

# Solución Mascotas Sura

*Gerencia Patrimoniales*  
2021







## SEGURO MASCOTAS SURA

En **SURA** sabemos que tu mascota es parte fundamental de tu vida, que llena cada momento de alegría y cariño sincero.

Por eso queremos acompañarlos, respaldarlos y facilitarles la vida, entregándoles el bienestar que tú y tu mascota se merecen.

# Contexto

Sura busca entregar **bienestar y competitividad sostenible** respondiendo a las tendencias del entorno.

Con el seguro de Mascotas le apuntamos al bienestar, teniendo en cuenta estas estas tendencias

## Vidas fluidas

Vivir la vida como cada uno quiera.  
Convivencia con mascotas

## Vidas fáciles

Pagos automáticos, atención de necesidades de las mascotas y protección del patrimonio.

## Empoderamiento

Asumir asuntos de sus mascotas de forma fácil y autónoma.

# Contexto

## Capacidad de Autonomía

Los siguientes son hitos importantes en la vida de las personas



### TENER UNA MASCOTA

**INCERTIDUMBRES**

- Que se enferme
- No tener tiempo para atenderla (pasearla, llevarla a la guardería, etc)
- Estabilidad económica para mantenerla

**MOVILIZADORES**

- Compañía
- Tener una responsabilidad



### MUERTE DE LA MASCOTA

**INCERTIDUMBRES**

- No saber si tener nuevamente mascotas por el temor de volver a vivirlo
- No saber como afrontar o sobrellevar el dolor
- Que las demás personas no entiendan lo que significa la pérdida de una mascota

**MOVILIZADORES**

- Brindar compañía y unión a mi familia por la pérdida
- Saber que puedo tener otra mascota
- El consuelo de que mi mascota ya no está sufriendo (Si la muerte fue por una enfermedad)

# ¿Por qué un seguro de mascotas?



Protegemos el patrimonio de nuestros clientes si este se ve afectado por algún evento relacionado con su mascota.



Atendemos las necesidades de sus mascotas, generándoles bienestar y así mismo a nuestros clientes.



Les damos herramientas para que puedan gestionar las necesidades relacionadas con su mascota, los empoderamos para que se hagan cargo

# ¿Por qué un seguro de mascotas?

## Censo de Hogares

DANE 2019

- 43.835.324**  
Personas en hogares particulares
- 14.243.223**  
Hogares
- 16.070.893**  
Unidades de vivienda
- 329.093**  
Personas en LEA



**2017**

36.5% de los hogares tienen mascotas según **Fenalco y Raddar Consultora**

3.5 millones de hogares con mascotas según **Kantar World Panel**

**2018**

60% de los hogares tienen mascotas según **La Republica**

5 millones de mascotas en el país según observatorio de desarrollo económico

**2019**

62% de los 14.2 millones de hogares tienen mascotas según **Grupo Bios** en entrevista para Dinero

\*LEA: Lugar especial de Alojamiento

# Nuestro condicionado





**SEGURO MASCOTAS SURA**

En SURA sabemos que tu mascota es una parte fundamental de tu familia y que necesita de toda tu atención y cuidado. Con el seguro de Mascotas SURA te respaldamos para satisfacer tus necesidades y especialmente, las de tu mascota.

01 800 021 8888  
 Bogotá, Cali y Medellín 437 6888  
 Desde tu celular #888

segurossura.com.co



## SECCIÓN I - COBERTURAS

### 1. Responsabilidad civil por daños a terceros y Gastos de defensa

Durante la vigencia de este seguro, SURA pagará los perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales por los daños materiales y lesiones personales causados a terceros por tu mascota.

Si recibes una reclamación de un tercero por un daño causado por tu mascota que está cubierto en este seguro, SURA te asignará un abogado que te defienda.

Si prefieres nombrar un abogado directamente, SURA te reembolsará su costo siempre que solicites aprobación previa de SURA y los gastos sean necesarios y razonables. Esta cobertura reemplaza los costos del proceso establecido en el artículo 1728 del Código de Comercio.

SURA no otorgará las prestaciones, ni pagará las indemnizaciones establecidas en esta cobertura cuando afrontes un proceso judicial en contra de orden expresa de SURA.

En caso de que recibas una Reclamación, SURA te prestará un servicio de orientación jurídica para acompañarte en la gestión del siniestro, como por ejemplo, contactar a los afectados, encausar la Reclamación, llegar a acuerdos, etc.

### 2. Gastos veterinarios

Si tu mascota sufre un accidente o una enfermedad, SURA te reembolsará los siguientes gastos:

- Consultas médicas veterinarias.
- Hospitalización.
- Ayudas diagnósticas y exámenes de laboratorio.
- Medicamentos.

Podrás hacer uso de esta cobertura, 15 días después de haber contratado el seguro.



### 3. Gastos exequiales y de eutanasia

Si tu mascota muere o necesita ser sacrificada por haber sufrido un accidente, enfermedad terminal o vejez, SURA te reembolsará los gastos por estos servicios. El veterinario debe certificar que la muerte ocurrió durante la vigencia de este seguro.

Podrás hacer uso de esta cobertura, 15 días después de haber contratado el seguro.

### 4. Robo o pérdida de tu mascota:

Si tu mascota es robada o se pierde, SURA te pagará la totalidad de la suma asegurada indicada en la carta de la póliza para cubrir los gastos en que incurras para su búsqueda. Para reclamar, deben haber transcurrido 30 días sin que tengas noticias de tu mascota y enviar un soporte de extravío, como una denuncia o publicaciones en diferentes medios de comunicación.

## PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN

El pago está definido de acuerdo a las coberturas del seguro

COBERTURA	PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN
Daños a terceros causados por la mascota	SURA pagará la indemnización que está estipulada en el plan de Terceros, una vez se haya acreditado la ocurrencia y cuantía del siniestro.
Gastos de defensa	SURA te asignará un abogado que te defienda si lo requieres en su costo, en los 15 días siguientes, siempre que solicites aprobación previa y los gastos sean necesarios y razonables.
Gastos veterinarios	SURA reembolsará el valor reclamado dentro del mes siguiente a la recepción de la factura correspondiente.
Gastos exequiales y de eutanasia	SURA reembolsará el valor reclamado dentro del mes siguiente a la recepción de la factura correspondiente.
Gastos por robo o pérdida de la mascota	SURA reembolsará el valor reclamado dentro del mes siguiente a la recepción de la factura correspondiente.

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

Tú o tus familiares cuentan con dos años para reclamarle a SURA, desde que conoces o hayan debido conocer la ocurrencia de uno de los eventos cubiertos por el seguro. En cualquier caso, debes solicitar el pago del seguro dentro de los cinco años siguientes al momento en que ocurrió el evento.

## SECCIÓN II - EXCLUSIONES

SURA no pagará la indemnización cuando los daños y perjuicios sean causados directa o indirectamente por:

- Infecciones o enfermedades transmitidas por tu mascota para la cobertura de daños a terceros.
- Enfrentamientos con otros animales en competencias, exposiciones y peleas ilegales.

- Enfermedades o accidentes sufridos antes de tomar este seguro.
- Accidentes cuando tu mascota sea utilizada en actividades de guardia, seguridad, actividades policíacas, de defensa civil, seguridad pública o privada.
- Enfermedades como consecuencia del Virus de Inmunodeficiencia Felina (FIV) y del Virus de Leucemia Felina (FeLV).

No se reconocerán los siguientes gastos y tratamientos:

- Prevención y mantenimiento de la salud.
- Vacunación, desparasitación, castración, esterilización, fertilización.
- Traslado de la mascota.
- Exámenes de diagnóstico cuando no se deriven de un accidente o enfermedad.
- Relacionados con la rabia.
- Por alteraciones hormonales.
- Dentales o de mandíbula que no sean consecuencia de un accidente.



SERVICIOS	COBERTURA	LÍMITES POR EVENTOS
Cuarenta en caso de hospitalización o viaje del dueño	\$200,000 por evento / copago \$0,000 por evento	2 eventos por vigencia póliza hasta 15 días continuos
Informes de vacunas para la mascota	Ilimitado	Ilimitado
Asistencia legal daños a terceros	Ilimitado	Ilimitado
Orientación nutricional veterinaria	Ilimitado	Ilimitado
Baño para la mascota	\$100,000 por evento copago \$10,000	1 evento por vigencia póliza
Entrega de medicamentos a domicilio	\$80,000 por evento	2 eventos por vigencia póliza
Orientación patológica dueña por fallecimiento mascota	Ilimitado	Ilimitado
Refuerzo antiparasitario anual	\$80,000 por evento	1 evento por vigencia póliza
Referencia y coordinación de servicios mascota	Ilimitado	Ilimitado
Reemplazo canchero	3 eventos máximo	3 eventos por vigencia póliza



## Plan Clásico:

SERVICIOS	COBERTURA	LÍMITES POR EVENTOS
Cuarenta en caso de hospitalización o viaje del dueño	\$270,000 por evento / copago \$0,000 por evento	2 eventos por vigencia póliza hasta 15 días continuos
Informes de vacunas para la mascota	Ilimitado	Ilimitado
Asistencia legal daños a terceros	Ilimitado	Ilimitado
Orientación nutricional veterinaria	Ilimitado	Ilimitado
Baño para la mascota	\$300,000 por evento copago \$10,000	1 evento por vigencia póliza
Entrega de medicamentos a domicilio	\$80,000 por evento	2 eventos por vigencia póliza
Orientación patológica dueña por fallecimiento mascota	Ilimitado	Ilimitado
Refuerzo antiparasitario anual	\$80,000 por evento	1 evento por vigencia póliza
Referencia y coordinación de servicios mascota	Ilimitado	Ilimitado
Reemplazo canchero	3 eventos máximo	3 eventos por vigencia póliza
Póliza anti/pirge	\$20,000 por evento	1 evento por vigencia póliza
Traslado de mascota por emergencia	\$100,000 por evento	2 eventos por vigencia póliza

SEGUROS

# Coberturas

## Responsabilidad Civil y Gastos de Defensa

- Perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales por los daños materiales y lesiones personales causados a terceros por la mascota.
- Si se recibe una reclamación de un tercero por lo anterior, Sura asignará un abogado para la defensa, o reembolsará su costo, siempre que se le haya solicitado aprobación y estos sean necesarios y razonables.

## Gastos exequiales y de eutanasia

Si tu mascota se muere o debe ser sacrificada por un accidente, enfermedad terminal o vejez, Sura reembolsará los gastos por estos servicios.

## Gastos veterinarios

Si tu mascota sufre un accidente o una enfermedad, SURA **reembolsa** lo siguiente:

- Consultas médicas veterinarias.
- Hospitalización.
- Ayudas diagnósticas y exámenes de laboratorio.
- Medicamentos.

## Robo o pérdida de mascota

Si tu mascota es robada o se pierde, Sura pagará la suma asegurada indicada en la carátula de la póliza para cubrir los gastos en que incurras para su búsqueda.

# Asistencias



SERVICIOS	COBERTURA	LIMITES POR EVENTOS
Guardería en caso de hospitalización o viaje del dueño	\$250.000 por evento/ copago 30.000 por evento	2 eventos por vigencia póliza hasta 5 días continuos
Informes de vacunas para la mascota	Ilimitado	Ilimitado
Asistencia legal daño a terceros	Ilimitado	Ilimitado
Orientación nutricional veterinaria	Ilimitado	Ilimitado
Baño para la mascota	\$100.000 por evento copago \$15.000	1 evento por vigencia póliza
Entrega de medicamentos a domicilio	\$89.000 por evento	2 eventos por vigencia póliza
Orientación psicológica dueño por fallecimiento mascota	Ilimitado	Ilimitado
Refuerzo antirrábico anual	\$89.000 por evento	1 evento por vigencia póliza
Referencia y coordinación de servicios mascota	Ilimitado	Ilimitado
Paseador canino	3 eventos máximo medio día	3 eventos por vigencia póliza
Pipeta antipulgas	\$52.000 por evento	1 evento por vigencia póliza
Traslado de mascota por emergencia	\$120.000 por eventos	3 eventos por vigencia póliza
Esterilización mascota	\$250.000 por evento	1 eventos por vigencia póliza
Urgencia dental para mascota	\$200.000 por evento/copago de 20.000	1 evento por vigencia póliza con periodo de carencia 6 meses
Refuerzo de esquema hexavalente anual	\$89.000 por evento	1 evento por vigencia póliza

**Plan Global**

# Asistencias



SERVICIOS	COBERTURA	LIMITES POR EVENTOS
Guardería en caso de hospitalización o viaje del dueño	\$250.000 por evento/ copago 30.000 por evento	2 eventos por vigencia póliza hasta 5 días continuos
Informes de vacunas para la mascota	Ilimitado	Ilimitado
Asistencia legal daño a terceros	Ilimitado	Ilimitado
Orientación nutricional veterinaria	Ilimitado	Ilimitado
Baño para la mascota	\$100.000 por evento copago \$15.000	1 evento por vigencia póliza
Entrega de medicamentos a domicilio	\$89.000 por evento	2 eventos por vigencia de póliza
Orientación psicológica dueño por fallecimiento mascota	Ilimitado	Ilimitado
Refuerzo antirrábico anual	\$89.000 por evento	1 evento por vigencia póliza
Referencia y coordinación de servicios mascota	Ilimitado	limitado
Paseador canino	3 eventos máximo medio día	3 eventos por vigencia póliza
Pipeta antipulgas	\$52.000 por evento	1 evento por vigencia póliza
Traslado de mascota por emergencia	\$120.000 por evento	3 evento por vigencia póliza

**Plan Clásico**

# Asistencias



SERVICIOS	COBERTURA	LIMITES POR EVENTOS
Guardería en caso de hospitalización o viaje del dueño	\$250.000 por evento/ copago 30.000 por evento	2 eventos por vigencia póliza hasta 5 días continuos
Informes de vacunas para la mascota	Ilimitado	Ilimitado
Asistencia legal daño a terceros	Ilimitado	Ilimitado
Orientación nutricional veterinaria	Ilimitado	Ilimitado
Baño para la mascota	\$100.000 por evento copago \$15.000	1 evento por vigencia póliza
Entrega de medicamentos a domicilio	\$89.000 por evento	2 eventos por vigencia de póliza
Orientación psicológica dueño por fallecimiento mascota	Ilimitado	Ilimitado
Refuerzo antirrábico anual	\$89.000 por evento	1 evento por vigencia póliza
Referencia y coordinación de servicios mascota	Ilimitado	Ilimitado
Paseador canino	3 eventos máximo medio día	3 eventos por vigencia póliza

**Plan Básico**

# Aclaremos

## COBERTURAS

1. RC por daños a terceros
2. **Gastos veterinarios**
3. Gastos exequiales o funerarios
4. Gastos por robo o pérdida

RECLAMACIÓN Y  
REEMBOLSO

## ASISTENCIAS: planes básico, clásico y global

1. Baño
2. Pipeta antipulgas
3. Esterilización
4. Guardería
5. Paseador
6. Orientación nutricional
7. Urgencia dental

SOLICITUD Y PRESTACIÓN  
DIRECTA DEL SERVICIO

# Cómo reclamar o solicitar asistencias

SIEMPRE MARCAR AL #888

Opciones 2 – 7

## RECLAMACIÓN

- Les pedirán que envíen la documentación soporte al correo [cemascotas@suramericana.com.co](mailto:cemascotas@suramericana.com.co)
- Se monta la reclamación en el sistema para ser estudiada por el equipo de Reclamaciones.
- Es posible que se solicite documentación o información adicional.

## ASISTENCIA

- Los comunican directamente con A365 y les pueden solicitar algunos documentos como carné de vacunación o exámenes.
- La línea NUNCA los debe remitir a enviar un correo a A365, el contacto SIEMPRE es telefónico.

# Proceso de cotización

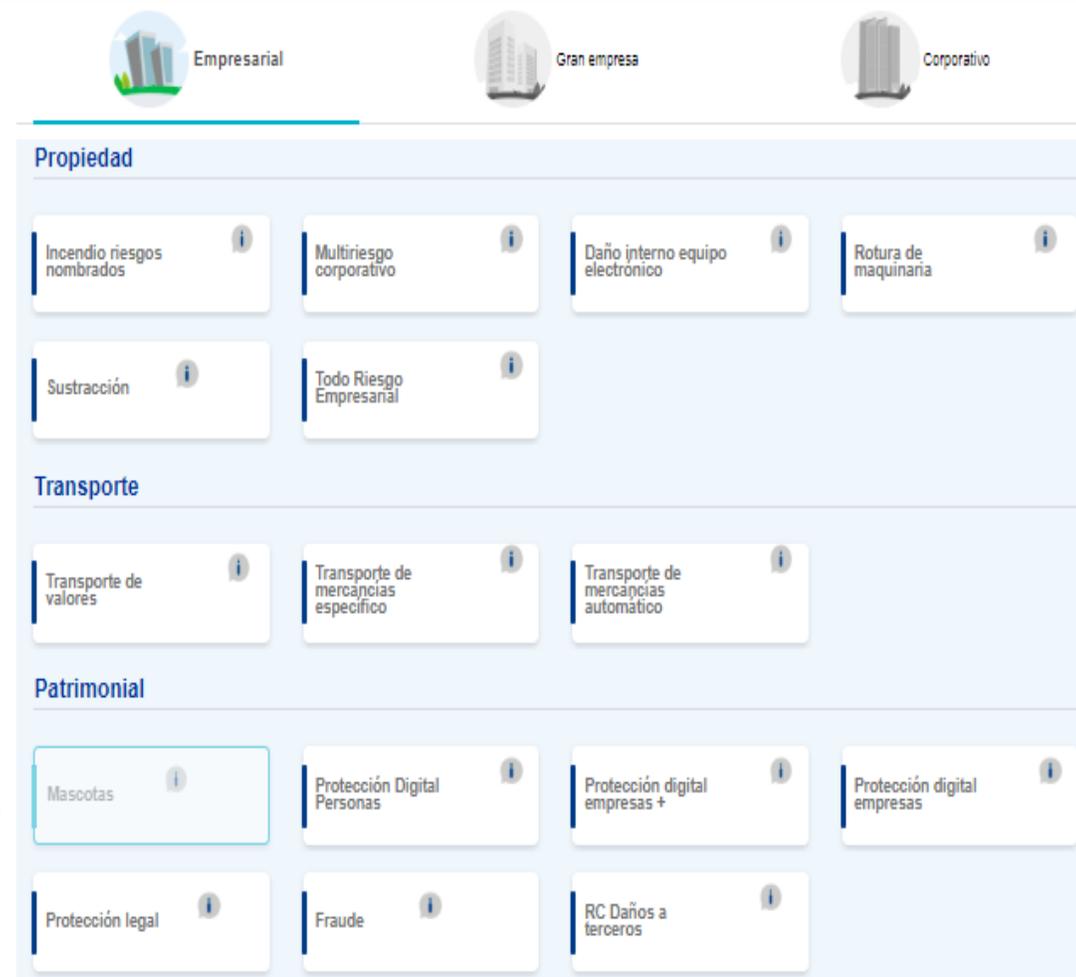
## Mascotas Individual



# Mascotas Individual - Nueva solución en el Core

Dentro del portafolio de soluciones en el nuevo cotizador Core, encontrarás una **nueva solución para el Canal Tradicional.**

La solución aparece en la Galería de ofertas denominada **Mascotas**, la cual pertenece a la Familia de **Patrimoniales.**

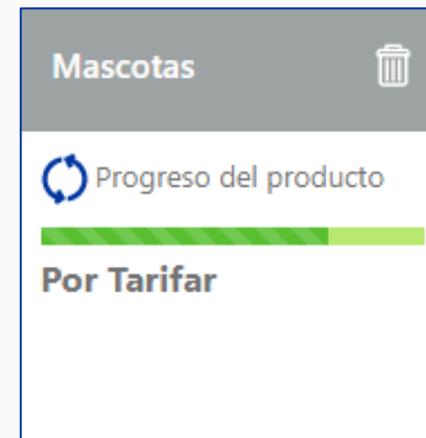



The screenshot shows the SURA Core interface with three tabs: 'Empresarial', 'Gran empresa', and 'Corporativo'. The 'Empresarial' tab is selected. The interface is organized into three main categories: 'Propiedad', 'Transporte', and 'Patrimonial'. Each category contains several insurance solution cards, each with an information icon (i).

- Propiedad:**
  - Incendio riesgos nombrados
  - Multirisgo corporativo
  - Daño interno equipo electrónico
  - Rotura de maquinaria
  - Sustracción
  - Todo Riesgo Empresarial
- Transporte:**
  - Transporte de valores
  - Transporte de mercancías específico
  - Transporte de mercancías automático
- Patrimonial:**
  - Mascotas** (highlighted with a blue border)
  - Protección Digital Personas
  - Protección digital empresas +
  - Protección digital empresas
  - Protección legal
  - Fraude
  - RC Daños a terceros

# Nueva solución Mascotas

El mercado objetivo son las personas que cuentan con mascotas, **perros y gatos**. El proceso de cotización y expedición es similar al establecido para las demás soluciones empresariales.



## Información del Producto

Nombre de la mascota \*

Luna

Raza \*

Pinscher



Tipo de mascota \*

Perro



Sexo \*

Hembra



Edad \*

6 años



¿Tiene esquema de vacunación al día? \*

Si  No

¿Ha tenido alguna enfermedad grave en el último año? \*

Si  No

# Nueva solución Mascotas: Coberturas

## Coberturas

Limites

Deducibles

Responsabilidad civil por daños a terceros y Gastos de defensa *i*

Valor asegurado \*

Elija un valor

5.000.000

10.000.000

15.000.000

20.000.000

25.000.000

30.000.000

Gastos veterinarios *i*

Gastos exequiales y de eutanasia *i*

Elija un valor

El campo es requerido.

Robo o pérdida de tu mascota *i*

Valor asegurado \*

Elija un valor

El campo es requerido.

Asistencia *i*

Tipo asistencia \*

Elija un valor

RC por daños a terceros y Gastos de defensa - **Obligatoria**

Gastos veterinarios - **Sugerida**

Gastos exequiales y de eutanasia - **Sugerida**

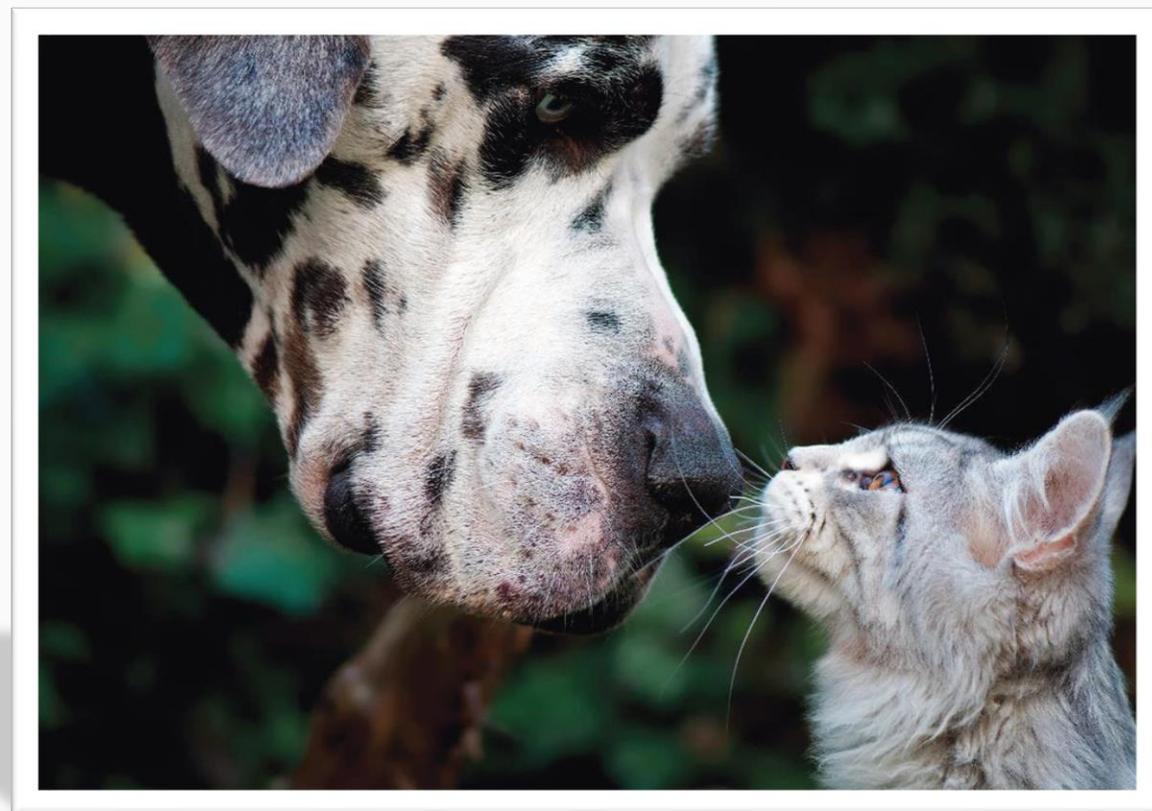
Robo o pérdida de tu mascota - **Sugerida**

Asistencia: Plan Básico, Clásico o Global - **Obligatoria**

Guardar

# Nueva solución Mascotas: Coberturas

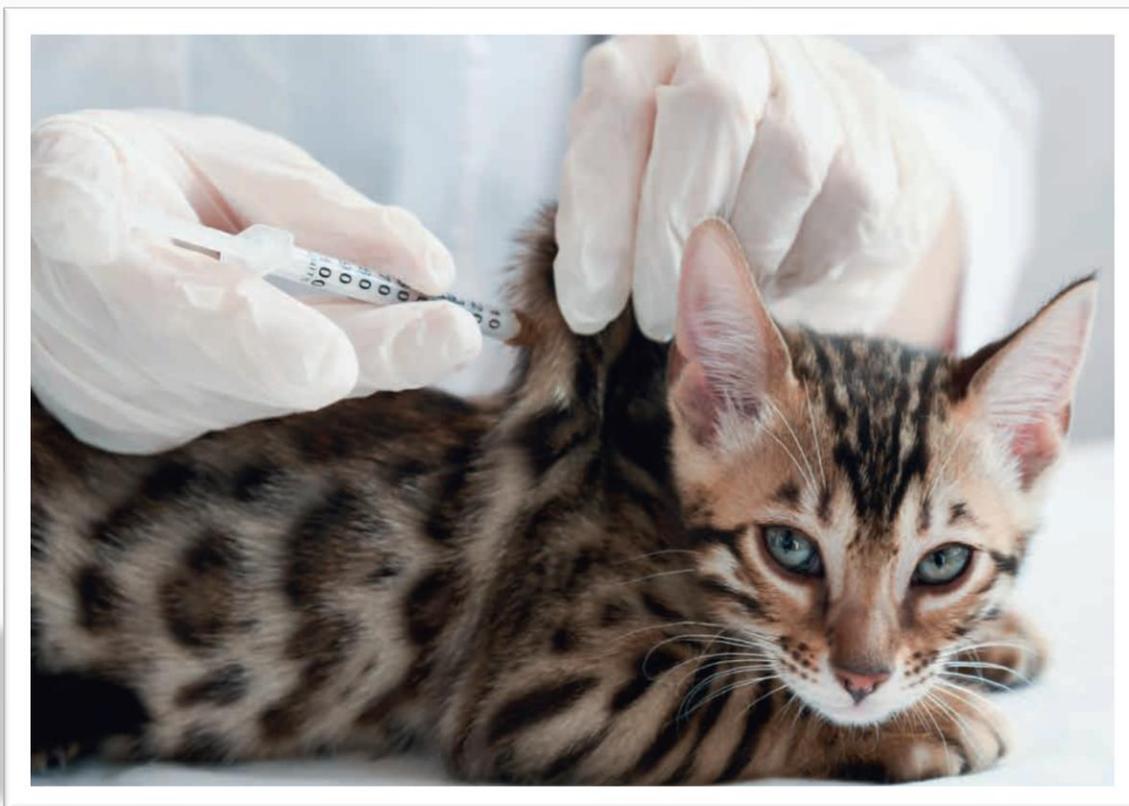
RC por daños a terceros y Gastos de defensa - **Obligatoria**



Valor asegurado entre  
\$5.000.000 y \$37.000.000  
No aplica deducible

# Nueva solución Mascotas: Coberturas

Gastos veterinarios - **Sugerida**

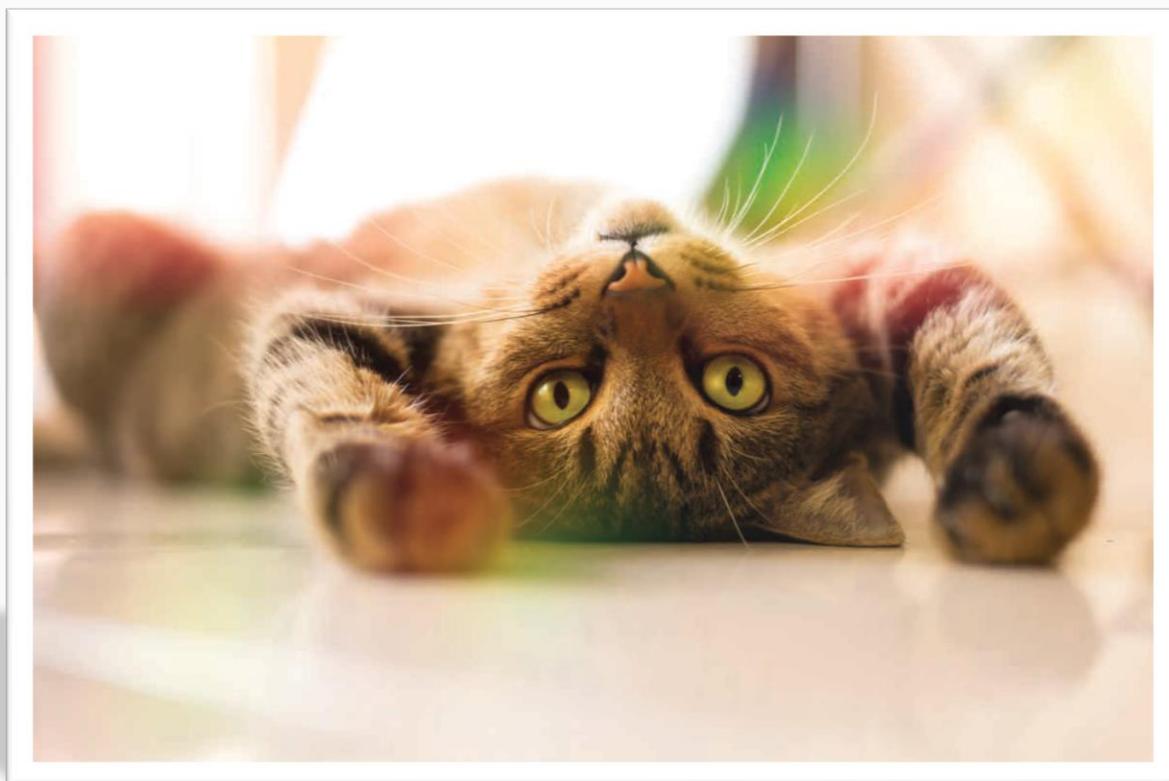


Valor asegurado entre  
\$500.000 y \$1.500.000  
Deducible de 4 a 8 SMDLV

SEGUROS

# Nueva solución Mascotas: Coberturas

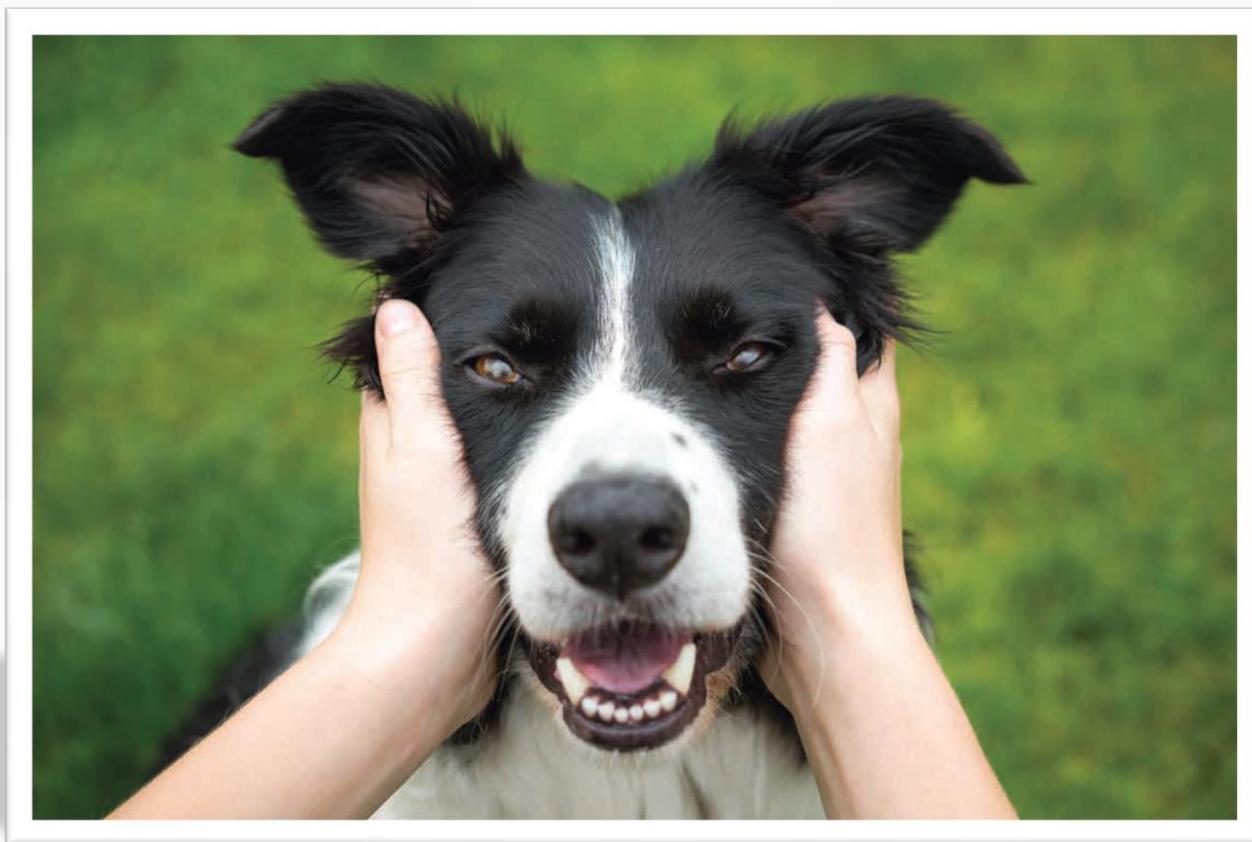
Gastos exequiales y de eutanasia - **Sugerida**



Valor asegurado entre  
\$100.000 y \$500.000  
No aplica deducible

# Nueva solución Mascotas: Coberturas

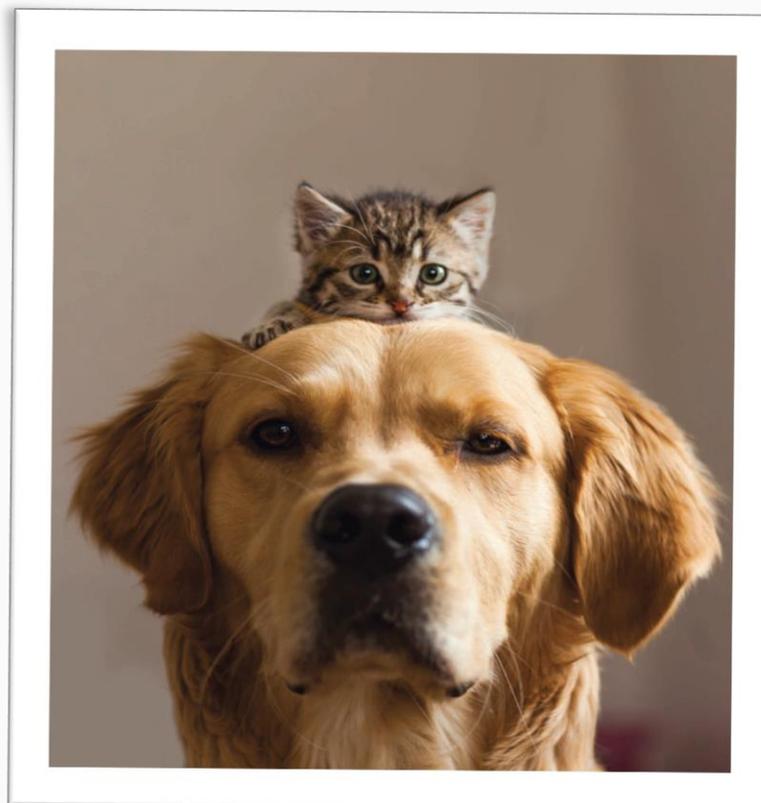
Robo o pérdida de tu mascota - **Sugerida**



Valor asegurado de  
\$100.000 o \$200.000  
No aplica deducible

# Nueva solución Mascotas: Coberturas

 Asistencia - **Obligatoria**



Plan Básico  
Plan Clásico  
Plan Global

# Consideración operación póliza nueva

La solución **Mascotas Individual** tiene las siguientes **características:**



-  Aplica un solo Tomador (**Persona Natural**)
-  Vigencia del seguro: únicamente **Anual**.
-  Moneda: **Pesos** colombianos.
-  País de Cobertura: Sólo **Colombia**.
-  No permite seleccionar otra solución dentro de la misma póliza (**monolínea**).
-  Solo se aseguran mascotas nuevas entre los **3 meses y 9 años de edad**.
-  El **Asegurado** es el **mismo Tomador**.
-  Ajustes Tarifarios: **Descuentos y Recargos** (a través de la oficina).
-  **No aplica prima mínima.**
-  La **comisión estándar** para Asesores:

Independiente
Dependiente
<b>20%</b>

**SEGUROS**

# Consideraciones operación modificación

La solución **Mascotas Individual** no permite las siguientes modificaciones:



-  Cambios en el país, moneda y vigencia del seguro.
-  Cambios en el tipo de Plan de Asistencia.
-  Incluir otra solución en la misma póliza.
-  Cambios en los datos de la Mascota: Nombre de la Mascota, tipo de Mascota, raza, sexo y edad.
-  Cambios en las respuestas de las preguntas asociadas Con la Mascota:
  - \* ¿Tiene esquema de vacunación al día?
  - \* ¿Ha tenido alguna enfermedad grave en el último año?

# Consideraciones operación modificación

La solución **Mascotas Individual presenta** las siguientes características para la Renovación:

-  No permite ajustes en el país y moneda.
-  No permite incluir otra solución en la misma póliza.
-  No permite ajustes en los datos de la mascota: Nombre de la mascota, tipo de mascota, raza, sexo y edad.
-  Para la **renovación**, en el caso de la edad de la mascota, **si se asegura dentro del rango de 3 meses a 9 años de edad, se podrá seguir renovando.**

GRACIAS

