

SEGUROS



Seguro de Desempleo

# 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:

- a. 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.
- b. 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)
- c. 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:

- 1. 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.
- 2. Para dar cumplimiento a nuestras obligaciones tributarias, así como para atender notificaciones, oficios o requerimientos oficiales de autoridades judiciales mexicanas y extranjeras.
- 3. Al Instituto Mexicano del Seguro Social, con la finalidad de dar cumplimiento a obligaciones contenidas en la legislación de seguridad social.
- 4. 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@seguros-sura.com.mx](mailto:oc.protecdatos@seguros-sura.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 facilitarte 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 expiran después de un período 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, son eliminados 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**
- **Agricola**

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 **800 00 83 693**.

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

Atentamente  
**Seguros SURA**

**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.**

<b>CONTENIDO</b>	<b>Pag.</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>Pag.</b>
De inicios	7	Cláusula 17ª.- Comisiones y compensaciones	18
Cláusula 1ª.- Cobertura por desempleo involuntario	9	Cláusula 18ª.- Competencia	18
Cláusula 2ª.- Exclusiones	11	Cláusula 19ª.- Entrega de documentació Contractual y mecanismo de cancelación	18
Cláusula 3ª.- Primas y obligaciones de pago	11	Cláusula 20ª.- Idioma	19
Cláusula 4ª.- Contrato	12	Cláusula 21ª.- Territorialidad	19
Cláusula 5ª.- Vigencia	12	Cláusula 22ª.- Uso de medios electrónicos	21
Cláusula 6ª.- Terminación anticipada del contrato	12	Cláusula 23ª.- Agravación del riesgo	22
Cláusula 7ª.- Renovación	13		
Cláusula 8ª.- Moneda	13		
Cláusula 9ª.- Prescripción	13		
Cláusula 10ª.- Aceptación del contrato	14		
Cláusula 11ª.- Modificaciones y notificaciones	14		
Cláusula 12ª.- Pérdida del derecho a ser indemnizado	14		
Cláusula 13ª.- Aviso de siniestro	15		
Cláusula 14ª.- Pruebas	15		
Cláusula 15ª.- Liquidación	15		
Cláusula 16ª.- Indemnización por mora	15		

**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.

Seguros SURA, S.A. de C.V. (que en lo sucesivo se denominará la COMPAÑÍA), de acuerdo con las Condiciones Generales y Cláusulas Especiales contenidas en esta PÓLIZA y en consideración a las declaraciones hechas por el ASEGURADO, que constituyen las bases de este Contrato, otorga la cobertura a la persona física que se señala en la carátula de esta PÓLIZA, contra los riesgos que a continuación se expresan.

## **DEFINICIONES**

Los términos utilizados con mayúsculas en las presentes condiciones generales tienen los significados que se les atribuyen a continuación, independientemente de que dicho término se utilice en singular o plural:

### **ASEGURADO**

Persona física que contrata la póliza y que cumple con lo siguiente:

- a. Es empleado activo de una Empresa, conforme a un contrato de trabajo por tiempo indeterminado, en el cual se establece una jornada de trabajo de tiempo completo, subordinado a una Empresa mediante el pago de un salario.
- b. Tiene por lo menos 12 meses de trabajar en las condiciones antes descritas, de forma continua, lo cual en caso de que la COMPAÑÍA lo requiera, deberá acreditar con copias de los recibos de nómina de los últimos 12 meses; y
- c. Tiene una antigüedad mínima de 3 meses en su empleo actual con una empresa, situación que deberá acreditar mediante los recibos de nómina correspondientes.

### **BENEFICIO**

Es la suma asegurada que la COMPAÑÍA se obliga a pagar de forma mensual y hasta por el NÚMERO MÁXIMO DE PAGOS indicado en la carátula de la póliza.

### **COMPAÑÍA**

Seguros SURA, S.A. de C.V

## **DESPIDO INJUSTIFICADO**

Desempleo del Asegurado originado por la acción del patrón de dar por terminada la relación laboral, sin que medie una causa justificada para hacerlo, en términos del Artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo.

## **EDAD DE TERMINACIÓN**

Es la edad alcanzada por el Asegurado, a partir de la cual cesan automáticamente todas las coberturas contratadas, siendo ésta de 60 años

## **EDAD MÁXIMA DE ADMISIÓN**

Es la edad alcanzada máxima para poder ingresar y estar cubierto bajo este Seguro, la cual es de 55 años.

## **EDAD MÍNIMA DE ADMISIÓN**

Es la EDAD MÍNIMA que se requiere para poder estar cubierto bajo este Seguro, la cual es de 18 años.

## **EMPRESA**

Persona Física o Moral que, en su carácter de patrón, tiene celebrado un contrato de trabajo por tiempo indeterminado con las características antes mencionadas con el Asegurado.

## **EVENTO**

Hecho que origina el pago del BENEFICIO por parte de la COMPAÑÍA en los términos estipulados en esta Póliza.

## **MONTO MÁXIMO DEL SEGURO**

Es la cantidad máxima que pagará la COMPAÑÍA bajo este Seguro, como BENEFICIO de la cobertura.

## **NÚMERO MÁXIMO DE PAGOS**

Es el número máximo de pagos que realizará la COMPAÑÍA bajo este Seguro como BENEFICIO y que se indica en la carátula de la póliza.

## **PERIODO DE CARENCIA**

Es el periodo que se indica en la carátula de la Póliza, que deberá transcurrir a partir de la fecha de inicio de vigencia de la póliza para que el Asegurado se encuentre cubierto bajo este Seguro.

## **PERIODO DE ESPERA**

Es el periodo que debe transcurrir, a partir de la fecha en que ocurra el EVENTO, para que en términos contractuales origine el pago del BENEFICIO. El PERIODO DE ESPERA se indica en la carátula de la Póliza.

## **CLÁUSULAS**

### **CLÁUSULA 1ª.- COBERTURA POR DESEMPLEO INVOLUNTARIO**

#### **DESCRIPCIÓN DE LA COBERTURA**

En caso de que el Asegurado, dentro de la vigencia de la póliza y una vez transcurrido el período de carencia respectivo, quede desempleado involuntariamente por despido injustificado, la COMPAÑÍA pagará al Asegurado el monto de la Suma Asegurada Mensual señalado en la carátula de la póliza, hasta que el Asegurado se reincorpore a su actividad o trabajo, o concluya el Número Máximo de Pagos pactado, lo que ocurra primero. El pago del beneficio se iniciará una vez transcurrido el período de Espera.

#### **TERMINACIÓN DE PAGO DEL BENEFICIO**

La COMPAÑÍA terminará el pago del BENEFICIO al ocurrir cualquiera de los siguientes eventos:

1. Que el asegurado fallezca;
2. Que termine el estado de Desempleo Involuntario.
3. Al haberse efectuado el Número Máximo de Pagos del BENEFICIO que se haya contratado.

#### **PRUEBAS**

Para hacer efectivo el pago del BENEFICIO por parte de la COMPAÑÍA, el reclamante deberá presentar a la COMPAÑÍA, en su caso, las siguientes pruebas de Desempleo Involuntario del Asegurado:

1. Forma de reclamación de la COMPAÑÍA debidamente requisitada y firmada.
2. Copia de Identificación oficial vigente del Asegurado. Para tales efectos, se considerarán como identificación oficial cualquiera de los siguientes documentos: pasaporte, credencial de elector, cédula profesional o cartilla del servicio militar.

3. En su caso, copia del finiquito por la terminación de la relación laboral en la que aparezcan las cantidades recibidas por el Asegurado por prestaciones y demás percepciones.
4. Copia certificada del alta y baja del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Instituto de Seguridad Social para los Trabajadores al Servicio del Estado (ISSSTE), Petróleos Mexicanos (PEMEX) Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFAM); Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores ("INFONAVIT"); y cualesquiera otras instituciones a la cual se haya encontrado afiliado el Asegurado.
5. Para aquellos casos en que la causa de la baja sea por separación voluntaria y el Asegurado no esté de acuerdo con esta resolución, el Asegurado podrá presentar a la COMPAÑÍA copia de la demanda laboral, en la que conste el sello de recibido por la autoridad correspondiente.
6. Copia de los recibos de nómina correspondientes a los tres meses inmediatos anteriores al desempleo, que deberán haber sido emitidos por la misma Empresa. La Empresa deberá de coincidir con aquella que notifica la baja ante la Institución de Seguridad Social de acuerdo al punto 4 anterior. La COMPAÑÍA puede solicitar recibos de nómina correspondientes a los doce meses inmediatos anteriores al desempleo a fin de comprobar que cumple con la definición de ASEGURADO.
7. Copia del contrato de trabajo, o Constancia laboral elaborada por el Patrón en hoja membretada con sello y firma de la empresa indicando tipo de contrato laboral.
8. Comprobante de domicilio.

La Compañía se reserva el derecho de solicitar información adicional y/o realizar la investigación que considere pertinente, con el objeto de determinar si es procedente el pago de la indemnización respectiva, como lo prevé el Artículo 69 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

El pago de cada BENEFICIO Mensual quedará condicionado a que el estado de desempleo continúe y sólo se pagará hasta por el NÚMERO MÁXIMO DE PAGOS establecido en la carátula de la póliza.

## **CLÁUSULA 2ª.-EXCLUSIONES**

**Esta Póliza no cubre:**

- 1. Renuncia voluntaria del empleo**
- 2. Retiro por jubilación o cesantía en edad avanzada.**
- 3. Desempleo derivado de la terminación de la relación laboral por mutuo consentimiento.**
- 4. Pérdida de empleo por guerra, declarada o no declarada, conmoción civil, insurrección, rebelión, revolución, motín o catástrofe nuclear.**
- 5. A personas con empleo temporal**
- 6. A trabajadores independientes.**
- 7. Despido o terminación de la relación de trabajo por las causas descritas en el Artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo (despido justificado).**
- 8. Cuando el Asegurado hubiere tenido conocimiento de que se produciría su desempleo, dentro de los noventa (90) días anteriores a la fecha de inicio de vigencia de la póliza.**

## **CLÁUSULA 3ª.- PRIMAS Y OBLIGACIONES DE PAGO 1.-**

PRIMA

- a) La prima a cargo del Asegurado vence el primer día de cada mes. b)  
El pago de la prima es mensual, pero no se aplicará recargo alguno por esa circunstancia.
- c) El Asegurado se obliga a pagar la prima a la COMPAÑÍA contra entrega del recibo correspondiente, dentro de los diez (10) días naturales siguientes a la fecha de vencimiento de la misma, en sus oficinas o mediante cualquier otra forma de pago indicada por la COMPAÑÍA. En caso de que el Asegurado haya autorizado el cargo de la prima a una cuenta de cheques o tarjeta de crédito, el estado de cuenta en el que aparezca la prima del Seguro será prueba de dicho pago. Si por causas imputables al Asegurado la prima no es pagada dentro de dicho plazo, los efectos del último DÍA del plazo mencionado.

## 2.- REHABILITACIÓN

No obstante lo dispuesto en el punto 1 de esta Cláusula 3ª. "Primas y Obligaciones de Pago" el Asegurado podrá, dentro de los 10 días siguientes al último día del plazo de gracia señalado en dicha Cláusula, pagar la Prima de este Seguro, en este caso, por el solo hecho del pago mencionado los efectos de este Seguro se rehabilitarán a partir de la hora y día señalados en el comprobante de pago y la vigencia original se prorrogará automáticamente por un lapso igual al comprendido entre el último día del mencionado plazo de gracia y la hora y día en que surta efecto la rehabilitación.

Sin embargo, si a más tardar al hacer el pago de que se trata, el Asegurado solicita por escrito que este Seguro conserve su vigencia original. La Compañía ajustará y, en su caso, devolverá de inmediato, a prorrata la prima correspondiente al periodo durante el cual cesaron los efectos del mismo conforme al Artículo 40 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, cuyos momentos, inicial y terminal se indican al final del párrafo precedente.

En caso de que no se consigne la hora en el comprobante de pago, se entenderá rehabilitado el Seguro, desde las doce horas de la fecha de pago.

Sin perjuicio de sus efectos automáticos, la rehabilitación a que se refiere esta Cláusula deberá hacerla constar la Compañía, para fines administrativos, en el recibo que se emita con motivo del pago correspondiente y en cualquier otro documento que se emita con posterioridad a dicho pago.

## **CLÁUSULA 4ª.- CONTRATO**

Esta Póliza, las cláusulas adicionales y los endosos que se agreguen, constituyen testimonio del Contrato de Seguro celebrado entre el Asegurado y la COMPAÑÍA.

## **CLÁUSULA 5ª.- VIGENCIA**

La Póliza iniciará y terminará su vigencia en las fechas indicadas en la carátula de la misma.

El Contrato se cancelará por las siguientes causas:

1. Por no haberse efectuado el pago de la Prima dentro de los diez (10) días naturales siguientes a la fecha de su vencimiento.
2. Al haberse efectuado el Número Máximo de Pagos del BENEFICIO que se haya contratado.

## **CLÁUSULA 6ª.- 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.

#### **CLÁUSULA 7ª.- RENOVACIÓN**

La Póliza se renovará automáticamente por periodos iguales al originalmente contratado, hasta que el Asegurado llegue a la edad de terminación, salvo que alguna de las partes exprese a la otra por escrito su voluntad de no renovarla con una antelación mínima de 30 días naturales a la fecha de terminación del Seguro.

Dicha renovación se llevará a cabo mediante endoso a la póliza en las mismas condiciones en que fueron contratadas.

En cada renovación se aplicarán las primas de tarifa conforme a los procedimientos registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas en la nota técnica respectiva.

#### **CLÁUSULA 8ª.- MONEDA**

Todos los pagos relativos a este Contrato de Seguro, ya sean por parte del Asegurado o de la COMPAÑÍA, se efectuarán en Moneda Nacional.

#### **CLÁUSULA 9ª.- 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 los casos de excepción consignados en el Artículo 82 de la misma ley.

La prescripción se interrumpirá no sólo 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 50 BIS de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

### **CLÁUSULA 10ª.- ACEPTACIÓN DEL CONTRATO**

Si el contenido de la PÓLIZA o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el ASEGURADO podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los treinta días que sigan al día en que reciba la PÓLIZA, transcurrido este plazo se considerarán aceptadas las estipulaciones de la PÓLIZA o de sus modificaciones, esto, de conformidad con el artículo 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

### **CLÁUSULA 11ª.- MODIFICACIONES Y NOTIFICACIONES**

Las condiciones de este Contrato sólo se pueden modificar previo acuerdo entre el Asegurado y la COMPAÑÍA, el cual deberá constar en la PÓLIZA o en escrito adicional, como lo previene el Artículo 19 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

Cualquier declaración o comunicación relacionada con el presente contrato, deberá realizarse por escrito en los domicilios que para tal efecto las partes han señalado en la Carátula de la PÓLIZA.

En todos los casos en que la dirección de una de las partes cambie, deberá comunicar a su contraria la nueva dirección en la República Mexicana para todas las declaraciones o comunicaciones que deban enviarse, así como para cualquier otro efecto legal.

Los agentes o cualquier otra persona no autorizada por la COMPAÑÍA, carecen de facultades para hacer modificaciones o concesiones.

### **CLÁUSULA 12ª.- PÉRDIDA DEL DERECHO A SER INDEMNIZADO**

**Las obligaciones de la Compañía, quedarán extinguidas: 1.- Si se demuestra que el Asegurado, el beneficiario o sus representantes con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluyan o puedan restringir dichas obligaciones.**

**2.- Si hubiere en el siniestro dolo o mala fe del Asegurado, del beneficiario o de sus respectivos causahabientes.**

**3.- Si se demuestra que el Asegurado, beneficiario o sus representantes con el fin de hacerla incurrir en error no proporcionan oportunamente la información que la Compañía solicite sobre hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.**

### **CLÁUSULA 13ª.- AVISO DE SINIESTRO**

Cualquier EVENTO que pueda ser motivo de indemnización deberá ser notificado a la COMPAÑÍA dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha en que se tenga conocimiento del mismo, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, debiendo darlo tan pronto desaparezca el impedimento.

### **CLÁUSULA 14ª.- PRUEBAS**

Las pruebas requeridas para hacer efectivo el pago del BENEFICIO, se especifican en la sección correspondiente a dicha cobertura. La COMPAÑÍA tendrá derecho, siempre que lo juzgue conveniente a comprobar cualquier hecho o situación de la cual se derive para ella una obligación. La obstaculización por parte del Asegurado o de sus beneficiarios para que se lleve a cabo la comprobación, liberará a la COMPAÑÍA de cualquier obligación.

Las obligaciones de la COMPAÑÍA quedarán extinguidas si se demuestra que el Asegurado, el beneficiario o el representante de ambos, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones. Lo mismo se observará en caso de que, con igual propósito, no le remitan en tiempo la documentación e información sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.

### **CLÁUSULA 15ª.- LIQUIDACIÓN**

La COMPAÑÍA pagará al Asegurado, el BENEFICIO que proceda, dentro de los 30 días naturales siguientes a la fecha en que reciba las pruebas requeridas que fundamenten la reclamación.

### **CLÁUSULA 16ª.- INDEMNIZACIÓN POR MORA**

Si la Compañía no cumple con su obligación de pago dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que haya recibido todos los documentos e informaciones solicitados por ésta, que le permitan conocer el fundamento de la reclamación, pagará un interés moratorio calculado de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y que se transcribe textualmente a continuación:

**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.
- II. 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;
- III. 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;
- IV. 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; 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.

### **CLÁUSULA 17ª.- COMISIONES Y COMPENSACIONES**

Durante la vigencia de la Póliza, el Contratante podrá solicitar por escrito a la COMPAÑÍA le informe el porcentaje de la prima que, por concepto de comisión o compensación directa, corresponda al intermediario o persona moral por su intervención en la celebración de este Contrato. La COMPAÑÍA proporcionará dicha información por escrito o por medios electrónicos, en un plazo que no excederá de diez días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

### **CLÁUSULA 18ª.- COMPETENCIA**

En caso de controversia, el reclamante podrá hacer valer sus derechos ante la Unidad Especializada de Consultas y Reclamaciones de la Compañía o en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), pudiendo a su elección determinar la competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de sus alcaldías. De no someterse las partes al arbitraje de la CONDUSEF, o de quien ésta proponga, se dejarán a salvo los derechos del reclamante para que los haga valer ante el juez del domicilio de cualquiera de las alcaldías de dicha Comisión. En todo caso, queda a elección del reclamante acudir ante las referidas instancias o directamente ante el citado juez.

### **CLÁUSULA 19ª.- ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL Y MECANISMO DE CANCELACIÓN**

En caso de que este seguro se haya contratado a través de medios electrónicos o por conducto de un prestador de servicios a que se refieren el primer párrafo del artículo 102, y las fracciones I y II del Artículo 103 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas cuyo cobro de prima se realice con cargo a una cuenta bancaria o tarjeta de crédito, y en atención a lo previsto en el Capítulo 4.11 de la Circular Única de Seguros y Fianzas emitida por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, para la entrega de los documentos donde consten los derechos y obligaciones del seguro contratado le será aplicable el siguiente procedimiento:

La COMPAÑÍA está obligada a entregar al ASEGURADO de la Póliza los documentos en los que consten los derechos y obligaciones del seguro, a través de alguno de los siguientes medios:

1. De manera personal al momento de contratar el seguro, en cuyo caso el ASEGURADO firmará el acuse de recibo correspondiente.
2. Envío a domicilio por los medios que la COMPAÑÍA utilice para el efecto, debiéndose recabar la confirmación del envío de los mismos.
3. A través del correo electrónico del ASEGURADO, en cuyo caso deberá proporcionar a la COMPAÑÍA la dirección del correo electrónico al que debe enviar la documentación respectiva.

La COMPAÑÍA dejará constancia de la entrega de los documentos antes mencionados en el supuesto señalado en el numeral 1, y en los casos de los numerales 2 y 3, resguardará constancia de que uso los medios señalados para la entrega de los mismos.

Si el ASEGURADO no recibe, dentro de los treinta(30) días naturales siguientes de haber contratado el seguro, los documentos a que hace mención la presente Cláusula, deberá hacerlo del conocimiento de la COMPAÑÍA comunicándose al teléfono 55 5723 7999 en la Ciudad de México, para que a elección del ASEGURADO, la COMPAÑÍA le haga llegar la documentación donde consten los derechos y obligaciones del seguro, a través de correo certificado o correo electrónico.

Para cancelar la presente Póliza o solicitar que la misma no se renueve, el ASEGURADO, deberá comunicarse al teléfono 55 5723 7999 en la Ciudad de México, o al 01800 723 7900 para el resto de la República. La COMPAÑÍA emitirá un folio de atención que será el comprobante de que la Póliza no será renovada, o que la misma quedó cancelada a partir del momento en que se emita dicho folio.

#### **CLÁUSULA 20ª. IDIOMA.**

Cualquier traducción de este contrato de seguro es por cortesía, en caso de controversia y para efectos legales se utilizará invariablemente el texto en español.

#### **CLÁUSULA 21ª. TERRITORIALIDAD**

La presente póliza ampara únicamente al Asegurado en Territorio Nacional.

## **BENEFICIO ADICIONAL DE SERVICIOS DE ASISTENCIA LABORAL**

En caso de indicarse en la carátula de la póliza como contratado, mediante este beneficio la Compañía, a través del proveedor que contrate para el efecto, otorgará al Asegurado los siguientes servicios:

1. **Orientación Laboral Telefónica:** Orientación telefónica para asesoramiento relacionado a temas laborales requeridos por el Asegurado, como consejos específicos para una entrevista, resolución de situaciones en el lugar de trabajo, revisión de su liquidación de salarios, etc. Servicio Ilimitado
2. **Orientación Vocacional Telefónica:** Orientación telefónica individual de actividades ligadas tanto a la exploración personal ofreciendo un análisis basado en la información sobre la oferta académica y las particularidades del mercado laboral que evalúan la realización de un postgrado. Servicio Ilimitado
3. **Asistencia Legal:** Orientación Legal Telefónica sobre cualquier asunto ligado a temas laborales que afecten a los Asegurado, las 24 horas los 365 días del año. Servicio Ilimitado.
4. **Búsqueda de Oportunidades Laborales:** Comunicación sobre oportunidades de empleo en el mercado laboral de acuerdo al perfil profesional y experiencia del Asegurado a las que pudiera aplicar. Servicio Ilimitado.
5. **Gestión de Entrevistas Laborales:** Basado en su perfil profesional y experiencia laboral, se ofrecerá oportunidades de acceso a entrevistas para gestionar su reincorporación al mercado laboral a través de especialistas en la búsqueda y colocación de personal. El servicio será ofrecido hasta los 3 meses posteriores a la pérdida del empleo o la fecha en que el seguro se cancele por falta de pago de la prima, la que sea posterior. Para el Servicio de Gestión de Entrevistas Laborales, aplicarán las mismas condiciones de la Cobertura de Desempleo Involuntario (Períodos de Carencia y de espera) y sólo se otorgará al Asegurado que se encuentre desempleado involuntariamente.

6. Asistencia en confección de Curriculum Vitae: Servicio de revisión, corrección y consejos para la confección de su Curriculum Vitae. Servicio Ilimitado
7. Asistencia Psicológica: Orientación psicológica en caso de pérdida del puesto laboral las 24 horas los 365 días del año. Servicio Ilimitado
8. Newsletter: Envío mensual de comunicados relacionados a notas de interés, consejos y actualidad.
9. Preparación de Entrevistas: Consejos sobre mejores formas de presentarse en las entrevistas laborales manejo de áreas de preocupación (relación de puntos débiles y preparar argumentos para defenderlos, entre otros) que incluye, roll playing telefónico. Servicio Ilimitado.

## **CLÁUSULA 22ª.- 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 55 5723 7999, 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 55 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.

### **CLÁUSULA 23ª.- AGRAVACIÓN DEL RIESGO**

En caso de que, en el presente o en el futuro, el Contratante, Asegurado o Beneficiario, realice o se relacione con actividades ilícitas a que se refieren los artículos 139, 139 Quáter, 148 Bis o 400 Bis y demás relativos del Código Penal, será considerado como una agravación esencial del riesgo en términos de ley.

**Por lo anterior, cesarán de pleno derecho las obligaciones de la Compañía, si el Contratante, Asegurado o Beneficiario, en los términos del artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y el acuerdo por el que se emiten las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, aplicables a instituciones y sociedades mutualistas de seguros, fuere condenado mediante sentencia definitiva que haya causado estado, por cualquier delito vinculado derivado de lo establecido en los artículos 139, 139 Quáter, 148 Bis, 400 Bis y demás relativos**

**del Código Penal y/o cualquier artículo relativo a la delincuencia organizada en territorio nacional; dicha sentencia deberá ser emitida por autoridad competente; o bien si el nombre del Contratante, Asegurado o Beneficiario, sus actividades, bienes cubiertos por la Póliza o su nacionalidad es publicada en alguna lista oficial relativa a los delitos vinculados con lo establecido en los artículos antes citados, sea de carácter nacional o extranjera proveniente de un gobierno con el cual el Gobierno Mexicano tenga celebrado alguno de los tratados internacionales en la materia antes mencionada, ello en términos de la fracción X disposición trigésima novena, fracción VII disposición cuadragésima cuarta o disposición septuagésima séptima del acuerdo por el que se emiten las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, aplicables a instituciones y sociedades mutualistas de seguros.**

Las obligaciones del contrato serán restauradas una vez que la Compañía tenga conocimiento de que el nombre del Contratante, Asegurado o Beneficiario, sus actividades, bienes cubiertos por la Póliza o su nacionalidad dejen de encontrarse en las listas antes mencionadas.

A solicitud de la Autoridad correspondiente, la Compañía consignará a ésta, cualquier cantidad que, derivada de este Contrato de Seguro, pudiera quedar a favor del Contratante, Asegurado o Beneficiario, con la finalidad de que dicha autoridad determine el destino de los recursos.

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-juridico>

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 05 de Junio de 2015, con el número CNSF-S0010-0298-2015/CONDUSEF-002157-03, RESP-S0010-0032-2017 con fecha 03 de Marzo de 2017, RESP-S0010-0006-2018 con fecha 24 de Julio de 2018, RESP-S0010-0012-2021 con fecha 03 de marzo de 2021.

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, al teléfono 55 5723 7999, extensión 2031, 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@segurosura.com.mx](mailto:unat.clientes@segurosura.com.mx), ó visite nuestra página [www.segurosura.com.mx](http://www.segurosura.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.gob.mx/condusef](http://www.gob.mx/condusef) ó al correo electrónico: [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx), teléfonos: en la Ciudad de México 55 5340 0999 y 800 999 80 80.

## **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 períodos 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, al teléfono 55 5723 7999, extensión 2031, 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.gob.mx/condusef](http://www.gob.mx/condusef); correo electrónico: [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx). Teléfonos: en la Ciudad de México 55 5340 0999 y 800 999 80 80.
- 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.

Centro de atención telefónica:  
55 5723 7999

Para reporte de siniestros:  
800 911 7692



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

Seguros SURA, S.A. de C.V.  
Blvd. Adolfo López Mateos, 2448, Col Altavista, Alcaldía Álvaro Obregón,  
C.P. 01060, Ciudad de México.