos que tienes como contratante, asegurado y beneficiario.

Si tú conoces bien cuáles son tus derechos, podrás tener claro el alcance que tiene tu seguro, evitarás imprevistos y estarás mejor protegido.

## ¿Cómo saber cuáles son tus derechos cuando contratas un seguro y durante su vigencia?

**¡Es muy fácil!**

**Como contratante tienes derecho antes y durante la contratación del seguro a:**

- Recibir toda la información que te permita conocer las condiciones generales del seguro, incluyendo el alcance real de la cobertura que estás contratando, la forma de conservarla y la forma de dar por terminado el contrato. Para lo cual ponemos a tu disposición nuestra página de internet [www.vida.suramexico.com](http://www.vida.suramexico.com), o bien, puedes acudir a cualquiera de nuestras oficinas donde con gusto te atenderemos.
- Solicitar al intermediario que te ofrece el seguro la identificación que los acredita para ejercer como tal.
- Solicitar por escrito información referente al importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario que te ofrece el seguro. Ésta se proporcionará por escrito o por medios electrónicos, en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

## En caso de que ocurra el siniestro, los beneficiarios tienen derecho a:

- Recibir el pago de las prestaciones contratadas en tu póliza en función de la suma asegurada por eventos ocurridos dentro del periodo de gracia, aunque no hayas pagado la prima en este periodo.
- Cobrar una indemnización por mora a la aseguradora, en caso de retraso en el pago de la suma asegurada.
- En caso de inconformidad con el tratamiento del siniestro, presentar una reclamación ante la aseguradora por medio de la UNIDAD DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA A CLIENTES PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES (UNE), o bien, acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), en cualquiera de sus delegaciones estatales.
- Si presentaste la queja ante Condusef, puedes solicitar la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron a arbitraje.
- Conocer a través de la Condusef si se es beneficiario en una póliza de seguro de vida a través del Sistema de Información sobre Asegurados y Beneficiarios de Seguros de Vida (SIAB-Vida).

En caso de cualquier duda ponemos a tu disposición nuestros teléfonos de atención: **5723 7999 y 01 800 723 7900 lada sin costo.**

La Unidad de Atención Especializada a Clientes para la atención de consultas y reclamaciones está ubicada en Blvd. Adolfo López Mateos 2448, Col. Altavista, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01060, Ciudad de México; con un horario de atención de lunes a jueves de 8:30 a 17:30 horas y viernes de 8:30 a 14:30 horas. Teléfono: 57 23 79 99 o del interior de la República 01 800 723 79 00, lada sin costo. Correo electrónico: [unat.clientes@segurossura.com.mx](mailto:unat.clientes@segurossura.com.mx)

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 10 de mayo de 2017 con los números CGEN-S0095-0085-2017 / CONDUSEF-G-008040-02 y CGEN-S0095-0086-2017 / CONDUSEF-G-008040-02.

Centro de atención telefónica:  
**57 23 7999 | 01 800 723 7900**

Horario de atención:  
Lunes a jueves de 8:30 a 19:00 horas  
y viernes de 8:30 a 18:00 horas.\*

\*Horario de la Ciudad de México

[www.vida.suramexico.com](http://www.vida.suramexico.com)

