DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONTRATANTES, ASEGURADOS O BENEFICIARIOS

DAÑOS

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.

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

- Solicitar al intermediario o la persona moral encargado de la venta del seguro con la que se esté llevando a cabo la contratación del seguro, la identificación que lo acredite para llevar a cabo dicha intermediación o venta.
- Solicitar por escrito información referente al importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario por la venta del seguro. Dicha información se le enviará por escrito o a través de medios electrónicos en un plazo no mayor a diez días hábiles posteriores a la solicitud.
- Recibir toda la información que le permita conocer cuáles son las condiciones generales del contrato de seguro, incluyendo el alcance real de la cobertura contratada, la forma de conservarla, así como las formas de terminación del seguro.

Conforme a la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, le compartimos información que como contratante, asegurado o beneficiario, debe conocer en caso de ocurrir un siniestro.

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

En las condiciones generales de este contrato de seguro se indica el procedimiento a seguir en caso de siniestro, pero en cualquier circunstancia, es importante que reporte el siniestro en los números telefónicos provistos para el efecto y en su caso, que acuda a cualquiera de nuestras oficinas para conocer la información, que de acuerdo con la naturaleza del siniestro resulta necesario para Seguros SURA; el aviso expedito permite a Seguros SURA tomar las decisiones correctas y oportunas, además de facilitarle a usted agilizar el trámite y recibir instrucciones de parte de Seguros SURA sobre cualquier acción o medida a tomar.

La entrega de información veraz es un factor clave para la eficacia de la cobertura por lo que es importante que se cerciore de entender lo ocurrido o incluso que solicite explicación sobre las circunstancias o hechos que se le preguntan. La proveeduría de información falsa suele afectar los derechos derivados del seguro.

Tiene derecho a que le indemnicen en términos del seguro contratado, dentro de los treinta días siguientes a que se haya entregado la última información solicitada por Seguros SURA para el entendimiento de las circunstancias e implicaciones del siniestro. En caso de que Seguros SURA no cumpla con lo anterior, usted tendrá derecho a cobrar una indemnización por mora, la cual se calcula en los términos previstos por la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Cualquier indemnización que Seguros SURA pague con motivo de un siniestro, reducirá en igual cantidad la suma asegurada, pero en función del seguro ésta puede ser reinstalada previa aceptación de Seguros SURA y a solicitud del asegurado, quien deberá pagar la prima correspondiente.

Para cualquier consulta, reclamación o aclaración contacte a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios, la cual se encuentra en Av. Insurgentes Sur 2475, pisos 22 y 23, col. Barrio Loreto, alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01090, Ciudad de México; con un horario de atención de lunes a jueves de 8:30 a 17:30 horas y viernes de 8:30 a 14:30 horas.
Teléfono: 55 5723 7912.
Correo electrónico: unat.clientes@segurossura.com.mx
Página web: www.segurossura.com.mx

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

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

Finalmente le informamos que Seguros SURA cuenta con políticas corporativas que establecen las medidas necesarias para auxiliar en su condición a la población con capacidades diferentes, tales como facilidades en la atención y el servicio, accesos especiales y adecuados en sus instalaciones, prioridad en la atención de los siniestros, así como un trato respetuoso y digno.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 29 de julio de 2024, con el número PPAQ-S0010-0042-2023/CONDUSEF-005358-06.

SE-DA-036/0523

DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONTRATANTES, ASEGURADOS O BENEFICIARIOS
ACCIDENTES Y ENFERMEDADES

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

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

- Solicitar al intermediario o la persona moral encargado de la venta del seguro con la que se esté llevando a cabo la contratación del seguro, la identificación que lo acredite para llevar a cabo dicha intermediación o venta.
- Solicitar por escrito información referente al importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario por la venta del seguro. Dicha información se le enviará por escrito o a través de medios electrónicos en un plazo no mayor a diez días hábiles posteriores a la solicitud.
- Recibir toda la información que le permita conocer cuáles son las condiciones generales del contrato de seguro, incluyendo el alcance real de la cobertura contratada, la forma de conservarla, así como las formas de terminación del seguro.
- Si usted ha sido sometido a un examen médico, Seguros SURA no podrá aplicar ninguna cláusula de preexistencia relacionada con la enfermedad o padecimiento relativo al tipo de examen que se le hubiera aplicado.

Conforme a la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, le compartimos información que como contratante, asegurado o beneficiario, debe conocer en caso de ocurrir un siniestro.

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

En las condiciones generales de este contrato de seguro se indica el procedimiento a seguir en caso de siniestro, pero en cualquier circunstancia, es importante que reporte el siniestro en los números telefónicos provistos para el efecto y en su caso, que acuda a cualquiera de nuestras oficinas para conocer la información, que de acuerdo con la naturaleza del siniestro resulta necesario para Seguros SURA; el aviso expedito permite a Seguros SURA tomar las decisiones correctas y oportunas, además de facilitarle a usted agilizar el trámite y recibir instrucciones de parte de Seguros SURA sobre cualquier acción o medida a tomar.

La entrega de información veraz es un factor clave para la eficacia de la cobertura por lo que es importante que se cerciore de entender lo ocurrido o incluso que solicite explicación sobre las circunstancias o hechos que se le preguntan. La proveeduría de información falsa suele afectar los derechos derivados del seguro.

Tiene derecho a que le indemnicen en términos del seguro contratado, dentro de los treinta días siguientes a que se haya entregado la última información solicitada por Seguros SURA para el entendimiento de las circunstancias e implicaciones del siniestro. En caso de que Seguros SURA no cumpla con lo anterior, usted tendrá derecho a cobrar una indemnización por mora, la cual se calcula en los términos previstos por la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Para cualquier consulta, reclamación o aclaración contacte a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios, la cual se encuentra en Av. Insurgentes Sur 2475, pisos 22 y 23, col. Barrio Loreto, alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01090, Ciudad de México; con un horario de atención de lunes a jueves de 8:30 a 17:30 horas y viernes de 8:30 a 14:30 horas.
Teléfono: 55 5723 7912.
Correo electrónico: unat.clientes@segurossura.com.mx
Página web: www.segurossura.com.mx

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

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

Finalmente le informamos que Seguros SURA cuenta con políticas corporativas que establecen las medidas necesarias para auxiliar en su condición a la población con capacidades diferentes, tales como facilidades en la atención y el servicio, accesos especiales y adecuados en sus instalaciones, prioridad en la atención de los siniestros, así como un trato respetuoso y digno.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 29 de julio de 2024, con el número PPAQ-S0010-0042-2023/CONDUSEF-005358-06.