



**SEGURO DE ACCIDENTES  
PERSONALES CON ASISTENCIA  
MÉDICA VIRTUAL**



CAMPO	Descripción del formato	Clausulado	Nota Técnica
1	Fecha a partir de la cual se utiliza	08/02/2023	02/03/2022
2	Tipo y número de la entidad	1411	1411
3	Tipo de documento	P	NT-P
4	Ramo al cual pertenece	31	31
5	Identificación interna de la profomar	F-14-11-0084-348	N-14-11-0084-049
6	Canal de comercialización	D00I	

En este documento encontrarás todas las coberturas, derechos y obligaciones que tienes como asegurado, y los compromisos que SURA adquirió contigo por haber contratado el **SEGURO DE ACCIDENTES PERSONALES**.



## **CONTENIDO**

### **Sección 1 – ¿Qué cubre este seguro?**

1. Muerte Accidental
2. Gastos Médicos de Curación
3. Bono por Hospitalización

### **Sección 2 - ¿Qué no cubre este seguro?**

### **Sección 3 – Asistencia médica tradicional**

1. Orientación Virtual con Médico General

### **Sección 4 – Otras condiciones**

1. Vigencia y Renovación
2. Valor Asegurado
3. Prima
4. Edad de Ingreso y de Permanencia
5. Grupo Familiar Asegurado
6. Compensación
7. Terminación
8. Procedimiento en caso de reclamación

### **Sección 5 – Glosario**

## SECCIÓN 1 – ¿Qué cubre este seguro?

### 1. MUERTE ACCIDENTAL

Si mueres como consecuencia de un accidente, SURA pagará a tus beneficiarios el valor asegurado.

Esta cobertura está condicionada a que la muerte se haya presentado dentro de los 180 días siguientes al accidente.

### 2. GASTOS MÉDICOS DE CURACIÓN

Si como consecuencia de un accidente, requieres alguno de los siguientes servicios médicos o gastos de curación, SURA te lo reembolsará, sin exceder el valor asegurado de esta cobertura a la fecha del accidente:

-  Honorarios de médicos y odontológicos.
-  Habitación y alimentación en clínica u hospital.
-  Medicamentos.
-  Líquidos endovenosos.
-  Cánulas.
-  Sondas.
-  Sangre.
-  Plasma y sus derivados.
-  Sala de cirugía.
-  Anestesia.

-  Material de osteosíntesis.
-  Prótesis.
-  Exámenes de laboratorio.
-  Rayos X, ecografías o resonancias magnéticas.
-  Vendajes de algodón o tela, vendas de yeso.
-  Cabestrillos.
-  Collares cervicales.
-  Férulas metálicas para dedos.
-  Tobilleras blandas, rodilleras o muñequeras blandas.
-  Servicios de enfermería, fisioterapia o ambulancia.
-  Alquiler de muletas, sillas de ruedas o caminadores.

Esta cobertura está condicionada a que los servicios médicos o gastos de curación, se hayan prestado dentro de los 180 días siguientes al accidente.



### 3. BONO POR HOSPITALIZACIÓN

Si como consecuencia de un accidente o una enfermedad te hospitalizan, SURA te pagará el valor asegurado de esta cobertura que aparece pactada en la carátula de tu póliza. Esta cobertura está sujeta a que:

- a) La hospitalización dure más de 24 horas.
- b) La hospitalización sea en una clínica u hospital (en caso de hospitalización en casa deberá estar indicado por el médico tratante y el uso de medicamentos intravenosos).
- c) Tienes derecho a un pago en cada vigencia de la póliza.

#### EXCLUSIONES:



VIH o SIDA.



Intoxicaciones, lumbalgias, espasmos musculares y hernias de cualquier clase.



Enfermedades psiquiátricas, psicológicas, trastornos de sueño, alcoholismo o drogadicción.



Infertilidad, impotencia, frigidez, esterilización o tratamientos anticonceptivos.



Enfermedades odontológicas o cirugías por defectos de refracción visual.



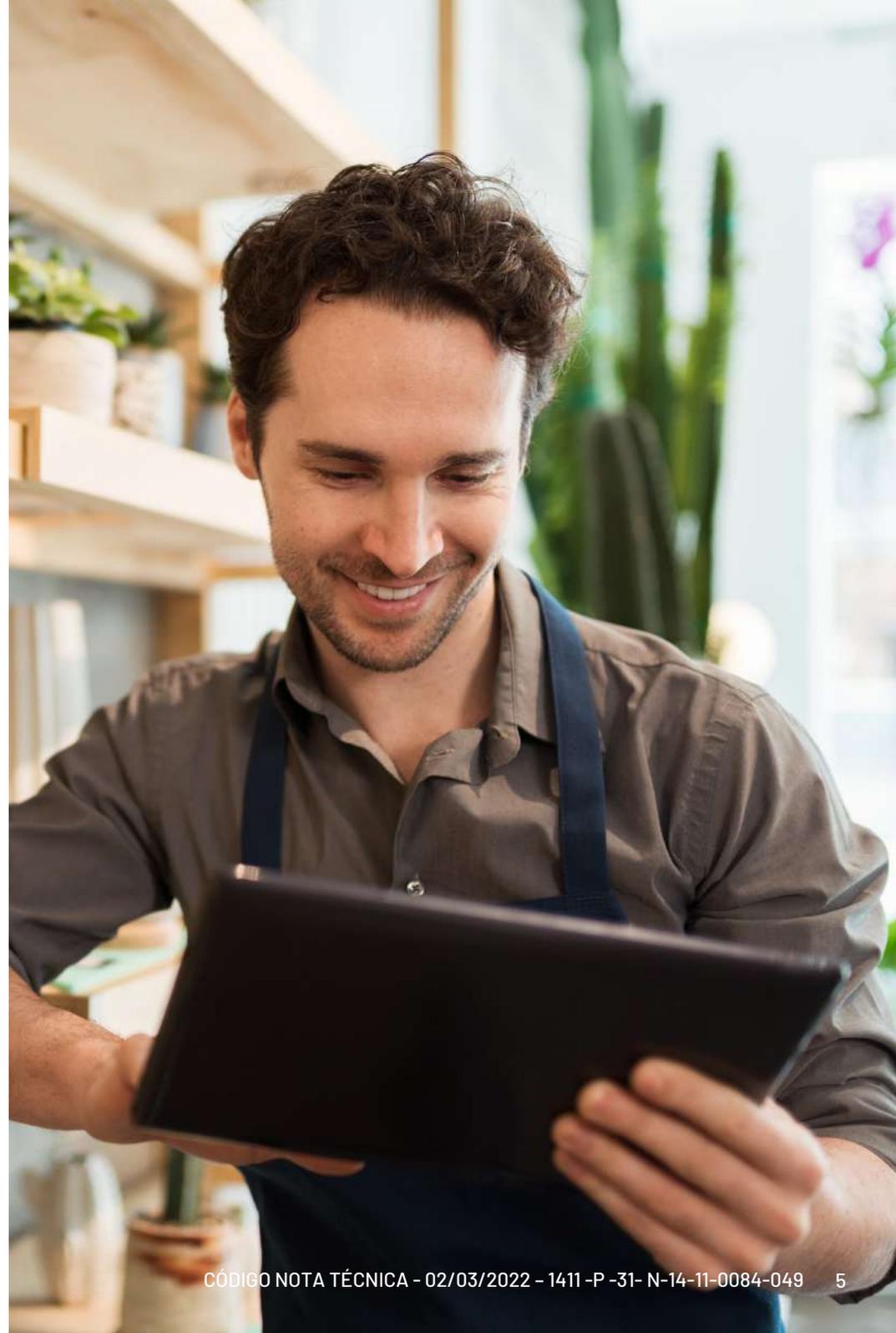
Cirugías estéticas o plásticas y sus complicaciones. Si la cirugía es funcional (no estética), tendrá cobertura.



Complicaciones del embarazo o relacionadas a estas y licencias de maternidad o paternidad.



Enfermedades congénitas o lesiones, y enfermedades originadas o adquiridas antes de la contratación de la cobertura, salvo que no las conocieras.



## SECCIÓN 2 – ¿Qué no cubre este seguro?

Estas exclusiones aplican para todas las coberturas

Es importante aclarar que SURA no pagará las indemnizaciones acordadas para cada cobertura cuando los eventos cubiertos sean consecuencia directa o indirecta de:

- 1. Suicidio o intento de suicidio** o cualquier lesión que te causes, estando o no en uso de tus facultades mentales.
- 2. Guerra, invasión, hostilidades u operaciones bélicas** con o sin declaración de guerra, guerra civil, revolución, rebelión, insurrección, poder militar o usurpación, ley marcial, motín o conmoción civil. Sin embargo, no están excluidos los eventos que sean consecuencia de actos terroristas convencionales.
- 3. Fisión o fusión nuclear, radioactividad o el uso de armas atómicas, biológicas o químicas.**
- 4. Competencias o entrenamientos, como profesional o aficionado, de actividades extremas o de alto riesgo tales como:** autocross, bungee jumping, boxeo, equitación, automovilismo, cometa, karting, motociclismo, cuatrimoto, puenting, paracaidismo, rafting, downhill, motocross, planeador, vuelo delta, motonáutica, parapentismos, entre otros.
- 5. Accidentes ocurridos antes de la contratación de la cobertura.**

## SECCIÓN 3 – ASISTENCIA MÉDICA VIRTUAL

### a) ORIENTACIÓN VIRTUAL CON MÉDICO GENERAL

Cuando requieras una orientación médica no presencial, SURA te pondrá en teleconferencia o videoconferencia (a tu elección) con un médico general, para orientarte en manejos primarios ante una emergencia en salud o un dolor latente, o en su defecto, solucionar dudas de tipo médico en cuanto a la ingesta de medicamentos, síntomas, revisión de exámenes básicos, prevención de enfermedades o información general.

El médico te podrá brindar consejos o recomendar medicamentos de uso común, con el fin de solventar el problema de forma temporal o definitiva, únicamente cuando lo crea conveniente, entendiendo que se aplica el término de la pertinencia médica como premisa fundamental. De igual forma, por evaluación del triage internacional, el médico podrá sugerirte que asistas de forma presencial a una institución prestadora de salud.

**El horario de atención para este servicio es 24 horas al día, 7 días a la semana, sin agendamiento previo y sin límite de servicios durante la vigencia de la póliza.**



## EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN VIRTUAL CON MÉDICO GENERAL:

SURA no prestará los servicios de asistencia cuando la solicitud médica sea causa directa o indirecta de:

- Cuando el servicio médico sea solicitado por una persona diferente al asegurado de la póliza.
- Diagnósticos o tratamientos para los cuales se requiera evaluación física del paciente.
- No se atienden urgencias odontológicas.



## SECCIÓN 4 – OTRAS CONDICIONES

### 1. VIGENCIA Y RENOVACIÓN

Este seguro tiene una vigencia anual que inicia a partir del momento del pago de la prima. La vigencia de este seguro será la establecida en la carátula y al finalizar se renovará por periodos iguales. Recuerda que en cualquier momento tú o SURA podrán señalar que tu seguro no se renueve y adicionalmente, en cualquier momento tienes la posibilidad de dar por terminado el seguro si no deseas continuar con la protección que este te brinda.

### 2. VALOR ASEGURADO

El valor asegurado es el señalado en la caratula de tu seguro para cada cobertura. Este valor asegurado se incrementará en un porcentaje igual al Índice de Precios del Consumidor (IPC), correspondiente a los últimos 12 meses conocidos. Este incremento no superará el 10% así el IPC sea mayor

### 3. PRIMA

La prima es el precio del seguro y deberás pagarla al momento acordado con SURA. El valor estará señalado en la carátula y podrá aumentar cada año, lo cual te será informado en la misma carátula o certificado individual.



De acuerdo con el **artículo 1068** el código de comercio, la mora en el pago de la prima producirá la terminación automática del contrato de seguros y dará derecho a sura para exigir el pago de la prima devengada y los gastos causados con ocasión de su expedición.

## 4. EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA

La edad mínima y máxima para ingresar a este seguro y la edad hasta la cual puedes permanecer asegurado, son las siguientes:

### Para asegurado principal, padres y cónyuge:

- Edad Mínima de Ingreso: 18 años
- Edad Máxima de Ingreso: 65 años
- Edad Máxima de Permanencia: 70 años

### Para hijos y hermanos del asegurado principal:

- Edad Mínima de Ingreso: 0 años
- Edad Máxima de Ingreso: 65 años
- Edad Máxima de Permanencia: 70 años

Cuando cumplas la edad máxima de permanencia continuarás asegurado hasta que termine la vigencia en curso del seguro.

## 5. GRUPO FAMILIAR ASEGURADO

El grupo familiar asegurado podrá estar compuesto hasta máximo cuatro (4) personas incluido el asegurado principal, de acuerdo con el plan escogido.

Los asegurados dependientes o adicionales serán los integrantes del grupo familiar designados por el asegurado principal en primer grado de consanguinidad, padre, madre, cónyuge, hijos y hermanos.

## 6. COMPENSACIÓN

Si debes dinero a SURA y a su vez SURA tiene saldos a tu favor pendientes de pago, la Compañía compensará dichos valores, de acuerdo con las reglas del Código Civil.

## 7. TERMINACIÓN

### Este seguro termina por las siguientes causas:

- a) Por no pago de las primas dentro de los noventa (90) días siguiente a la fecha de emisión o renovación del seguro.
- b) Al finalizar la vigencia en que cumplas la edad máxima de permanencia.
- c) Cuando SURA pague la cobertura de Muerte Accidental.
- d) Cuando lo solicites a SURA, por escrito o telefónicamente a la línea designada.
- e) Cuando Sura te informe por escrito, avisándote con mínimo 10 días hábiles, antes de la fecha de terminación.
- f) Por encontrarse por fuera del área de cobertura establecida para la prestación del servicio.
- g) Si el asegurado y/o asegurado beneficiario, individual o conjuntamente, produjeran reiterados requerimientos no justificados e hicieren mal uso del servicio.
- h) Cuando asegurado y/o asegurado beneficiario agredieren física o verbalmente a cualquiera de los funcionarios de SURA o en general, realizaren cualquier conducta que interfiera con la prestación normal del servicio.
- i) Cuando asegurado y/o asegurado beneficiario causen un perjuicio de cualquier tipo a SURA, dará derecho para dar por terminado el seguro o la desafiliación del asegurado o asegurado beneficiario, sin más trámite que la comunicación por escrito, en la cual se indique del motivo de la terminación del seguro.

Se entiende por reiterados requerimientos no justificados todas las solicitudes de servicios no convenidos en la presente póliza.

En los casos en que el contrato sea revocado por ti o por SURA, se te devolverá proporcionalmente el valor de la prima no devengada desde la fecha de revocación.

El que sigas pagando primas después de que el seguro termine por cualquiera de estas causas no lo reactiva automáticamente, y en estos casos la obligación SURA se limitará a devolverte el dinero entregado fuera del tiempo establecido

## 8. PROCEDIMIENTO EN CASO DE RECLAMACIÓN

En caso de un siniestro cubierto por este seguro, tú o tus beneficiarios deberán solicitar a SURA el pago de las indemnizaciones a las cuales tengas derecho, acreditando la ocurrencia y cuantía del siniestro.

El proceso de reclamación puede realizarse por medio de las siguientes opciones:

**Ingresar a [www.segurossura.com.co](http://www.segurossura.com.co) y haciendo clic en la opción de “ingresa a tu cuenta”. Si aún no estás registrado debes dar clic en “regístrate aquí” y seguir las instrucciones para recibir el usuario y la contraseña. Si estás registrado y no recuerdas tu contraseña, haz clic en “Recordar contraseña”.**

**Reporta el siniestro desde tu celular llamando al #888 o a la Línea de Atención al Cliente 01 800 051 8888 a nivel nacional o en Bogotá 601 437 8888, Cali 602 437 8888 y Medellín al 604 437 8888.**

## Documentos sugeridos en caso de reclamación:

DOCUMENTO	Muerte Accidental	Gastos de Curación	Bono por Hospitalización
Fotocopia del Registro Civil de defunción expedido en Colombia	X		
Fotocopia de la cédula del beneficiario	X		
Declaración juramentada, en caso de no existir beneficiarios designados	X		
Historia clínica completa, expedida por el médico tratante	X		
Certificado de necropsia	X		
Facturas generadas por servicios médicos para atención del accidente		X	
Epícrisis o resumen de la hospitalización de la clínica o institución tratante			X

Después de haber aperturado una reclamación podrás ingresar a la App de Seguros SURA, sección Vida, Reclamaciones de vida, para consultar su estado.

Ten en cuenta que, si una cobertura termina porque ocurrió un siniestro, SURA descontará de la indemnización la parte de la prima que tengas pendiente por pagar por el resto de la vigencia.

Tú o tus beneficiarios contarán con dos años para reclamarle a SURA el pago de una indemnización, contados a partir del momento en que conocen o deben tener conocimiento de la ocurrencia de uno de los eventos cubiertos.

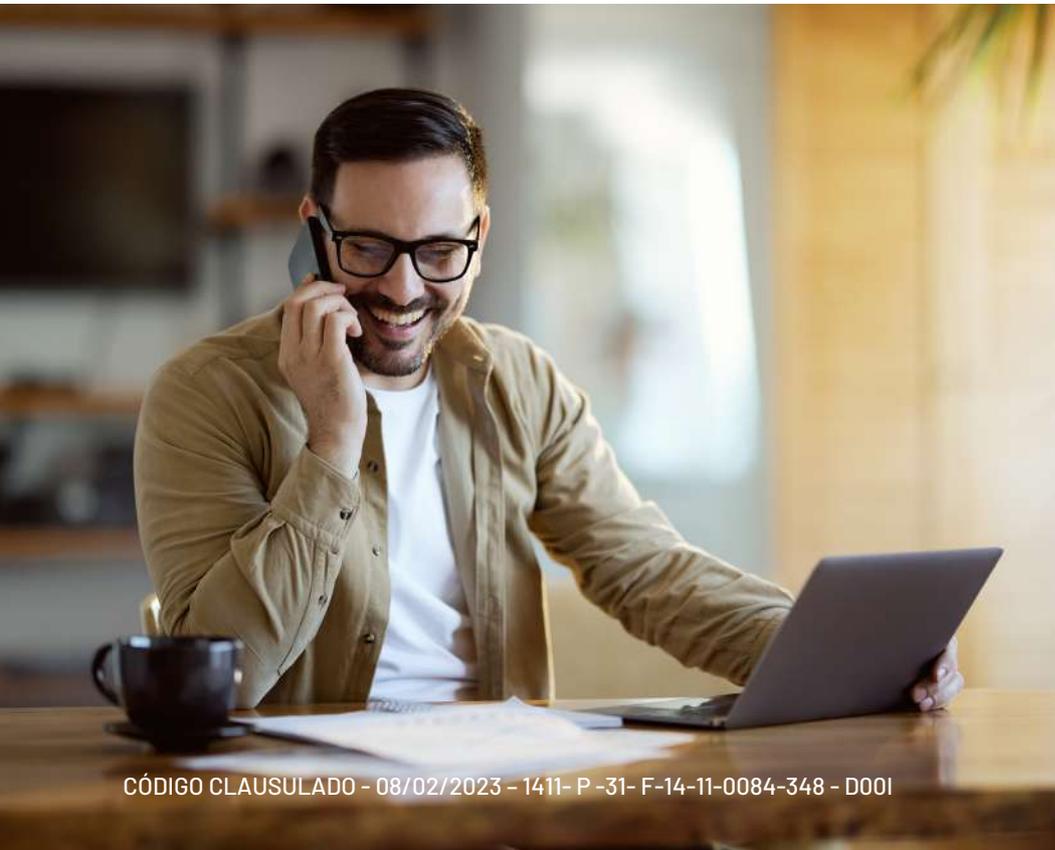
En cualquier caso, la reclamación no podrá presentarse después de pasados cinco años contados a partir del momento en que ocurrió el siniestro.

SURA pagará las indemnizaciones dentro del mes siguiente a la fecha en que se acredite la ocurrencia del siniestro.-

**Fraude:** Perderás la protección de este seguro si presentas la reclamación de manera fraudulenta, o usando declaraciones o documentos falsos.

La reticencia o inexactitud en la declaración del estado del riesgo, sobre hechos o circunstancias que, conocidos por Sura, lo hubieren retraído de celebrar el contrato, o inducido a estipular condiciones más onerosas, producirán la nulidad relativa del contrato.

Seguros SURA, asume exclusivamente la responsabilidad del cumplimiento de las obligaciones relacionadas con el presente contrato frente al consumidor financiero.



## SECCIÓN 5 – GLOSARIO

**Accidente:** se entiende por accidente el hecho violento, externo y fortuito causado en un evento que produzca en tu integridad física lesiones corporales evidenciadas por contusiones, heridas visibles, lesiones internas médicamente comprobadas o ahogamiento.

**Asegurado:** tú, la persona protegida por este seguro.

**Beneficiario:** la persona a la que le corresponde la indemnización.

**Carátula o certificado de seguro:** documento con el cual la aseguradora da fe de la existencia de un seguro y en el que se estipulan las condiciones particulares del contrato de seguro, tales como el nombre del asegurado, los riesgos que la compañía de seguros toma a su cargo, el valor asegurado, la prima que debe ser pagada y la vigencia del contrato.

**Deportes extremos:** los deportes extremos son todos aquellos deportes o actividades de ocio con algún componente deportivo, que por su real o aparente peligrosidad o por las condiciones difíciles o extremas en las que se practican se consideran bajo este término.

**Deportista aficionado:** deportistas aficionados todas aquellas personas que se dediquen a la práctica del deporte dentro del ámbito de un club, sin percibir alguna compensación económica derivada de su práctica deportiva.

**Deportista profesional:** son personas que tienen la acreditación para desempeñarse en algún deporte, la ley 181 del deporte colombiano define al deporte profesional como aquel que admite como competidores a personas naturales bajo remuneración, de conformidad con las normas de la respectiva federación internacional.

**Fecha de calificación de invalidez:** momento en el cual se finaliza un proceso de calificación de la pérdida de capacidad laboral, y se emite el concepto, dentro de otros, del porcentaje y la fecha en la cual se dio esta pérdida.

**Fecha de estructuración de invalidez:** definida como el momento en el cual se evidencia la pérdida de capacidad laboral. Para esta póliza, se considerará, la fecha del siniestro.

**Fecha de estructuración de invalidez:** definida como el momento en el cual se evidencia la pérdida de capacidad laboral. Para esta póliza, se considerará, la fecha del siniestro.

**Exclusión:** condición específica señalada en el contrato de seguro que no queda cubierta y por la cual la aseguradora no paga ninguna indemnización, suma asegurada o presta un servicio.

**Período de carencia:** período durante el cual está en vigor un contrato, aunque no se haya pagado la prima o hecho la renovación. Su duración generalmente es de un mes, pero puede variar por contrato.

**Preexistencia:** problema por el cual un individuo recibió atención médica durante un período anterior a la fecha de vigencia de la cobertura propuesta en una póliza de salud.

**Terrorismo:** es todo acto o amenaza de violencia para la vida humana, los bienes tangibles e intangibles o la infraestructura, que sea hecho por parte de cualquier persona o grupo de personas que o bien actúan en su propio nombre o por encargo o en conexión con cualquier organización o gobierno y que sea cometido por razones o fines políticos, religiosos, ideológicos y éticos incluyendo la intención de influenciar en el gobierno o crear temor y miedo en la opinión pública o parte de la misma o graves alteraciones del orden económico y social.

