



## CONDICIONES GENERALES

SEGURO DE VIDA INDIVIDUAL Y/O  
FAMILIAR DE GASTOS FUNERARIOS

## **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@segurossura.com.mx](mailto:oc.protecdatos@segurossura.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 periodo 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.

## **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**
- **Agrícola**

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.**

**ÍNDICE****Página ÍNDICE****Página**

|                                     |          |                                    |    |
|-------------------------------------|----------|------------------------------------|----|
| <b>Definiciones</b>                 | <b>8</b> | Competencia                        | 20 |
| <b>Cláusulas Generales</b>          | <b>8</b> | Prescripción                       | 20 |
| Objeto del Seguro                   | 8        | Indemnización por Mora             | 20 |
| Contrato                            | 9        | Entrega de Documentación           |    |
| Modalidades de Contratación         | 9        | Contractual                        | 23 |
| Vigencia del Contrato               | 9        | Comisiones o Compensaciones        | 24 |
| Carencia de Restricciones           | 9        | Legislación Señalada y Aplicable a |    |
| Edad                                | 10       | Este Contrato de Seguro            | 24 |
| Suicidio                            | 10       | Uso de medios electrónicos         | 24 |
| Prima                               | 10       |                                    |    |
| Período al Descubierta              | 11       |                                    |    |
| Rehabilitación                      | 11       |                                    |    |
| Beneficiarios                       | 12       |                                    |    |
| Servicio Directo en Agencias        |          |                                    |    |
| Funerarias                          | 14       |                                    |    |
| Aviso de Siniestro                  | 14       |                                    |    |
| Documentos que se Deben Entregar a  |          |                                    |    |
| la Compañía                         | 15       |                                    |    |
| Pago de Indemnizaciones             | 15       |                                    |    |
| Continuación de la Cobertura        | 16       |                                    |    |
| Terminación Anticipada del          |          |                                    |    |
| Contrato                            | 16       |                                    |    |
| Inclusión de Asegurados a la Póliza |          |                                    |    |
| Contratada en Modalidad Familiar    | 16       |                                    |    |
| Renovación                          | 17       |                                    |    |
| Participación de Utilidades         | 17       |                                    |    |
| Comunicaciones y Notificaciones     | 17       |                                    |    |
| Agravación del Riesgo               | 18       |                                    |    |
| Identificación de los Asegurados    | 19       |                                    |    |
| Moneda                              | 19       |                                    |    |

**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 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.

## **DEFINICIONES**

Los términos que se indican a continuación tendrán el siguiente significado para todos los efectos de esta Póliza, pudiendo ser en femenino o masculino, plural o singular y si se trata de verbo, en cualquier conjugación.

### **ASEGURADO**

Es toda aquella persona física que se encuentra amparada por la presente Póliza.

### **CONTRATANTE**

Es aquella persona física que ha solicitado la celebración del contrato para sí y/o para terceras personas, quién además se compromete y es responsable ante la COMPAÑÍA de realizar el pago de las primas.

Dependientes Económicos Serán considerados como dependientes económicos del ASEGURADO, las siguientes personas:

1. El cónyuge, concubinario o concubina del ASEGURADO.
2. Los hijos dependientes del ASEGURADO, dentro de los treinta (30) días de nacidos y menores de veinticinco (25) años de edad.

### **Suma Asegurada**

Cantidad que ofrece el plan como límite máximo de responsabilidad que pagará la COMPAÑÍA por cada ASEGURADO, a consecuencia de cualquier reclamo cubierto por la Póliza.

## **CLÁUSULAS GENERALES**

### **1. OBJETO DEL SEGURO**

La COMPAÑÍA se obliga a pagar los gastos funerarios a quien acredite haberlos efectuado, hasta la Suma Asegurada contratada, si el(los) ASEGURADO( s) descrito(s) como tal(es) en la carátula de la póliza, fallece(n) 8 dentro de la vigencia de ésta.

## **2. CONTRATO**

La presente Póliza, los endosos y las cláusulas adicionales que se agreguen, constituyen prueba del contrato de seguro celebrado entre el CONTRATANTE y la COMPAÑÍA; bajo el mismo quedarán amparados los ASEGURADOS que se establecen en la carátula de la póliza.

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 (30) 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 de acuerdo a lo establecido en el Artículo 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro. Este derecho se hace extensivo al CONTRATANTE.

Las modificaciones a este contrato únicamente se harán por escrito, previo acuerdo entre la COMPAÑÍA y el CONTRATANTE, mediante las cláusulas y endosos previamente registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. En consecuencia, ni los agentes, ni cualquier otra persona, tiene la facultad para hacer concesiones o modificaciones.

## **3. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN**

La Póliza podrá ser contratada en cualquiera de las siguientes modalidades, a elección del CONTRATANTE, debiendo especificarse la modalidad contratada en la carátula de la Póliza.

- a) Individual. Bajo esta modalidad únicamente quedará cubierto el Asegurado Titular.
- b) Familiar. En esta modalidad quedarán cubiertos tanto el Asegurado Titular, así como sus Dependientes Económicos, en los términos indicados en el presente contrato.

## **4. VIGENCIA DEL CONTRATO**

Este Contrato estará en vigor durante un (1) año desde la fecha de inicio de vigencia indicada en la carátula de la Póliza.

## **5. CARENCIA DE RESTRICCIONES**

La presente Póliza no estará sujeta a restricción alguna, ya sea en atención a la residencia, a la ocupación, a los viajes y en general, al género de vida de los ASEGURADOS.

## 6. EDAD

La edad mínima de aceptación será de quince (15) años; en caso de renovación del contrato, la edad máxima de renovación será de ochenta (80) años. Tratándose de los hijos Dependientes Económicos, las edades de aceptación serán dentro de los treinta (30) días de nacidos y menores de veinticinco (25) años de edad.

Para efectos de esta Póliza se considerará como edad, la edad alcanzada por el ASEGURADO, la cual será el número de años cumplidos en la fecha de contratación de la Póliza y las subsecuentes renovaciones. Los ASEGURADOS cuya edad, a la fecha de la renovación, esté fuera de los límites establecidos dejarán de estar cubiertos a partir de la siguiente renovación de la Póliza.

Cuando se compruebe que hubo inexactitud en la indicación de la edad del ASEGURADO, la COMPAÑÍA no podrá rescindir el contrato, a no ser que la edad real al tiempo de su celebración, esté fuera de los límites de admisión fijados por la COMPAÑÍA, pero en este caso se devolverá al ASEGURADO la parte no devengada de la prima en la fecha de su rescisión.

Si la edad del ASEGURADO estuviere comprendida dentro de los límites de admisión fijados por la COMPAÑÍA, se aplicarán las siguientes reglas:

- a. Cuando a consecuencia de la indicación inexacta de la edad, se pague una prima menor de la que correspondería por la edad real, la obligación de la COMPAÑÍA se reducirá en la proporción que exista entre la prima estipulada y la prima de tarifa para la edad real en la fecha de celebración del Contrato.
- b. Si la COMPAÑÍA hubiere satisfecho ya el importe del seguro al descubrirse la inexactitud de la indicación sobre la edad del ASEGURADO, tendrá derecho a repetir lo que hubiere pagado de más conforme al cálculo del inciso anterior, incluyendo los intereses respectivos.
- c. Si a consecuencia de la inexacta indicación de la edad, se estuviere pagando una prima más elevada que la correspondiente a edad real, la COMPAÑÍA estará obligada a reembolsar la diferencia entre la prima existente y la que habría sido necesaria para la edad real del ASEGURADO en el momento de la celebración del contrato. Las primas ulteriores deberán reducirse de acuerdo con esta edad.
- d. Si con posterioridad a la muerte del ASEGURADO se descubriera que fue incorrecta la edad manifestada en la solicitud, y ésta se encuentra dentro

de los límites de admisión autorizados, la COMPAÑÍA estará obligada a pagar la Suma Asegurada que las primas cubiertas hubieren podido pagar de acuerdo con la edad real.

Para los cálculos mencionados en esta Cláusula se aplicarán las tarifas que hayan estado en vigor al tiempo de la celebración del contrato (Artículo 161 de la Ley).

Si en el momento de celebrar el contrato de seguro, o con posterioridad, el ASEGURADO presenta a la COMPAÑÍA pruebas fehacientes de su edad, la COMPAÑÍA lo anotará en la Póliza o le extenderá otro comprobante y no podrá exigir nuevas pruebas cuando haya de pagar el siniestro por fallecimiento del ASEGURADO.

Si después de ocurrido un siniestro, se descubre que hubo falsedad en la declaración relativa a la edad del ASEGURADO y ésta se encuentra dentro de los límites de edad admitidos, la COMPAÑÍA pagará la cantidad que resulte de multiplicar la Suma Asegurada por el cociente obtenido de dividir las primas relativas a la edad inexacta y real del ASEGURADO en el último aniversario de la Póliza.

## **7. SUICIDIO**

En el caso de suicidio del ASEGURADO, ocurrido dentro de los primeros dos (2) años de vigencia del contrato, contado a partir de la fecha de emisión o última rehabilitación, la obligación de la COMPAÑÍA se limitará a cubrir el importe de la reserva matemática de la Póliza.

## **8. PRIMA**

El Contratante podrá optar por pagar la prima en una sola exhibición, la cual vencerá al momento de celebración del contrato, o mediante pagos fraccionados.

Si el Contratante opta por el pago fraccionado, las exhibiciones deberán ser por periodos de tiempo de igual duración, no inferiores a un mes, y vencerán al inicio de cada periodo pactado, aplicándose la tasa de financiamiento que corresponda.

Las primas convenidas deberán ser pagadas en las oficinas de la Compañía o en las Instituciones Bancarias señaladas por ésta, contra entrega del recibo correspondiente.

En caso de que el Contratante opte por realizar el pago de la prima a través

de tarjeta de crédito, tarjeta de débito, transferencia electrónica, depósito bancario o pago domiciliado, el Estado de Cuenta, recibo, folio o número de confirmación de la transacción que emita la Institución Financiera, en dónde aparezca dicho cargo, hará prueba plena del pago, hasta en tanto la Compañía entregue el comprobante de pago correspondiente.

En caso de que el cargo no se realice con tal frecuencia, el Contratante, éste se encuentra obligado a realizar directamente el pago de la prima o parcialidad correspondiente en las oficinas de la Compañía, o abonando en la cuenta que le indique esta última, el comprobante o ficha de pago acreditará el cumplimiento. **Si el Contratante omite dicha obligación, el seguro cesará sus efectos una vez transcurrido el periodo de gracia señalado en el párrafo siguiente.**

El Contratante gozará de un periodo de gracia para el pago de la prima, si ésta o la fracción que corresponda no es pagada dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de su vencimiento, **los efectos del contrato cesarán automáticamente a las doce (12) horas del último día de ese plazo.**

Queda convenido entre las partes que cualquier Prima vencida y no pagada será deducida de cualquier indemnización a cargo de la Compañía.

La comprobación del pago de la prima, de acuerdo a lo estipulado en esta cláusula, servirá como elemento probatorio de la celebración del contrato de seguro.

## **9. PERÍODO AL DESCUBIERTO**

Es aquel lapso en el cual la Póliza no está pagada. Inicia al día siguiente del último día del periodo de gracia y termina cuando se recibe el pago completo de la prima o fracción pactada dentro de los treinta (30) días siguientes al último día de periodo de gracia. No procederá el pago de indemnizaciones por fallecimiento de alguno de los ASEGURADOS durante este periodo.

## **10. REHABILITACIÓN**

En caso que la Póliza hubiere cesado en sus efectos por falta de pago de prima, el CONTRATANTE podrá solicitar la reinstalación dentro de los treinta (30) días siguientes al último día del periodo de gracia, conforme a las siguientes condiciones:

- a) En caso de rehabilitación se respetará la antigüedad de los ASEGURADOS.
- b) Para llevar a cabo la rehabilitación de esta Póliza es necesario que

el CONTRATANTE cubra la prima en descubierto, desde la fecha de vencimiento del período de seguro.

- c) En caso de que no se consigne la hora en el comprobante de pago, se entenderá rehabilitado el seguro, desde las 12:00 horas de la fecha de pago.
- d) Esta Póliza no podrá ser rehabilitada más de dos (2) ocasiones dentro de un mismo período de seguro.

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.

## **11. BENEFICIARIOS**

La COMPAÑÍA pagará los gastos funerarios a quien acredite haberlos efectuado, hasta la Suma Asegurada contratada.

El ASEGURADO tiene derecho a designar o cambiar libremente a los beneficiarios designados, notificándolo por escrito a la COMPAÑÍA. En caso de que la notificación no sea recibida oportunamente, la COMPAÑÍA pagará el importe del seguro al último beneficiario de que haya tenido conocimiento sin responsabilidad alguna para ella. Esto en el supuesto de que exista remanente de la suma asegurada una vez pagados los gastos funerarios a la persona que acreditó haberlos efectuado.

El ASEGURADO podrá renunciar al derecho de revocar la designación del beneficiario, siempre que la notificación se haga por escrito al beneficiario y a la COMPAÑÍA y que conste en la presente Póliza, como lo previene el Artículo 165 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

Si habiendo varios beneficiarios falleciere alguno, la parte correspondiente se distribuirá en partes iguales entre los supervivientes, salvo indicación en contrario por parte del ASEGURADO. Cuando no haya beneficiarios designados, el importe del seguro se pagará a la sucesión del ASEGURADO; la misma regla se observará salvo estipulación en contrario, en caso de que el beneficiario y el ASEGURADO mueran simultáneamente, o cuando el beneficiario designado muera antes que el ASEGURADO.

Los beneficiarios tendrán acción directa para cobrar de la COMPAÑÍA la Suma Asegurada que corresponda, conforme a las reglas establecidas por la COMPAÑÍA para tal efecto.

**ADVERTENCIA. En caso de que se desee nombrar beneficiarios a menores de edad, NO SE DEBE señalar a un mayor de edad como representante de los menores para efecto de que en su representación, cobre la indemnización.**

## **12. SERVICIO DIRECTO EN AGENCIAS FUNERARIAS**

Este servicio podrá otorgarse, en caso de fallecimiento del Asegurado, a consecuencia de un accidente, desde el inicio de vigencia del seguro y por una enfermedad a partir del segundo año de vigencia. La Compañía se obliga a cubrir los servicios funerarios, hasta por un costo equivalente al de la suma asegurada contratada, directamente en aquellas Funerarias cuyos servicios se hayan utilizado y que cuenten con convenio de pago directo con la Compañía, mismas que podrán verificarse en los teléfonos que aparecen en la carátula de la póliza y de existir algún remanente, éste será pagado a los beneficiarios designados, excepto tratándose del fallecimiento de menores de 12 años, en cuyo caso, la obligación de la Compañía se limitará únicamente al pago de los gastos funerarios realizado.

En caso de que no se haya dado el pago directo a la agencia funeraria, por cualquier motivo, tendrá que reclamarse el pago de acuerdo a lo estipulado en las cláusulas 13. Aviso de Siniestro y 14. Documentos que se deben entregar a la Compañía.

## **13. AVISO DE SINIESTRO**

Al ocurrir un evento que pueda ser motivo de indemnización, deberá ser notificado a la Compañía dentro de los cinco (5) días siguientes a que el Asegurado o Beneficiario, en su caso, hubieren tenido conocimiento de su realización. El retraso para dar aviso no traerá como consecuencia lo establecido en el artículo 67 de la Ley sobre el Contrato de Seguro si se prueba que tal retraso se debió a causa de fuerza mayor o caso fortuito y que se proporcionó tan pronto como cesó uno u otro.

El reclamante deberá presentar a la Compañía, además de las formas de declaración del siniestro que ésta le proporcione, todas las pruebas relacionadas con el siniestro. La Compañía tendrá derecho, siempre que lo juzgue conveniente y a su costa, a comprobar cualquier hecho o situación de la cual se derive para ella una obligación. La obstaculización por parte del Contratante, Asegurado o Beneficiario para que se lleve a cabo dicha comprobación, liberará a la Compañía de cualquier obligación.

## **14. DOCUMENTOS QUE SE DEBEN ENTREGAR A LA COMPAÑÍA**

Las pruebas que el reclamante deberá presentar para la reclamación del siniestro son las siguientes:

1. Carta reclamación realizada por el Reclamante
2. Copia de la identificación oficial Reclamante y/o Beneficiario que contengan foto y firma (IFE, Pasaporte, o Cédula Profesional).
3. Acta de defunción del Asegurado (original o copia certificada).
4. Original de las facturas originadas con motivo de los Gastos Funerarios amparados por este contrato.

La Compañía se reserva el derecho a solicitar algún documento adicional o información sobre los hechos relacionados con el siniestro, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

En caso de no cumplirse estos requisitos la Compañía quedará liberada de cualquier obligación derivada de la correspondiente reclamación.

Una vez que se cuenta con la información antes mencionada, es necesario hacerla llegar al domicilio de la Compañía.

## **15. PAGO DE INDEMNIZACIONES**

De quedar comprobado el derecho a la indemnización, conforme a este contrato, el pago de la misma se hará dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que la COMPAÑÍA reciba los documentos e informaciones que le permitan conocer el fundamento de la reclamación.

En caso de existir algún remanente entre la Suma Asegurada y los gastos incurridos por los servicios funerarios, el mismo se pagará a los beneficiarios designados por el ASEGURADO. Si el beneficio fue contratado en modalidad familiar, en caso de fallecimiento de alguno de los Dependientes Económicos (cónyuge e hijos), el pago de la indemnización se realizará al propio ASEGURADO.

Tratándose del fallecimiento de menores de doce (12) años, la obligación de la COMPAÑÍA se limitará únicamente al pago de los gastos funerarios efectuados, hasta por un máximo de \$50,000.00 (Cincuenta mil pesos 00/100 M.N.).

## **16. CONTINUACIÓN DE LA COBERTURA**

En caso de ocurrir el fallecimiento del ASEGURADO, la cobertura continuará en vigor para los Dependientes Económicos, hasta la fecha de término de vigencia de la Póliza, sin que exista la posibilidad de renovarse para el siguiente periodo.

## 17. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO

Si el CONTRATANTE desea dar por terminado anticipadamente este contrato, lo podrá hacer:

- a) Por escrito, entregado directamente en el domicilio de la **COMPAÑÍA** la solicitud de terminación anticipada, en dónde se le recibirá el documento y a terminación surtirá efectos en la fecha en que se reciba dicho documento o en la fecha indicada en la solicitud de terminación, la que sea posterior.
- b) Por teléfono, para lo cual el **CONTRATANTE** deberá comunicarse al número telefónico 55 5723 7999 opción 4, en dónde se le solicitará información personal y de la póliza a fin de que la **COMPAÑÍA** se cerciøre de que se trata del **CONTRATANTE**, al finalizar se le otorgará un número de folio, el cual le servirá para comprobar la solicitud de terminación, la cual surtirá efectos al momento en que se otorgue el folio correspondiente.

La Compañía devolverá la prima neta pagada no devengada, descontando previamente el costo de los derechos de póliza estipulados en la carátula de la misma, así como las comisiones y/o gastos de adquisición de la misma, siempre y cuando no se tengan siniestros en curso de pago. La Compañía realizará dicha devolución al Contratante dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la solicitud de terminación, de acuerdo a la forma que lo indique el Contratante, ya sea mediante cheque o transferencia bancaria.

Cancelación automática. Esta póliza se cancelará automáticamente en la fecha de aniversario de la póliza inmediato posterior a la fecha en que el Asegurado o el dependiente asegurado cumpla la edad señalada en la cláusula 6. EDAD.

## 18. INCLUSIÓN DE ASEGURADOS A LA PÓLIZA CONTRATADA EN MODALIDAD FAMILIAR

La COMPAÑÍA, incluirá a las personas que cumplan con los requisitos establecidos en la definición de Dependientes Económicos, los cuales podrán gozar de la cobertura de este seguro, mediante la solicitud del ASEGURADO y/o CONTRATANTE.

Los hijos del ASEGURADO nacidos durante la vigencia de la Póliza, serán dados de alta dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha del nacimiento.

Asimismo, si el ASEGURADO contrae matrimonio dentro de la vigencia de esta Póliza, el cónyuge quedará cubierto desde la fecha del matrimonio civil, siempre y cuando la COMPAÑÍA reciba el aviso por escrito del CONTRATANTE

dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de dicho matrimonio, debiendo acompañar a dicho aviso el acta de matrimonio respectiva, con la obligación de pagar la prima correspondiente de acuerdo a la edad del Dependiente Económico.

Cuando la COMPAÑÍA realice la inclusión de nuevos Dependientes Económicos, éstos quedarán cubiertos hasta el término de la vigencia de la Póliza sin más pago de prima, debiendo pagar únicamente los gastos de la expedición del endoso correspondiente.

## **19. RENOVACIÓN**

Este contrato se considerará renovado, por períodos de un (1) año si dentro de los últimos treinta (30) días de vigencia de cada período, alguna de las partes no da aviso a la otra, por escrito, que es su voluntad no renovarlo. El pago de la prima acreditado con el recibo extendido en las formas usuales de la COMPAÑÍA, se tendrá como prueba suficiente de tal renovación.

La renovación siempre otorgará por lo menos el derecho de antigüedad para los efectos siguientes:

- a) La renovación se realizará sin requisitos de asegurabilidad;
- b) Los periodos de espera no podrán ser modificados en perjuicio del Asegurado, y
- c) Las edades límite no podrán ser modificadas en perjuicio del Asegurado.

## **20. PARTICIPACIÓN DE UTILIDADES**

El presente seguro no otorga participación de utilidades por siniestralidad favorable.

## **21. COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES**

Cualquier comunicación, declaración o notificación relacionada con el presente Contrato deberá hacerse a la Compañía por escrito precisamente en su domicilio social, indicado en la carátula de la Póliza.

En todos los casos en que la dirección de las oficinas de la Compañía llegare a ser diferente de la que conste en la Póliza expedida, ésta deberá comunicar al Contratante y/o Asegurado Titular la nueva dirección en la República Mexicana para todas las informaciones y avisos que deban enviarse a la Compañía y para cualquier otro efecto legal.

Los requerimientos y comunicaciones que la Compañía deba hacer al Contratante, Asegurado, beneficiarios o a sus causahabientes, tendrán validez si se hacen en la última dirección que conozca la Compañía.

## **22. 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 o 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.

### **23. IDENTIFICACIÓN DE LOS ASEGURADOS**

Por medio de la presente Póliza, y con relación a las Disposiciones a que se refiere el Art. 492 de la ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, el CONTRATANTE y ASEGURADO reconocen que tienen y mantendrán vigentes y disponibles para la COMPAÑÍA expedientes que contengan los siguientes datos de identificación:

- a) a) Identificación personal que deberá ser en todo caso un documento original oficial emitido por autoridad competente, vigente a la fecha de su presentación, en donde aparezca fotografía, domicilio y firma del portador;
- b) Comprobante de domicilio;
- c) De contarse con ella, Constancia de la Clave Única de Registro de Población (CURP), expedida por la Secretaría de Gobernación;
- d) De contar con ella, Cédula de Identificación Fiscal (RFC).
- e) Personas de nacionalidad diversa a la mexicana, el documento mediante el cual se acredite su legal estancia en el país.

### **24. MONEDA**

Se conviene que todos los pagos relativos a este contrato, por parte del CONTRATANTE o de la COMPAÑÍA, deberán efectuarse en moneda nacional, conforme a la Ley Monetaria vigente en la fecha en que se haga el pago.

### **25. COMPETENCIA**

En caso de controversia, el reclamante podrá hacer valer sus derechos ante la Unidad Especializada de Atención 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, en términos de los Artículos 50 Bis y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

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 dichas alcaldías. En todo caso, queda a elección del reclamante acudir ante las referidas instancias o directamente ante el citado juez.

## **26. PRESCRIPCIÓN**

Tratándose de las acciones que deriven de este Contrato prescribirán en cinco (5) años, contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen en los términos del Artículo 81 de la Ley, 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 el nombramiento de peritos o por la iniciación del procedimiento conciliatorio establecido en el Artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Asimismo, la prescripción se suspenderá por la presentación de la reclamación ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de la COMPAÑÍA.

## **27. INDEMNIZACIÓN POR MORA.**

En caso de que la Compañía, no obstante haber recibido los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que le haya sido presentada, no cumpla con la obligación de pagar la indemnización o capital en los términos del artículo 71 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, pagará al Asegurado o Beneficiario una indemnización por mora de conformidad con lo establecido en el artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas. Dicho interés se computará a partir del día siguiente a aquél en que venza el plazo de treinta días señalado en el artículo 71 antes citado.

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.

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;

II. 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;

III. 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;

IV. 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.

## **28. ENTREGA DE DOCUMENTACION CONTRACTUAL**

La Compañía está obligada a entregar al Contratante y/o Asegurado 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 Contratante 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 Contratante y/o Asegurado, en cuyo caso deberá proporcionar a la Compañía la dirección del correo electrónico al que debe enviar la documentación respectiva.

Para tal efecto el Contratante y/o Asegurado elegirán la forma en que desean les sea entregada la documentación contractual referida.

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 Contratante y/o 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, o al 01800 7237900 para el resto de la República; para que a elección del Contratante y/o Asegurado, la Compañía le haga llegar la documentación

donde consten los derechos y obligaciones del Seguro, a través de correo certificado o correo electrónico.

## **29. COMISIONES O 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 (10) días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

## **30. LEGISLACIÓN SEÑALADA Y APLICABLE A ESTE CONTRATO DE SEGURO**

Los artículos citados en las presentes condiciones generales, así como las leyes que rigen este contrato de seguro, pueden ser consultados en los siguientes sitios en internet:

### **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 5723 7999, opción 4 o al número telefónico que se encuentre vigente, a fin de que opte por un medio alterno 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.

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)

## MARCO LEGAL

Las leyes y artículos citados en este contrato, podrán ser consultados en:

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

FINANCEROS

<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 registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 28 de febrero de 2018, con el número CNSF-S0010-0132-2018/CONDUSEF-003159-03, RESP-S0010-0006-2018 con fecha 24 de Julio de 2018. RESP-S0010-0011-2021 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@segurossura.com.mx](mailto:unat.clientes@segurossura.com.mx), ó visite nuestra página [www.segurossura.com.mx](http://www.segurossura.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 53400999, Resto de la República Mexicana 800 999 8080.

## **DERECHOS DE LOS CONTRATANTES, ASEGURADOS O BENEFICIARIOS.**

### **VIDA**

Con el propósito de darle una perspectiva general de los derechos que como contratante, asegurado o beneficiario de un seguro de vida 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 o 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:

- 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Conocer a través de la Condusef, si 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).

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 que 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) ubicada en nuestro domicilio 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. O bien, acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), en cualquiera de sus alcaldías estatales.

- 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.