

Guía de trámites Cobranza

Seguros Sura





- Aplicación Pagos
- Rehabilitación de póliza
- Prórroga de póliza
- Devoluciones
- Cobro en línea y/o Domiciliación



Cobranza – Aplicación Pagos

| | |
|---|--|
| ¿A quién solicitarlo? | Enviar correo a través de: atencion.cobranza@segurossura.com.mx |
| ¿Qué información debo incluir en la solicitud? | <ul style="list-style-type: none">• Oficina-Ramo-Póliza• Comprobante de pago legible |
| ¿En cuanto tiempo recibo respuesta? | Máximo 72 horas hábiles (dependiendo la forma de pago, P.E. Cheque salvo buen cobro) |

Toma en cuenta:

En caso de ser pago fuera de periodo de gracia se deberá incluir la documentación mencionada en el apartado de Rehabilitaciones



Cobranza – Rehabilitación de póliza

¿A quién solicitarlo?

Enviar correo a través de:

atencion.cobranza@segurossura.com.mx

¿Qué información debo incluir en la solicitud?

- Carta no siniestro (Fecha de expedición no mayor a 5 días naturales)
 - La leyenda “No existe siniestro a reclamar o reportado por el periodo descubierto”
 - Si es expedida por Agente, Promotor o personal autorizado, indicar su compromiso de sacar en paz y a salvo a SURA en caso de falsa y/o inexacta declaración de no siniestro.
 - Cuando el Cliente es persona moral deberá identificarse como Apoderado Legal y/o funcionario facultado de la empresa.
 - Oficina-Ramo-Póliza
- Identificación oficial vigente y legible
- Comprobante de pago legible

¿En cuanto tiempo recibo respuesta?

Máximo 72 horas hábiles

Toma en cuenta:

El trámite puede ser solicitado por:

- Cliente, Agente, Promotor, o personal autorizado previamente por los mismos.**
- Los tiempos de respuesta pueden ser impactado por temas de autorización según el nivel de Facultamiento, documentación incompleta, etc.**
- La póliza No debe de exceder de 2 rehabilitaciones.**



Cobranza – Prórroga de póliza

| | |
|---|---|
| ¿A quién solicitarlo? | Enviar correo a través de: atencion.cobranza@segurossura.com.mx |
| ¿Qué información debo incluir en la solicitud? | <ul style="list-style-type: none">• Carta de parte del contratante indicando la fecha compromiso de pago<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Oficina-Ramo-Póliza<input type="checkbox"/> Definir claramente la fecha a prorrogar• Identificación oficial del contratante. |
| ¿En cuanto tiempo recibo respuesta? | Máximo 72 horas hábiles |

Toma en cuenta::

- El trámite solo puede ser solicitado por Cliente o Contratante.***
- Los tiempos de respuesta pueden ser impactado por temas de autorización según el nivel de Facultamiento, documentación incompleta, etc.***



Cobranza – Devoluciones

¿A quién solicitarlo?

Enviar correo a través de:

atencion.cobranza@segurosura.com.mx

¿Qué información debo incluir en la solicitud?

- Texto libre del Agente, contratante de la póliza solicitando la devolución.
- Indicar Oficina, Ramo y Póliza
- Copia Estado de cuenta bancario legible del pagador
- Tener en cuenta el artículo 492° de la Ley de instituciones de seguros y fianzas Aplica a las devoluciones; en caso de no estar actualizada la información del cliente será necesario presentar:
 - Identificación oficial vigente y legible del firmante
 - Comprobante de domicilio no mayor a tres meses de su expedición.
 - En caso de Persona Moral
 - ✓ Registro Federal de Contribuyentes
 - ✓ Acta Constitutiva completa inscrita en el Registro Público de Comercio

¿En cuanto tiempo recibo respuesta?

Máximo 7 días hábiles

Toma en cuenta:

Las devoluciones se realizarán mediante transferencia electrónica.

El estado de Cuenta debe contener:

- ✓ el nombre del banco emisor,
- ✓ nombre del titular de la cuenta bancaria,
- ✓ y CLABE interbancaria de 18 dígitos con fecha de expedición no mayor a 3 meses de la fecha de la solicitud.



Cobranza – Cobro en línea y/o Domiciliación



| | |
|---|---|
| ¿A quién solicitarlo? | A través de nuestro Call Center Teléfono 55 5723 7946 |
| ¿Qué información debo incluir en la solicitud? | <ul style="list-style-type: none">• Oficina-Ramo-Póliza• Datos Bancarios:<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Nombre del Cuentahabiente<input type="checkbox"/> Número de Tarjeta de crédito y Vigencia<input type="checkbox"/> Número de Tarjeta de débito y Vigencia<input type="checkbox"/> Cuenta CLABE |
| ¿En cuanto tiempo recibo respuesta? | Cobro mismo día para Tarjeta de Crédito o de Débito. 48 horas hábiles para cuentas CLABE. |

Toma en cuenta:

El trámite puede ser solicitado por Titular de la cuenta Bancaria y el recibo a pago debe encontrarse en periodo de gracia.

