

Seguro de Protección a Cuentas Bancarias Integral

CHUBB®

Contenido

Sección Primera	
Disposiciones Particulares	4
Cláusula 1ª. Definiciones	4
Cláusula 2ª. Coberturas	11
Cláusula 3ª. Exclusiones Generales y Particulares	18
Cláusula 4ª. Procedimiento en Caso de Siniestro	26
Cláusula 5ª. Terminación Anticipada	30
Cláusula 6ª. Edad	31
Sección Segunda	
Disposiciones Generales	32
Cláusula 7ª. Prima	32
Cláusula 8ª. Rehabilitación	33
Cláusula 9ª. Vigencia del Contrato	33
Cláusula 10ª. Renovación	33
Cláusula 11ª. Competencia	34
Cláusula 12ª. Comunicaciones y Notificaciones	34
Cláusula 13ª. Moneda	35
Cláusula 14ª. Prescripción	35
Cláusula 15ª. Indemnización por Mora	35
Cláusula 16ª. Modificaciones	36
Cláusula 17ª. Contratación del Uso de Medios Electrónicos	36

Cláusula 18ª. Entrega de Documentación Contractual para el Caso de Celebración de Contrato por Internet o por Conducto de Prestador de Servicios al que se Refiere el Art. 102 y 103 de la LISF	36
Cláusula 19ª. Comisiones O Compensaciones a Intermediarios o Personas Morales	37
Cláusula 20ª. Agravación del Riesgo	37
Cláusula 21ª. Otros Seguros	38
Cláusula 22ª. Art. 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro	39
Cláusula 23ª. Límite Territorial y Residencia	39
Cláusula 24ª. Subrogación	39
Cláusula 25ª. Fraude, dolo o mala fe	39
Invitación para Consultar al RECAS	39
Liga a Preceptos Legales	40
Aviso Corto de Privacidad	40
Consentimiento para la Entrega de la Documentación Contractual Vía Correo Electrónico	41
Formato de Designación, Sustitución y/o Revocación de Beneficiarios	42
Folleto de los Derechos Básicos de los Contratantes, Asegurados y Beneficiarios (Operación de Daños)	43
Folleto de los Derechos Básicos de los Contratantes, Asegurados y Beneficiarios (Operación de Accidentes y Enfermedades)	44

Seguro de Protección a Cuentas Bancarias Integral

Sección Primera Disposiciones Particulares

Cláusula 1ª. Definiciones

Para los efectos del presente Contrato de Seguro, se tendrán los siguientes significados, mismos que podrán ser utilizados en plural o singular indistintamente:

Accidente: Acontecimiento originado por una causa externa, súbita, violenta y fortuita, ajena a la voluntad del Asegurado, que produzca lesiones corporales en la persona, por lo tanto, **no se considerará accidente a las lesiones corporales o a la muerte provocada intencionalmente por el Asegurado.**

Asalto: Se entiende como Robo con Violencia.

Asegurado: Es la persona física que aparece con tal carácter en la Carátula de la Póliza.

Asegurado Titular: Es aquella persona que es Asegurado y además tiene celebrado un contrato con una entidad financiera o Casa Comercial, debidamente autorizadas para su funcionamiento y que, en virtud de dicho contrato, cuente con el derecho a solicitar Cheques y/o Tarjetas bancarias o comerciales.

Asegurado(s) Cotitular(es): Persona(s) física(s) que aparece(n) con el carácter de Cotitulares en la cuenta del Asegurado Titular en los registros de la Institución Bancaria, que haya dado su consentimiento expreso para tal efecto y que sean sujetos a que se les otorgue una Tarjeta de crédito y/o débito

Aseguradora y/o Compañía: Chubb Seguros México, S.A.

Aviso de Bloqueo: Notificación realizada por el Asegurado Titular o, en caso de ser posible, por algún Asegurado Cotitular al Emisor para interrumpir el acceso a la cuenta bancaria o Tarjeta, evitando así que con la misma se puedan realizar consumos o disposiciones.

Banda Magnética: Banda oscura presente en la Tarjeta que puede ser leída mediante contacto físico, pasándola a través de una cabeza lectora o terminal punto de venta.

Beneficiario: Es la persona designada conforme más adelante se establece que puede recibir la Suma Asegurada para la cobertura 2.1 "Muerte Accidental" o la cobertura 2.2 "Muerte Accidental por Asalto".

Se designa como Beneficiario en primer lugar al cónyuge del Asegurado o a su concubina(rio), en ausencia de éste, serán sus hijos por partes iguales y en ausencia de ellos sus padres por partes igual.

A falta de los Beneficiarios mencionados en el párrafo que antecede, el importe que corresponda se pagará a la sucesión legal del Asegurado.

En cualquier momento el Asegurado podrá designar, sustituir y/o revocar a sus Beneficiarios, siempre y cuando esta Póliza se encuentre en vigor y no exista restricción legal en contra. Para tales efectos, el Asegurado deberá notificarlo por escrito a la Aseguradora, indicando el (los) nombre(s) del (de los) nuevo(s) Beneficiario(s), el porcentaje que le corresponde (a cada uno de ellos), el parentesco con el Asegurado y si la designación es revocable o irrevocable, anexando copia de las Identificaciones Oficiales del Asegurado y del (de los) Beneficiario(s). Si dicha designación fuere irrevocable, el Asegurado deberá comunicarlo al(los) Beneficiario(s). Una vez que la Compañía reciba la designación de Beneficiario(s), emitirá el Endoso en el que se haga constar tal designación.

La Compañía quedará liberada de sus obligaciones si paga el importe de lo procedente con base en la designación de Beneficiario(s) más reciente realizada conforme a lo previsto en esta definición. Si habiendo varios Beneficiarios desapareciere alguno, la parte correspondiente a dicho Beneficiario se distribuirá en porciones iguales a las de los demás. Si sólo se hubiere designado un Beneficiario y éste muriere antes o al mismo tiempo que el Asegurado y no existiere designación de nuevo Beneficiario, el importe de las coberturas que se mencionan en el primer párrafo de esta definición se pagará a la sucesión del Asegurado, salvo pacto en contrario o que hubiere renuncia del derecho de revocar la designación del Beneficiario.

“Advertencia:

En el caso de que se desee nombrar Beneficiarios a menores de edad, no se debe señalar a un mayor de edad como representante de los menores para efecto de que, en su representación, cobre la Indemnización.

Lo anterior porque las legislaciones civiles previenen la forma en que debe designarse tutores, albaceas, representantes de herederos u otros cargos similares y no consideran al Contrato de Seguro como el instrumento adecuado para tales designaciones.

La designación que se hiciera de un mayor de edad como representante de menores Beneficiarios, durante la minoría de edad de ellos, legalmente puede implicar que se nombra Beneficiario al mayor de edad, quien en todo caso sólo tendría una obligación moral, pues la designación que se hace de Beneficiarios en un Contrato de Seguro le concede el derecho incondicionado de disponer de la suma asegurada”.

Bolso: Accesorio de vestir cuya función principal es la de transportar un número reducido de objetos de uso personal frecuente, comúnmente provisto de cierre y asa. Se incluye dentro de esta definición lo comúnmente conocido como mochila, mariconera, bolsa o bolsa de mano.

Cajero Automático: Equipo automatizado de una Institución Bancaria, que proporciona a los clientes un medio alternativo de prestación de servicios como la disposición de efectivo, mediante la utilización de una tarjeta de crédito o débito.

Carátula de la Póliza: Es el documento que emite la Aseguradora, en donde constan, entre otros, la información particular del Contratante, Asegurado titular y/o Asegurados Cotitulares, la Vigencia de la Póliza, número de la Póliza, la prima(s), la(s) cobertura(s) amparada(s) y el(los) Deducible(s).

Cartera: Objeto rectangular o cuadrangular, normalmente hecho de piel o un material similar y flexible, plegado por su mitad, con divisiones internas y utilizado para transportar Tarjetas, identificaciones y billetes. Se incluye dentro de esta definición lo comúnmente conocido como billetera o tarjetera.

Casa Comercial: Establecimiento dedicado a la venta de productos al público en general y que para efecto de su venta puede ofrecer a sus clientes créditos, los cuales el cliente podrá disponer a través de una Tarjeta.

Cheque: Título de crédito nominativo o al portador, en cuyos términos el Asegurado da a la Institución Bancaria una orden incondicional de pagar una suma determinada de dinero con cargo a los fondos que éste mantiene en la cuenta contratada con la Institución Bancaria y que es objeto de este Contrato de Seguro. **No se Incluyen cheques de viajero.**

Chip: Circuito electrónico de material semiconductor, especialmente silicio, en forma de cubo minúsculo, que, combinado con otros componentes, forma un sistema integrado más complejo y realiza una función electrónica específica, en el caso de las Tarjetas este dispositivo forma parte de un mecanismo de seguridad en el procesamiento de las transacciones.

Códigos, Claves o NIPS's: Serie de datos compuestos por letras y/o números, de carácter confidencial, y establecidos entre el Asegurado, los Cotitulares y el Emisor como medio de acceso o identificación.

Contratante: Es aquella persona física o moral que celebra con la Aseguradora este Contrato de Seguro, y es responsable ante la Compañía de pagar la prima correspondiente por este seguro (salvo que se disponga algo en contrario en la Carátula de la Póliza).

Copia Auténtica: Documento o registro del original de las sentencias, o de otros actos procesales, que haya sido certificado por la autoridad autorizada para tal efecto.

Cuenta Electrónica, Billetera Digital, Aplicación Digital Wallet: Para efectos de este seguro serán las aplicaciones informáticas, interfaces, páginas de internet, bancas móviles, o cualquier otro medio de comunicación electrónica o digital (debidamente autorizadas por la autoridad competente de así requerirlo), que permiten al público en general realizar diversas operaciones con dinero o con fondos de pago electrónico, ya sean cuentas de ahorro, transferencias electrónicas, pago de servicios, compra de bienes o servicios, en donde suelen ser realizados a través de un dispositivo móvil o fijo con acceso a movimientos monetarios a través de aplicaciones digitales o sitios en internet.

Culpa Grave: Cuando estando en posibilidades de realizar los actos mínimos y elementales a efectos de evitar cualquier daño, se actúa con omisión o no se emplea el debido cuidado con los bienes asegurados.

Daño Accidental: Todo daño que provenga de un hecho súbito, imprevisible e irreversible. **No se considerará daño accidental a aquel que haya sido causado intencionalmente por el Asegurado.**

Daño Patrimonial: Afectación apreciable en dinero como consecuencia de los Eventos amparados en este Contrato de Seguro, correspondiente únicamente al valor de la transacción cubierta. **No se considerará Daño Patrimonial los importes o montos relativos a gastos de administración, intereses, comisiones u otros importes que no se deriven de la acción descrita en la cobertura.**

Deducible:

- a) Es la participación económica que invariablemente quedará a cargo del Contratante, Asegurado o Beneficiario en caso de siniestro y que se establece para cada cobertura en la Carátula de la Póliza. Esta obligación se podrá presentar en un porcentaje sobre la suma asegurada o sobre un importe fijo que se establezca en la Carátula de la Póliza, según corresponda a cada cobertura.

Día de Hospitalización: Se entiende por día de Hospitalización, las veinticuatro (24) horas continuas en que el Asegurado se encuentre internado en un Hospital.

Periodo de Hospitalización: Significa el periodo mínimo continuo e ininterrumpido que el Asegurado debe estar hospitalizado para tener derecho a los beneficios de las coberturas de Indemnización Diaria por Hospitalización

por Accidente y/o de Indemnización Diaria por Hospitalización por Enfermedad. El Periodo de Hospitalización se establecerá en horas o en días y será el especificado en la Carátula de la Póliza.

Dispositivo Móvil: Teléfono celular o tableta electrónica, con número de serie electrónico e IMEI únicos y que están asociados a una persona para realizar diversas operaciones y se diferencian entre sí por la marca, modelo, capacidad, color y operadora con la que se ha contratado el servicio de telefonía y/o internet.

Endoso: Documento emitido por la Compañía que modifica, previo acuerdo entre las partes, las condiciones particulares del Contrato de Seguro.

Evento: Hecho o serie de hechos ocurridos durante la Vigencia de la Póliza y que hayan originado el derecho a alguna reclamación para el pago de una indemnización. Constituye un sólo y mismo evento, el hecho o serie de siniestros ocurridos durante el periodo de cobertura que tienen una misma y única causa.

Emisor: Es la Institución Bancaria, Casa Comercial, la institución financiera o institución de tecnología financiera, señalada en la Carátula que emite las tarjetas de crédito, débito u otorga cuentas de ahorro o cuentas corrientes al Asegurado Titular.

Exclusiones: Son las causas, circunstancias, condiciones o hechos no cubiertos por este Contrato de Seguro y que se encuentran expresamente indicados en la Póliza en caracteres destacados.

Extravío: El hecho por el cual el Asegurado pierde la posesión y custodia de su documento de identidad y/o Tarjeta y/o cheque, después de haber efectuado, sin éxito, todas las gestiones o acciones razonables y necesarias para encontrarla(s).

Fecha de inicio de Vigencia: Es la fecha a partir de la cual el Contrato de Seguro entra en vigor y que se encuentra señalada en la Carátula de la Póliza.

Fecha de Renovación: La renovación de este contrato será anual a partir de la fecha de Inicio de Vigencia del mismo y en esa fecha se ofrecerá la renovación en los términos, condiciones y a las tarifas vigentes para este producto en la fecha de renovación respectiva.

Hospital: Institución legalmente autorizada para el diagnóstico, la atención médica y quirúrgica de personas lesionadas o enfermas, que cuente con salas de intervenciones quirúrgicas las veinticuatro (24) horas del día, con médicos y enfermeras titulados, y que opere bajo las leyes sanitarias en vigor y bajo la supervisión constante de un médico acreditado, se incluye dentro de esta definición las clínicas que cumplan con lo anterior. **No se incluyen instituciones de descanso o convalecencia, un lugar de cuidado o una instalación para personas adultas mayores, alcohólicos o drogadictos o para el tratamiento de desórdenes psiquiátricos o mentales, o bien, un asilo, inclusive si se registra como un hospital o clínica.**

Hospitalización: Significará la estadía continua del Asegurado en un Hospital (y cuando ésta sea justificada y comprobable), ya sea por un tratamiento u observación médicamente necesaria a consecuencia de algún accidente no excluido en este Contrato de Seguro.

Hurto: Se entenderá como Robo sin Violencia de un bien mueble ajeno.

Identidad: Constituida por los datos personales de un individuo como son nombre, domicilio, fotografías, huellas dactilares, número de licencia, número de seguridad social, número o folio de la credencial para votar, número pasaporte y/o número de visa. así como cualquier otro dato incluido en una identificación que permita identificar al Asegurado.

Identificaciones Oficiales: Todo aquel documento que contenga información del Asegurado que permita identificarlo, deberá ser emitido de manera formal y oficial por las autoridades competentes según el tipo.

IMEI (Por sus siglas en inglés International Mobile Equipment Identity): Código pregrabado en los dispositivos móviles GSM. Este código identifica a la Propiedad Asegurada de forma exclusiva a nivel mundial, y es transmitido por el aparato a la red al conectarse a ésta. El IMEI permite funciones como el bloqueo de terminales móviles en caso de robo, para lo cual simplemente se tendrá que notificar el IMEI del móvil a la operadora de telefonía para que proceda su bloqueo y así pueda impedirse la comunicación desde ese dispositivo mediante el bloqueo de llamadas.

Indemnización: Es el pago de la Suma Asegurada al que tiene derecho el Asegurado o Beneficiario, en su caso, como consecuencia de la ocurrencia de un siniestro cubierto por esta Póliza.

Institución Bancaria: Es cualquier Institución de Banca Múltiple, Institución de Banca de Desarrollo y/o Sociedades Financieras de Objeto Múltiple.

Invalidez Total y Permanente: Para efectos de este seguro se considera dentro de esta definición cualquiera de los siguientes dos supuestos:

- A. La pérdida total de facultades o aptitudes del Asegurado, a consecuencia de lesiones físicas que le sean infringidas durante un Robo o intento de Robo de efectivo, previamente retirado de un Cajero Automático o en un Punto de Retiro, de tal manera que la pérdida de dichas facultades o aptitudes imposibiliten permanentemente al Asegurado a procurarse por lo menos la mitad de los ingresos que percibía antes del estado de invalidez, mediante el desempeño de su trabajo habitual o cualquier otro compatible con sus conocimientos, aptitudes, facultades físicas y/o intelectuales, del que pueda obtener alguna remuneración. Para que la invalidez se considere como total y permanente, el Asegurado deberá acreditarla ante la Compañía conforme a los documentos que se mencionan en esta definición.

No se considerará Invalidez Total y Permanente si el Asegurado llegare a recibir una remuneración superior al 50% (cincuenta por ciento) de su ingreso comprobable, percibido de acuerdo con sus habilidades y conocimientos durante el último año de trabajo.

Las bases que la Compañía empleará para considerar que un dictamen tiene plena validez para determinar un estado de invalidez total y permanente son las siguientes: Documentos que comprueben el estado de invalidez total y permanente, expedidos por: IMSS, ISSSTE, Sector Salud, institutos médicos gubernamentales, o en caso de que no sea derechohabiente de ninguna de las instituciones antes mencionadas, deberá presentar un dictamen Médico laboral (expedido por un Médico especialista en la salud del trabajo), anexando los documentos probatorios del estado de invalidez total y permanente.

- B. Cuando derivado de las lesiones físicas por el Robo de efectivo previamente retirado de un Cajero Automático o en un Punto de Retiro, el Asegurado sufra cualquiera de los siguientes acontecimientos:
- a) La pérdida absoluta e irreparable de la vista de ambos ojos;
 - b) La pérdida de ambas manos o ambos pies;
 - c) La pérdida de una mano y un pie; o
 - d) La pérdida de una mano o un pie y la vista de un ojo.

Se entiende por **pérdida de las manos**, la mutilación, anquilosamiento o pérdida de la funcionalidad motriz total a nivel de la articulación carpometacarpiana o arriba de ella (a nivel de la muñeca o arriba de ella), y por la **pérdida del pie**, se entenderá como la mutilación completa, anquilosamiento o pérdida de la funcionalidad motriz total desde la articulación tibio-tarsiana o arriba de ella.

En cualquiera de los dos supuestos, en caso de que la Compañía determine la improcedencia de la reclamación, lo hará con base en un dictamen emitido por un especialista en la materia.

Límite máximo por evento: Monto o cantidad máxima fijada para cada cobertura contratada y establecida en la Carátula de la Póliza, por la cual la Compañía responderá e indemnizará al Asegurado en caso de la realización y procedencia de un siniestro.

Log de Autorización: Bitácora de transacciones, en este caso aplicado a las operaciones procesadas con Tarjetas.

Médico: Persona que ejerce la medicina, titulado y legalmente autorizado mediante cédula profesional vigente para el ejercicio de su profesión, que puede ser médico general, médico especialista, médico cirujano.

Para efectos de este seguro, no puede ser pariente consanguíneo ni cónyuge del (los) Asegurado (s).

Padecimiento o Enfermedad Preexistente: Es aquella que previamente a la celebración de este Contrato de Seguro:

- a) Se haya declarado su existencia.
- b) Se compruebe mediante la existencia de un expediente médico y/o un resumen clínico en donde se indique que se ha elaborado un diagnóstico por un Médico legalmente autorizado, o bien, mediante pruebas de laboratorio o gabinete, o por cualquier otro medio reconocido de diagnóstico.
- c) El Asegurado haya hecho gastos, comprobables documentalmente, para recibir un tratamiento médico de la enfermedad y/o padecimiento de que se trate.

Cuando la Compañía cuente con pruebas documentales de que el Asegurado haya hecho gastos para recibir un diagnóstico padecimiento o de la enfermedad de que se trate, podrá solicitar al Asegurado el resultado del diagnóstico correspondiente, o en su caso el expediente médico y/o resumen clínico, para resolver la procedencia de la reclamación.

La Compañía quedará liberada de sus obligaciones, derivadas de alguna reclamación, cuando por causas imputables al propio Asegurado, no se le proporcione la información requerida para continuar con el trámite de reclamación.

En caso de que la Compañía notifique la improcedencia de una reclamación a causa de preexistencia, el reclamante puede acudir a un perito Médico que sea designado por el propio reclamante y la Compañía, para someterse a un arbitraje privado. La Compañía acepta que si el reclamante acude a esta instancia se somete a comparecer ante este árbitro y sujetarse al procedimiento y resolución de dicho arbitraje, el cual también vincula al reclamante y por este hecho se considera que renuncia a cualquier otro derecho para dirimir la controversia.

El procedimiento del arbitraje se establecerá por la persona asignada y por quienes al momento de acudir a él deben firmar el convenio arbitral. El laudo que se emita vinculará a las partes y tiene fuerza de cosa juzgada entre ellas. Este procedimiento no tiene costo alguno para el reclamante y en caso de existir será liquidado por la Compañía.

Periodo de Carencia: Es el tiempo al Inicio de la Vigencia de la Póliza, en la cual se carece de la cobertura amparada en estas condiciones. Dicho tiempo, en caso de que se aplique, se especifica en la Carátula de la Póliza.

Póliza o Contrato de Seguro: Documentos que componen este contrato, como lo son la Carátula de la Póliza, condiciones generales y particulares, folleto de los derechos básicos de los Contratantes, Asegurados y Beneficiarios y, en su caso, endosos; mismos en donde se establecen los términos y condiciones de este seguro.

Prima Neta: Es la cantidad a cargo del Contratante antes de impuestos, derechos o recargos que sean aplicables y que estén claramente especificados en la Carátula de la Póliza.

Punto de Retiro: Significa cajas o ventanillas de alguna Institución Bancaria, de Casas Comerciales, de supermercados, de tiendas de conveniencia y de cualquier otro establecimiento formal, autorizado para el retiro, disposición y/o entrega de efectivo en moneda nacional por cualquier concepto.

Robo: Delito que se da cuando una persona se apodera de un bien mueble ajeno, sin derecho y sin consentimiento de la persona que puede disponer de ella con arreglo a la ley.

Robo sin Violencia: Se entenderá como aquel Robo, realizado sin fuerza material sobre las cosas, ni violencia física o moral, o intimidación en las personas.

Robo con Violencia: Se entenderá como aquel Robo cometido en contra de una persona, que se haya dado con violencia física y/o moral, mismas que se distinguen de la siguiente manera:

- a) Se entiende por violencia física en el Robo: La fuerza material que para cometerlo se hace a una persona.
- b) Hay violencia moral en el Robo: Cuando el ladrón amaga o amenaza a una persona, con un mal grave, presente o inmediato, capaz de intimidarlo.

Suma Asegurada: Cantidad que representa la obligación máxima de la Compañía en caso de ocurrir un siniestro la cual se encuentra determinada en la Carátula de la Póliza para cada una de las coberturas contratadas.

Tarjeta: Todas aquellas tarjetas físicas o electrónicas de crédito y/o débito operadas por el Emisor, con las cuales el titular o una persona adicional autorizado por el titular, pueden utilizar para la adquisición de bienes, servicios y/o realizar retiros en cajeros automáticos con cargo a líneas de crédito, cuenta corriente, cuentas de ahorro u otra modalidad.

Token: Dispositivo o sistema que genera claves de seguridad aleatorias y temporales para para autenticar y autorizar operaciones.

Al amparo de este seguro sólo estarán amparadas las Tarjetas del Asegurado Titular que se estipulen o describan en la Carátula. Para que tengan cobertura y estén aseguradas las Tarjetas Adicionales será necesario que así lo solicite el Asegurado Titular a la Aseguradora y se estipulen o describan tales Tarjetas Adiciones en la Carátula.

Transferencia Electrónica de Fondos no Reversible no Autorizada por el Asegurado: Transferencia de fondos vía electrónica realizada por un tercero sin el consentimiento del Asegurado, mediante el uso ilícito de los Códigos, Claves y/o NIP convenidos entre la Institución Bancaria y el Asegurado en relación con el contrato que tengan celebrado. Dicha transferencia debe concretarse a través de la red mundial de comunicación conocida como Internet, desde el sitio oficial de la Institución Bancaria relacionada a la cuenta y mediante el uso de una computadora personal, siempre que los fondos transmitidos no puedan ser recuperados por la Institución Bancaria por cualquier medio legal, de la cuenta destino a la cuenta de origen.

Uso Indevido o Fraudulento: Corresponderá al uso doloso que cualquier tercero pueda dar a la Tarjeta o cuenta bancaria del Asegurado, en perjuicio de este último.

Uso Malicioso: Conducta intencionado y de forma encubierta para que un tercero se beneficie del Asegurado o perjudique al mismo.

Usurpación de Identidad: Se da cuando una persona, se atribuya de la identidad de otra persona para hacerse pasar por dicha persona y cometer fraude(s) o para realizar conductas y/o acciones que resulten en engaños o que induzcan a una persona a caer en un error produciendo un Daño Patrimonial para sí o para otra persona.

Utilización Forzada: Acto en el cual existe algún tipo de amenaza directa sobre el Asegurado que pueda causarle daño físico ante el evento de negarse a hacer uso de la Tarjeta en un cajero automático o un Punto de Retiro.

Cláusula 2ª. Coberturas

De aparecer como amparados en la Carátula de la Póliza, quedarán cubiertos, hasta por el monto de la Suma Asegurada y sujetos a los Límites Máximos por Evento, los siguientes riesgos:

1. Coberturas de “Daños Patrimoniales”

1.1. Uso Indevido de Tarjeta por Asalto

La Compañía se obliga a pagar el Daño Patrimonial que sufra el Asegurado Titular por el Uso Indevido o Fraudulento de su(s) Tarjeta(s) y/o las Tarjetas adicionales de los Asegurados, en un establecimiento comercial o en Cajeros Automáticos por parte de un tercero no autorizado, a consecuencia de Asalto. El Límite máximo por evento y el número de eventos amparados para esta cobertura y el Periodo de Carencia se encuentran especificados en la Carátula de la Póliza.

La cobertura sólo ampara las pérdidas que el Asegurado Titular sufra dentro de las 72 (setenta y dos) horas previas al Aviso de Bloqueo que éste dé al Emisor.

Se cubrirán transacciones realizadas en todo el mundo salvo se especifique lo contrario en la Carátula de la Póliza.

No se aceptarán reclamos respecto de transacciones efectuadas con posterioridad al Aviso de Bloqueo de la Tarjeta.

1.2. Uso Indevido de Tarjeta por Hurto o Extravío

La Compañía se obliga a pagar el Daño Patrimonial que sufra el Asegurado Titular por el Uso Indevido o Fraudulento de su(s) Tarjeta(s) y/o las Tarjetas Adicionales de los Asegurados Cotitulares, en un establecimiento comercial o en Cajeros Automáticos por parte de un tercero no autorizado, a consecuencia de su Hurto o Extravío. El Límite máximo por evento, el número de eventos amparados para esta cobertura y el Periodo de Carencia se encuentran especificados en la Carátula de la Póliza.

La cobertura sólo ampara las pérdidas que el Asegurado Titular sufra dentro de las 72 (setenta y dos) horas previas al Aviso de Bloqueo.

Se cubrirán transacciones realizadas en todo el mundo salvo se especifique lo contrario en la Carátula de la Póliza.

No se aceptarán reclamos respecto de transacciones efectuadas con posterioridad al Aviso de Bloqueo.

1.3. Falsificación y/o Adulteración Física de la Tarjeta y/o Impresión Múltiple de Vouchers

Esta cobertura tiene tres tipos de variedades según se describe a continuación:

- **Falsificación y/o Adulteración del Plástico**

La Compañía se obliga a pagar el Daño Patrimonial que sufra el Asegurado Titular por el Uso indebido o Fraudulento de sus Tarjeta(s) y/o las Tarjetas adicionales de los Asegurados Cotitulares, a consecuencia de Falsificación y/o Adulteración del plástico por parte de un tercero.

Para los efectos de la presente cobertura, se entenderá por Falsificación del plástico: cuando un tercero realice una confección física de una Tarjeta que ha sido estampada en relieve o impreso, y por Adulteración del plástico: cuando un tercero modifique sin el consentimiento del Asegurado una Tarjeta emitida por un Emisor válidamente.

- **Falsificación y/o Adulteración de la Banda Magnética y/o Chip**

La Compañía se obliga a pagar el Daño Patrimonial que sufra el Asegurado Titular por el Uso Indevido o Fraudulento de su(s) Tarjeta(s) y/o las Tarjetas adicionales de los Asegurados Cotitulares, a través de medios de autorización y/o captura electrónica, tales como P.O.S. (Point of Sale) o Cajeros Automáticos, a consecuencia de la Falsificación, Adulteración y/o copia de la Banda Magnética y/o Chip por parte de un tercero.

- **Impresión Múltiple de Vouchers**

La Compañía se obliga a pagar el Daño Patrimonial que sufra el Asegurado Titular en el evento que por concepto de una misma transacción efectuada por el Asegurado Titular o los Asegurados Cotitulares con las Tarjetas, un tercero proceda a la impresión múltiple de vouchers utilizando la máquina imprinter o P.O.S. (Point of Sale) efectuadas en un determinado local, sin que el Asegurado Titular o los Asegurados Cotitulares se percate(n) de ello, y que producto de la venta de los mismos vouchers se realicen transacciones fraudulentas en el mismo o en diferentes locales a nivel nacional y/o internacional.

En los tres tipos de variedades señalados en esta cobertura, el seguro cubrirá las pérdidas ocurridas desde la fecha de la primera transacción fraudulenta hasta 60 (sesenta) días naturales siguientes y/o hasta la fecha de vencimiento del estado de cuenta que refleje los cargos indebidos, lo que ocurra primero.

El Límite máximo por evento, el número de eventos amparados para cada una de estas coberturas y el Periodo de Carencia, se encuentran especificados en la Carátula de la Póliza.

Se cubrirán transacciones realizadas en el territorio nacional y/o internacional, salvo se especifique lo contrario en las condiciones Carátula de la Póliza.

No se aceptarán reclamos respecto de transacciones efectuadas con posterioridad al Aviso de Bloqueo.

1.4. Transferencias Electrónicas de Fondos No Reversible No Autorizadas por el Asegurado a Través del Sitio de Internet de la Institución Bancaria para Transferencias Electrónicas

La Compañía se obliga a pagar el Daño Patrimonial que sufra el Asegurado por transferencias electrónicas de fondos no reversibles no autorizadas por éste a través del sitio de internet de la Institución Bancaria.

El Límite máximo por evento, el número de eventos amparados y el Periodo de Carencia, se encuentran especificados en la Carátula de la Póliza. La cobertura incluye las pérdidas que el Asegurado sufra dentro de las 72 (setenta y dos) horas previas al Aviso de Bloqueo.

Esta cobertura única y exclusivamente (i) aplicará para cuentas aperturadas en la Institución Bancaria para transferencias electrónicas en la que se puedan realizar, entre otras operaciones, transferencias electrónicas; y (ii) regirá para Transferencias Electrónicas de Fondos no Reversible no Autorizadas por el Asegurado, y está limitada al número de Eventos y Límites máximos por evento señalados en la Carátula de la Póliza.

Para hacer efectiva esta cobertura, el Asegurado deberá entregar evidencia a la Aseguradora que realice el reporte a la Institución Bancaria dentro de un máximo de 60 (sesenta) días naturales, contados a partir de la fecha de corte mensual de la cuenta respectiva del Asegurado Titular, en dicha evidencia deberá aparecer la(s) transacción(es) no autorizada(s).

El Asegurado deberá comprobar fehacientemente la no autorización de la operación mediante una denuncia presentada ante el Ministerio Público, autorizando a la Aseguradora a solicitar todo tipo de evidencia para comprobar dicha operación. Asimismo, el Asegurado se compromete a proporcionar a la Compañía los elementos que le sean solicitados por las autoridades que intervengan en la atención de la denuncia con la finalidad de integrar debidamente la Carpeta de Investigación.

Se cubrirán transacciones realizadas en todo el mundo salvo se especifique lo contrario en la Carátula de la Póliza.

1.5. Compras Fraudulentas Por Internet o Por Teléfono

La Compañía se obliga a pagar el Daño Patrimonial que sufra el Asegurado por compras efectuadas vía Internet o vía telefónica mediante el Uso Indevido o Fraudulento, por parte de un tercero, de la(s) Tarjeta(s) del Asegurado Titular y/o las Tarjetas adicionales emitidas a favor de los Asegurados Cotitulares.

El Límite máximo por evento, el número de eventos amparados y el Periodo de Carencia, se encuentran especificados en la Carátula de la Póliza.

La cobertura sólo ampara las pérdidas que el Asegurado sufra dentro de las 60 (sesenta) días previos al Aviso de Bloqueo.

Se cubrirán compras efectuadas vía Internet o vía telefónica realizadas en el territorio nacional y/o internacional salvo se especifique lo contrario en la Carátula de la Póliza.

No se aceptarán reclamos respecto de transacciones efectuadas con posterioridad al Aviso de Bloqueo de la Tarjeta.

1.6. Robo con Violencia de Efectivo por Retiro en Cajero Automático y/o en Punto de Retiro

- **Robo con violencia de la disposición de efectivo realizada a través de cajero o un punto de retiro**

La Compañía indemnizará al Asegurado Titular el Daño Patrimonial que éste sufra en caso de que sea víctima de Robo con Violencia del efectivo que:

- a) Haya dispuesto en un Cajero Automático o ventanilla de la Institución Bancaria, utilizando su Tarjeta y si ese Evento ocurre dentro de la temporalidad que se estipule en la Carátula de la Póliza.
- b) Haya dispuesto en un Punto de Retiro y si ese Evento ocurre dentro de la temporalidad que se estipule en la Carátula de la Póliza.

En ambos casos, para que proceda la cobertura el Robo con Violencia del efectivo no podrá ser superior a 8 (ocho) horas siguientes al momento de haber efectuado el retiro del efectivo.

- **Utilización forzada por terceros de Tarjeta Asegurada**

La Compañía indemnizará al Asegurado el Daño Patrimonial que éste sufra, si directamente es obligado a realizar una disposición de efectivo en un Cajero Automático utilizando su Tarjeta de Débito y/o Crédito. La Compañía responderá solamente por el monto cuantificable en dinero resultado de la o las disposiciones que el Asegurado haya hecho en un Cajero Automático, a partir de la primera disposición y si ese evento ocurre dentro de la temporalidad que se estipule en la Carátula de la Póliza, en el entendido que no podrá ser superior a las 24 (veinticuatro) horas siguientes al momento de haber efectuado el retiro de efectivo.

En ambos casos, el Límite máximo por evento, el número de eventos amparados y el Periodo de Carencia se encuentran especificados en la Carátula de la Póliza.

Se cubrirán transacciones realizadas en todo el territorio nacional salvo se especifique lo contrario en la Carátula de la Póliza.

1.7. Uso Indevido de Cheques Producto de Asalto, Hurto o Extravío

En el Evento que el Asegurado reporte pérdidas de dinero por la utilización de uno o más Cheques, como consecuencia de Asalto, Hurto o Extravío, la Compañía se obliga a indemnizar los montos cobrados de manera fraudulenta durante las 72 (setenta y dos) horas previas al Aviso de Bloqueo a la Institución Bancaria.

El Límite máximo por evento, el número de eventos amparados y el Periodo de Carencia se encuentran especificados en la Carátula de la Póliza.

Se cubrirá el Uso Indevido o Fraudulento realizado en todo el territorio nacional salvo se especifique lo contrario en la Carátula de la Póliza.

1.8. Asalto de Productos Adquiridos con la Tarjeta Asegurada

La Aseguradora indemnizará al Asegurado Titular el importe de los productos previamente adquiridos con la Tarjeta que hayan sido objeto de Asalto y si ese Evento ocurre dentro de la temporalidad que se estipule en la Carátula de la Póliza, en el entendido que no podrá ser superior a los 90 (noventa) días siguientes al momento de la compra, siempre que Asalto se haya producido dentro del territorio nacional.

El Límite máximo por evento, el número de Eventos amparados y el Periodo de Carencia, se encuentran especificados en la Carátula de la Póliza.

Importante: La cobertura aplica únicamente para aquellos bienes adquiridos dentro de la vigencia de la Póliza.

1.9. Daño Accidental de Productos Adquiridos con la Tarjeta Asegurada

La Compañía cubrirá el Daño Accidental material que sufran los bienes que hayan sido adquiridos con la Tarjeta, siempre y cuando el Evento ocurra dentro de la temporalidad que se estipule en la Carátula de la Póliza, en el entendido que no podrá ser superior a 120 (ciento veinte) días contados a partir del momento de la adquisición de los mismos. El Daño Accidental material será cubierto al Asegurado Titular si se produce tanto en el territorio nacional como en el internacional.

Para efectos de valuación de los daños causados a los bienes que hayan sido adquiridos con la Tarjeta, el Asegurado deberá presentar este ante un servicio técnico autorizado por la marca del bien a fin de que se realice el diagnóstico correspondiente y se determine:

a) Pérdida Parcial:

En caso de que el costo de la reparación sea menor al 75% del costo del bien asegurado, reflejado en la factura, estado de cuenta o extracto de la Tarjeta, la Compañía pagará al Asegurado Titular el valor del costo de la reparación, previa presentación del recibo o factura que acredite dicha reparación, sin que exceda el monto de la Suma Asegurada estipulada en la Carátula de la Póliza.

b) Pérdida Total:

En caso de que el costo de la reparación sea igual o mayor al 75% del costo del bien asegurado, reflejado en la factura, estado de cuenta o extracto de la tarjeta, la Compañía indemnizará dicha cantidad, sin exceder de la Suma Asegurada estipulada en la Carátula de la Póliza.

La Indemnización de bienes que formen parte de pares, juegos o conjuntos, serán liquidados conforme al precio total de compra del par, juego o conjunto en el caso que los bienes dañados resulten irremplazables individualmente y conviertan al resto en conjunto inutilizable.

Si después de sufrir un daño los bienes asegurados se reparan por el Asegurado o por un tercero en forma provisional y continúan funcionando, la Compañía no será responsable en caso alguno por cualquier daño que éstos sufran posteriormente hasta en tanto la reparación se haga en forma definitiva, excepto si la Compañía da instrucciones por escrito para tal efecto. Si de cualquier reparación definitiva de los bienes hecha por el Asegurado deriva una agravación esencial del riesgo, será aplicable lo dispuesto en la cláusula 20ª. "Agravación del Riesgo" de estas condiciones.

El Límite máximo por evento, territorialidad, el número de Eventos amparados para esta cobertura, el monto mínimo del valor del bien para efectos de que opere la cobertura y el Periodo de Carencia se encuentran especificados en la Carátula de la Póliza.

Importante: La cobertura aplica únicamente para aquellos bienes adquiridos dentro de la vigencia de la Póliza.

1.10. Robo con Violencia de Cartera o Bolso y Contenidos de Uso Personal

La Compañía indemnizará al Asegurado por el Daño Patrimonial que sufra en caso de que le sea Robado con Violencia, su Bolso o su Cartera y los Documentos personales cubiertos portados dentro de éstos, así como otros contenidos de uso personal **(esta cobertura no ampara dinero en efectivo ni lo señalado en la cláusula 3.7)**, de acuerdo con lo siguiente:

La Compañía otorgará cobertura con respecto a todos los objetos contenidos en un Bolso de mano especificados en la Carátula de la Póliza con sus respectivos sublímites, siempre y cuando se compruebe su existencia y propiedad por parte del Asegurado, cuando hayan sido objeto de Robo con Violencia y en caso de Documentos personales cubiertos, será necesario que éstos hayan sido robados en el momento del mismo siniestro.

La Indemnización podrá consistir en el pago de dinero efectivo, o a satisfacción del Asegurado, la Compañía podrá reemplazar y/o reponer los objetos robados, siempre que se cumplan todos los requisitos y obligaciones contempladas en el presente Contrato de Seguro, hasta los sublímites estipulados en la Carátula de la Póliza de acuerdo con el objeto asegurado.

La Compañía se obliga a indemnizar al Asegurado por las erogaciones en el trámite de reposición de los documentos Robados con Violencia junto con los objetos Asegurados, de acuerdo con los sublímites estipulados en Carátula de la Póliza.

Documentos personales cubiertos: Para efectos de esta cobertura estos documentos son el pasaporte, visa, licencia de conducir, Tarjetas y cualquier otro documento cuya reexpedición implique el pago de alguna cantidad.

Es indispensable que para efectos de que la Compañía proceda a realizar el pago de esta cobertura, además de los requisitos establecidos en la Cláusula 4ª. "Procedimiento en Caso de Siniestro", deberá declarar ante el Ministerio Público los documentos que le fueron robados.

El Límite máximo por evento, el número de Eventos amparados, Deducible y el Periodo de Carencia se encuentran especificados en la Carátula de la Póliza.

Se cubrirá el daño o Robo realizado en todo el territorio nacional e internacional salvo se especifique lo contrario en la Carátula de la Póliza.

1.11. Gastos por Trámite de Documentos Personales por Asalto, Hurto o Extravío

Si en el momento del Asalto, Hurto o Extravío de la Tarjeta también se sustrajeran o extraviaran los Documentos personales cubiertos del Asegurado Titular, la Compañía le pagará, el costo de los gastos efectuados a efecto de obtener la reposición en territorio nacional de los documentos personales.

El Límite máximo por evento, el número de Eventos amparados y el Periodo de carencia se encuentran especificados en la Carátula de la Póliza.

Esta cobertura se pagará contra recibos y documentos que sustenten los cobros efectuados por las entidades respectivas y demás comprobantes de gastos relacionados directamente con la reposición de estos documentos.

Documentos personales cubiertos: Para efectos de esta cobertura estos documentos son el pasaporte, visa, licencia de conducir, Tarjetas u otro documento que requiera realizar un pago para su reexpedición.

Particularmente esta cobertura, se puede contratar únicamente con la cobertura relacionada con el riesgo inherente a su origen, es decir Asalto, Hurto o Extravío, aplicando entonces para las siguientes coberturas:

- Uso indebido de Tarjeta por Asalto.
- Uso indebido de Tarjeta por Hurto o Extravío.
- Robo con Violencia de efectivo por retiro en Cajero Automático y/o en Punto de Retiro.
- Uso indebido de Cheques producto de Asalto, Hurto o Extravío.
- Robo o Asalto de productos adquiridos con la Tarjeta
- Robo con Violencia de Bolso o Cartera.

Es decir, esta cobertura no puede contratarse de manera independiente y por ende tampoco será considerada como la cobertura mínima para seleccionar alguna de las de Accidentes Personales.

1.12. Utilización Forzada de Aplicaciones o Billetera Digital

La Compañía indemnizará al Asegurado hasta la Suma Asegurada el Daño Patrimonial que éste sufra si es obligado por coacción física a realizar una transferencia o compra utilizando Tarjetas y/o cuentas registradas en aplicaciones con los métodos de pago digitales o billetera digital durante el robo del Dispositivo Móvil.

La Compañía responderá solamente por el monto cuantificable de una transferencia o compra siempre que el Evento cubierto, ocurra dentro de un periodo que no podrá ser superior a las 12 horas previas de haber bloqueado el IMEI del Dispositivo Móvil, o la línea telefónica o la fecha de la denuncia sellada y certificada ante el Ministerio Público, lo que ocurra primero, salvo que se indique un tiempo diferente en la Carátula de Póliza.

Esta cobertura está sujeta al número de Eventos señalados en la Carátula de la Póliza y a la Suma Asegurada, en el entendido que se agota la cobertura una vez que se agoten el número de Eventos al año o la Suma Asegurada por cobertura, lo que ocurra primero.

La territorialidad en caso de aplicar se especificará en la Caratula de la Póliza.

1.13. Robo de Identidad

Se reembolsará al Asegurado los gastos comprobables realizados con motivo de la defensa judicial tomada por el Asegurado y/o se indemnizará el Daño Patrimonial sufrido a consecuencia de una Usurpación de Identidad a partir del reporte ante la autoridad competente del uso no autorizado de la información de alguna de sus Identificaciones Oficiales Robada o Extraviada previamente.

El Límite máximo por evento, territorialidad, temporalidad, el número de eventos amparados para esta cobertura, el Deducible y el Periodo de Carencia, se encuentran especificados en la Carátula de la Póliza.

1.14 Ingeniería Social

En caso de que el Asegurado sea víctima de un engaño y realice de manera voluntaria transferencias y/o depósitos a la cuenta de un tercero desde su cuenta personal, o entregue de manera voluntaria sus contraseñas, Nips, Tokens o códigos de verificación que le produzcan un Daño Patrimonial y que un tercero obtenga ilícitamente un beneficio, Se reembolsará hasta el monto real transferido y/o depositado durante el tiempo estipulado en la Carátula de la Póliza contado a partir del primer contacto realizado por el autor del engaño. Siempre limitado a la suma asegurada, territorialidad, temporalidad, Periodo de Carencia, número de eventos, Deducible, que se indiquen en la Caratula de la Póliza.

En caso de que el engaño sea perpetrado por medio de llamadas telefónicas se cubrirá solo por un periodo posterior de hasta 72 (setenta y dos) horas (salvo un plazo diferente estipulado en la Carátula de la Póliza) partiendo del término de la primera llamada identificada como parte del engaño.

2. Coberturas de “Accidentes Personales”

De aparecer como amparados en la Carátula de la Póliza, quedarán cubiertos, hasta por el monto de la Suma Asegurada, los riesgos que se mencionan en este apartado.

Para contratar cualquiera de las coberturas mencionadas en este apartado, será necesario que se haya(n) contratado alguna(s) de las mencionadas en el apartado “Coberturas de Daños Patrimoniales”.

2.1 Muerte Accidental

La Aseguradora pagará a los Beneficiarios designados, la Suma Asegurada correspondiente a esta cobertura, si el Asegurado Titular fallece a consecuencia de un Accidente no excluido en la cláusula 3.12 de la Póliza, dentro de los noventa (90) días siguientes a la fecha del mismo, siempre y cuando la Póliza se encuentre en vigor al momento del siniestro.

Esta cobertura no se puede contratar simultáneamente con la cobertura 2.2 “Muerte Accidental por Asalto”, pues sólo puede ser una de las dos durante la vigencia de la Póliza.

2.2 Muerte Accidental por Asalto

La Aseguradora pagará a los Beneficiarios designados, la Suma Asegurada para esta cobertura estipulada en la Carátula de la Póliza, si el Asegurado fallece a consecuencia directa de un Asalto, de manera inmediata o dentro de los noventa (90) días siguientes a la fecha del mismo a consecuencia de lesiones que pudieran ocasionársele por dicho Asalto.

Esta cobertura no se puede contratar simultáneamente con la cobertura 2.1 “Muerte Accidental”, pues sólo puede ser una de las dos durante la vigencia de la Póliza.

2.3 Invalidez Total y Permanente por Robo de Efectivo

Si como consecuencia de un Robo con Violencia de efectivo en Cajero Automático o en un Punto de Retiro, el Asegurado sufre un estado de Invalidez Total y Permanente, la Aseguradora pagará al Asegurado la Suma Asegurada correspondiente a esta cobertura.

Para que esta cobertura tenga efecto sobre los Asegurados Cotitulares, es indispensable que así lo solicite por escrito el Contratante y se encuentren señalados en la Carátula de la Póliza.

2.4 Renta Diaria por Hospitalización por Accidente

La Aseguradora será responsable del pago de una (1) renta diaria por cada Día de Hospitalización del Asegurado como consecuencia de un Accidente no excluido en la cláusula 3.13 de la presente Póliza, siempre y cuando se cumplan con los dos puntos siguientes:

1. El internamiento deba ser medicamente necesario y acorde a las lesiones sufridas.
2. Cumpla con el Periodo de Hospitalización establecido en la Carátula de la Póliza; y
3. Se realice en una institución legalmente autorizada para prestar servicios hospitalarios en el país donde se encuentre al momento de ocurrir el Accidente, ya sean médicos o quirúrgicos, y que opere bajo las leyes sanitarias en vigor y bajo la supervisión constante de un Médico acreditado.

La Indemnización de esta cobertura se pagará por lo días en los que el Asegurado se encuentre hospitalizado, y el límite máximo de Días de Hospitalización que pagará la Aseguradora se encuentran señalados en la Carátula de Póliza, por lo que **la Aseguradora no será responsable del pago por Días de Hospitalización que superen los días señalados en la Carátula de la Póliza.**

Esta cobertura cubrirá el número de Eventos especificados en la Carátula de Póliza, por lo que la cobertura finalizará o terminará automáticamente, respecto de cada Asegurado, cuando ocurra cualquiera de los dos siguientes supuestos:

- a) Al concluir el número máximo de eventos especificados en la Carátula de Póliza, o
- b) Una vez que hayan transcurridos los Días de Hospitalización estipulados en la Carátula de Póliza.

En caso de ocurrir Días de Hospitalización sucesivos con diferencia menor a 72 horas, como consecuencia del mismo Accidente, serán considerados como continuación de los días anteriores, a efecto de considerar el número de Días de Hospitalización y número de Eventos para esta cobertura.

Para que esta cobertura tenga efecto sobre los Asegurados Cotitulares, es indispensable que así lo solicite por escrito el Asegurado Titular y se encuentren señalados en la Carátula de la Póliza.

Cláusula 3ª. Exclusiones Generales y Particulares

3.1 Exclusiones Aplicables a Todas las Coberturas de “Daños Patrimoniales”

Este Contrato de Seguro no cubre algún tipo de Evento que sufra el Asegurado con motivo de:

1. **Daño patrimonial que sufra el Asegurado Titular o Adicionales que haya autorizado, que no estén estipuladas o descritas en este Contrato de Seguro.**
2. **Uso Indevido o Fraudulento de las Tarjetas, Cheques por parte del Asegurado 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; asimismo el Uso Indevido o fraudulento de las Tarjetas por parte de los cotitulares de dichas Tarjetas o de los titulares adicionales de Tarjetas asociadas a las Tarjetas.**
3. **Que algún cotitular o Asegurado Cotitular, ascendiente o descendiente hasta el segundo grado tenga o haya tenido participación y/o beneficio en el hecho delictivo por el que se haya generado el siniestro.**
4. **Daños Patrimoniales distintos a los resultados directamente del Robo de Identidad, Uso indebido o Fraudulento de las Tarjetas o de los Cheques o de los Códigos, Claves y/o NIP's por hechos distintos a los que se describen en este Contrato de Seguro y daños o Eventos no mencionados expresamente como cubiertos en el presente Contrato de Seguro.**

5. Incumplimiento de cualquier deber u obligación del Asegurado o Asegurado Cotitular por impuestos, recargos, anualidades o cualquier otro concepto que tenga pactado por contrato con el Emisor de las Tarjetas.
6. Pérdidas ocurridas como consecuencia de situaciones de invasión, actos de guerra, terrorismo, rebelión, motín o insurrección civil.
7. Pérdidas ocurridas a consecuencia de terremoto, meteorito, maremoto, erupción volcánica, tornado, vendaval, huracán o ciclón, granizo o inundación.
8. Las pérdidas que tengan relación con reacción nuclear, radiación nuclear o contaminación radiactiva.
9. Responsabilidad civil de cualquier tipo que afecte al Asegurado y cualquier consecuencia legal derivada del uso o mal uso de las Tarjetas amparadas, de los Cheques y de Códigos, Claves y/o NIP's.
10. Salvo de haya contratado la cobertura 1.5 Compras Fraudulentas por Internet o por Teléfono, no estará cubiertas las operaciones realizadas a través de ventas por catálogo, por teléfono o por cualquier medio de transmisión de datos en los que no exista la firma manuscrita del Asegurado o validación con NIP. En el entendido de que las Transferencias Electrónicas de Fondos no Reversibles no Autorizadas por el Asegurado a través del sitio de Internet de la Institución Bancaria no estarán sujetas a esta exclusión.
11. Gastos y costos incurridos por el Asegurado en relación con el protesto o notificación de Robo o extravío de Cheques robados o extraviados.
12. Pago de la anualidad de las Tarjetas o la cuenta de Cheques.
13. Fraudes o pérdidas después del Aviso de Bloqueo.
14. Notificación tardía del Aviso de Bloqueo, sin motivos de fuerza mayor los cuales pueden hacer incurrir en error a la Compañía.
15. Hechos ocurridos y/o conocidos antes de la entrada en vigor del Contrato de Seguro.

3.2 Exclusiones Específicas para las Coberturas: 1.1 Uso Indebido de Tarjeta Por Asalto, 1.2 Uso Indebido de Tarjeta por Hurto o Extravío, 1.3 Falsificación y/o Adulteración Física de la Tarjeta y/o Impresión Múltiple de Vouchers y 1.7 Uso Indebido de Cheques Producto de Asalto, Hurto o Extravío.

Estas coberturas en ningún caso amparan:

1. Pérdidas por el despacho y/o entrega de una Tarjeta por el administrador, Asegurado, sus agentes o transportadores, cuando dicha Tarjeta haya sido entregada a una persona distinta a aquella a la cual estaba destinada.
2. Responsabilidad civil de cualquier tipo que afecte al Asegurado o al Contratante.
3. Perjuicios derivados de actos fraudulentos cometidos por el Emisor, empleados o dependientes del Asegurado.
4. Todo Robo, Hurto o Extravío de Cheques o de formularios de Cheques en los que conste la firma auténtica del Asegurado, así demostrado y declarado judicialmente.
5. Pérdidas por fallas en el Software o Hardware del Emisor.

3.3 Exclusiones Específicas para las Coberturas de: 1.5 Compras Fraudulentas por Internet o por Teléfono y 1.4 Transferencias Electrónicas de Fondos No Reversible No Autorizadas por el Asegurado a Través del Sitio de Internet de la Institución Bancaria para Transferencias Electrónicas.

Estas coberturas en ningún caso amparan:

1. Pérdidas por Uso Malicioso en el que participe el propio Asegurado, su cónyuge o parientes por consanguinidad o afinidad.
2. Las pérdidas resultantes del uso de una Tarjeta con la intención de defraudar al Asegurado, por parte de una persona autorizada por éste.

3.4 Exclusiones Específicas para la Cobertura 1.6 Robo con Violencia de Efectivo por Retiro en Cajero Automático y/o en Punto de Retiro.

Esta cobertura en ningún caso ampara:

1. La pérdida de dinero en efectivo ocurrida a un usuario diferente al Asegurado.
2. La pérdida de cualquier otro instrumento de comercio negociable, incluyendo Cheques y cheques viajeros; como tampoco la pérdida de cualquier otra cantidad de dinero que estuviere en posesión del Asegurado, al momento de ocurrir el delito y que no sea la registrada como retirada del Cajero Automático por el Asegurado o que no sea la que se compruebe como dispuesta en algún Punto de Retiro.
3. Si la Tarjeta es robada durante la comisión del delito, la pérdida de dinero por el uso no autorizado que terceras personas hagan de la Tarjeta.
4. Robo de efectivo que se derive de cualquier acontecimiento o evento distinto a los expresamente señalados en la cobertura.
5. El Robo de efectivo que se realice fuera del rango de horas señalado en la Carátula de la Póliza.
6. En caso de más de una disposición en el mismo Cajero Automático o en un Punto de Retiro, no se cubrirán las disposiciones posteriores a la primera disposición de efectivo.
7. Robos de efectivo en Puntos de Retiro que no se puedan acreditar.

3.5 Exclusiones Específicas para la Cobertura 1.8 Asalto de Productos Adquiridos con la Tarjeta.

Esta cobertura en ningún caso ampara:

1. Productos o artículos comprados mediante extorsión y/o cualquier otro vicio de la voluntad y/o consentimiento del Asegurado.
2. No se cubrirá la compra, pieles, boletos de transporte, cupones de gasolina, así como cualquier objeto destinado a la reventa. Tampoco se encuentran cubiertos los Robos a bienes asegurados en el transcurso de su transporte, traslado o desplazamiento por el vendedor o sus encargados.
3. Pérdidas por Robo sin Violencia.
4. Cuando el siniestro recaiga sobre alguno de los siguientes bienes:
 - a) Las joyas, alhajas, piedras preciosas, gemas, relojes, antigüedades, obras de arte, velas y lentes de contacto.
 - b) Pérdidas parciales en ropa, artículos de vestir o accesorios.
 - c) Los animales y plantas naturales o sintéticas.
 - d) Bienes consumibles tales como medicamentos, alimentos, bebidas, cosméticos, maquillajes, cremas, lociones, perfumes y tinturas.
 - e) Útiles escolares, juguetes, y partes o accesorios de los mismos.
 - f) El dinero en efectivo o en cualquier de sus formas, los cheques de viaje, billetes y pasajes (aéreos, terrestres o proveniente de cualquier paquete turístico).

- g) Equipos especializados de ingeniería.
- h) Equipos y materiales de uso industrial tales como: equipo de ferretería, construcción, materiales de construcción.
- i) Los vehículos de motor, de cualquier clase o naturaleza que sean ya se trate de vehículos terrestres, acuáticos o aéreos (vehículos motorizados, motocicletas, lanchas o aviones).
- j) Teléfonos móviles o celulares.
- k) Llantas y autopartes.
- l) Cuando los bienes objeto de reclamación hayan sido perdidos o extraviados.
- m) Cuando las pérdidas sean consecuencia del delito de abuso de confianza según la definición en la legislación penal.
- n) Reposición de facturas, testamentos y cualquier otro documento no mencionado expresamente en la cobertura.

3.6 Exclusiones Específicas para la Cobertura 1.9 Daño Accidental de Productos Adquiridos con la Tarjeta Asegurada.

Esta cobertura en ningún caso ampara:

1. Daños por el uso normal o desgaste natural de los bienes asegurados.
2. Daños que provengan de contaminación radioactiva.
3. Daños provenientes de los vicios o defectos propios de los bienes asegurados, que deriven de una defectuosa fabricación o que generen la responsabilidad de garantía del fabricante, productor, expendedor y/o distribuidor.
4. Pérdidas o daños causados por uso, abuso, deterioro gradual, vicio propio, oxidación, herrumbre, corrosión, enmohecimiento, humedad atmosférica o congelamiento de los bienes asegurados y daños puramente mecánicos parciales.
5. Por daños que se manifiesten como defectos estéticos, que no comprometan la funcionalidad del bien asegurado, tales como manchas, rayones, decoloración, efectos causados por sol, agua y humedad, ralladuras a superficies pintadas, pulidas o esmaltadas. Sólo serán indemnizadas cuando sobrevengan a consecuencia de un siniestro indemnizable en los términos de esta Póliza y que haya afectado también otras partes del bien asegurado e impida el correcto y normal funcionamiento del mismo.
6. Los daños a bienes adquiridos mediante el medio de pago establecido en la Póliza de seguro cuya compra se efectuare infringiendo la reglamentación del uso del medio de pago.
7. No quedan amparadas las compras efectuadas mediante extorsión y/o cualquier otro vicio de la voluntad y/o consentimiento del Asegurado.
8. Daños ocurridos como consecuencia de la manipulación o alteración del bien o producto original, por parte del Asegurado o un tercero, o agravación del riesgo por no seguir las instrucciones del fabricante.
9. Pérdida o daño causado por errores cometidos en la programación de los bienes eléctricos o electrónicos (software).
10. Servicios complementarios a los bienes adquiridos tales como, instalación, garantía del fabricante, mantenimiento y otros.
11. Cuando el siniestro recaiga sobre alguno de los siguientes artículos, elementos o bienes, salvo pacto contrario en la Carátula:

- a) Las joyas, alhajas, piedras preciosas, gemas, relojes, antigüedades, obras de arte, velas y lentes de contacto.
- b) Pérdidas parciales en ropa, artículos de vestir o accesorios.
- c) Los animales y plantas naturales o sintéticas.
- d) Bienes consumibles tales como medicamentos, alimentos, bebidas, cosméticos, maquillajes, cremas, lociones, perfumes y tinturas.
- e) Útiles escolares, juguetes, y partes o accesorios de los mismos.
- f) El dinero en efectivo o en cualquier de sus formas, los cheques de viaje, billetes y pasajes (aéreos, terrestres o proveniente de cualquier paquete turístico).
- g) Equipos especializados de ingeniería.
- h) Equipos y materiales de uso industrial tales como: equipo de ferretería, construcción, materiales de construcción.
- i) Los vehículos de motor, de cualquier clase o naturaleza que sean ya se trate de vehículos terrestres, acuáticos o aéreos (vehículos motorizados, motocicletas, lanchas o aviones).
- j) Teléfonos móviles o celulares.
- k) Llantas y autopartes.

3.7 Específicas para la Cobertura 1.10 Robo con Violencia de Cartera o Bolso y Contenidos de Uso Personal.

- 1. Robo con Violencia de efectivo.
- 2. Pérdidas que no sean constitutivas de delito de Robo con Violencia, tales como hurtos, extravíos, apropiación indebida, abuso de confianza, estafas y otros engaños.
- 3. Pérdidas o daños que se deriven de la comisión de un delito frustrado.
- 4. Cuando no recaiga en los bienes cubiertos indicados en la Carátula de la Póliza.
- 5. Todo daño producido a los objetos asegurados.
- 6. Los artículos, elementos o bienes que no sean de propiedad del Asegurado.
- 7. Todo tipo de multas o sanciones u otro tipo de prestación que el Asegurado sea obligado a pagar por el robo, hurto o extravío de los bienes que son objeto de cobertura. Fraudes y/o cualquier otro delito que cuente con la participación del Asegurado, alguno de sus ascendientes o descendientes hasta el segundo grado y/o parientes por afinidad hasta el segundo grado.
- 8. Cuando el siniestro recaiga sobre alguno de los siguientes artículos, elementos o bienes, salvo pacto contrario en la Carátula:
 - a) Las joyas, alhajas, piedras preciosas, gemas, relojes, antigüedades, obras de arte, velas y lentes de contacto.
 - b) Pérdidas parciales en ropa, artículos de vestir o accesorios.
 - c) Los animales y plantas naturales o sintéticas.
 - d) Bienes consumibles tales como alimentos, bebidas.
 - e) Útiles escolares, juguetes, y partes o accesorios de los mismos.
 - f) El dinero en efectivo o en cualquier de sus formas, los cheques de viaje, billetes y pasajes (aéreos, terrestres o proveniente de cualquier paquete turístico).
 - g) Equipos especializados de ingeniería.
 - h) Equipos y materiales de uso industrial tales como: equipo de ferretería, construcción, materiales de construcción.

3.8 Específicas para la Cobertura 1.11 Gastos por Trámite de Documentos Personales por Asalto, Hurto o Extravío.

- a) Multas o cargos de trámites acelerados.

3.9 Específicas para la Cobertura 1.12 Utilización Forzada de Aplicaciones o Billetera Digital.

- a) Transferencias a cuentas con historial de transacciones/actividad previa y/o recurrente.
- b) Fondos que no hayan sido retirados efectivamente de la cuenta del Asegurado.
- c) La pérdida de dinero ocurrida a una persona distinta al Asegurado.
- d) Responsabilidad Civil de cualquier tipo que afecte al Asegurado o al contratante.
- e) Fallas en el software o hardware del emisor de la tarjeta, del dispositivo móvil y/o cuenta electrónica.
- f) Todo Uso Malicioso en el que participe el propio Asegurado, su cónyuge o parientes por consanguinidad o afinidad.
- g) Las pérdidas resultantes del uso de una Tarjeta digital con la intención de defraudar al Asegurado, por parte de una persona autorizada por este.
- h) Transacciones y/o transferencias a familiares.
- i) Transacciones y/o transferencias retiradas efectivamente luego del bloqueo del Dispositivo Móvil.
- j) Incumplimiento de las obligaciones del Asegurado o administrador o usuario.
- k) Prejuicios derivados de actos fraudulentos cometidos por el emisor empleados o dependientes.

3.10 Exclusiones específicas para la Cobertura 1.13 Robo de Identidad.

- a) Todo Uso Malicioso de las Identificaciones Oficiales del Asegurado en el que participe directa o indirectamente, en calidad de autor, cómplice o encubridor de alguna de las siguientes personas:
El propio Asegurado; y/o, cualquier pariente del Asegurado, por consanguinidad o afinidad, hasta el cuarto grado en toda la línea recta y colateral inclusive; y/o, él o la cónyuge del Asegurado.
- b) No se reembolsarán los gastos de alimentos, hospedaje, transporte o viáticos a consecuencia de la defensa judicial.
- c) Cualquier recargo, intereses o penas convencionales notificadas al Asegurado de las obligaciones contraídas con algún tercero.
- d) Los honorarios y/o gastos diferentes a los relacionados a la defensa judicial del Asegurado.
- e) Pérdidas patrimoniales derivadas de actos fraudulentos cometidos por el Emisor empleados o dependientes.
- f) Gastos por reposición de cualquier documento oficial o no derivado de la Usurpación de Identidad.
- g) Todo Daño Patrimonial que no derive de un Robo de Identidad denunciado ante el Ministerio Público o autoridad competente.

3.11 Exclusiones específicas para la Cobertura 1.14 Ingeniería Social.

- a) **Todo Uso Malicioso de contraseñas, Nips, Tokens electrónicos o códigos de verificación del Asegurado en el que participe directa o indirectamente, en calidad de autor, cómplice o encubridor de alguna de las siguientes personas:
El propio Asegurado; y/o, cualquier pariente del Asegurado, por consanguinidad o afinidad, hasta el cuarto grado en toda la línea recta y colateral inclusive; y/o, él o la cónyuge del Asegurado.**
- b) **No se reembolsarán las transferencias realizadas desde una cuenta distinta a la cuenta personal del Asegurado.**
- c) **Cualquier transferencia que realice el Asegurado a un tercero en el que se le prometa una cantidad significativa de dinero, a cambio de un pago por adelantado que se realice mediante transacción electrónica.**
- d) **No se reembolsarán transferencias realizadas a cuentas de personas a las que se comprueben movimientos previos.**
- e) **No se amparan transferencias que realice el Asegurado por abuso de confianza.**
- f) **No se amparan engaños fuera de la temporalidad establecida en la Carátula de la Póliza contratada.**
- g) **Cuando el Asegurado no cuente con forma de acreditar que el monto transferido era de su propiedad o cuentas bancarias.**
- h) **Cuando las transferencias no se hayan realizado por el Asegurado.**
- i) **Utilización forzada de Aplicaciones o Billetera Digital.**

3.12 Exclusiones Específicas para las Coberturas: 2.1 de Muerte Accidental, 2.2 Muerte Accidental por Asalto, y 2.3 Invalidez Total y Permanente por Robo de Efectivo.

- 1. **Accidentes que se originen por participar el Asegurado en:**
 - a) **Servicio militar, actos de guerra, rebelión o insurrección.**
 - b) **Actos delictivos intencionales de cualquier tipo, en los que participe directamente el Asegurado.**
 - c) **Riña provocada por el Asegurado.**
 - d) **Aviación privada, en calidad de tripulante, pasajero o mecánico, fuera de las líneas comerciales autorizadas para el transporte público de pasajeros.**
 - e) **Pruebas o contiendas de velocidad, resistencia o seguridad, en vehículos de cualquier tipo.**
 - f) **Conductor o pasajero de motonetas, cuatrimotos, motocicletas u otros vehículos similares.**
 - g) **Lesiones que el Asegurado sufra a consecuencia de la practica amateur u ocasional de deportes tales como: esquí, paracaidismo, alpinismo, montañismo, espeleología, rapel, buceo, charrería, tauromaquia, cacería, hockey, equitación, box, lucha libre, lucha grecorromana, artes marciales, motociclismo terrestre o acuático, go – karts, jet Ski o cualquier tipo de deporte aéreo o extremo.**

- h) La práctica profesional de cualquier deporte, entendiéndose como práctica profesional cuando Asegurado se dedica voluntaria y regularmente a la práctica de un deporte dentro del ámbito de la organización y la dirección de un club o entidad deportiva, a cambio de una remuneración o salario que represente el sustento de su vida personal y lo obliga a practicar cotidianamente su actividad para perfeccionarla.
- 2. Envenenamiento de cualquier origen y/o naturaleza, excepto cuando se demuestre que fue accidental.
- 3. Fallecimiento o lesiones sufridas por Culpa Grave del Asegurado como consecuencia de estar bajo el influjo de alcohol o por el uso de drogas, estimulantes, y/o somníferos, excepto si fueron prescritos por un médico legalmente autorizado para ejercer como tal.

3.13 Exclusiones Específicas de la Cobertura 2.4 Renta Diaria por Hospitalización por Accidente.

La Compañía no será responsable del pago de Indemnización alguna cuando la Hospitalización sea a consecuencia de lo siguiente:

- 1. **Aviación:** Lesiones que el Asegurado sufra en calidad de piloto o miembro de la tripulación, pasajero o mecánico, fuera de las líneas comerciales autorizadas para la transportación regular de pasajeros.
- 2. **Alcohol y Drogas:** Cualquier hospitalización originada cuando el Asegurado se encuentre bajo el efecto del alcohol, drogas, enervantes o alucinógenos, así como de fármacos no prescritos por un Médico, o bien, por ingerir somníferos, barbitúricos, o estupefacientes. Tampoco se cubrirá Hospitalización alguna que provenga de algún síndrome de Dependencia Alcohólica, incluyendo tratamiento de condición médica que, en opinión del consultor médico de la Compañía, es considerado causa subyacente o directamente atribuible a un síndrome de Dependencia Alcohólica.
- 3. **Gastos realizados por los acompañantes del Asegurado durante su Hospitalización.**
- 4. **Actividades peligrosas:** Cualquier Hospitalización que sea causada por participar en actividades peligrosas: montañismo o escalada de rocas con ayuda de cuerdas o guías, vuelo en ala delta, paracaidismo, parapente, deportes profesionales, carreras automovilísticas, de caballos o de bicicletas, marcamiento de ritmo, pruebas de velocidad, espeleología, deportes de invierno, buceo o actividades subacuáticas que requieran el uso de aparatos de respiración artificial, aeronavegación (que no sea como un pasajero que haya pagado su tarifa en una aeronave multimotor de transporte de pasajeros debida y completamente registrada y autorizada), manejo de explosivos, actividades de ingeniería marítima o naval.
- 5. **Nuclear:** Contaminación nuclear (todos los casos resultantes de contaminación nuclear, es decir cualquier exposición a radiación iónica, contaminación radioactiva, procesos nucleares, material militar o desechos radioactivos de cualquier naturaleza), o contaminación química.
- 6. **Carreras:** Por estar involucrado, participar o tomar parte de cualquier tipo de carreras (excepto carreras a pie), actividades subacuáticas o buceo.
- 7. **Curas de reposo y medidas preventivas:** Cualquier sanatorio, spa o curas de reposo, clínicas de curas naturales o establecimientos similares u Hospitalización efectuada como medida preventiva. También reclusión en casas de convalecencia o guarderías.
- 8. **Tratamiento no recomendado por un médico:** Cualquier Hospitalización no recomendada

por un Médico o no considerada médicamente necesaria o no efectuada por un médico matriculado, o bien, realizada en clínicas de hidroterapia, Hospitalización principalmente para diagnósticos, exámenes con rayos X, o chequeos físicos o médicos generales que tengan por objeto la comprobación del estado de salud del Asegurado.

9. Participación del Asegurado en servicio militar de cualquier clase, actos de guerra, insurrección, rebelión, revolución.

10. Hospitalizaciones en el extranjero.

Cláusula 4ª. Procedimiento en Caso de Siniestro

Aviso

Cualquier Evento que pueda ser motivo de Indemnización deberá ser notificado a la Compañía dentro de los cinco (5) días siguientes a su realización. El retraso para dar aviso no traerá como consecuencia lo establecido en el artículo 67 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro si se prueba que tal retraso se debió a causa de fuerza mayor o caso fortuito y que se proporcionó tan pronto como cesó uno u otro.

Pruebas

El reclamante presentará a la Aseguradora, además de las formas de declaración del siniestro que ésta le proporcione, todas las pruebas relacionadas con las pérdidas sufridas o de los gastos incurridos.

La Compañía tendrá derecho, siempre que lo juzgue conveniente y a su costa, a comprobar cualquier hecho o situación de la cual se derive para ella una obligación. La obstaculización por parte del Contratante o de cualquier Asegurado o de sus Beneficiarios para que se lleve a cabo esa comprobación, liberará a la Compañía de cualquier obligación.

Procedimiento en Caso de Siniestro

Documentos indispensables para iniciar la reclamación – Aplica para cualquier cobertura:

- Formato de reclamación debidamente llenado y firmado (Original), el cual será proporcionado por la Compañía.
- Copia simple de Identificación Oficial vigente con fotografía y firma del Asegurado. (Credencial de Elector, Pasaporte, Cédula Profesional y Cartilla de Servicio Militar).
- Copia de algún comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a tres meses.
- Formato Conoce a tu Cliente debidamente requisitado (Por Beneficiario en Original), el cual será proporcionado por la Compañía.
- Formato de transferencia bancaria debidamente requisitado (Original) el cual será proporcionado por la Compañía, en caso de que el Asegurado solicite que la indemnización se realice a través de transferencia electrónica.
- Copia del estado de cuenta con antigüedad no mayor a tres meses a nombre del Beneficiario.

Los siguientes documentos se deben presentar de acuerdo con la cobertura reclamada:

1. En caso de las coberturas 1.1 Uso Indevido de Tarjeta por Asalto y/o 1.2 Uso Indevido de Tarjeta por Hurto o Extravío:

- Copias certificadas del acta ante el Ministerio Público
- Carta emitida el Emisor correspondiente, donde se comprueben o se confirmen los cargos no reconocidos conforme a lo establecido por cada cobertura.
- Copia del estado de cuenta o pantalla bancaria donde se vean reflejados los cargos no reconocidos realizados como consecuencia del Evento.
- Reporte Aviso de Bloqueo con fecha y hora o bitácora de bloqueo de la cuenta, elaborado por el Emisor correspondiente.

2. **En caso de las coberturas 1.3 Falsificación y/o Adulteración física de la Tarjeta y/o Impresión Múltiple de Vouchers, 1.4 Transferencias electrónicas de fondos no reversibles no autorizadas por el Asegurado a través del sitio de Internet de la Institución Bancaria para transferencias electrónicas y/o 1.5 Compras Fraudulentas por Internet o por Teléfono:**
 - Copias certificadas del acta ante el Ministerio Público
 - Carta emitida por el Emisor correspondiente, donde se comprueben o se confirmen los cargos no reconocidos conforme a lo establecido por cada cobertura y que indique el mecanismo por el cual se realizaron los cargos fraudulentos.
 - Copia del estado de cuenta o pantalla del Emisor correspondiente donde se vean reflejados los cargos no reconocidos.
 - Reporte de Aviso de Bloqueo con fecha y hora o bitácora de bloqueo de la cuenta de la Institución Bancaria o casa comercial correspondiente.
3. **En caso de la cobertura 1.6 Robo de efectivo por retiro en Cajero Automático y/o en Punto de Retiro:**
 - Copias certificadas del acta ante el Ministerio Público que indique las fechas y horas exactas de los movimientos o retiros realizados en el Cajero Automático y/o en Punto de Retiro.
 - Copia del estado de cuenta o pantalla bancaria donde se vean reflejados los cargos no reconocidos de la institución bancaria correspondiente.
 - Reporte con fecha y hora o bitácora de bloqueo de la cuenta de la Institución Bancaria o casa comercial correspondiente.
 - Para el caso de disposición de efectivo en Punto de Retiro, se deberá acreditar el monto que dispuso el Asegurado en dicho Punto de Retiro, con boletas, recibos, comprobantes, contratos, etc.
4. **En caso de la cobertura 1.7 Uso Indevido de Cheques producto de Asalto, Hurto o Extravío:**
 - Copias certificadas del acta ante el Ministerio Público.
 - Carta emitida por el Emisor correspondiente, donde se comprueben o se confirmen los movimientos correspondientes conforme a lo establecido por cada cobertura, que indique los detalles de los cheques utilizados de manera fraudulenta.
 - Copia del estado de cuenta o pantalla del Emisor correspondiente donde se vean reflejados los cargos no reconocidos de la Institución Bancaria correspondiente.
 - Reporte con fecha y hora o bitácora de bloqueo de la cuenta de la Institución Bancaria o casa comercial correspondiente.
 - Copia de los Cheques cobrados de manera fraudulenta.
5. **En caso de las coberturas 1.8 Asalto de Productos adquiridos con la Tarjeta Asegurada, y 1.9 Daño Accidental de Productos Adquiridos con la Tarjeta Asegurada:**
 - Copias certificadas del acta ante el Ministerio Público y ampliación de la denuncia dentro de un plazo no mayor de 24 horas de ocurridos o conocidos tales hechos, según sea el caso.
 - En el Evento en que la reclamación se tramite a través de apoderado, se deberá anexar el correspondiente poder en original.
 - Original o copia de la factura, recibo, ticket o comprobante de pago en virtud del cual se logre acreditar la compra del bien asegurado. En el caso que se adquiera más de un producto mediante un solo comprobante de compra, presentar el comprobante de pago detallado extendido por el establecimiento donde se efectuó la compra.
 - En caso de que la compra se hiciera con Tarjeta de crédito o débito, original o copia del estado de cuenta o extracto bancario en virtud del cual se logre acreditar la compra del bien asegurado.
 - En caso de un posible Evento de Daño Accidental, el diagnóstico del servicio técnico especializado en donde conste el grado de afectación del bien, las causas de mismo y el valor de la reparación (en caso de ser reparable), no obstante la Compañía se reserva el derecho de verificar el estado del bien afectado.

6. En caso de la cobertura 1.10 Robo con Violencia de Cartera o Bolso y Contenidos de Uso Personal:

- Copias certificadas del acta ante el Ministerio Público indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar.
- Comprobantes de pago relacionados directamente con la reposición de los documentos personales robados tales como: Pasaporte, Licencia de Conducir, Tarjetas u otro documento que requiera realizar un pago para su expedición.
- Factura de Compra de los bienes robados. En caso de no tener las facturas de compra debe presentar un soporte que evidencie la preexistencia y el interés del Titular de la Póliza sobre los bienes reclamados: fotos, manuales, accesorios, etc.
- 3 cotizaciones de cada uno de los bienes robados.

7. En caso de la cobertura 1.11 Gastos por Trámites de Documentos Personales por Asalto, Hurto o Extravío:

- Copias certificadas del acta ante el Ministerio Público.
- Comprobantes de pago relacionados directamente con la reposición de dichos documentos.

8. En caso de la cobertura 1.12. Utilización Forzada de Aplicaciones o Billetera Digital:

- Copias certificadas del acta ante el Ministerio Público que indique la fecha y hora del Robo del Dispositivo Móvil y en donde se valide la hora exacta del o lo(s) movimiento(s) forzado(s) realizados declarados para la reclamación de esta cobertura.
- Pantallas, recibos y/o comprobantes digitales realizados, que acrediten el monto y la hora en la que realizó el uso forzado de la cuenta digital del Asegurado, hoja de movimientos bancarios realizados registrados desde su APP u otro documento oficial que contenga los logotipos y autentique al dueño de la cuenta bancaria que ha originado la reclamación.
- Se requieren los movimientos realizados de los 3 meses previos a través de la plataforma en la cual se realizaron las transacciones reclamadas.
- Reporte de bloqueo o cancelación del IMEI del dispositivo móvil o teléfono inteligente ante la Compañía telefónica contratada.
- Identificación por medio de factura o recibo, ticket o comprobante donde se pueda identificar el equipo telefónico robado (Modelo y número de Serie).

9. En caso de la cobertura 1.13. Robo de Identidad:

- Copias certificadas del acta ante el Ministerio Público que indique la fecha y hora del Robo de las Identificaciones Oficiales del Asegurado.
- Constancias que acreditan que se inició la Carpeta de investigación, así como la determinación del ejercicio de la acción penal en contra de quien resulte responsable respecto del delito por Usurpación de Identidad del Asegurado ante las autoridades competentes.
- Facturas por los gastos desglosados de defensa incurrido por el Asegurado derivado del Robo de Identidad.
- Documentos que soporten el Uso Indevido o Fraudulento de las Identificaciones Oficiales y/o el Daño Patrimonial al Asegurado por la Usurpación de Identidad.

10. En caso de la cobertura 1.14. Ingeniería Social:

- Copias certificadas del acta ante el Ministerio Público con la narrativa de hechos que indique la fecha y hora de las transacciones, números telefónicos y cuentas bancarias donde se realizó el depósito o transferencia.
- Documentos, capturas de pantalla de conversaciones, mails o cualquier evidencia que soporte el motivo por el cual se realizó la transacción o depósito.
- Estado de cuenta de los 3 meses previos al evento, de las cuentas bancarias a nombre del Asegurado (en caso de Transferencias).
- En caso de aplicar, si los movimientos se realizaron a través de una plataforma digital, se requieren los movimientos realizados de los 3 meses previos a través de ésta.
- Historial de llamadas donde se identifique fecha, hora y la duración de la llamada recibida por el Asegurado.

- En caso de depósito a una cuenta que no sea de Institución Bancaria, se requiere el documento que acredite el monto y la cuenta a la que fue depositado, los datos anteriores deberán coincidir con los indicados en el acta ante Ministerio Público.

11. En caso de la cobertura 2.1 Muerte Accidental:

- Formato de reclamación (a ser proporcionado por la Compañía).
- Comprobante de Domicilio del Beneficiario (con una vigencia no mayor a 3 meses).
- Copia simple de Identificación Oficial vigente con fotografía y firma del Asegurado (Credencial de Elector, Pasaporte, Cédula Profesional y Cartilla de Servicio Militar.), si lo tuviese y del Beneficiario.
- Formato Conoce a tu Cliente (a ser proporcionado por la Compañía).
- Formato de transferencia y estado de cuenta (en caso de solicitar pago por transferencia).
- Acta de defunción en original o copia certificada del Asegurado afectado.
- Certificado de defunción en original o copia.
- Copia simple de la Identificación Oficial de cada uno de los Beneficiarios.
- Designación de Beneficiarios, si lo tuviese (en caso de no existir designación de Beneficiarios presentar Juicio Sucesorio con cargo y aceptación de albacea).
- Copias certificadas del acta ante el Ministerio Público, que contenga la necropsia practicada.
- Historia clínica completa (si se tuviera).

12. En caso de la cobertura 2.2 Muerte Accidental por Asalto:

- Formato de reclamación (a ser proporcionado por la Compañía).
- Comprobante de Domicilio del Beneficiario (con una vigencia no mayor a 3 meses).
- Copia simple de Identificación Oficial vigente con fotografía y firma del Asegurado (Credencial de Elector, Pasaporte, Cédula Profesional y Cartilla de Servicio Militar.), si lo tuviese y del Beneficiario.
- Formato Conoce a tu Cliente (a ser proporcionado por la Compañía).
- Formato de transferencia y estado de cuenta (en caso de solicitar pago por transferencia).
- Acta de defunción en original o copia certificada del Asegurado afectado.
- Certificado de defunción.
- Copia simple de la Identificación Oficial de cada uno de los Beneficiarios.
- Designación de Beneficiarios, si lo tuviese (en caso de no existir Beneficiarios presentar Juicio Sucesorio con cargo y aceptación del albacea).
- Copias certificadas del acta ante el Ministerio Público, que contenga la necropsia practicada.

13. En caso de la cobertura 2.3 Invalidez Total y Permanente por Robo de Efectivo:

- Formato de reclamación (a ser proporcionado por la Compañía).
- Comprobante de Domicilio del Beneficiario (con una vigencia no mayor a 3 meses).
- Copia simple de Identificación Oficial vigente con fotografía y firma del Asegurado (Credencial de Elector, Pasaporte, Cédula Profesional y Cartilla de Servicio Militar.), si lo tuviese y del Beneficiario.
- Formato Conoce a tu Cliente (a ser proporcionado por la Compañía).
- Formato de transferencia y estado de cuenta (en caso de solicitar pago por transferencia).
- Copia certificada de la Invalidez Total y Permanente proporcionada por el IMSS (formato ST3 o ST4) o ISSSTE, Sector Salud, institutos médicos gubernamentales, en caso de ser derechohabiente, en caso contrario, Dictamen médico que acredite la Invalidez total y Permanente proporcionada por un médico especialista en la materia que cuente con cédula profesional (no debe ser familiar del Asegurado).
- Informe médico que indique el diagnóstico, evolución y tratamientos con nombre, firma y cédula profesional del médico que lo elabora.
- Historia clínica completa, amplia y detallada que indique: Antecedentes personales, Antecedentes patológicos, Evolución de padecimiento, Estado actual y motivo de la Invalidez Total y Permanente.

14. En caso de la cobertura 2.4 Renta Diaria por Hospitalización por Accidente:

- Formato de Aviso de accidente, el cual será proporcionado por la Compañía.
- Comprobante de Domicilio del Asegurado (con una vigencia no mayor a 3 meses).
- Copia simple de Identificación Oficial vigente con fotografía y firma del Asegurado (Credencial de Elector, Pasaporte, Cédula Profesional y Cartilla de Servicio Militar.)
- Formato Conoce a tu Cliente (a ser proporcionado por la Compañía).
- Formato de transferencia y estado de cuenta (en caso de solicitar pago por transferencia).
- Constancia de Hospitalización que indique fecha y hora de ingreso y egreso, firmada por personal administrativo del Hospital.
- Informe médico que indique padecimiento, tratamiento, evolución y diagnóstico definitivo, firmado por su médico tratante y con datos generales del mismo (nombre, cédula profesional, teléfono y dirección).
- Interpretación médica de los estudios realizados, documento entregado por los médicos que realizan los estudios indicando el diagnóstico.
- Copias certificadas del acta ante el Ministerio Público o informe de las partes que intervinieron en el Evento.

Una vez que se cuenta con la información antes mencionada, es necesario hacerla llegar a: Edificio Capital Reforma, Av. Paseo de la Reforma No. 250, Torre Niza, Piso 7, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México.

Formas de Indemnización

Una vez que se tenga integrada la reclamación, la Compañía pagará la Indemnización correspondiente a la cobertura afectada en una sola exhibición, dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que reciba todas las pruebas requeridas para fundamentar la reclamación. Para las coberturas en las que aplique el pago de Deducible por parte del Asegurado, a excepción de la cobertura de Renta Diaria por Hospitalización por Accidente, la Compañía podrá deducir de la Indemnización a su cargo, el monto del Deducible que corresponda.

El pago de la Indemnización podrá ser, a elección del Asegurado o Beneficiario, a través de transferencia electrónica a la cuenta bancaria que éstos determinen, o a través de cheque nominativo expedido por la Compañía.

En caso de afectación a la cobertura de Renta Diaria por Hospitalización por Accidente, el monto de la Indemnización corresponderá a la suma de todos los días en que el Asegurado haya estado hospitalizado, menos los días que por concepto de Deducible se encuentran pactados en la Carátula de la Póliza.

Cláusula 5ª. Terminación Anticipada

5.1 Terminación anticipada del Contrato de Seguro

Este Contrato de Seguro podrá darse por terminado unilateralmente por el Contratante o la Aseguradora, de la siguiente forma:

- a) Por la Aseguradora, mediante notificación escrita al Contratante, enviada a su última dirección conocida, con por lo menos 15 días naturales de anticipación y devolverá la Prima Neta pagada no devengada a prorrata. Dicha devolución la hará mediante el medio de pago que elija el Contratante, en caso de que éste no establezca la forma de pago, la Aseguradora pondrá a su disposición un Cheque por la cantidad que corresponda.

En caso de terminación anticipada, el importe de la prima devengada y el de la devolución se calcularán aplicando los siguientes porcentajes a la tarifa de seguros a corto plazo.

Periodo	Porcentaje de la Prima Anual
Hasta 2 meses	30%
Hasta 3 meses	40%
Hasta 4 meses	50%
Hasta 5 meses	60%
Hasta 6 meses	70%
Hasta 7 meses	75%
Hasta 8 meses	80%
Hasta 9 meses	85%
Hasta 10 meses	90%
Hasta 11 meses	95%

- b) En caso de que el Contratante solicite la cancelación anticipada de su Póliza la Aseguradora devolverá la Prima Neta pagada no devengada, descontando previamente el costo de los derechos de Póliza estipulados en la Carátula de la misma, así como las comisiones y/o gastos de adquisición. La Compañía realizará dicha devolución al Contratante dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la solicitud de cancelación, mediante Cheque o transferencia bancaria, de acuerdo con lo solicitado por el Contratante.
- c) **Terminación anticipada para las coberturas de “Accidentes Personales”:**
 Operará bajo los mismos términos y condiciones de las cláusulas 5.1 y 5.2, salvo que no habrá terminación anticipada por parte de la Aseguradora.

Cláusula 6ª. Edad

Esta cláusula opera únicamente para las coberturas de “Accidentes Personales” (en caso de haber sido contratada(s) alguna(s)).

Los límites de edad para las coberturas de 2.1 “Muerte Accidental” y 2.2 “Muerte Accidental por Asalto” son:

- Edad mínima de contratación: 18 años.
- Edad máxima de contratación: 69 años.
- Edad máxima de renovación: 69 años.
- Edad máxima de cancelación: 70 años.

Los límites de edad para las coberturas 2.3 “Invalidez Total y Permanente por Robo de Efectivo” y 2.4 “Renta Diaria Por Hospitalización Por Accidente”, son:

- Edad mínima de contratación: 18 años.
- Edad máxima de contratación: 64 años.
- Edad máxima de renovación: 64 años.
- Edad máxima de cancelación: 65 años.

Se considerará como edad real del Asegurado la que tenga cumplida en la Fecha de Inicio de Vigencia del Seguro.

Cuando se compruebe que hubo inexactitud en la indicación de la edad del Asegurado, la Aseguradora no podrá rescindir este Contrato de Seguro a no ser que la edad real al tiempo de su celebración, esté fuera de los límites de admisión fijados en esta cláusula, pero en este caso se devolverá al Asegurado el monto de la prima pagada no devengada neta de comisiones y gastos existente a la fecha de su rescisión.

Si la edad real del Asegurado estuviera comprendida dentro de los límites de admisión fijados en esta cláusula, se aplicarán las siguientes reglas:

- I. Cuando a consecuencia de la indicación inexacta de la edad, se hubiera pagado una prima menor de la que correspondería por la edad real, la obligación de la Compañía se reducirá en la proporción que exista entre la prima pagada y la prima correspondiente a la edad real en la fecha de celebración del Contrato de Seguro.
- II. Si la Compañía hubiere satisfecho ya el importe del seguro al descubrirse la inexactitud de la edad del Asegurado, tendrá derecho a reclamar lo que hubiere pagado de más conforme al cálculo de la fracción anterior, incluyendo los intereses respectivos.
- III. Si a consecuencia de la inexacta indicación de la edad, se estuviere pagando una prima más elevada que la correspondiente a la edad real, la Aseguradora estará obligada a reembolsar la diferencia entre la reserva existente y la que habría sido necesaria para la edad real del Asegurado en el momento de la celebración del contrato. Las primas ulteriores deberán reducirse de acuerdo con esta edad, y
- IV. Si con posterioridad a la muerte del Asegurado se descubriera que fue incorrecta la edad manifestada y ésta se encuentra dentro de los límites de admisión autorizados, la Compañía estará obligada a pagar la Suma Asegurada que las primas cubiertas hubieren podido pagar de acuerdo con la edad real.

Para los cálculos que exige el presente artículo se aplicarán las tarifas que hayan estado en vigor al tiempo de la celebración del contrato (Artículo 172 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).

La Compañía podrá exigir pruebas fehacientes de la edad del Asegurado, al momento de celebrar el Contrato de Seguro o con posterioridad, en cuyo caso la Aseguradora anotará la Póliza o le extenderá un comprobante y no podrá exigir nuevas pruebas cuando haya de pagar el siniestro por muerte del Asegurado.

En caso de renovación las edades límite no podrán ser modificadas en perjuicio del Asegurado.

Sección Segunda Disposiciones Generales

Cláusula 7ª. Prima

La prima podrá ser pagada en una sola exhibición y vencerá en el momento de la celebración del presente Contrato de Seguro. Si el Contratante y/o Asegurado optan por el pago fraccionado de la prima, las exhibiciones deberán ser por periodos de igual duración y vencerán al inicio de cada periodo pactado. En el supuesto de pago de prima fraccionada, se aplicará a la prima la tasa de financiamiento por pago fraccionado pactado.

El Contratante y/o Asegurado gozará de un periodo de gracia de treinta (30) días naturales para liquidar el total de la prima o las fracciones de ella en los casos de pagos en parcialidades, en caso de no ser cubierta la prima dentro del plazo estipulado los efectos del contrato cesarán automáticamente a las doce horas del último día de dicho periodo en caso de que no se pague la prima. No obstante lo anterior, las partes podrán pactar un periodo de gracia diverso, el cual en su caso se encontrará estipulado en la Carátula de la Póliza

Durante el periodo de gracia, la cobertura se mantendrá vigente, pero en caso de siniestro, la Aseguradora deducirá de la indemnización, el total de la prima vencida pendiente de pago, o las fracciones de ésta no liquidadas hasta completar la totalidad de la prima correspondiente al periodo del seguro contratado.

La prima convenida podrá ser pagada por el Contratante y/o Asegurado mediante cargos que efectuará la Aseguradora en la tarjeta de crédito, débito o cuenta bancaria y/o cuentas de fondos de pago electrónico y periodicidad que el Contratante y/o Asegurado haya seleccionado. En el supuesto de que el cargo no se realice con tal frecuencia, por causas imputables al Contratante y/o Asegurado, éste se encuentra obligado a realizar directamente el pago de la prima o parcialidad correspondiente en las oficinas de la Aseguradora, o abonando en la cuenta que le indique esta última, el comprobante o ficha de pago acreditará el cumplimiento. Si el Contratante y/o Asegurado omite dicha obligación, el seguro cesará sus efectos una vez transcurridos el periodo de gracia o inmediatamente después del día en que deba pagarse la segunda o ulteriores parcialidades.

En tanto la Aseguradora no entregue el recibo de pago de primas, en el caso en que la prima sea pagada mediante cargo a tarjeta de crédito, débito o cuenta bancaria, el estado de cuenta en donde aparezca el cargo correspondiente será prueba plena del pago de la prima.

Cláusula 8ª. Rehabilitación

No obstante, lo dispuesto en la cláusula que antecede el Contratante y/o Asegurado podrá, dentro de los treinta (30) días siguientes al último día del periodo de gracia señalado o dentro de los treinta (30) días siguientes al día de pago de la parcialidad que corresponda, según sea el caso, pagar la prima originalmente acordada para este seguro; en este caso, por el sólo hecho de realizar el pago mencionado, los efectos del seguro se rehabilitarán a partir de la hora y día señalados en el comprobante de pago y la vigencia original se prorrogará automáticamente por un lapso igual al comprendido entre el último día del mencionado plazo de gracia y la hora y el día en que surte efecto la rehabilitación.

- a) Sin embargo, si a más tardar al hacer el pago de que se trate, el Contratante y/o Asegurado solicita por escrito que este seguro conserve su vigencia original, la Aseguradora ajustará y, en su caso, devolverá de inmediato a prorrata la prima correspondiente al periodo durante el cual cesaron los efectos del mismo conforme al artículo 40 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, cuyos momentos inicial y terminal se indican al final del párrafo precedente. Dicha devolución se hará mediante cheque o transferencia bancaria, de acuerdo con lo solicitado por el Contratante.

En caso de que no se consigne la hora en el comprobante de pago se entenderá habilitado el Contrato de Seguro desde las cero horas de la fecha de pago.

Sin perjuicio de sus efectos automáticos, la rehabilitación a que se refiere esta cláusula, deberá hacerla constar la Aseguradora para fines administrativos, en el recibo que se emita con motivo del pago correspondiente y en cualquier otro documento que se emita con posterioridad a dicho pago. La Aseguradora responderá por todos los Siniestros ocurridos solamente a partir de la fecha de rehabilitación

Cláusula 9ª. Vigencia del Contrato

Este Contrato de Seguro estará vigente durante el periodo de seguro pactado que aparece en la Carátula de la Póliza.

Cláusula 10ª. Renovación

Este Contrato de Seguro tendrá una vigencia de un (1) año y será renovable automáticamente por periodos de la misma duración y, de existir el mismo plan, en los mismos términos y condiciones en los que se contrató el seguro originalmente.

En caso de que el plan contratado originalmente ya no se encuentre vigente en la fecha de la renovación, la Compañía notificará con por lo menos quince (15) días naturales de anticipación al término de la vigencia, cuáles son las características del nuevo plan y las diferencias con el anterior, pudiendo existir algunos cambios en la renovación como incrementos en las primas.

En este caso, la Compañía se obliga a:

- **Dar aviso por escrito al Contratante dentro de los quince (15) días naturales anteriores a la renovación, del costo y condiciones que contemplará para dicha renovación.**
- **Renovar otorgando una nueva Póliza por el periodo contratado de acuerdo con los planes que se encuentren vigentes, en el entendido de que las condiciones de aseguramiento deberán ser congruentes con las originalmente contratadas.**

La renovación se llevará a cabo sin requisitos de asegurabilidad y tanto el Asegurado como la Compañía podrán solicitar la no renovación del seguro mediante notificación por escrito efectuada con al menos quince (15) días naturales de anticipación a la fecha de vencimiento de la Póliza.

Cláusula 11ª. Competencia

En caso de controversia, el reclamante podrá hacer valer sus derechos ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de la Aseguradora o en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Asegurados 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 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas. Lo anterior dentro del término de dos (2) años contados a partir de que se suscite el hecho que dio origen a la controversia de que se trate, o en su caso, a partir de la negativa de la Aseguradora a satisfacer las pretensiones del reclamante, en términos del artículo 65 de Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

De no someterse las partes al arbitraje de la CONDUSEF, se dejarán a salvo los derechos del reclamante para que los haga valer ante los tribunales competentes del domicilio de dichas delegaciones. En todo caso, queda a elección del reclamante acudir ante las referidas instancias administrativas o directamente ante los citados tribunales.

Contacto

Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de Chubb Seguros México, S.A. (UNE)

Av. Paseo de la Reforma No. 250, Torre Niza, Piso 7,
Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc,
C.P. 06600, Ciudad de México:
Teléfono: 800 006 3342
Correo electrónico: uneseguros@chubb.com
Horarios de Atención: Lunes a Jueves de 8:30 a 17:00
horas y Viernes de 8:30 a 14:00 horas.

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)

Av. Insurgentes Sur #762, Col. Del Valle,
C.P. 03100, Ciudad de México.
Correo electrónico: asesoria@condusef.gob.mx
Portal web: www.condusef.com
Teléfonos:
En la Ciudad de México: 55 5340 0999
En el territorio nacional: 800 999 8080

Cláusula 12ª. Comunicaciones y Notificaciones

Cualquier comunicación, declaración o notificación relacionada con el presente Contrato de Seguro deberá hacerse por escrito a la Aseguradora en el domicilio indicado en la Carátula de la Póliza.

Los requerimientos y comunicaciones que la Aseguradora deba hacer al Contratante y/o Asegurado o a sus causahabientes podrán hacerse: (i) por escrito al último domicilio señalado por el Contratante y/o Asegurado para tal efecto; y/o (ii) por correo electrónico o mensaje de texto SMS a la dirección de correo electrónico o número de teléfono móvil que el Contratante y/o Asegurado haya proporcionado o lleguen a proporcionar a la Aseguradora al momento de la contratación del uso de medios electrónicos y/o (iii) vía telefónica al número telefónico fijo o móvil que el Contratante y/o Asegurado haya proporcionado o lleguen a proporcionar a la Aseguradora al momento de la contratación del uso de medios electrónicos. En caso de realizarse las notificaciones vía correo electrónico, vía mensaje de texto SMS, o vía telefónica, dichas notificaciones se tendrán como válidas para todos los efectos legales a los que haya lugar en términos de lo establecido en el Capítulo I del Título Segundo del Código de Comercio.

Las notificaciones a los Contratantes y/o Asegurados en términos de lo anterior, se considerarán válidas siempre que se hayan efectuado al último domicilio, correo electrónico y/o teléfono móvil y/o teléfono fijo que la Aseguradora tenga conocimiento.

Cláusula 13ª. Moneda

Todos los pagos relativos a este Contrato de Seguro ya sean por parte del Contratante y/o Asegurado o por parte de la Compañía, aun cuando la Póliza se haya contratado en moneda extranjera, se verificarán en moneda nacional (pesos mexicanos), conforme a la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos vigente a la fecha de pago. Los pagos serán hechos en moneda nacional de acuerdo con el tipo de cambio publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación en la fecha de pago.

Cláusula 14ª. Prescripción

Todas las acciones que se deriven de este Contrato de Seguro, prescribirán, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 81 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro en dos años.

En todos los casos, los plazos serán contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen. Dicho plazo no correrá en caso de omisión, falsas o inexactas declaraciones sobre el riesgo corrido, sino desde el día en que la Compañía 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.

Tratándose de terceros Beneficiarios se necesitará además que éstos tengan conocimiento del derecho constituido a su favor, en términos de lo dispuesto por los artículos 81 y 82 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

La prescripción se interrumpirá no solo por las causas ordinarias, sino también por el nombramiento de peritos establecido en el artículo 84 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro o por la iniciación del procedimiento conciliatorio señalado en el artículo 68 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 Aseguradora.

Cláusula 15ª. Indemnización por Mora

En caso de que la Aseguradora, no obstante haber recibido los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que le haya sido presentada y sea procedente, no cumpla con la obligación de pagar la Indemnización dentro de los 30 días posteriores a la entrega de la documentación, en los términos del Artículo 71 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, se obliga a pagar una Indemnización por mora calculada de acuerdo a lo establecido en el Artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas. Dicho interés se computará a partir del día siguiente a aquel en que venza el plazo de 30 días señalado en el Artículo 71 antes citado.

Cláusula 16ª. Modificaciones

Al ser este seguro un contrato de adhesión, no se podrán realizar modificaciones a las condiciones generales de este Contrato de Seguro, en consecuencia, cualquier persona carece de facultades para hacer modificaciones o concesiones.

La Compañía y el Contratante, podrán acordar realizar modificaciones a las condiciones particulares de la Póliza, entendiéndose éstas como cambio en Sumas Aseguradas, información del Contratante y/o Asegurado coberturas otorgadas, número de Eventos amparados al año, etc., en todos los casos, cualquier cambio lo hará constar la Compañía por escrito y mediante Endoso.

Cláusula 17ª. Contratación del Uso de Medios Electrónicos

El Contratante y/o Asegurado tiene(n) la opción de hacer uso de medios electrónicos (entendiéndose estos como aquellos equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones); para la celebración de servicios u operaciones relacionados con este Contrato de Seguro y que estén disponibles por la Aseguradora.

La utilización de los medios electrónicos antes referidos, sin que se haya opuesto el Contratante y/o Asegurado antes de su primer uso, implicará de manera automática la aceptación de todos los efectos jurídicos derivados de éstos, así como de los términos y condiciones de su uso.

Los términos y condiciones del uso de medios electrónicos están disponibles para su consulta (previo a su primer uso) en la página de internet la Aseguradora: chubb.com/mx.

Cláusula 18ª. Entrega de Documentación Contractual para el Caso de Celebración de Contrato por Internet o por Conducto de Prestador de Servicios al que se Refiere el Art. 102 Y 103 de la LISF

En caso de que la contratación de la presente Póliza se haya llevado a cabo por internet o por conducto de un prestador de servicios a que se refieren los artículos 102, primer párrafo, y las fracciones I y II del artículo 103 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, cuyo cobro de la prima se realice con cargo a una tarjeta de crédito o cuenta bancaria (mismo que se tendrá por efectuado en el momento de la autorización de cargo por parte de la Institución Bancaria), la Aseguradora se obliga a proporcionar al Contratante el número de Póliza o folio de confirmación que corresponda a su solicitud de contratación, mismo que servirá como prueba en caso de alguna aclaración y dentro de un plazo de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha de contratación del seguro, le entregará al Contratante la documentación relativa al Contrato de Seguro celebrado, siendo ésta la Póliza. La entrega se hará a través de cualquiera de los siguientes medios: (i) vía correo electrónico, previo al consentimiento para ello por parte del Contratante, (ii) en el domicilio proporcionado para los efectos de la contratación mediante envío por medio de una empresa de mensajería o (iii) en su caso, de manera física por conducto del prestador de servicios al momento de la contratación. Lo anterior en el entendido que, para entregas a domicilio, en caso de ser inhábil el último día del plazo antes señalado la documentación se entregará a más tardar en el día hábil inmediato siguiente.

La forma en la que se hará constar la entrega de la documentación ya mencionada será como sigue: (i) cuando el envío sea por correo electrónico, la constancia va a ser a través de un mecanismo de confirmación de entrega y lectura por el que la Aseguradora podrá cerciorarse de que se recibió la Póliza, (ii) cuando sea enviado al domicilio señalado al momento de la contratación o (iii) por conducto del prestador de servicios, la constancia de entrega será el acuse de envío de la empresa de mensajería y el acuse firmado por el Contratante.

En caso de que el Contratante no reciba la documentación mencionada en esta cláusula, éste podrá acudir directamente a cualquiera de las oficinas de la Aseguradora, cuyos domicilios se indican en la página en internet: **chubb.com/mx** o bien, a través del Centro de Atención a Clientes que se menciona en dicha página de Internet, ello con la finalidad de que se le entregue, sin costo alguno, un duplicado de la documentación de referencia.

En caso de que el Contratante desee dar por terminado el Contrato de Seguro deberá sujetarse a lo establecido en la cláusula de las presentes Condiciones denominada "Terminación Anticipada".

Aunque originalmente se haya solicitado el envío a través de un medio diferente de entrega, durante la Vigencia, el Contratante podrá en cualquier momento solicitar que se le entregue la documentación de esta Póliza por correo electrónico, previo consentimiento para tales efectos.

Cláusula 19ª. Comisiones o Compensaciones a Intermediarios o Personas Morales

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 de Seguro. La Compañía proporcionará dicha información, por escrito o por medios electrónicos, en un plazo que no excederá de diez días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

Cláusula 20ª. Agravación del Riesgo

Las obligaciones de la Compañía cesarán de pleno derecho por las agravaciones esenciales que tenga el riesgo durante el curso del seguro de conformidad con lo previsto en el Artículo 52 y 53 fracción I de la Ley Sobre el Contrato del Seguro.

"El Asegurado deberá comunicar a la empresa aseguradora las agravaciones esenciales que tenga el riesgo durante el curso del seguro, dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que las conozca. Si el Asegurado omitiere el aviso o si él provoca una agravación esencial del riesgo, cesarán de pleno derecho las obligaciones de la empresa en lo sucesivo". **(Artículo 52 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).**

"Para los efectos del artículo anterior se presumirá siempre:

- I. Que la agravación es esencial, cuando se refiera a un hecho importante para la apreciación de un riesgo de tal suerte que la empresa habría contratado en condiciones diversas si al celebrar el contrato hubiera conocido una agravación análoga;
- II. Que el Asegurado conoce o debe conocer toda agravación que emane de actos u omisiones de sus inquilinos, cónyuge, descendientes o cualquier otra persona que, con el consentimiento del Asegurado, habite el edificio o tenga en su poder el mueble que fuere materia del seguro". **(Artículo 53 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).**

Con relación a lo anterior, la empresa aseguradora no podrá librarse de sus obligaciones, cuando el incumplimiento del aviso de la agravación del riesgo no tenga influencia sobre el siniestro o sobre la extensión de sus prestaciones. **(Artículo 55 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).**

"En los casos de dolo o mala fe en la agravación al riesgo, el Asegurado perderá las primas anticipadas". **(Artículo 60 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).**

Las obligaciones de Chubb Seguros México, S.A. quedarán extinguidas si demuestra que el Asegurado, el Beneficiario o los representantes de ambos, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones.

Lo mismo se observará en caso de que, con igual propósito, no le remitan en tiempo la documentación sobre los hechos relacionados con el siniestro. **(Artículo 70 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).**

Con independencia de todo lo anterior, en caso de que, en el presente o en el futuro, el (los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s) realice(n) o se relacione(n) con actividades ilícitas, será considerado como una agravación esencial del riesgo en términos de ley.

Por lo anterior, cesarán de pleno derecho las obligaciones de la Compañía, si el(los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s), en los términos del Artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y el ACUERDO por el que se emiten las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, aplicables a instituciones y sociedades mutualistas de seguros, fuere(n) condenado(s) mediante sentencia definitiva que haya causado estado, por cualquier delito vinculado o derivado de lo establecido en los Artículos 139 a 139 Quinquies, 193 a 199, 400 y 400 Bis del Código Penal Federal y/o cualquier artículo relativo a la delincuencia organizada en territorio nacional; dicha sentencia podrá ser emitida por cualquier autoridad competente del fuero local o federal, o si el nombre del (los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s) sus actividades, bienes cubiertos por la Póliza o sus nacionalidades es (son) publicado(s) en alguna lista oficial relativa a los delitos vinculados con lo establecido en los artículos antes citados, sea de carácter nacional o extranjera proveniente de un gobierno con el cual el Gobierno Mexicano tenga celebrado alguno de los tratado internacional en la materia antes mencionada, ello en términos de la fracción X disposición Trigésima Novena, fracción VII disposición Cuadragésima Cuarta o Disposición Septuagésima Séptima del ACUERDO por el que se emiten las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, aplicables a instituciones y sociedades mutualistas de seguros.

En su caso, las obligaciones del contrato serán restauradas una vez que Chubb Seguros México, S.A., tenga conocimiento de que el nombre del (de los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s) deje(n) de encontrarse en las listas antes mencionadas.

Chubb Seguros México, S.A. consignará ante la autoridad jurisdiccional competente, cualquier cantidad que derivada de este Contrato de Seguro pudiera quedar a favor de la persona o personas a las que se refiere el párrafo anterior, con la finalidad de que dicha autoridad determine el destino de los recursos. Toda cantidad pagada no devengada que sea pagada con posterioridad a la realización de las condiciones previamente señaladas, será consignada a favor de la autoridad correspondiente

Cláusula 21ª. Otros Seguros

El Asegurado y/o Contratante tiene la obligación de poner inmediatamente en conocimiento de la Aseguradora, por escrito, de la existencia de otro seguro que contrate con otra aseguradora sobre el bien asegurado, cubriendo el mismo riesgo y por el mismo interés, indicando la suma asegurada y cada uno de los nombres de las aseguradoras, de acuerdo con el artículo 100 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

Conforme al Artículo 102 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, en caso de existir otro u otros Seguros amparando el mismo interés asegurable, celebrados de buena fe, con misma o diferentes fechas y por una suma total superior al valor del interés asegurado, serán válidos y obligarán a cada institución aseguradora hasta el valor íntegro del daño sufrido dentro de los límites de responsabilidad que hubieren asegurado.

Si el Asegurado omitiere intencionalmente el aviso de que trata el párrafo anterior, o si contratare los diversos seguros para obtener un provecho ilícito, la Aseguradora quedará liberada de sus obligaciones.

Cláusula 22ª. Art. 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro

“Si el contenido de la Póliza o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el Asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los treinta días que sigan al día en que reciba la Póliza. Transcurrido este plazo se considerarán aceptadas las estipulaciones de la Póliza o de sus modificaciones”.

Cláusula 23ª. Límite Territorial y Residencia

Esta Póliza ha sido contratada conforme a las Leyes Mexicanas y para cubrir el siniestro que ocurra dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos, salvo que se estipule lo contrario en la descripción de las coberturas.

Cláusula 24ª. Subrogación

Una vez apagada la Indemnización, la Compañía podrá subrogarse, hasta por la cantidad pagada en los derechos del Asegurado, así como en sus correspondientes acciones contra los autores o responsables del siniestro. Si la Compañía lo solicita, a costa de la misma, el Asegurado hará constar la subrogación en escritura pública. Si por hechos u omisiones del Asegurado se impide la subrogación, la Compañía quedará liberada, en todo o en parte, de sus obligaciones.

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

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

Cláusula 25ª. Fraude, dolo o mala fe

Las obligaciones de La Compañía, quedarán extinguidas:

- a) Si el Asegurado, el Beneficiario o sus representantes, con fin de hacerla incurrir en error disimulan o declaran inexactamente hechos relativos al siniestro.**
- b) Si con igual propósito no entregan en tiempo a La Compañía, la documentación de que trata la Cláusula de “Procedimiento en Caso de Siniestro”.**
- c) Si hubiere en el siniestro o en la reclamación dolo o mala fe del Asegurado, del Beneficiario, de los causahabientes o de los apoderados de cualquiera de ellos.**
- d) Si el Asegurado, el Beneficiario o los representantes de uno de ellos o de ambos, presentan documentación apócrifa para que La Compañía, conozca las causas y consecuencias del siniestro y/o se conduzcan con falsedad en sus declaraciones.**

Invitación para Consultar al RECAS

Usted puede tener acceso a esta Póliza a través del RECAS (Registro de Contratos de Adhesión de Seguros) de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (CONDUSEF), al que podrá acceder a través de la siguiente dirección electrónica: <https://phpapps.condusef.gob.mx/recas/>

Liga a Preceptos Legales

Se hace del conocimiento del Contratante y/o Asegurado que podrá(n) consultar todos los preceptos y referencias legales mencionadas en el presente contrato, en nuestra página de internet <https://www.chubb.com/mx-es/about-us/referencias-legales-y-abreviaturas-no-comunes.aspx>, sección "Referencias legales".

Aviso Corto de Privacidad

Chubb Seguros México, S.A., con domicilio en Av. Paseo de la Reforma No. 250, Edificio Capital Reforma, Torre Niza, Piso 7, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, en la Ciudad de México, es responsable del tratamiento de sus datos personales, los que serán utilizados para las siguientes finalidades: analizar la emisión de Pólizas de Seguros y pago de siniestros, integración de expediente, contacto, auditoria externas para emisión de dictámenes de nuestra Compañía, así como para el ofrecimiento promoción y venta de diversos productos financieros y cumplimiento de obligaciones legales. Para mayor información acerca del tratamiento y los derechos que puede hacer valer, usted puede acceder al Aviso de Privacidad Integral en la siguiente dirección <https://www2.chubb.com/mx-es/>

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 28 de febrero de 2024 con el número PPAQ-S0039-0084-2023 / CONDUSEF-006200-02.

Consentimiento para la Entrega de la Documentación Contractual Vía Correo Electrónico

Por así convenir a mis intereses, por medio del presente documento otorgo mi consentimiento para que Chubb Seguros México, S.A., pueda hacerme entrega de la documentación contractual correspondiente a este Contrato de Seguro, en formato PDF (Portable Document Format), o cualquier otro formato electrónico equivalente, a través del correo electrónico _____.

Sí Acepto _____

No Acepto _____

Nombre y Firma del Solicitante

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 28 de febrero de 2024 con el número PPAQ-S0039-0084-2023 / CONDUSEF-006200-02.

Formato de Designación, Sustitución y/o Revocación de Beneficiarios

A través de la presente, el Asegurado designa, sustituye y/o revoca ante Chubb Seguros México, S.A, a su(s) Beneficiario(s) conforme a lo siguiente:

Nombre del Contratante:		
Nombre del Asegurado:		
No. Póliza:	Vigencia de la Póliza:	
Beneficiario(s) a quedar sobre la Póliza:		

Nombre completo del Beneficiario	Parentesco	Porcentaje	Irrevocable Sí o No
1.			
2.			
3.			

El Asegurado deberá anexar copia de su identificación, así como del (de los) Beneficiario(s). Si dicha designación fuere irrevocable, en el mismo escrito deberá constar la firma del (de los) Beneficiario(s).

“Advertencia:

En el caso de que se desee nombrar Beneficiarios a menores de edad, no se debe señalar a un mayor de edad como representante de los menores para efecto de que, en su representación, cobre la indemnización.

Lo anterior porque las legislaciones civiles previenen la forma en que debe designarse tutores, albaceas, representantes de herederos u otros cargos similares y no consideran al Contrato de Seguro como el instrumento adecuado para tales designaciones.

La designación que se hiciera de un mayor de edad como representante de menores Beneficiarios, durante la minoría de edad de ellos, legalmente puede implicar que se nombra Beneficiario al mayor de edad, quien en todo caso sólo tendría una obligación moral, pues la designación que se hace de Beneficiarios en un Contrato de Seguro le concede el derecho incondicionado de disponer de la suma asegurada”.

La presente designación, sustitución y/o revocación se hace al día: _____, por lo que se deja sin efectos cualquier otra anterior.

Nombre y firma del Asegurado

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 28 de febrero de 2024 con el número PPAQ-S0039-0084-2023 / CONDUSEF-006200-02.

Folleto de los Derechos Básicos de los Contratantes, Asegurados y Beneficiarios (Operación de Daños)

Antes y durante la contratación del seguro, nuestros Asegurados tienen los siguientes derechos:

1. A solicitar a los agentes, empleados y apoderados, de las personas morales a que se refiere el artículo 102 de la LISF, la identificación que los acredite como tales.
2. A solicitar se le informe el importe de la comisión o compensación directa que le corresponda a los Agentes o a las personas morales a que se refieren la fracción II del artículo 103 de la LISF, por la venta del seguro.
3. A recibir toda la información que le permita conocer las condiciones generales del seguro, incluyendo el alcance de las coberturas contratadas, la forma de conservarlas, así como las formas de terminación del Contrato de Seguro.

Durante nuestra atención en el siniestro el Asegurado o el Beneficiario tienen los siguientes derechos:

1. A recibir el pago de las prestaciones procedentes en función a la Suma Asegurada, aunque la prima del Contrato de Seguro no se encuentre pagada, siempre y cuando no se haya vencido el periodo de gracia para el pago de la misma.
2. A una asesoría integral sobre su siniestro por parte del representante de la Aseguradora.
3. A saber que en los seguros de daños toda indemnización reduce en igual cantidad la suma asegurada.
4. A comunicarse a la Aseguradora y externar su opinión con el supervisor responsable del ajustador sobre la atención o asesoría recibida.
5. A recibir información sobre los procesos siguientes al siniestro.
6. A cobrar a la Aseguradora una indemnización por mora, en caso de falta de pago oportuno de las sumas aseguradas.
7. A solicitar la emisión de un dictamen técnico a la CONDUSEF, en caso de haber presentado una reclamación ante la misma, y que las partes no se hayan sometido a su arbitraje.

En caso de controversia, el Asegurado tiene derecho a presentar una reclamación, queja, consulta o solicitud de aclaración ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones en el correo electrónico: **uneseguros@chubb.com**

Principales políticas y procedimientos que deberán observar los ajustadores:

1. Identificarse verbalmente como ajustador de la Aseguradora.
2. Explicar de manera general al Asegurado el procedimiento que realizará durante la atención del siniestro.
3. Como representante de la Compañía, asesorar al Asegurado sobre el procedimiento subsecuente al siniestro.
4. Recabar la declaración de cómo sucedió el siniestro y demás información administrativa para que la Compañía pueda soportar la procedencia del mismo.
5. Entregar un aviso de privacidad, en caso de recabar datos personales.
6. Entregar a la Compañía el expediente con la información recabada del siniestro.

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 28 de febrero de 2024 con el número PPAQ-S0039-0084-2023 / CONDUSEF-006200-02.

Folleto de los Derechos Básicos de los Contratantes, Asegurados y Beneficiarios (Operación de Accidentes y Enfermedades)

Antes y durante la contratación del seguro, nuestros Asegurados tienen los siguientes derechos:

1. A solicitar a los agentes, empleados y apoderados de las personas morales a que se refiere el artículo 102 de la LISP, la identificación que los acredite como tales.
2. A solicitar se le informe el importe de la comisión o compensación directa que le corresponda a los Agentes o a las personas morales a que se refieren la fracción II del artículo 103 de la LISP, por la venta del seguro.
3. A recibir toda la información que le permita conocer las condiciones generales del seguro, incluyendo el alcance de las coberturas contratadas, la forma de conservarlas, así como las formas de terminación del Contrato de Seguro.
4. A evitar, en los seguros de accidentes y enfermedades si el solicitante se somete a examen médico, que se aplique la cláusula de preexistencia respecto de enfermedad o padecimiento alguno relativo al tipo de examen que se le ha aplicado.

Durante nuestra atención en el siniestro, el Asegurado tiene los siguientes derechos:

1. A recibir el pago de las prestaciones procedentes en función a la Suma Asegurada, aunque la prima del Contrato de Seguro no se encuentre pagada, siempre y cuando no se haya vencido el periodo de gracia para el pago de la misma.
2. A una asesoría integral sobre su siniestro por parte del representante de la Aseguradora.
3. A comunicarse a la Aseguradora y externar su opinión con el supervisor responsable del ajustador sobre la atención o asesoría recibida.
4. A recibir información sobre los procesos siguientes al siniestro.
5. A cobrar a la Compañía una indemnización por mora, en caso de falta de pago oportuno de las Sumas Aseguradas.
6. A solicitar la emisión de un dictamen técnico a la CONDUSEF en caso de haber presentado una reclamación ante la misma, y que las partes no se hayan sometido al arbitraje.

En caso de controversia, el Asegurado tiene derecho a presentar una reclamación, queja, consulta o solicitud de aclaración ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de Chubb Seguros México, S.A., en el correo electrónico: uneseguros@chubb.com.

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 28 de febrero de 2024 con el número PPAQ-S0039-0084-2023 / CONDUSEF-006200-02.

Contacto

Av. Paseo de la Reforma 250
Torre Niza, Piso 7
Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc
C.P. 06600, Ciudad de México

Tel.: 800 223 2001