

SEGUROS



Seguro de Compra Protegida

# 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 videgrabaciones, 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:

- 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.
- 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.segurosura.com.mx](http://www.segurosura.com.mx).
- 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.segurosura.com.mx](http://www.segurosura.com.mx).

También hacemos de su conocimiento que sus datos podrán ser Transferidos a:

- 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.
- Para dar cumplimiento a nuestras obligaciones tributarias, así como para atender notificaciones, oficios o requerimientos oficiales de autoridades judiciales mexicanas y extranjeras.
- Al Instituto Mexicano del Seguro Social, con la finalidad de dar cumplimiento a obligaciones contenidas en la legislación de seguridad social.
- 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.protecciondatos@segurosura.com.mx](mailto:oc.protecciondatos@segurosura.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 facilitarle 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.segurosura.com.mx](http://www.segurosura.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**
- **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 **01 800 00 83 693**.

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

Atentamente  
**Seguros SURA**

## CONDUSEF-002381-02

### **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>Página</b>
<b>Coberturas</b>	7
1.- Robo	7
2.- Daño total accidental	7
Cláusula1. Definiciones	7
Cláusula2. Vigencia del seguro	8
Cláusula3. Exclusiones	8
<b>Generalidades</b>	10
Cláusula4. Valor Máximo a indemnizar	10
Cláusula5. Ambito territorial	10
Cláusula 6. Bienes excluidos que se aseguran sólo cuando estén expresamente señalados en la carátula de la póliza y/o certificado.	10
Cláusula 7. Agravación del riesgo	11
Cláusula 8. Suma asegurada y límite de responsabilidad	11
Cláusula 9. Otros seguros	11
Cláusula10. Primas	12
Cláusula 11. Obligaciones del asegurado y del contratante en caso de siniestro	12
Cláusula 12. Actuaciones de la compañía en caso de siniestro	13
Cláusula 13. Indemnización o reposición	14
Cláusula 14. Reinstalación de suma asegurada	14
Cláusula 15. Subrogación	15
Cláusula 16. Comunicaciones y notificaciones	15
Cláusula 17. Terminación anticipada del contrato	15
Cláusula 18. Competencia	16
Cláusula 19. Prescripción	16
Cláusula 20. Peritaje	17
Cláusula 21. Indemnización por mora	17
Cláusula 22. Artículo 25 de la Ley sobre el Contrato de Seguro	20
Cláusula 23. Uso de medios electrónicos	21

**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.

Sin texto

## OBJETO

En consideración a las declaraciones formuladas por el contratante en la propuesta y con sujeción a las condiciones generales y particulares del presente documento, Seguros SURA indemnizará al asegurado, hasta por el monto de la suma asegurada, por las pérdidas que sufiere como consecuencia del acaecimiento de alguno de los riesgos amparados por las coberturas que se señalan a continuación.

## COBERTURAS

### 1. Robo

Mediante esta cobertura se cubren al asegurado las pérdidas que se le causen con motivo del robo con violencia, física o moral, de los bienes duraderos comprados con cualquier medio de pago, ocurrido durante la vigencia de la póliza.

### 2. Daño Total Accidental

Se cubre el daño total accidental que sufran los bienes duraderos comprados con cualquier medio de pago, ocurrido durante la vigencia de la póliza. Estas coberturas podrán ser contratadas por el asegurado en forma conjunta o sólo una de ellas, de lo cual se deberá dejar constancia en la carátula de la póliza y/o certificado.

## CLÁUSULA 1: DEFINICIONES

Para los efectos de esta póliza, los términos que se indican a continuación tendrán el siguiente significado:

- 1. Asegurado:** Es la persona física o moral que se encuentra cubierta al amparo de este contrato de seguro, misma que al momento de ocurrir un siniestro que amerite indemnización, según lo establecido en esta póliza, tiene derecho al pago correspondiente.
- 2. Bienes Duraderos:** son todos aquellos bienes adquiridos para uso personal y que no son consumibles, tales como: los electrodomésticos, artículos electrónicos en general, muebles, etc.
- 3. Bienes Consumibles:** aquellos bienes que se agotan en la primera ocasión que son usadas y que no permiten un uso reiterado o constante.
- 4. Contratante:** Es la persona física o moral que ha celebrado el contrato de seguro con Seguros SURA.

5. **Daño Total Accidental:** es el daño que sufre el bien asegurado, por un acto involuntario e inesperado que afecta su funcionamiento y cuyo costo de reparación supera el 50% del valor de reposición del bien.
6. **Deducible:** Es la participación económica a cargo del Asegurado en caso de la realización del siniestro. Esta obligación se pagará en un porcentaje de la suma asegurada, el cual será deducido de la indemnización que corresponda.
7. **Valor de Reposición:** la cantidad que exigirá la adquisición de un bien nuevo, de la misma clase y capacidad.
8. **Valor Real:** aquel que se obtiene deduciendo del valor de reposición en el momento del siniestro, la depreciación calculada en función de la vida útil del bien.

## **CLÁUSULA 2: VIGENCIA DEL SEGURO**

El presente seguro tendrá cobertura desde el momento de la adquisición del bien duradero, durante su traslado y hasta el número de días indicado en la carátula de la póliza y/o certificado o en las condiciones particulares de la misma. En caso de pólizas anuales, la cobertura aplicará por bien duradero adquirido, hasta por los días indicados en las condiciones particulares o fin de vigencia de la póliza y/o certificado.

## **CLÁUSULA 3: EXCLUSIONES**

**Seguros SURA no pagará daños o pérdidas que consistan en:**

1. **Robo sin violencia, desaparición o extravío de los bienes, fraude y abuso de confianza;**
2. **Daños parciales, tales como: ralladura, rajadura, oxidación, abolladura y/o aquellos daños que no afecten el funcionamiento del bien asegurado;**
3. **Cualquier vehículo, incluyendo automóviles, barcos y aviones, y cualquier equipo y/o partes necesarias para su operación o mantenimiento;**
4. **Daños parciales o totales a los Bienes Duraderos, que sea ocasionado durante la instalación de los mismos por un tercero;**
5. **Efectivo, cheque(s) de viajero, boletos de cualquier tipo, lingotes, monedas raras o estampillas, plantas, animales, Bienes Consumibles o perecederos y servicios;**



- 6. Arte, antigüedades, armas de fuego y artículos coleccionables;**
- 7. Bienes que el asegurado ha arrendado;**
- 8. Bienes usados, reconstruidos o reutilizados al tiempo de la compra;**
- 9. Gastos de manejo y embalaje o instalación, y costos relacionados con el ensamblaje;**
- 10. Bienes comprados para reventa;**
- 11. Pérdidas causadas por alimañas, insectos, termitas, moho, podredumbre húmeda o seca, bacteria u óxido;**
- 12. Pérdidas debido a fallas mecánicas, eléctricas, de software, o fallas de datos, interrupción de electricidad y fallas de sistema satelital;**
- 13. Bienes dañados por desgaste por uso o defecto inherente del producto o uso normal.**
- 14. Daños a los Bienes que el asegurado hubiera ocasionado al alterarlos, incluyendo cortes, picaduras, abollones, o cualquier modificación al diseño original.**
- 15. Daños y/o deterioro por los cuales sea responsable el fabricante o proveedor, sea legal o contractualmente, o aquéllos que estén cubiertos por la garantía de los bienes;**
- 16. Daños o pérdidas causados por fallas o defectos ya existentes en el momento del inicio de la vigencia del seguro y de las cuales tuvo o debería tener conocimiento el Asegurado, incluyendo de fabricación;**
- 17. Bienes dejados sin vigilancia en lugares de acceso público o daños o pérdidas ocasionados por abandono.**
- 18. Pérdidas debido a eventos nucleares, biológicos o químicos.**

19. La pérdida ocasionada por cualquiera forma de robo, cuando existe una situación de guerra civil o entre países; estado de guerra, antes o después de su declaración; sublevación; huelga; motín; alboroto popular; conmoción civil; insurrección; revolución o rebelión; ni cuando ocurran temblores o terremotos o erupciones volcánicas, huracanes o cualquier otro fenómeno meteorológico. Sin embargo, Seguros SURA responderá cuando estos estados o sus efectos no influyan o propicien directa o indirectamente el robo con violencia.
20. Las pérdidas de bienes adquiridos sin fines domésticos.

#### **GENERALIDADES.**

##### **CLÁUSULA 4: VALOR MÁXIMO A INDEMNIZAR**

Seguros SURA responderá por cada bien asegurado hasta su valor real al momento del siniestro teniendo como límite la suma asegurada contratada.

##### **CLÁUSULA 5: ÁMBITO TERRITORIAL**

El ámbito territorial de la póliza queda limitado exclusivamente a los Estados Unidos Mexicanos..

##### **CLÁUSULA 6: BIENES EXCLUIDOS QUE SE ASEGURAN SÓLO CUANDO ESTÉN EXPRESAMENTE SEÑALADOS EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA Y/O CERTIFICADO.**

Los siguientes bienes podrán ser asegurados, previa solicitud por escrito por parte del asegurado, y consentimiento de la aseguradora; la aceptación generará un cobro de prima adicional:

- a) Joyas, gemas, relojes, piedras preciosas y artículos hechos de o que contienen oro u otros metales preciosos y /o piedras preciosas;
- b) Los artefactos permanentes del hogar, incluyendo pero sin estar limitado a ellos, alfombras, pisos y /o baldosas, aires acondicionados o calentadores.
- c) Los bienes que naturalmente se encuentren destinados al exterior de un inmueble, tales como: maceteros, muebles de terraza, carpas y otros.
- d) Bienes robados en tránsito; excepto el tránsito entre la tienda y la casa del asegurado.

### **CLÁUSULA 7: AGRAVACIÓN DEL RIESGO.**

Cualquier alteración que con posterioridad a la presentación de la propuesta a Seguros SURA agrave de manera esencial la extensión o naturaleza de los riesgos, deberá ser comunicada por el asegurado a Seguros SURA, dentro de las 24 horas siguientes al momento en que las conozca. Si el asegurado omitiere el aviso o si él provoca una agravación esencial del riesgo, cesarán de pleno derecho las obligaciones de Seguros SURA en lo sucesivo.

### **CLÁUSULA 8: SUMA ASEGURADA Y LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.**

La suma asegurada que figura en esta póliza no constituye valoración de los bienes asegurados y sólo representa el límite de responsabilidad que asume Seguros SURA en esta póliza.

La indemnización a que se obliga Seguros SURA, se realizará sobre la base del valor real que tengan los bienes asegurados al tiempo del siniestro, aun cuando Seguros SURA se haya constituido responsable de una suma que lo exceda.

Si se convienen deducibles, éstos serán expresados como porcentajes de la suma asegurada, los cuales serán deducidos de la indemnización que corresponda. Se entenderá por suma asegurada, el límite de responsabilidad fijado para los bienes asegurados que se encuentren en una misma ubicación. Se entiende por ubicación, un mismo lugar delimitado por paredes y muros.

### **CLÁUSULA 9: OTROS SEGUROS**

Si el asegurado o quien represente sus intereses, contratan otros seguros que cubran por los mismos riesgos a los Bienes Duraderos, tendrá la obligación de comunicarlo inmediatamente a Seguros SURA, mediante aviso por escrito, indicando el nombre de las aseguradoras y las sumas aseguradas contratadas.

Si el asegurado omitiere intencionalmente dicho aviso o si contrata diversos seguros para obtener un provecho ilícito, Seguros SURA quedará liberada de sus obligaciones.

## **CLÁUSULA 10: PRIMAS**

La prima a cargo del asegurado vence en el momento de la celebración del contrato. Si el asegurado ha optado por el pago fraccionado de la prima, las exhibiciones deberán ser por períodos de igual duración, con vencimiento al inicio de cada período pactado y se aplicará la tasa de financiamiento que corresponda.

El asegurado o contratante gozará de un período de gracia de 30 días naturales para liquidar el total de la prima o de cada una de las fracciones pactadas en el contrato.

En caso de siniestro durante dicho período y no se hubiere pagado la prima correspondiente, Seguros SURA reducirá de la indemnización resultante, el total de la prima pendiente de pago o las fracciones de ésta no liquidadas, hasta completar la totalidad de la prima correspondiente al período de seguro contratado.

A las 12:00 horas del último día del período de gracia, cesarán automáticamente los efectos del contrato, si el asegurado no ha efectuado el pago de la prima o fracción pactada.

La prima convenida debe ser pagada en las oficinas de Seguros SURA, contra entrega del recibo correspondiente y deberá cubrirse en efectivo o mediante cualquier otro medio de pago que las partes hayan acordado por escrito.

En caso de haberse pactado el pago de la prima mediante cargo a una tarjeta o cuenta bancaria, el estado de cuenta respectivo en el que se refleje dicho cargo, hará prueba del pago de la prima.

## **CLÁUSULA 11: OBLIGACIONES DEL ASEGURADO Y DEL CONTRATANTE EN CASO DE SINIESTRO.**

En caso de siniestro el asegurado se obliga a:

### **1. Precauciones**

Ejecutar todos los actos que tiendan a evitar o disminuir el daño.

Si no hay peligro en la demora, pedirá instrucciones a Seguros SURA, debiendo atenerse a las que ella le indique. Los gastos hechos por el asegurado, que no sean manifiestamente improcedentes, se cubrirán por Seguros SURA, y si ésta da instrucciones, anticipará dichos gastos.

Si el asegurado no cumple con las obligaciones que le impone el párrafo anterior, Seguros SURA, tendrá derecho a limitar o reducir la indemnización, hasta el valor a que hubiese ascendido si el asegurado hubiere cumplido con dichas obligaciones.

## **2. Aviso de siniestro**

Al ocurrir algún siniestro que pudiera dar lugar a la indemnización conforme a este seguro, el asegurado tendrá la obligación de comunicarlo por escrito a Seguros SURA tan pronto tenga conocimiento del hecho y en un plazo máximo de 5 (cinco) días, salvo en casos fortuitos o de fuerza mayor, debiendo darlo tan pronto cese uno u otro.

La falta oportuna de este aviso, podrá originar que la indemnización sea reducida a la cantidad que originalmente hubiere importado el siniestro, si Seguros SURA hubiera tenido aviso oportuno sobre el mismo.

## **3. Aviso a las autoridades**

Presentar formal querrela o denuncia ante las autoridades competentes, cuando se trate de robo u otro acto delictuoso que pueda ser motivo de reclamación al amparo de esta póliza y cooperar con Seguros SURA para conseguir la recuperación del bien asegurado o del importe del daño sufrido.

## **4. Entrega de información y documentación**

El asegurado o el contratante tendrán la obligación de entregar a Seguros SURA, todos los documentos, datos e informes que se encuentren en su poder, requeridos para determinar el monto de la indemnización.

## **CLÁUSULA 12: ACTUACIONES DE LA COMPAÑÍA EN CASO DE SINIESTRO.**

### **1) Facultades**

En caso de robo en que se pierdan, deterioren o destruyan los objetos asegurados, Seguros SURA, en tanto no se haya fijado en forma definitiva el importe de la indemnización que pudiera corresponder, podrá ejecutar los actos y realizar las gestiones que a continuación se indican:

- a) Ingresar en los edificios o locales en que ocurrió el siniestro, para determinar su causa y extensión y tomar posesión material de ellos.
- b) Hacer examinar, clasificar, ordenar o trasladar a otros sitios los referidos bienes asegurados o parte de ellos, pudiendo para estos efectos, tomar posesión material o exigir la entrega de los mismos, previa elaboración de inventario suscrito por el asegurado a satisfacción de Seguros SURA.

## **2) Salvamentos.**

En caso de que Seguros SURA pague el bien asegurado, ésta tendrá derecho a disponer de cualquier salvamento o recuperación en la proporción que le corresponda.

En virtud de que la parte que soporta el asegurado es por concepto de deducible, el importe de la recuperación se aplicará, en primer término, a cubrir la parte que eroga Seguros SURA y el remanente, si lo hubiere, corresponderá al asegurado.

Para este efecto, Seguros SURA se obliga a notificar por escrito al asegurado cualquier recuperación.

## **3) Pérdida del derecho a ser indemnizado**

Las obligaciones de Seguros SURA 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 Seguros SURA solicite sobre hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.

## **CLÁUSULA 13: INDEMNIZACIÓN O REPOSICIÓN.**

Terminada la valuación y reconocida su responsabilidad y sin perjuicio de lo señalado en el artículo 71 de la Ley sobre el Contrato del Seguro, Seguros SURA podrá optar por indemnizar en efectivo al asegurado con el importe de la valuación de los daños sufridos en la fecha del siniestro, o reponer a satisfacción del asegurado, el bien dañado por otro de características similares al del asegurado.

## **CLÁUSULA 14: REINSTALACIÓN DE SUMA ASEGURADA.**

Ocurrido un siniestro, cada indemnización pagada por Seguros SURA reduce en el mismo monto la cantidad asegurada o el límite de responsabilidad pactado por Seguros SURA.

El monto o límite asegurado podrá ser reinstalado una sola vez durante la vigencia de la póliza mediante el pago de la prima que se convenga.

### **CLÁUSULA 15: SUBROGACIÓN.**

En los términos de la Ley sobre el Contrato de Seguro, Seguros SURA se subrogará, hasta por la cantidad pagada, en los derechos del asegurado, así como en sus correspondientes acciones, contra los autores o responsables del siniestro. Si Seguros SURA lo solicita, a costa de ésta, el asegurado hará constar la subrogación en escritura pública. Si por hechos u omisiones del asegurado se impide la subrogación, Seguros SURA quedará liberada de sus obligaciones.

Si el daño fuere indemnizado sólo en parte, el asegurado y Seguros SURA concurrirán a hacer valer sus derechos en la proporción correspondiente.

El derecho a la subrogación no procederá en el caso de que el asegurado tenga relación conyugal o de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado o civil, con la persona que haya causado el daño, o bien si es civilmente responsable de la misma.

### **CLÁUSULA 16: COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES**

Cualquier declaración o comunicación relacionada con el presente contrato, deberá enviarse a Seguros SURA por escrito, precisamente a su domicilio, el cual está indicado en la carátula de esta póliza y/o certificado.

En todos los casos en que el domicilio de las oficinas de Seguros SURA fuera diferente del que consta en la carátula de esta póliza y/o certificado, Seguros SURA deberá comunicarlo al Asegurado para todas las informaciones y avisos que deban enviarse a Seguros SURA y para cualquier otro efecto legal.

Los requerimientos y comunicaciones que Seguros SURA deba hacer al Asegurado o a sus causahabientes, tendrán validez si se hacen en el último domicilio que conozca Seguros SURA.

### **CLÁUSULA 17: 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 Seguros SURA por la intermediación de este seguro.

Cuando Seguros SURA 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, Seguros SURA 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 Seguros SURA por la intermediación de este seguro, a más tardar al hacer dicha notificación, sin cuyo requisito se tendrá por no hecha.

#### **CLÁUSULA 18: COMPETENCIA**

En caso de controversia, el reclamante podrá hacer valer sus derechos ante la Unidad Especializada de Consultas y Reclamaciones de Seguros SURA 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 dichas alcaldías. En todo caso, queda a elección del reclamante acudir ante las referidas instancias o directamente ante el citado juez.

#### **CLÁUSULA 19: 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 en los casos de excepción previstos en el artículo 82 de la misma ley.

La prescripción se interrumpirá, no sólo por las causas ordinarias, sino también por aquéllas 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 Seguros SURA, 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 20: PERITAJE.**

En caso de desacuerdo entre el asegurado y Seguros SURA acerca del monto de cualquier pérdida o daño, la cuestión será sometida a dictamen de un perito nombrado de común acuerdo por escrito por ambas partes; pero si no se pusieren de acuerdo con el nombramiento de un solo perito, se designarán dos, uno por cada parte; lo cual se hará en el plazo de 10 días a partir de la fecha en que una de ellas hubiera sido requerida por la otra por escrito para que lo hiciera. Antes de empezar sus labores, los dos peritos nombrarán un perito tercero para el caso de discordia.

Si una de las partes se negare a nombrar su perito o simplemente no lo hiciera cuando sea requerido por la otra parte, o si los peritos no se pusieran de acuerdo en el nombramiento del tercero, será la Autoridad Judicial la que, a petición de cualquiera de las partes, hará el nombramiento del perito, del tercero en discordia o de ambos si así fuera necesario.

El fallecimiento de una de las partes cuando fuera persona física o su disolución si fuera una persona moral, ocurridos mientras se esté realizando el peritaje, no anulará ni afectará los poderes o atribuciones del perito, o de los peritos o del tercero, según el caso, o si alguno de los peritos de las partes o el tercero falleciere antes del dictamen, será designado otro por quien corresponda (las partes, los peritos o la Autoridad Judicial), para que lo sustituya.

Los gastos y honorarios que se originen con motivo del peritaje, serán a cargo de Seguros SURA y del Asegurado por partes iguales, pero cada parte cubrirá los honorarios de su propio perito.

## **CLÁUSULA 21. 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 cuenta 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.

## **CLÁUSULA 22. ARTÍCULO 25 DE LA LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO**

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. Este derecho se hace extensivo al contratante.

## **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 57237999, 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 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.

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-jurídico>

#### 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 12 de noviembre de 2013 con el número CNSF-S0010-0538-2013/CONDUSEF-002381-02, RESP-S0010-0473-2015 con fecha 21 de Mayo de 2015, RESP-S0010-0032-2017 con fecha 03 de Marzo de 2017, RESP-S0010-0006-2018 con fecha 24 de Julio de 2018.

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, a los teléfonos 57237999, lada sin costo 01-800-723-7900, 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.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx) 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 01 800 999 8080.

## **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 periodos 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, a los teléfonos 57237999, lada sin costo 01-800-723-7900, 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.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx); correo electrónico: [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx). Teléfonos: en la Ciudad de México (55) 53400999, resto de la República Mexicana 01 800 999 8080.
- 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.

# SEGUROS SURA cuenta con una oferta integral en seguros para cada una de sus necesidades

Empresa

Auto

Transporte

Construcción

Hogar

PyME

Responsabilidad Civil

Vida

Accidentes Personales

Gastos Funerarios

Programa Escolar

Agrícola

Si tiene dudas acerca de su póliza o requiere información de nuestros productos, por favor llámenos:

**01 800 00 83 693**

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

**01 800 911 7692**

Para reporte de siniestros