DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONTRATANTES, ASEGURADOS O BENEFICIARIOS
SEGUROS DE AUTOS

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

Como contratante y asegurado tiene derecho antes y durante la contratación del seguro a:

- 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.
- 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 diez días hábiles posteriores a la solicitud.
- Recibir toda la información que le permita conocer cuáles son las condiciones generales del contrato de seguro, incluyendo el alcance real de la cobertura contratada, la forma de conservarla, 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.

Tiene derecho a recibir el pago de las prestaciones procedentes en función a la suma asegurada, aunque la prima del contrato de seguro no se encuentre pagada, siempre y cuando no se haya vencido el período de gracia para el pago de la prima de seguro. Usted tiene derecho a un periodo de gracia para el pago de la prima, de acuerdo con lo estipulado en el contrato de seguro. Transcurrido dicho periodo, el seguro cesará en sus efectos de manera automática.

Toda indemnización que Seguros SURA pague reduce en igual cantidad la suma asegurada, pero ésta se reinstalará automáticamente sin más pago de prima para las coberturas de daños materiales, robo total, responsabilidad civil (daños a terceros), gastos médicos a ocupantes, defensa jurídica, adaptaciones, conversiones y/o equipo especial y blindaje, que se hubieren contratado en la Póliza. Para la cobertura de robo parcial, se podrá reinstalar la suma asegurada previa aceptación de Seguros SURA, y a solicitud del Asegurado, quien deberá pagar la prima correspondiente.

En las condiciones generales de este contrato de seguro se indica 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 que solicite explicación sobre las circunstancias o hechos que se le preguntan. 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 treinta 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 términos previstos por la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Seguros SURA puede optar, según se haya establecido en la póliza, por reparar el vehículo asegurado o cubrir la indemnización, haciendo del conocimiento expreso del asegurado o beneficiario las bases, criterios a seguir y las opciones del asegurado. Las bases y criterios para la indemnización o reparación del vehículo asegurado pueden ser consultadas en las condiciones generales del seguro.

Para cualquier consulta, reclamación o aclaración contacte a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios, la cual se encuentra en Blvd. Adolfo López Mateos 2448, Colonia Altavista, Alcaldía 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: 55 5723 7999, extensión 2031.
Correo electrónico: unat.clientes@segurossura.com.mx
Página web: www.segurossura.com.mx

Así mismo, puede acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros ubicada en Av. Insurgentes Sur 762, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México.
Teléfonos: 55 5340 0999 u 800 999 80 80.
Correo electrónico: asesoria@condusef.gob.mx
Página web: www.gob.mx/condusef

Si presentó la queja ante Condusef puede solicitar la emisión de un dictamen técnico, si entre las partes no hay conciliación o no se sometieron a su arbitraje.

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.

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 27 de octubre del 2020, con el número CNSF-S0010-0359-2020/CONDUSEF-004467-02.

SE-AU-006/1120