



# Cardif

## SEGURO DE FRAUDE Y PROTECCIÓN DE BIENES PERSONALES

### CONDICIONES GENERALES

Este seguro cuenta con el número de registro **CNSF-S0105-0221-2017/CONDUSEF-001295-04** del RECAS (Registro de Contratos de Adhesión de Seguros a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros de CONDUSEF).

**Índice**

<b>1. DEFINICIONES .....</b>	<b>4</b>
<b>2. COBERTURAS.....</b>	<b>7</b>
2.1 Transferencias Electrónicas de Fondos no reversibles, no autorizadas por el Titular a través del sitio de Internet de la Institución Autorizada para Transferencias Electrónicas y Fraude por Robo o Extravío de Cheques.....	7
2.2 Robo de mercancía comprada con la Tarjeta de Crédito o Débito.....	9
2.3 Robo de efectivo con cargo a las Tarjetas Amparadas.....	10
2.4 Robo de Celulares y/o Tabletas .....	11
2.5 Robo de Equipo(s) Electrónico(s) Fijo(s) y/o Portátil(es) .....	11
2.6 Robo de Documentos.....	12
2.7 Robo de Objetos Personales.....	13
<b>3 EXCLUSIONES .....</b>	<b>14</b>
<b>4 CONDICIONES GENERALES.....</b>	<b>16</b>
4.1 Rectificaciones y modificaciones .....	16
4.2 Subrogación .....	17
4.3 Otros seguros.....	17
4.4 Terminación anticipada del contrato .....	17
4.5 Vigencia de la cobertura.....	17
4.6 Primas.....	18
4.7 Período de gracia .....	18
4.8 Disminución y reinstalación de Suma Asegurada .....	18
4.9 Terminación de la cobertura .....	18
4.10 Renovación automática .....	19
4.11 Indemnización .....	19
4.12 Indemnización por mora .....	19
4.13 Comprobación del siniestro .....	21
4.14 Aviso del siniestro .....	22
4.15 Prescripción .....	22
4.16 Moneda del contrato.....	22
4.17 Competencia .....	22
4.18 Pérdida del derecho a ser indemnizado.....	23
4.19 Comunicaciones.....	23
4.20 Comisiones o compensaciones .....	23
4.21 Entrega de documentación contractual .....	23

4.22	Documentación requerida para el trámite en caso de siniestro.....	24
4.23	Residencia .....	25
4.24	Límite territorial.....	25
4.25	Terminación y Exclusión Automática por actividades ilícitas.....	25
4.26	Duplicidad de pólizas.....	26
<b>ANEXO DE LEYES .....</b>		<b>28</b>
<b>AVISO DE PRIVACIDAD.....</b>		<b>36</b>

## SEGURO DE FRAUDE Y PROTECCIÓN DE BIENES PERSONALES

**Cardif México Seguros Generales, S.A. de C.V.**, en adelante la Compañía, emite el presente Contrato de Seguro para cubrir al Asegurado el daño patrimonial que éste sufra por la ocurrencia de cualquiera de los eventos cubiertos. Los términos, condiciones y cláusulas que regirán el presente Contrato de Seguro, son las siguientes:

### 1. DEFINICIONES

Los términos que se indican a continuación tendrán el siguiente significado para todos los efectos de esta Póliza de seguro.

**Aseguradora y/o Compañía.** **Cardif México Seguros Generales, S.A. de C.V.**, institución de seguros debidamente autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, quien otorga las coberturas contratadas y que será la responsable del pago de los Beneficios estipulados en la Póliza.

**Beneficio.** Es la indemnización a la que tiene derecho el Asegurado, en caso de ser procedente el siniestro, de acuerdo a lo estipulado en la presente Póliza.

**Bienes Cubiertos.** Comprende solamente los bienes designados con tal carácter en la carátula de la póliza y los adquiridos por el asegurado.

**Bloqueo.** Interrupción en el acceso a la cuenta bancaria para realizar consumos o disposiciones a través de la Tarjeta de Crédito y/o Débito (Tarjetas Amparadas), a consecuencia de la notificación que realice el Titular.

**Celulares.** Dispositivos electrónicos inalámbricos que se encuentran preparados para tener acceso a la telefonía celular.

**Códigos, Claves y/o NIP's.** Serie de datos compuestos por letras y/o números, de carácter confidencial y establecidos entre el Titular y la Institución autorizada para Transferencias Electrónicas, como medio de acceso o identificación para realizar transacciones a través del sitio de Internet de dicha Institución.

**CONDUSEF.** Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

**Contratante.** Es la persona física o moral que ha celebrado con la Compañía el Contrato de Seguro y tiene a su cargo el pago de las primas correspondientes.

**Corresponsal Bancario.** Tercero que establece relaciones o vínculos de negocio con una institución de crédito con objeto de ofrecer, a nombre y por cuenta de ésta, servicios financieros a sus clientes.

**Cheque.** Título de crédito nominativo o al portador, en cuyos términos el Titular da a la Institución autorizada para libramiento de Cheques, una orden incondicional de pagar una suma determinada de dinero con cargo a los fondos que el Titular mantiene en esa Institución. No se incluye el cheque de viajero.

**Daño Patrimonial.** Afectación apreciable en dinero como consecuencia de los Eventos descritos en esta Póliza.

Para efectos de este Contrato, no se considerará como Daño Patrimonial, los montos correspondientes a gastos de administración, intereses, comisiones u otros montos que se deriven a consecuencia de la acción descrita en cualquiera de las coberturas.

**Deducible.** Es la participación económica a cargo del Asegurado en caso de la realización del Evento. Esta obligación se pagará en un porcentaje sobre la suma asegurada, el cual será deducido de la indemnización que corresponda.

**Endoso.** Es el documento registrado por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, mediante el cual se hace constar el acuerdo establecido en un contrato de seguro por las partes y cuyas cláusulas modifican, aclaran o dejan sin efecto parte del contenido de las condiciones generales o particulares de la Póliza.

**Evento.** Significa la ocurrencia de cualquiera de los riesgos amparados por este Contrato de Seguro, durante la vigencia del seguro. Se entenderá por un solo evento, el hecho o serie de hechos ocurridos a consecuencia de un solo acontecimiento durante la vigencia de la Póliza.

**Exclusiones.** Se refiere a todo hecho, situación o condición no cubiertos por la Póliza, y que se encuentran expresamente indicadas en la misma.

**Extravío.** Pérdida de los bienes del Asegurado, sin saber u olvidar en dónde se hayan dejado.

**Equipo Electrónico Fijo y/o Portátil.** Es un equipo personal fijo y/o móvil o transportable con funciones específicas relacionadas con la tecnología o los denominados “gadgets”, tales como, de manera enunciativa más no limitativa: laptop, notebook, aparato portátil para el grabado o reproducción, reproductor de sonido digital, reproductor portátil de discos compactos o reproductor portátil de DVD. Para efectos de esta póliza, los celulares y las tabletas electrónicas (tablet) no son consideradas como equipos electrónicos, para poder cubrirlos se deberá contratar la cobertura específica de Robo de Celulares y/o Tabletatas.

**Fecha de Inicio de Vigencia.** Es la fecha que aparece en la carátula de la Póliza, a partir de la cual comienzan los Beneficios de la Póliza contratada.

**Fraude.** Actuación engañosa e inexacta conscientemente realizada en perjuicio del Asegurado, que produce generalmente un daño de carácter económico.

**Institución.** Es cualquier sociedad que provee al Titular líneas de crédito o de disposición de efectivo mediante tarjetas, de acuerdo con sus políticas de otorgamiento; o bien, la autorizada para efectuar la transferencia de dinero de un lugar a otro o para el libramiento de cheques.

**NIP.** Número de Identificación Personal.

**Objetos Personales.** Son todos aquellos bienes portables, de uso personal propiedad del Asegurado, con excepción de los celulares, tabletas electrónicas (tablet) y equipo electrónico portátil.

**Periodo de Carencia:** Es el periodo de tiempo que deberá transcurrir a partir del inicio de vigencia, para que el Titular se encuentre cubierto por la póliza. Dicho periodo será especificado en la carátula de la póliza.

**Periodo de Espera:** Es el lapso de tiempo que debe transcurrir entre la ocurrencia de un Evento y otro, para tener derecho a la indemnización respectiva, teniendo como limite el número máximo de Eventos indicados en la carátula de la Póliza. El Periodo de Espera aplicable será el establecido en la carátula de la Póliza.

**Póliza.** Es el documento en el que se hace constar el Contrato de seguro celebrado entre el Contratante y la Compañía, y lo forman las Condiciones Generales, la Carátula de la Póliza, los Endosos y las Cláusulas adicionales que se agreguen, los cuales constituyen prueba del mismo.

**Prima.** Es la cantidad de dinero que debe pagar el Contratante a la Compañía en la forma y términos convenidos para tener derecho a las coberturas amparadas por este Contrato de seguro, durante la Vigencia del mismo. La prima total incluye el impuesto al valor agregado o cualquier impuesto aplicable.

**RECAS.** Registro de contratos de adhesión de seguros en CONDUSEF.

**Robo.** Apoderamiento con ánimo de dominio de un bien mueble ajeno, sin derecho y sin consentimiento de la persona con facultad para disponer de él en el que se haga uso de violencia, moral o física.

**Suma Asegurada.** Es la cantidad indicada en la carátula de la póliza, que la Compañía, en su caso, se obliga a pagar al verificarse el Evento.

**Tabletas.** Computadora portátil con la que se puede interactuar a través de una pantalla táctil o multitáctil.

**Tarjeta de Crédito.** Tarjeta de plástico expedida con motivo del otorgamiento de una línea de crédito a favor del Titular, con una banda magnética, emitida por la Institución asociada a Visa o Mastercard o a cualquier otra empresa operadora de sistemas o redes comerciales de pagos, que en algunas ocasiones cuenta con un microchip y un número en relieve, que sirve para hacer

compras o disposiciones en efectivo y pagarlas en fechas posteriores. El cargo por el importe de cada transacción que se realiza siempre es un crédito.

**Tarjeta de Débito.** Tarjeta emitida por la Institución a favor del Titular, asociada a Visa o Mastercard o a cualquier otra empresa operadora de sistemas o redes comerciales de pagos que, al efectuar una transacción con ella, genera un cargo directo por el importe de la operación en el depósito de dinero asociado con dicha tarjeta que el Titular mantenga con la Institución.

**Tarjetas Amparadas.** Cualquier Tarjeta de Crédito o Tarjeta de Débito, siempre que éstas hayan sido emitidas por la Institución, mismas que se encuentran cubiertas por esta Póliza, de conformidad con lo especificado en la carátula respectiva. Las Tarjetas Amparadas podrán incluir o no la cobertura de las tarjetas adicionales asociadas a ellas, según lo especificado en la carátula de la Póliza, lo anterior en el entendido de que el costo de las coberturas contratadas recae sobre la cuenta o línea de crédito otorgada al Titular de la misma, sin importar el número de tarjetas adicionales vinculadas a las Tarjetas Amparadas.

**Transferencia Electrónica de Fondos no reversible no autorizada por el Titular.** Transferencia de fondos vía electrónica, mediante el uso ilícito de los Códigos, Claves y/o NIP's proporcionados por la Institución autorizada para Transferencias Electrónicas al Titular en relación con el contrato de depósito bancario de dinero a la vista respectivo. Dicha transferencia debe concretarse a través de la red mundial de comunicación conocida como Internet, desde el sitio oficial de la Institución autorizada para Transferencias Electrónicas y mediante el uso de una computadora personal, siempre que los fondos transmitidos no puedan ser recuperados por la Institución autorizada para Transferencias Electrónicas por cualquier medio legal, de la cuenta de destino a la cuenta de origen.

**Titular y/o Asegurado.** Es aquella persona física y/o moral que se encuentra cubierta al amparo de este Contrato de Seguro y designada con tal carácter en la carátula, y que con motivo de la celebración de un contrato de depósito bancario de dinero a la vista, disponible a través de Cheques y/o Tarjeta de Débito, o de un contrato de crédito, disponible a través de Tarjeta de Crédito, respaldados y/o emitidos por una institución de crédito, es Titular de las Tarjetas Amparadas y/o de las cuentas de Cheques amparadas, según lo especificado en la carátula de la Póliza.

**Vigencia.** Es la duración de la Póliza, la cual está estipulada en la carátula de la Póliza.

## **2. COBERTURAS**

### **2.1 Transferencias Electrónicas de Fondos no reversibles, no autorizadas por el Titular a través del sitio de Internet de la Institución Autorizada para Transferencias Electrónicas y Fraude por Robo o Extravío de Cheques.**

La presente cobertura aplica únicamente cuando la misma haya sido expresamente contratada, según lo especificado en la carátula de la póliza.

La Compañía indemnizará al Titular, el Daño Patrimonial que sufra al ocurrir cualquiera de los siguientes hechos:

- a) Si un tercero no autorizado hace uso indebido o ilícito de los Códigos, Claves y/o NIP's de identificación que la Institución autorizada para Transferencias Electrónicas haya habilitado al Titular para realizar transacciones a través del sitio de Internet de esa Institución, en una o varias operaciones electrónicas realizadas bajo una o varias conexiones, únicamente a través de los sitios de Internet de dicha Institución. La cobertura incluye las pérdidas que el Titular sufra dentro del número de horas que se especifican en la carátula de la póliza, previas al aviso a la Institución autorizada para Transferencias Electrónicas para el Bloqueo de la cuenta respectiva.

Esta cobertura única y exclusivamente (i) aplicará para cuentas aperturadas en Instituciones legalmente autorizadas para Transferencias Electrónicas; y (ii) regirá para Transferencias Electrónicas de Fondos no reversibles no autorizadas por el Titular.

- b) Por el Robo o extravío de uno o más Cheques, asociados a las cuentas de Cheques amparadas por esta Póliza, siempre que exista un uso indebido o ilícito de uno o varios de dichos Cheques.

La cobertura incluye las pérdidas que el Titular sufra dentro del número de horas que se especificara en la carátula de la póliza, previas al aviso a la Institución para el Bloqueo de la cuenta de Cheques amparada por esta Póliza y de la cual es Titular.

Para hacer efectiva esta cobertura, el Titular dispone de un máximo de sesenta (60) días naturales, contados a partir de la fecha de corte mensual de la cuenta respectiva de la que es Titular, donde éste se percate de la transacción no autorizada o robo o pérdida del título de crédito, según corresponda.

La Compañía únicamente se encuentra obligada a indemnizar al Titular, hasta por la Suma Asegurada y el número de Eventos señalados en la carátula de la Póliza.

Para esta cobertura es aplicable el Periodo de Espera señalado en la carátula de la Póliza.

Asimismo, también podrá aplicar un periodo de carencia para esta cobertura, el cual, en su caso, se hará constar en la carátula de la póliza. Dicho periodo no aplica en renovaciones.

El Titular deberá comprobar fehacientemente la no autorización de la operación mediante un acta levantada ante el Ministerio Público, autorizando a la Compañía a solicitar todo tipo de evidencia para comprobar dicha operación. Asimismo, el Titular se compromete a proporcionar todos los elementos que le sean solicitados por las partes que intervengan en la atención del Evento, con la finalidad de integrar debidamente la reclamación.



Queda entendido por el Titular, que la presente cobertura es independiente a las demás coberturas contratadas conforme a lo señalado en la carátula de la póliza, por lo que en caso de proceder el pago de la indemnización por la presente cobertura, la suma asegurada se irá disminuyendo hasta su agotamiento, en cuyo caso dicha cobertura se cancelará, por la vigencia que corresponda, quedando vigentes las restantes coberturas en los términos y con las limitaciones descritas en el presente Contrato de seguro.

## **2.2 Robo de mercancía comprada con la Tarjeta de Crédito o Débito**

La presente cobertura aplica únicamente cuando la misma haya sido expresamente contratada, según lo especificado en la carátula de la póliza.

La Compañía pagará al Titular el importe de los bienes muebles que sean objeto de Robo, siempre y cuando, éstos hayan sido adquiridos por el Titular y/o por los Titulares de las tarjetas adicionales asociadas a las Tarjetas Amparadas por medio de un cargo autorizado a las Tarjetas Amparadas por esta Póliza.

Esta cobertura cubrirá los artículos adquiridos en su totalidad o parcialmente con las Tarjetas Amparadas por esta Póliza, que sean robados dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a la fecha de su compra. La Compañía indemnizará al Titular el valor indicado en la factura o comprobante de compra respectivo (incluyendo impuestos y gastos), hasta por la Suma Asegurada y número de Eventos indicados en la carátula de la Póliza.

En caso de que sean Robados bienes muebles, adquiridos en su totalidad o parcialmente con una o más de las Tarjetas Amparadas por esta Póliza, en un mismo Evento o en Eventos distintos conforme a esta cobertura, la Compañía únicamente se encuentra obligada a indemnizar al Titular hasta por la Suma Asegurada señalada en la carátula de la Póliza.

Para esta cobertura es aplicable el Periodo de Espera señalado en la carátula de la Póliza.

Asimismo, también podrá aplicar un periodo de carencia para esta cobertura, el cual, en su caso, se hará constar en la carátula de la póliza. Dicho periodo no aplica en renovaciones.

El Titular y/o los Titulares de las tarjetas adicionales asociadas a las Tarjetas Amparadas deberán comprobar fehacientemente el Robo de los bienes muebles mediante un acta levantada ante el Ministerio Público, autorizando a la Compañía a solicitar todo tipo de evidencia para comprobar dicho Robo. Asimismo, el Titular se compromete a proporcionar todos los elementos que le sean solicitados por las partes que intervengan en la atención del Evento con la finalidad de integrar debidamente la reclamación.

Queda entendido por el Titular que la presente cobertura es independiente a las demás coberturas contratadas conforme a lo señalado en la carátula de la póliza, por lo que en caso de proceder el pago de la indemnización por la presente cobertura, la suma asegurada se irá disminuyendo hasta su agotamiento, en cuyo caso dicha cobertura se cancelará, por la vigencia

que corresponda, quedando vigentes las restantes coberturas en los términos y con las limitaciones descritas en el presente Contrato de seguro.

### **2.3 Robo de efectivo con cargo a las Tarjetas Amparadas**

La presente cobertura aplica únicamente cuando la misma haya sido expresamente contratada, según lo especificado en la carátula de la póliza.

La Compañía indemnizará al Titular por el importe retirado por el Titular y/o por los Titulares de las tarjetas adicionales asociadas a las Tarjetas Amparadas, hasta por la Suma Asegurada indicada en la carátula de la Póliza, cuando el Titular y/o los Titulares de las tarjetas adicionales asociadas a las Tarjetas Amparadas, hagan uso de las mismas en cajeros ATM/RED, en la ventanilla del banco que expida la tarjeta, o a través de corresponsales bancarios a nivel nacional y ocurra cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) Haya sido forzado a realizar retiros de efectivo con cargo a las Tarjetas Amparadas, mediante el uso de violencia física o moral;
- b) Por Robo del efectivo dispuesto, ocurrido al efectuar disposiciones con cargo a las Tarjetas Amparadas;
- c) Por Robo del efectivo dispuesto, ocurrido con posterioridad a la realización de la disposición de efectivo en los términos descritos en el inciso b) anterior y siempre que suceda dentro del rango de horas especificado en la carátula de la Póliza.

En caso de que el Titular y/o los Titulares de las tarjetas adicionales asociadas a las Tarjetas Amparadas (i) hubieren sido forzados a realizar retiros de efectivo mediante el uso de violencia física o moral; y/o (ii) les hubiere sido robada la disposición de efectivo en términos de los incisos b) y c) anteriores, haciendo uso de una o más de las Tarjetas Amparadas por esta Póliza, en un mismo Evento o en Eventos distintos, teniendo como máximo el número de eventos señalados en la carátula de la Póliza, la Compañía únicamente se encuentra obligada a indemnizar al Titular hasta por la Suma Asegurada señalada en la carátula de la Póliza.

El Titular y/o los Titulares de las tarjetas adicionales asociadas a las Tarjetas Amparadas deberán comprobar fehacientemente la disposición forzada de efectivo o el Robo de efectivo mediante un acta levantada ante el Ministerio Público, autorizando a la Compañía a solicitar todo tipo de evidencia para comprobar dicha operación. Asimismo, el Titular se compromete a proporcionar todos los elementos que le sean solicitados por las partes que intervengan en la atención del Evento con la finalidad de integrar debidamente la reclamación.

La Compañía únicamente se encuentra obligada a indemnizar al Titular, hasta por la Suma Asegurada y el número de Eventos señalados en la carátula de la Póliza.

Para esta cobertura es aplicable el Periodo de Espera señalado en la carátula de la Póliza.

Asimismo, también podrá aplicar un periodo de carencia para esta cobertura, el cual, en su caso, se hará constar en la carátula de la póliza. Dicho periodo no aplica en renovaciones.

Queda entendido por el Titular que la presente cobertura es independiente a las demás coberturas contratadas conforme a lo señalado en la carátula de la póliza, por lo que en caso de proceder el pago de la indemnización por la presente cobertura, la suma asegurada se irá disminuyendo hasta su agotamiento, en cuyo caso dicha cobertura se cancelará, por la vigencia que corresponda, quedando vigentes las restantes coberturas en los términos y con las limitaciones descritas en el presente Contrato de seguro.

#### **2.4 Robo de Celulares y/o Tabletas**

La presente cobertura aplica únicamente cuando la misma haya sido expresamente contratada, según lo especificado en la carátula de la póliza.

La Compañía resarcirá al Asegurado que se establezca en la carátula de la póliza por el Daño Patrimonial sufrido la suma asegurada que se indique en la carátula de la póliza, por el robo de celulares y/o tablets, una vez descontado el deducible pactado.

La Compañía únicamente se encuentra obligada a indemnizar al Titular, hasta por la Suma Asegurada y el número de Eventos señalados en la carátula de la Póliza.

Para esta cobertura es aplicable el Periodo de Espera señalado en la carátula de la Póliza.

Asimismo, también podrá aplicar un periodo de carencia para esta cobertura, el cual, en su caso, se hará constar en la carátula de la póliza. Dicho periodo no aplica en renovaciones.

El Titular deberá comprobar fehacientemente el robo de celulares y/o tabletas mediante un acta levantada ante el Ministerio Público, autorizando a la Compañía a solicitar todo tipo de evidencia para comprobar dicha operación. Asimismo, el Titular se compromete a proporcionar todos los elementos que le sean solicitados por las partes que intervengan en la atención del Evento con la finalidad de integrar debidamente la reclamación.

Queda entendido por el Titular que la presente cobertura es independiente a las demás coberturas contratadas conforme a lo señalado en la carátula de la póliza, por lo que en caso de proceder el pago de la indemnización por la presente cobertura, la suma asegurada se irá disminuyendo hasta su agotamiento, en cuyo caso dicha cobertura se cancelará, por la vigencia que corresponda, quedando vigentes las restantes coberturas en los términos y con las limitaciones descritas en el presente Contrato de seguro.

#### **2.5 Robo de Equipo(s) Electrónico(s) Fijo(s) y/o Portátil(es)**

La presente cobertura aplica únicamente cuando la misma haya sido expresamente contratada, según lo especificado en la carátula de la póliza.

La Compañía resarcirá al Asegurado que se establezca en la carátula de la póliza por el Daño Patrimonial sufrido la suma asegurada que se indique en la carátula de la póliza, por el robo de equipo electrónico fijo y/o portátil asegurado, una vez descontado el deducible pactado.

En caso de aparecer en la carátula de póliza más de un equipo electrónico fijo y/o portátil, se indemnizará hasta por la Suma Asegurada y el número de eventos señalados establecidos en la carátula de la Póliza.

Para esta cobertura es aplicable el Periodo de Espera señalado en la carátula de la Póliza.

Asimismo, también podrá aplicar un periodo de carencia para esta cobertura, el cual, en su caso, se hará constar en la carátula de la póliza. Dicho periodo no aplica en renovaciones.

El Titular deberá comprobar fehacientemente el robo de equipo(s) electrónico(s) fijo(s) y/o portátil(es) mediante un acta levantada ante el Ministerio Público, autorizando a la Compañía a solicitar todo tipo de evidencia para comprobar dicha operación. Asimismo, el Titular se compromete a proporcionar todos los elementos que le sean solicitados por las partes que intervengan en la atención del Evento con la finalidad de integrar debidamente la reclamación.

Queda entendido por el Titular que la presente cobertura es independiente a las demás coberturas contratadas conforme a lo señalado en la carátula de la póliza, por lo que en caso de proceder el pago de la indemnización por la presente cobertura, la suma asegurada se irá disminuyendo hasta su agotamiento, en cuyo caso dicha cobertura se cancelará, por la vigencia que corresponda, quedando vigentes las restantes coberturas en los términos y con las limitaciones descritas en el presente Contrato de seguro.

## **2.6 Robo de Documentos**

La presente cobertura aplica únicamente cuando la misma haya sido expresamente contratada, según lo especificado en la carátula de la póliza.

En caso de producirse un robo de documentos, esta cobertura otorga al Asegurado la suma asegurada contratada para cubrir los gastos que se originen por el reemplazo de documentos personales, tales como: Pasaporte, Licencia de Conducir, cédula profesional, Títulos escolares, cualquier documento que expida a nombre del asegurado alguna dependencia oficial o aquellos que se eroguen por reposición de tarjetas de crédito/débito robadas.

Dicha cobertura opera hasta por el número de eventos señalados en la carátula de la póliza por Asegurado y vigencia de la póliza.

Para esta cobertura es aplicable el Periodo de Espera señalado en la carátula de la Póliza.

Asimismo, también podrá aplicar un periodo de carencia para esta cobertura, el cual, en su caso, se hará constar en la carátula de la póliza. Dicho periodo no aplica en renovaciones.

El Titular deberá comprobar fehacientemente el robo de documentos mediante un acta levantada ante el Ministerio Público, autorizando a la Compañía a solicitar todo tipo de evidencia para comprobar dicha operación. Asimismo, el Titular se compromete a proporcionar todos los elementos que le sean solicitados por las partes que intervengan en la atención del Evento con la finalidad de integrar debidamente la reclamación.

Queda entendido por el Titular que la presente cobertura es independiente a las demás coberturas contratadas conforme a lo señalado en la carátula de la póliza, por lo que en caso de proceder el pago de la indemnización por la presente cobertura, la suma asegurada se irá disminuyendo hasta su agotamiento, en cuyo caso dicha cobertura se cancelará, por la vigencia que corresponda, quedando vigentes las restantes coberturas en los términos y con las limitaciones descritas en el presente Contrato de seguro.

## **2.7 Robo de Objetos Personales**

La presente cobertura aplica únicamente cuando la misma haya sido expresamente contratada, según lo especificado en la carátula de la póliza.

La Compañía resarcirá al Titular por el daño patrimonial sufrido mediante la entrega de la Suma Asegurada señalada en la carátula de póliza, en caso de que el Titular sufra el robo de algún objeto personal cubierto por este contrato de seguro y especificado en la carátula de la póliza, cuando éstos sean de su propiedad.

En caso de que en un solo evento roben al asegurado dos o más objetos personales cubiertos, se considerará como un solo evento, por lo que la suma asegurada a indemnizar será la correspondiente a la ocurrencia de un evento.

Dicha cobertura opera hasta por el número de eventos señalados en la carátula de la póliza y vigencia de la póliza.

Para esta cobertura es aplicable el Periodo de Espera señalado en la carátula de la Póliza.

Asimismo, también podrá aplicar un periodo de carencia para esta cobertura, el cual, en su caso, se hará constar en la carátula de la póliza. Dicho periodo no aplica en renovaciones.

El Titular deberá comprobar fehacientemente el robo de objetos personales mediante un acta levantada ante el Ministerio Público, autorizando a la Compañía a solicitar todo tipo de evidencia para comprobar dicha operación. Asimismo, el Titular se compromete a proporcionar todos los elementos que le sean solicitados por las partes que intervengan en la atención del Evento con la finalidad de integrar debidamente la reclamación.

Queda entendido por el Titular que la presente cobertura es independiente a las demás coberturas contratadas conforme a lo señalado en la carátula de la póliza, por lo que en caso de proceder el pago de la indemnización por la presente cobertura, la suma asegurada se irá

disminuyendo hasta su agotamiento, en cuyo caso dicha cobertura se cancelará, por la vigencia que corresponda, quedando vigentes las restantes coberturas en los términos y con las limitaciones descritas en el presente Contrato de seguro.

### **3 EXCLUSIONES**

**Esta Póliza no cubre Daño Patrimonial alguno que sufran personas distintas al Titular. Asimismo, este seguro no cubre el Daño Patrimonial o pérdidas causadas al Titular, que provengan o sean una consecuencia de:**

- 1. Uso fraudulento de los Códigos, Claves y/o NIP's por parte del Titular o de las personas que civilmente dependan de él, así como de las personas que con él trabajan habitualmente a quienes por razones de su relación laboral revele los Códigos, Claves y/o NIP's.**
- 2. Uso fraudulento de Cheques por parte del Titular o de las personas que civilmente dependan de él, así como de las personas que con él trabajan habitualmente; asimismo el uso fraudulento de Cheques por parte de los Cotitulares o de los Titulares de chequeras adicionales asociadas a las cuentas de Cheques amparadas.**
- 3. Incumplimiento de cualquier deber u obligación del Titular impuestos por el Contrato que tiene celebrado con la Institución.**
- 4. Pérdidas ocurridas como consecuencia de operaciones realizadas en lugares en situación de o afectados directamente por guerra, sea o no declarada, operaciones o actividades bélicas, actos de enemigo extranjero, guerra civil, revolución, sublevación, motín y delitos contra la seguridad interior del Estado, huelgas, vandalismo y alborotos populares de cualquier tipo.**
- 5. Responsabilidad civil de cualquier tipo que afecte al Titular y cualquier consecuencia legal derivada del uso o mal uso de los Cheques y de Códigos, Claves y/o NIP's.**
- 6. Gastos y costos incurridos por el Titular en relación con el protesto o notificación de Robo o extravío de Cheques Robados o extraviados.**
- 7. Pago de la anualidad de las Tarjetas Amparadas o la cuenta de Cheques.**
- 8. Fraudes cometidos después de la notificación de Bloqueo a la Institución.**
- 9. Adicionalmente, en caso de que el Titular sea una persona moral, este contrato excluye:**

- a) Fraude de cheques realizado por sus empleados o ex empleados.
  - b) Fraude de Transferencias Electrónicas de Fondos no reversibles, no autorizadas por el Titular a través del sitio de Internet de la Institución Autorizada para Transferencias Electrónicas realizado por empleados o ex empleados.
10. Cuando los bienes cubiertos sean portados por un tercero al momento de la ocurrencia del evento.
11. El Daño Patrimonial sufrido a bienes distintos a los comprendidos en la definición de Bienes Cubiertos.
12. El Daño Patrimonial causado al asegurado, que provenga o sea una consecuencia de:
- a) Abandono o extravío de los bienes cubiertos.
  - b) Pérdidas o daños que resulten de robo o autorobo cometido por el asegurado, sus familiares ascendientes o descendientes hasta el segundo grado y/o parientes por afinidad hasta el segundo grado, apoderados, servidumbre, funcionarios, socios, empleados, o cualquier persona o personas por las cuales sea civilmente responsable;
  - c) Cualquier delito en el que participen directamente el asegurado o alguno de sus funcionarios, socios, empleados, apoderados, servidumbre, familiares ascendientes o descendientes hasta el segundo grado y/o parientes por afinidad hasta el segundo grado o cualquier persona o personas que civilmente dependan del asegurado, del cual les haya derivado o no un beneficio;
  - d) Robo causado por saqueos que se realicen durante o después de la ocurrencia de algún fenómeno meteorológico, sísmico o cualquier otro fenómeno de la naturaleza, que propicie la comisión de actos en perjuicio del asegurado.
  - e) Robo de accesorios o los consumibles de los bienes cubiertos, en su caso.

**En adición a las exclusiones anteriores, para las coberturas de robo de mercancía comprada con la tarjeta de crédito o débito y robo de objetos personales también aplican las siguientes:**

- a) La compra de animales vivos, pieles, plantas, cheques de viajero, billetes de transporte, cupones de gasolina, escrituras, piedras preciosas. Tampoco se cubrirán toda clase de daños que puedan experimentar los bienes asegurados por las simples pérdidas y extravíos, las pérdidas causadas por desgaste o deterioro paulatino como consecuencia del uso o funcionamiento normal, erosión, corrosión, oxidación, polillas, insectos, humedad o acción del calor o del frío u otra causa que origine un deterioro gradual. Asimismo, no se encuentran cubiertos los Robos a bienes asegurados en el transcurso de su transporte, traslado o desplazamiento por el vendedor o sus encargados.
- b) Robo fuera del rango de horas estipulado en la carátula de póliza.

En adición a las exclusiones anteriores, para la cobertura de robo de efectivo con cargo a las tarjetas amparadas también aplican las siguientes:

- a) Entrega de las Tarjetas Amparadas a una persona distinta a aquella a la cual estaban destinadas por la Institución.
- b) Daños Patrimoniales que resulten del uso indebido o ilícito de las Tarjetas Amparadas o de los Códigos, Claves y/o NIP's.
- c) Robo de efectivo que se derive de cualquier acontecimiento o Evento distinto a los expresamente señalados en la cobertura de Robo de efectivo con cargo a las tarjetas amparadas.
- d) El Robo de efectivo que se realice fuera del rango de horas señalado en la carátula de la Póliza.

#### **4 CONDICIONES GENERALES**

##### **4.1 Rectificaciones y modificaciones**

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. (Artículo 25 de la Ley sobre el Contrato de Seguro).

Este Contrato podrá ser modificado mediante consentimiento previo de las partes contratantes y haciéndose constar mediante endoso.



## **4.2 Subrogación**

La Compañía se subrogará hasta la cantidad pagada, en todos los derechos y acciones contra terceros que por causa del Daño Patrimonial sufrido correspondan al Titular.

La Compañía podrá liberarse en todo o en parte de sus obligaciones, si la subrogación es impedida por hechos u omisiones que provengan del Titular.

Si el daño fue indemnizado sólo en parte, el Titular y la Compañía concurrirán a hacer valer sus derechos en la proporción correspondiente.

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

## **4.3 Otros seguros**

Cuando se contrate con varias empresas un seguro contra el mismo riesgo y por el mismo interés, el Titular tendrá la obligación de poner en conocimiento de cada uno de los aseguradores, la existencia de los otros seguros.

El aviso deberá darse por escrito e indicar el nombre de los aseguradores, así como las sumas aseguradas.

En caso de reclamación, si los beneficios cubiertos estuviesen amparados en todo o en parte por otros contratos de seguro, las reclamaciones pagaderas en total por todas las pólizas de seguro que tenga el Titular no excederán el Daño Patrimonial incurrido.

## **4.4 Terminación anticipada del contrato**

El Titular podrá dar por terminado el contrato mediante notificación por escrito a la Compañía, la cual tendrá derecho a la prima que corresponda al periodo durante el cual estuvo en vigor la póliza, devolviendo en su caso, la prima no devengada menos los gastos de adquisición.

La Compañía podrá dar por terminado el presente Contrato en cualquier momento, mediante notificación por escrito al Titular en el último domicilio que de éste tenga registrado, debiendo realizar la devolución de la prima no devengada menos los gastos de adquisición a más tardar al hacer dicha notificación, sin cuyo requisito se tendrá por no hecha. La terminación surtirá efectos a los 15 (quince) días naturales siguientes a la fecha en que se efectúe la notificación al Titular.

## **4.5 Vigencia de la cobertura**

La cobertura del seguro iniciará a las 12:00 horas de la fecha señalada en la carátula de la póliza y terminará a las 12:00 horas de la fecha de fin de vigencia estipulada en la carátula de la póliza.

#### **4.6 Primas**

La Prima vence en la Fecha de Inicio de Vigencia de la Póliza. En el caso del pago fraccionado de la Prima, se entenderá que cada pago vence al comienzo y no al fin de cada nuevo período, y tienen el objeto de garantizar la cobertura, siempre y cuando sea pagado en el tiempo y forma establecidos en la carátula de la Póliza.

La Prima deberá ser pagada en las oficinas de la Compañía o en los establecimientos y bancos autorizados por la misma, que previamente hayan sido notificados por escrito al Contratante. La forma de pago de la prima podrá pactarse de manera mensual, bimestral, trimestral, semestral o anual.

Para el caso de que el Contratante desee efectuar los pagos correspondientes a través de una tarjeta de débito o crédito, deberá autorizar a la Compañía para que ésta efectúe los cargos respectivos, proporcionándole la información bancaria necesaria, así como el consentimiento expreso de su parte para tales propósitos. Si el pago de las primas se efectúa mediante cargo en cuenta de cheques o tarjeta de débito o crédito, el estado de cuenta en donde aparezca dicho cargo hará prueba plena del pago. En caso de que dicho cargo no pueda realizarse por causas imputables al Titular, el seguro cesará en sus efectos una vez transcurrido el período de gracia.

#### **4.7 Período de gracia**

Si no hubiere sido pagada la Prima o la fracción de ella dentro del plazo de gracia, el cual se encuentra especificado en la carátula de la póliza, los efectos de la Póliza cesarán automáticamente a las cero horas del último día de este plazo, en caso de que dicho plazo no se mencione, se aplicará un término de 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de su vencimiento.

Durante el período de gracia la Póliza se mantendrá vigente; sin embargo, si el Titular sufriera durante el transcurso del mismo un siniestro pagadero bajo esta Póliza, la Compañía deducirá de las prestaciones a su cargo las primas vencidas no pagadas.

#### **4.8 Disminución y reinstalación de Suma Asegurada**

Queda entendido por el Titular que con el pago de la indemnización que la Compañía realice por los Eventos ocurridos durante la vigencia de la Póliza, la Suma Asegurada contratada, se reducirá en igual monto, procediendo la reinstalación de la Suma Asegurada por cobertura automáticamente con la renovación de la Póliza, para cubrir nuevos Eventos, de acuerdo con las condiciones contratadas en dicha renovación.

#### **4.9 Terminación de la cobertura**

Esta Póliza terminará en la siguiente fecha:

- a) Aquella en la que el período de gracia concedido, según lo establece la cláusula correspondiente, termina sin que el Contratante haya efectuado el pago de la prima.

#### **4.10 Renovación automática**

La Póliza será renovada automáticamente por períodos de igual duración al originalmente contratado, si dentro de los últimos treinta (30) días naturales de vigencia del período, alguna de las partes no da aviso por escrito a la otra que es su voluntad no renovarlo.

En cada renovación se aplicarán las condiciones generales y primas vigentes al momento de la misma, registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

El pago de la prima acreditado con el recibo correspondiente, el estado de cuenta o el comprobante que refleje su cargo a la cuenta del Titular, se tendrá como prueba suficiente de la voluntad de las partes para llevar a cabo la renovación.

#### **4.11 Indemnización**

Las obligaciones de la Compañía que resulten a consecuencia de una reclamación procedente de pago de indemnización conforme a este Contrato, serán cubiertas por la Compañía, según las condiciones y los límites especificados en la carátula de la póliza, dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores a la fecha en que la Compañía haya recibido los informes y documentos que le permitan conocer la ocurrencia del siniestro (Evento), las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.

#### **4.12 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, en los términos del Artículo 71 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, se obliga a pagar al Titular una indemnización por mora, de conformidad con lo establecido en el Artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, correspondiente al lapso en que persista el incumplimiento. Dicho interés se computará a partir de la fecha del vencimiento del plazo previsto en el artículo 71 mencionado.

**ARTÍCULO 276.-** *Si una Institución de Seguros no cumple con las obligaciones asumidas en el contrato de seguro dentro de los plazos con que cuente 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.*

#### **4.13 Comprobación del siniestro**

La Compañía tendrá el derecho de exigir al Titular toda clase de información sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo. Por lo que el Titular debe proporcionar a la Compañía, toda la documentación requerida, así como las pruebas necesarias para la comprobación del siniestro.

Se perderá todo derecho al Beneficio correspondiente si cualquier información fuera simulada o fraudulenta, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

#### **4.14 Aviso del siniestro**

Tan pronto como el Titular tenga conocimiento de la realización del siniestro y del derecho constituido a su favor, deberá ponerlo en conocimiento de la Compañía, para lo cual gozará de un plazo de 5 (cinco) días, salvo caso fortuito o fuerza mayor debiendo proporcionarlo tan pronto desaparezca el impedimento. Cuando el Titular no cumpla con el aviso en el plazo señalado, la Compañía podrá reducir la prestación que, en su caso se deba, hasta el importe que hubiera correspondido si el aviso se hubiere dado oportunamente.

#### **4.15 Prescripción**

Todas las acciones que se deriven de este Contrato prescribirán en 2 (dos) años, contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen en los términos del Artículo 81 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, salvo los casos de excepción consignados en el Artículo 82 de la misma Ley.

La prescripción se interrumpirá no sólo por las causas ordinarias, sino también por el nombramiento de peritos o por la iniciación del procedimiento conciliatorio establecido en el Artículo 65 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Asimismo, la prescripción se suspenderá por la presentación de la reclamación ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de la Compañía.

#### **4.16 Moneda del contrato**

Los pagos que el Contratante y/o Titular y la Compañía deban hacer en términos de este Contrato, se verificarán en Moneda Nacional, conforme a la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos vigente a la fecha de pago.

#### **4.17 Competencia**

En caso de controversia, el reclamante podrá hacer valer sus derechos ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de la Compañía 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 delegaciones, en términos de los artículos 50 Bis y 65 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 277, último párrafo, de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas. Lo anterior dentro del término de 2 (dos) años contados a partir de que se suscite el hecho que le dio origen o en su caso, a partir de la negativa de la Compañía a satisfacer las pretensiones del reclamante.

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 las delegaciones de dicha Comisión. En todo caso, queda a elección del reclamante acudir ante las referidas instancias o directamente ante el citado juez.

#### **4.18 Pérdida del derecho a ser indemnizado**

**Las obligaciones de la Compañía quedarán extinguidas en los siguientes casos:**

- 1) Si hubiere en el siniestro culpa grave, dolo o mala fe del Titular o Titulares adicionales.**
- 2) Si el Titular o Titulares adicionales o sus representantes omiten el aviso del siniestro con la intención de impedir que se comprueben las circunstancias de su realización.**
- 3) Si el Titular o Titulares adicionales o sus representantes, con el fin de hacerla incurrir en error, no le remitan en tiempo la documentación que la Compañía solicite sobre los hechos relacionados con el siniestro.**

#### **4.19 Comunicaciones**

Cualquier declaración o comunicación relacionada con el presente Contrato deberá hacerse a la Compañía por escrito precisamente en su domicilio, indicado en la carátula de la póliza.

En todos los casos en los que el domicilio de las oficinas de la Compañía llegare a ser diferente al indicado en la carátula de la póliza, ésta deberá comunicarlo al Titular para todas las informaciones y avisos que deban enviarse a la Compañía y para cualquier otro efecto legal.

Los requerimientos y comunicaciones que deban hacerse al Titular o a sus respectivos causahabientes tendrán validez si se hacen en el último domicilio que la Compañía conozca de éstos.

#### **4.20 Comisiones o compensaciones**

Durante la vigencia de la Póliza, el Contratante podrá solicitar por escrito a la Compañía le informe el porcentaje de la prima que, por concepto de comisión o compensación directa, corresponda al intermediario o persona moral por su intervención en la celebración de este Contrato. La Compañía proporcionará dicha información por escrito o por medios electrónicos, en un plazo que no excederá de 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

#### **4.21 Entrega de documentación contractual**

En virtud de que este seguro se contratará a través de un prestador de servicios a los que se refieren los artículos 102 primer párrafo y 103, fracciones I y II de la Ley de Instituciones de

Seguros y de Fianzas o telemarketing y cuyo cobro de prima se podrá realizar con cargo a una tarjeta de crédito o cuenta bancaria, la Compañía está obligada a entregar al Titular de la Póliza los documentos en los que consten los derechos y obligaciones del seguro, a través de alguno de los siguientes medios:

1. De manera personal al momento de contratar el seguro, en cuyo caso el Titular firmará el acuse de recibo correspondiente;
2. Envío a domicilio por los medios que la Compañía utilice para el efecto, debiéndose recabar la confirmación del envío de los mismos;
3. A través del correo electrónico del Titular, en cuyo caso deberán proporcionar a la Compañía la dirección del correo electrónico al que debe enviar la documentación respectiva.

La Compañía dejará constancia de la entrega de los documentos antes mencionados en el supuesto señalado en el numeral 1, y en los casos de los numerales 2 y 3, resguardará constancia de que uso los medios señalados para la entrega de los documentos.

Si el Titular no recibe, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes de haber contratado el seguro, los documentos a que hace mención la presente Cláusula, deberá hacerlo del conocimiento de la Compañía, comunicándose al teléfono 800 801 2402 en la Ciudad de México, Área Metropolitana y desde el interior de la República; para que a elección del Titular, la Compañía le haga llegar la documentación en donde consten los derechos y obligaciones del seguro, a través de correo certificado o correo electrónico.

Para cancelar la presente Póliza o solicitar que la misma no se renueve, el Titular, deberá comunicarse al teléfono 800 801 2402 en la Ciudad de México, Área Metropolitana y desde el interior de la República. La Compañía emitirá un folio de atención que será el comprobante de que la Póliza no será renovada, o que la misma quedó cancelada a partir del momento en que se emita dicho folio.

#### **4.22 Documentación requerida para el trámite en caso de siniestro.**

La Compañía, requerirá la siguiente documentación, dependiendo de la cobertura de que se trate:

- A. Formato de reclamación de la indemnización respecto de este seguro, debidamente firmado.
- B. Solicitud de abono de transacciones no reconocidas a la institución de crédito correspondiente (formato que llena el Titular o Titular adicional indicando las transacciones que no reconoce).
- C. Copia sellada o copia simple de las actuaciones del Ministerio Público (denuncia);
- D. Documento emitido por la institución de crédito correspondiente, donde se comprueben o se confirmen los cargos no reconocidos conforme a lo establecido por cada cobertura, indicando fecha y hora;



- E. Copia del estado de cuenta o pantalla bancaria donde se vean reflejados los cargos no reconocidos;
- F. Comprobante de Bloqueo o reporte de las Tarjetas Amparadas o cuenta o Cheques;
- G. Comprobante de la compra realizada (voucher, factura, copia del estado de cuenta) o de la disposición efectuada.
- H. Prueba de la existencia del bien robado.

La Compañía se reserva el derecho de solicitar la información y documentos relacionados con el Evento y/o realizar la investigación que considere pertinente para determinar las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo, con el objeto de determinar si es procedente el pago de la indemnización. En tal virtud, derivado del análisis que se realice, la Compañía podrá solicitar documentación adicional a la indicada, de conformidad con el Artículo 69 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

#### **4.23 Residencia**

Este Seguro se contrata con mexicanos que residan habitualmente en el país; o con extranjeros con la calidad legal de residentes y que tengan, por lo menos, 6 meses residiendo en el país, sin importar su nacionalidad.

#### **4.24 Límite territorial**

Esta Póliza ha sido contratada en territorio nacional, para cubrir riesgos que ocurran y sean reclamados dentro del mismo y conforme a los tribunales y la legislación de los Estados Unidos Mexicanos; el pago de la suma asegurada o indemnización que, en su caso, deba realizar la Aseguradora, se efectuará en moneda nacional y en territorio nacional.

La limitación territorial se podrá ampliar mediante convenio expreso para cubrir siniestros que ocurran en el extranjero siempre y cuando esta extensión de cobertura quede expresamente asentada en la Carátula y/o Condiciones Generales y/o Endosos.

**Este seguro cuenta con el número de registro CGEN-S0105-0004-2019/G-01063-001 del RECAS (Registro de Contratos de Adhesión de Seguros a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros de CONDUSEF).**

#### **4.25 Terminación y Exclusión Automática por actividades ilícitas**

Será causa de terminación anticipada del contrato de seguro sin responsabilidad para la Compañía, si el asegurado, contratante y/o beneficiario fuere condenado mediante sentencia por delitos contra la salud (narcotráfico), encubrimiento y/u operaciones con recursos de procedencia ilícita, terrorismo y/o delincuencia organizada en territorio nacional o en cualquier país del mundo, con el que México tenga firmado tratados internacionales referentes a lo establecido en el presente párrafo o bien es mencionado en: i) la lista emitida por la Oficina de Control de Activos en el Extranjero del Departamento del Tesoro del Gobierno de los Estados Unidos de América (Lista OFAC); ii) la lista de personas vinculadas con los delitos de

operaciones de recursos de procedencia ilícita o con delitos relacionados, emitida por la Unidad de Inteligencia Financiera de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público de los Estados Unidos Mexicanos (Lista UIF); o iii) en cualquier otra lista de naturaleza similar emitida por autoridades u organismos nacionales o internacionales, tales como la Organización de las Naciones Unidas o el Grupo de Acción Financiera Internacional sobre el blanqueo de capitales.

En caso de que el asegurado, contratante y/o beneficiario obtenga sentencia absolutoria definitiva o deje de encontrarse en las listas mencionadas anteriormente, cuando así lo solicite y la póliza se encuentre dentro del periodo de vigencia, la aseguradora rehabilitará la póliza, con efectos retroactivos por el periodo que quedó el asegurado al descubierto, debiendo el asegurado cubrir las primas que haya dejado de pagar, restableciéndose de nueva cuenta los derechos, obligaciones y antigüedad del contrato de seguro que se está rehabilitando.

### **EXCLUSIÓN OFAC**

**Será una causa de exclusión en el presente contrato si el asegurado, contratante y/o beneficiario fuere condenado mediante sentencia por cualquier delito vinculado con la producción, tenencia, tráfico, proselitismo y otros actos en materia de narcóticos, encubrimiento y/u operaciones con recursos de procedencia ilícita, terrorismo y/o delincuencia organizada en territorio nacional o en cualquier país del mundo, con el que México tenga firmado tratados internacionales referentes a lo establecido en el presente párrafo, o bien es mencionado en las Listas OFAC (Office Foreign Assets Control), UIF u otras listas de naturaleza similar emitidas por autoridades u organismos nacionales o internacionales.**

**Este seguro cuenta con el número de registro CGEN-S0105-0159-2014/G00352001 del RECAS (Registro de Contratos de Adhesión de Seguros a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros de CONDUSEF.**

#### **4.26 Duplicidad de pólizas**

Una misma persona no podrá aparecer con la calidad de Asegurado en más de un contrato del presente seguro, por lo que en caso de que identifique que tiene contratadas dos o más Pólizas, deberá avisar a la Compañía dentro de los quince días siguientes a la fecha en que haya tenido conocimiento de los otros seguros, a fin de que se mantenga vigente la de mayor antigüedad y se cancelen las restantes. El mismo tratamiento se le dará a la duplicidad de pólizas en caso de que sean detectadas por la Compañía, antes de recibir algún reclamo de algún siniestro cubierto por las mismas.

En ambos casos, al cancelar las Pólizas, la Compañía le reembolsará al Contratante íntegramente las primas pagadas por las Pólizas canceladas en un plazo no mayor a 10 días hábiles contados a partir de la fecha de cancelación, sin que dichos importes generen ningún tipo de interés a favor del Contratante.

En caso de ocurrencia de siniestro, los seguros no cancelados serán válidos, pero la responsabilidad de la Compañía se limitará al valor íntegro del daño sufrido, dentro los límites de

la suma asegurada de cada uno, por lo que se afectarán de forma proporcional todas las Pólizas, contando dicho siniestro en todas ellas para los periodos de espera que en su caso aplique.

***Este seguro cuenta con el número de registro CGEN-S0105-0030-2019/G-01120-001 del RECAS (Registro de Contratos de Adhesión de Seguros a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros de CONDUSEF).***

“Para cualquier aclaración o duda no resueltas en relación con su seguro, contacte a la Unidad Especializada de nuestra Compañía la cual se encuentra ubicada Avenida Ejército Nacional 453 piso 10, Colonia Granada, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11520, Ciudad de México, con los teléfonos 55 4123 0400 en la Ciudad de México y Área Metropolitana o al 800 522 0983 desde el interior de la República con un horario de atención de lunes a jueves de 8:30 a 18:30 horas y viernes de 8:30 a 14:30 horas, o al correo electrónico [une@cardif.com.mx](mailto:une@cardif.com.mx), o visite [www.cardif.com.mx](http://www.cardif.com.mx); o bien, contacte a CONDUSEF que está ubicada en Insurgentes Sur 762 Colonia Del Valle Ciudad de México, C.P. 03100 o al teléfono 55 5340 0999 en la Ciudad de México y del interior de la República al 800 999 8080 o correo electrónico [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx) o visite la página [www.gob.mx/condusef](http://www.gob.mx/condusef).”

***“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 25 de abril de 2017, con el número CNSF-S0105-0221-2017/CONDUSEF-001295-04 con Condiciones CGEN-S0105-0159-2014 de fecha 25 de septiembre de 2014, CGEN-S0105-0004-2019 de fecha 07 de enero de 2019 y CGEN-S0105-0030-2019 de fecha 07 de agosto de 2019.”***

### ANEXO DE LEYES

En cumplimiento a las Disposiciones de carácter general en materia de sanas prácticas se transcribe el contenido de los artículos de diversos ordenamientos legales que se utilizan en nuestras Pólizas.

<b>LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO</b>	<b>Artículo 25.-</b>	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.
	<b>Artículo 69.-</b>	La empresa aseguradora tendrá el derecho de exigir del asegurado o beneficiario toda clase de informaciones sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.
	<b>Artículo 71.-</b>	El crédito que resulte del contrato de seguro vencerá treinta días después de la fecha en que la empresa haya recibido los documentos e informaciones que le permitan conocer el fundamento de la reclamación.
	<b>Artículo 81.-</b>	Todas las acciones que se deriven de un contrato de seguro prescribirán: I. En cinco años, tratándose de la cobertura de fallecimiento en los seguros de vida. II. En dos años, en los demás casos. En todos los casos, los plazos serán contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen.
	<b>Artículo 82.-</b>	El plazo de que trata el artículo anterior no correrá en caso de omisión, falsas o inexactas declaraciones sobre el riesgo corrido, sino desde el día en que la empresa haya tenido conocimiento de él; y si se trata de la realización del siniestro, desde el día en que haya llegado a conocimiento de los interesados, quienes deberán demostrar que hasta entonces ignoraban dicha realización.
<b>LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS</b>	<b>Artículo 102.-</b>	En los seguros que se formalicen a través de contratos de adhesión, excepto los que se refieran a seguros de pensiones derivados de las leyes de seguridad social y a seguros de caución, la contratación podrá realizarse a través de una persona moral, sin la intervención de un agente de seguros. Las Instituciones de Seguros podrán pagar o compensar a las citadas personas morales servicios distintos a los que esta Ley reserva a los agentes de seguros. Para ello deberán suscribir contratos de prestación de servicios cuyos textos deberán registrarse previamente ante la Comisión, la que dentro de un plazo de quince días hábiles siguientes a la recepción de la documentación podrá negar el registro, cuando a su juicio los contratos no se apeguen a las disposiciones jurídicas aplicables y podrá ordenar las modificaciones o correcciones necesarias, prohibiendo su utilización hasta en tanto no se lleven a cabo los cambios ordenados. En caso de que la Comisión no formule observaciones dentro del plazo señalado, se entenderá que los documentos han quedado registrados y no existirá inconveniente para su utilización. Las personas morales a que se refiere este artículo, estarán sujetas a la inspección y vigilancia de la Comisión, respecto de las operaciones previstas en el mismo.

	<p><b>Artículo 103.-</b></p>	<p>La operación de las personas morales a que se refiere el artículo 102 de la presente Ley, deberá ajustarse a las siguientes bases:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Tratándose de intermediarios financieros sujetos a la inspección y vigilancia por parte de las autoridades financieras, y que celebren con el público operaciones de promoción o venta de productos de seguros para una sola Institución de Seguros, para Instituciones de Seguros integrantes de un mismo grupo financiero o para Instituciones de Seguros que practiquen operaciones o ramos distintos entre sí, su operación se sujetará a lo siguiente:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) En el caso de productos de seguros con componentes de ahorro o inversión, la Institución de Seguros con la cual el intermediario financiero tenga celebrado un contrato de prestación de servicios conforme a lo dispuesto en el artículo 102 de esta Ley, deberá registrar ante la Comisión, en los términos previstos en los artículos 202 a 205 de este ordenamiento, como parte de la documentación contractual del producto de seguro, un programa de capacitación especializada que deberá aplicarse a los empleados y apoderados del intermediario financiero que participará en la comercialización del producto de seguro de que se trate tomando en consideración las características y naturaleza del mismo, y</li> <li>b) En el caso de productos de seguros distintos a los señalados en el inciso anterior, la Institución de Seguros con la cual el intermediario financiero tenga celebrado un contrato de prestación de servicios en términos de lo previsto en el artículo 102 de esta Ley, deberá establecer en el propio contrato los programas de capacitación que, en su caso, se requieran en función de las características o complejidad de los productos de seguros de que se trate, y</li> </ol> </li> <li>II. Tratándose de personas morales que no se ubiquen en el supuesto señalado en la fracción anterior, su operación se sujetará a las disposiciones de carácter general que al efecto expida la Comisión, conforme a lo siguiente:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Establecerán los casos en que los empleados o apoderados de la persona moral que celebren con el público operaciones de promoción o venta de productos de seguros, deban recibir capacitación por parte de las Instituciones de Seguros, o bien obtener la evaluación y certificación correspondiente ante la propia Comisión, considerando para ello la naturaleza de las actividades que conforme a su objeto social realice la persona moral y las características o complejidad de los productos de seguros de que se trate, y</li> <li>b) Determinarán los requisitos y medidas que deberán cumplir para prevenir y evitar conflictos de interés, que puedan derivarse de la venta de productos de seguros de más de una Institución de Seguros por parte de una misma persona moral, o de varias personas morales cuando se encuentren bajo el control patrimonial o administrativo de una misma persona o Grupo de Personas.</li> </ol> </li> </ol>
	<p><b>Artículo 202.-</b></p>	<p>Las Instituciones de Seguros sólo podrán ofrecer al público los servicios relacionados con las operaciones que esta Ley les autoriza, mediante productos de seguros que cumplan con lo</p>

		<p>señalado en los artículos 200 y 201 de esta Ley. En el caso de los productos de seguros que se ofrezcan al público en general y que se formalicen mediante contratos de adhesión, entendidos como tales aquellos elaborados unilateralmente en formatos por una Institución de Seguros y en los que se establezcan los términos y condiciones aplicables a la contratación de un seguro, así como los modelos de cláusulas elaborados para ser incorporados mediante endosos adicionales a esos contratos, además de cumplir con lo señalado en el primer párrafo de este artículo, deberán registrarse de manera previa ante la Comisión en los términos del artículo 203 de este ordenamiento. Lo señalado en este párrafo será también aplicable a los productos de seguros que, sin formalizarse mediante contratos de adhesión, se refieran a los seguros de grupo o seguros colectivos de las operaciones señaladas en las fracciones I y II del artículo 25 de esta Ley, y a los seguros de caución previstos en el inciso g), fracción III, del propio artículo 25 del presente ordenamiento. Las Instituciones de Seguros deberán consignar en la documentación contractual de los productos de seguros a que se refiere el párrafo anterior, que el producto que ofrece al público se encuentra bajo registro ante la Comisión, en la forma y términos que ésta determine mediante disposiciones de carácter general. El contrato o cláusula incorporada al mismo, celebrado por una Institución de Seguros sin el registro a que se refiere el presente artículo, es anulable, pero la acción sólo podrá ser ejercida por el contratante, asegurado o beneficiario o por sus causahabientes contra la Institución de Seguros y nunca por ésta contra aquéllos.</p>
	<p><b>Artículo 276.-</b></p>	<p>Si una Institución de Seguros no cumple con las obligaciones asumidas en el contrato de seguro dentro de los plazos con que cuente 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</p>

		<p>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</p>
--	--	---

		<p>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.</p>
	<p><b>Artículo 277.-</b></p>	<p>En materia jurisdiccional para el cumplimiento de la sentencia ejecutoriada que se dicte en el procedimiento, el Juez de los autos requerirá a la Institución de Seguros, si hubiere sido condenada, para que compruebe dentro de las setenta y dos horas siguientes, haber pagado las prestaciones a que hubiere sido condenada y en caso de omitir la comprobación, el Juez ordene al intermediario del mercado de valores o a la institución depositaria de los valores de la Institución de Seguros que, sin responsabilidad para la institución depositaria y sin requerir el consentimiento de la Institución de Seguros, efectúe el remate de valores propiedad de la Institución de Seguros, o, tratándose de instituciones para el depósito de valores a que se refiere la Ley del Mercado de Valores, transfiera los valores a un intermediario del mercado de valores para que éste efectúe dicho remate.</p> <p>En los contratos que celebren las Instituciones de Seguros para la administración, intermediación, depósito o custodia de títulos o valores que formen parte de su activo, deberá establecerse la obligación del intermediario del mercado de valores o de la institución depositaria de dar cumplimiento a lo previsto en el párrafo anterior.</p> <p>Tratándose de los contratos que celebren las Instituciones de Seguros con instituciones depositarias de valores, deberá preverse el intermediario del mercado de valores al que la institución depositaria deberá transferir los valores para dar cumplimiento a lo señalado en el párrafo anterior y con el que la Institución de Seguros deberá tener celebrado un contrato en el que se establezca la obligación de rematar valores para dar cumplimiento a lo previsto en este artículo.</p> <p>Los intermediarios del mercado de valores y las instituciones depositarias de los valores con los que las Instituciones de Seguros tengan celebrados contratos para la administración, intermediación, depósito o custodia de títulos o valores que formen parte de su activo, quedarán sujetos, en cuanto a lo señalado en el presente artículo, a lo dispuesto en esta Ley y a las demás disposiciones aplicables.</p> <p>La competencia por territorio para demandar en materia de seguros será determinada, a elección del reclamante, en razón del domicilio de cualquiera de las delegaciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Asimismo, será competente el Juez del domicilio de dicha delegación; cualquier pacto que se estipule contrario a lo dispuesto en este párrafo, será nulo.</p>



	<p><b>Artículo 278.-</b></p>	<p>Los seguros de caución que las Instituciones de Seguros otorguen a favor de la Federación, del Distrito Federal, de los Estados y de los Municipios, se harán efectivos, a elección del asegurado, haciendo valer sus derechos ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o bien, ante los tribunales competentes, siguiendo los procedimientos establecidos en las disposiciones legales aplicables.</p> <p>Estos asegurados también podrán optar por requerir las indemnizaciones derivadas de los seguros de caución de acuerdo con las disposiciones que a continuación se señalan y de conformidad con las bases que fije el Reglamento de este artículo, excepto tratándose de los seguros de caución que se otorguen a favor de la Federación para garantizar indemnizaciones relacionadas con el incumplimiento de obligaciones fiscales a cargo de terceros, caso en que se estará a lo dispuesto por el Código Fiscal de la Federación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Las Instituciones de Seguros estarán obligadas a enviar, según sea el caso, a la Tesorería de la Federación, a la Tesorería del Gobierno del Distrito Federal, o bien a las autoridades estatales o municipales que correspondan, una copia de todos los certificados de seguro de caución que expidan a su favor. El cumplimiento de esta obligación podrá pactarse mediante el uso de los medios a que se refiere el artículo 214 de esta Ley;</li> <li>II. Al hacerse exigible un seguro de caución a favor de la Federación, la autoridad que lo hubiere aceptado, con domicilio en el Distrito Federal o bien en alguna de las entidades federativas, acompañando los comprobantes para exigir el monto de la indemnización líquida conforme a lo previsto en el certificado de seguro de caución, deberá comunicarlo a la autoridad ejecutora más próxima a la ubicación donde se encuentren instaladas las oficinas principales, sucursales, oficinas de servicio o bien a la del domicilio del apoderado designado por la Institución de Seguros para recibir requerimientos de pago, correspondientes a cada una de las regiones competencia de las Salas Regionales del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.</li> </ol> <p>La autoridad ejecutora facultada para ello en los términos de las disposiciones que le resulten aplicables, procederá a requerir de pago, en forma personal, o bien por correo certificado con acuse de recibo, a la Institución de Seguros, de manera motivada y fundada, acompañando los comprobantes para exigir el monto de la indemnización líquida conforme a lo previsto en el certificado de seguro de caución, en los establecimientos o en el domicilio del apoderado designado, en los términos a que se hace cita en el párrafo anterior.</p> <p>Tratándose del Distrito Federal, de los Estados y de los Municipios, el requerimiento de pago, lo llevarán a cabo en los términos anteriores, las autoridades ejecutoras correspondientes.</p> <p>En consecuencia, no surtirán efecto los requerimientos que se hagan a los agentes de seguros, ni los efectuados por autoridades distintas de las ejecutoras facultadas para ello;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>III. Dentro de un plazo de treinta días contado a partir del día</li> </ol>
--	------------------------------	---

		siguiente a aquél en que surta efectos la notificación del requerimiento de pago, la Institución de Seguros deberá comprobar, ante la autoridad ejecutora correspondiente, que hizo el pago o que demandó la nulidad del requerimiento de pago, en los términos de la fracción IV de este artículo.
<b>LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>Artículo 50 Bis.-</b>	<p>Cada Institución Financiera deberá contar con una Unidad Especializada que tendrá por objeto atender consultas y reclamaciones de los Usuarios. Dicha Unidad se sujetará a lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. El Titular de la Unidad deberá tener facultades para representar y obligar a la Institución Financiera al cumplimiento de los acuerdos derivados de la atención que se dé a la reclamación;</li> <li>II. Contará con encargados regionales en cada entidad federativa en que la Institución Financiera tenga sucursales u oficinas de atención al público;</li> <li>III. Los gastos derivados de su funcionamiento, operación y organización correrán a cargo de las Instituciones Financieras;</li> <li>IV. Deberá recibir la consulta, reclamación o aclaración del Usuario por cualquier medio que facilite su recepción, incluida la recepción en las sucursales u oficinas de atención al público y responder por escrito dentro de un plazo que no exceda de treinta días hábiles, contado a partir de la fecha de su recepción, y</li> <li>V. El titular de la Unidad Especializada deberá presentar dentro de los diez días hábiles siguientes al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de disposiciones de carácter general que para tal efecto emita.</li> </ol> <p>La presentación de reclamaciones ante la Unidad Especializada suspenderá la prescripción de las acciones a que pudieren dar lugar.</p> <p>Las Instituciones Financieras deberán informar mediante avisos colocados en lugares visibles en todas sus sucursales la ubicación, horario de atención y responsable o responsables de la Unidad Especializada. Los Usuarios podrán a su elección presentar su consulta o reclamación ante la Unidad Especializada de la Institución Financiera de que se trate o ante la Comisión Nacional. Las Unidades Especializadas serán supervisadas por la Comisión Nacional.</p>
	<b>Artículo 65.-</b>	<p>Las reclamaciones deberán presentarse dentro del término de dos años contados a partir de que se presente el hecho que les dio origen, a partir de la negativa de la Institución Financiera a satisfacer las pretensiones del Usuario o, en caso de que se trate de reclamaciones por servicios no solicitados, a partir de que tuvo conocimiento del mismo.</p> <p>La reclamación podrá presentarse por escrito o por cualquier otro medio, a elección del Usuario, en el domicilio de la Comisión Nacional o en cualquiera de las Delegaciones o en la Unidad Especializada a que se refiere el artículo 50 Bis de esta Ley, de la Institución Financiera que corresponda.</p>

<b>LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES</b>	<b>Artículo 29.-</b>	<p>La solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición deberá contener y acompañar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. El nombre del titular y domicilio u otro medio para comunicarle la respuesta a su solicitud;</li> <li>II. Los documentos que acrediten la identidad o, en su caso, la representación legal del titular;</li> <li>III. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos antes mencionados, y</li> <li>IV. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.</li> </ol>
	<b>Artículo 37.-</b>	<p>Las transferencias nacionales o internacionales de datos podrán llevarse a cabo sin el consentimiento del titular cuando se dé alguno de los siguientes supuestos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Cuando la transferencia esté prevista en una Ley o Tratado en los que México sea parte;</li> <li>II. Cuando la transferencia sea necesaria para la prevención o el diagnóstico médico, la prestación de asistencia sanitaria, tratamiento médico o la gestión de servicios sanitarios;</li> <li>III. Cuando la transferencia sea efectuada a sociedades controladoras, subsidiarias o afiliadas bajo el control común del responsable, o a una sociedad matriz o a cualquier sociedad del mismo grupo del responsable que opere bajo los mismos procesos y políticas internas;</li> <li>IV. Cuando la transferencia sea necesaria por virtud de un contrato celebrado o por celebrar en interés del titular, por el responsable y un tercero;</li> <li>V. Cuando la transferencia sea necesaria o legalmente exigida para la salvaguarda de un interés público, o para la procuración o administración de justicia;</li> <li>VI. Cuando la transferencia sea precisa para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial, y</li> <li>VII. Cuando la transferencia sea precisa para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre el responsable y el titular.</li> </ol>

## AVISO DE PRIVACIDAD

**Cardif México Seguros Generales, S.A. de C.V.** en términos de lo establecido por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en lo sucesivo, la “Ley”) y del Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en lo sucesivo, el “Reglamento”) y demás disposiciones legales aplicables (en lo sucesivo y conjuntamente la “Regulación de Datos Personales”), se identifica como responsable del tratamiento de los datos personales recabados a los titulares de los mismos, (en lo sucesivo y conjuntamente con sus sociedades controladoras, subsidiarias, filiales, sociedades bajo el control común o sociedades pertenecientes al mismo grupo denominadas “Cardif”), y pone a su disposición el presente Aviso de Privacidad, en términos de la Regulación de Datos Personales).

**DOMICILIO:** Para efectos del presente Aviso de Privacidad, Cardif señala como domicilio el ubicado en **Avenida Ejército Nacional, número 453, piso 10, colonia Granada, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11520, Ciudad de México.**

**DATOS PERSONALES QUE SE RECABAN:** Le damos a conocer las categorías de los datos personales que podríamos recabar, almacenar y/o utilizar de forma alguna: (1) **datos de identificación**, tales como nombre completo, domicilio particular, fecha de nacimiento, nacionalidad, país de nacimiento, ocupación o profesión, registro federal de contribuyentes, teléfono(s) y correo electrónico; (2) **datos de contacto**; (3) en caso de tratarse de extranjeros: **datos migratorios**, tales como país y domicilio de origen; (4) **datos financieros y patrimoniales**, tales como número de tarjeta de crédito y/o débito, condiciones de crédito, ingresos y salario.

**FINALIDADES NECESARIAS:** Las finalidades de obtener sus datos personales son: (1) llevar a cabo las operaciones inherentes a nuestro negocio con usted; (2) cumplir con las obligaciones derivadas de la relación jurídica existente o que llegare a existir entre usted y Cardif; (3) la evaluación del riesgo propuesto; (4) el cumplimiento de las obligaciones legales que le derivan a Cardif, así como de las políticas y procedimientos internos; (5) la operación, gestión y administración de los productos y servicios que usted tiene contratados o que llegare a contratar con Cardif; (6) la identificación; y (7) la atención de cualquier consulta, duda, aclaración, cancelación o queja.

**FINALIDADES SECUNDARIAS:** Adicional a las finalidades antes indicadas, se hace de su conocimiento que los datos recabados podrán tener finalidades que no dan origen a la relación jurídica, mismas que pueden ser: (1) el otorgamiento de beneficios adicionales relacionados con los productos de Cardif, tales como servicios de asistencia y tarjetas de descuento; (2) ofrecerle, en su caso, otros productos y/o servicios o promociones relacionadas con nuestros productos de seguro; (3) enviarle toda clase de avisos, notificaciones, promociones, publicidad e información adicional, a través de correo electrónico, mensajes de texto SMS y demás medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que por avances tecnológicos faciliten la comunicación

con usted; (4) mercadotecnia, publicidad y prospección comercial de Cardif o de las sociedades que forman parte del grupo empresarial de Cardif en México y alrededor del mundo, sus sociedades controladoras, subsidiarias, filiales o sociedades bajo el control común; (5) para realizar análisis estadístico, de generación de modelos de información y/o perfiles de comportamiento actual y predictivo y para medir la calidad de los servicios de Cardif; y (6) participar en encuestas, sorteos y promociones.

**TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES:** Podremos transferir sus datos personales a terceros nacionales o extranjeros, en la medida en que la transferencia; (1) esté prevista en una ley o tratado en los que México sea parte; (2) sea necesaria para dar cumplimiento a las finalidades previamente mencionadas o a las políticas y procedimientos de Cardif; (3) sea con base en el artículo 37 de la Ley. Asimismo, le informamos que dichos terceros, asumen las mismas obligaciones y responsabilidades asumidas por Cardif, en términos de este Aviso de Privacidad.

**LIMITACIÓN DEL USO Y DIVULGACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES:** Le informamos que sus datos personales, serán salvaguardados en todo momento bajo estándares de seguridad, garantizando la más estricta confidencialidad y privacidad de los mismos, de conformidad con las políticas y procedimientos que Cardif tenga implementados al respecto, apegándonos en todo momento a lo establecido por la Regulación de Datos Personales. Le hacemos extensivo que Cardif no venderá, alquilará o enajenará de forma alguna sus datos personales.

**CONSENTIMIENTO:** En el momento en el que usted reciba el presente Aviso de Privacidad y dentro de los 5 días hábiles siguientes, al no manifestarse en contrario, usted acepta que Cardif obtenga, use, divulgue y/o almacene sus datos personales, por cualquier medio. Asimismo, acepta que el uso abarque cualquier acción de acceso, manejo, aprovechamiento, transferencia o disposición de sus datos personales, de conformidad con las finalidades secundarias antes mencionadas. Lo anterior, ya sea que sus datos personales hubieren sido proporcionados o llegaren a ser proporcionados directamente por usted o a través de agentes, promotores comisionistas, socios comerciales, prestadores de servicios o cualquier otro tercero y hayan sido éstos obtenidos por cualquier medio, ya sea electrónico, óptico, sonoro, audiovisual, o a través de cualquier otra tecnología o medio con el que Cardif llegue a contar. En caso de que usted nos llegare a proporcionar datos personales de terceros, usted se obliga en este acto a informar a dichos terceros a cerca de: (1) los datos proporcionados; (2) los fines para los cuales proporcionó los mencionados datos; y (3) los términos y condiciones de este Aviso de Privacidad, así como los lugares en los que se encuentra disponible. En caso de querer manifestarse en contrario, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción del presente Aviso de Privacidad, usted podrá mandar su negativa al correo electrónico [datospersonales@cardif.com.mx](mailto:datospersonales@cardif.com.mx) o marcando al número 55 5001 4400 en la Ciudad de México y Área Metropolitana o al 800 522 7343 desde el interior de la República con un horario de atención de lunes a viernes de 08:30 a 21:00 horas.

**EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN:** Usted o su representante legal debidamente acreditado, podrá ejercer cualquiera

de los citados derechos, presentando una solicitud a Cardif, misma que deberá apearse en todo momento a los requisitos señalados por el Artículo 29 de la Ley, por lo cual debe contener y acompañar lo siguiente:

1. El nombre del titular y domicilio u otro medio para comunicarle la respuesta a su solicitud.
2. Los documentos que acrediten la identidad o, o en su caso, la representación legal de titular.
3. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos antes mencionados.
4. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.

Para **ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición**, así como para **limitar el uso y divulgación de sus datos personales**, usted tendrá las siguientes opciones:

- (1) Acudir directamente al domicilio de Cardif ya señalado.
- (2) Enviar un correo electrónico a la dirección [datospersonales@cardif.com.mx](mailto:datospersonales@cardif.com.mx) donde Cardif le enviará el formato requerido para hacernos llegar su solicitud vía correo electrónico.
- (3) Enviar un escrito/solicitud libre dirigido al Oficial de Privacidad, al siguiente correo [datospersonales@cardif.com.mx](mailto:datospersonales@cardif.com.mx).
- (4) Para dudas contactarnos vía telefónica al número 55 5001 4400 en la Ciudad de México y Área Metropolitana o al 800 522 7343 desde el interior de la República con un horario de atención de lunes a viernes de 08:30 a 21:00 horas.

Para acreditar la identidad del titular o representante legal del titular, será necesario que se acredite por medio de alguno de los siguientes documentos: (i) credencial para votar; (ii) pasaporte; (iii) cartilla militar; (iv) cédula profesional; (v) cédula de identidad del país de nacimiento. En caso de ser representante legal del titular adicionalmente, es necesario el poder notarial o en su caso carta poder firmada ante dos testigos.

En caso de que la información proporcionada sea insuficiente o errónea, o que no se acompañen los documentos solicitados anteriormente, el Oficial de Privacidad podrá solicitarle al titular y/o representante de éste, en un periodo no mayor a 5 días hábiles, la información o documentación necesaria para continuar con el trámite, por lo que usted contará con 10 días hábiles posteriores a su recepción, para atender el requerimiento.

En caso de que la información proporcionada sea suficiente, Cardif responderá a su solicitud en un plazo de 20 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la documentación completa.

Para revocar el consentimiento que haya otorgado a Cardif para el tratamiento de sus datos personales, siempre y cuando, no sean necesarios para cumplir con las finalidades necesarias antes descritas, dentro de los límites previstos en la Regulación de Datos Personales y acorde con las obligaciones establecidas en la misma, usted tendrá las siguientes opciones: (1) acudir directamente al domicilio de Cardif ya señalado para obtener el formato correspondiente; y/o (2) contactarnos vía telefónica al número 55 5001 4400 en la Ciudad de México y Área Metropolitana o al 800 522 7343 desde el interior de la República con un horario de atención de

lunes a viernes de 08:30 a 21:00 horas. Es importante que tenga en cuenta que no se podrá concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal requiramos seguir tratando sus datos personales, hasta que el proceso de bloqueo se ejecute.

Una vez realizado lo anterior, y haber acreditado su personalidad o la de su representante legal, se excluirán sus datos de nuestras campañas con fines mercadotécnicos y/o prospección comercial y/o cualquier otra finalidad secundaria manifestada por el titular, en un plazo de 20 días contados a partir de la recepción de dicho formato. Esta revocación procederá sin necesidad de cumplir con algún requisito adicional y, por lo tanto, no tendrá que acudir posteriormente por respuesta alguna.

Adicionalmente, hacemos de su conocimiento que podrá inscribirse en el Registro Público de Usuarios (REUS) de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), padrón que contiene información de usuarios del sistema financiero que no desean ser contactados para fines de mercadotecnia por parte de las instituciones financieras.

Cardif se reserva el derecho de **cambiar en cualquier momento este Aviso de Privacidad**, por lo que recomendamos que usted lo revise periódicamente. En caso de que existiere algún cambio, lo haremos extensivo para usted por medio de: (1) una publicación visible en nuestro portal de internet; y/o (2) un aviso en un periódico de circulación nacional; y/o (3) por cualquier otro medio que a discreción de Cardif se considere como idóneo.