

# Contenidos del Hogar Bancomer

**Condiciones Generales**

|  |    |
|--|----|
| DEFINICIONES _____   | 3  |
| CLÁUSULA 1. ESPECIFICACIÓN DE COBERTURAS _____   | 3  |
| CLÁUSULA 2. RIESGOS EXCLUIDOS _____  | 12 |
| CLÁUSULA 3. LÍMITE TERRITORIAL _____   | 14 |
| CLÁUSULA 4. RENOVACIÓN AUTOMÁTICA _____  | 14 |
| CLÁUSULA 5. AGRAVACIÓN DEL RIESGO _____  | 14 |
| CLÁUSULA 6. DISMINUCIÓN Y REINSTALACIÓN DE LA SUMA ASEGURADA<br>EN CASO DE SINIESTRO _____ | 14 |
| CLÁUSULA 7. OTROS SEGUROS _____  | 15 |
| CLÁUSULA 8. SINIESTROS _____   | 15 |
| CLÁUSULA 9. MEDIDAS QUE PUEDE TOMAR LA INSTITUCIÓN<br>EN CASO DE SINIESTRO _____           | 17 |
| CLÁUSULA 10. PERITAJE _____  | 17 |
| CLÁUSULA 11. FRAUDE, DOLO O MALA FE _____  | 17 |
| CLÁUSULA 12. SUBROGACIÓN DE DERECHOS _____   | 18 |
| CLÁUSULA 13. LUGAR Y PAGO DE INDEMNIZACIONES _____   | 18 |
| CLÁUSULA 14. COMPETENCIA _____   | 18 |
| CLÁUSULA 15. COMUNICACIONES _____  | 18 |

## CONDICIONES GENERALES

Contenidos del Hogar

|  |    |
|--|----|
| CLÁUSULA 16. PRIMA   | 19 |
| CLÁUSULA 17. REHABILITACIÓN  | 19 |
| CLÁUSULA 18. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO                             | 19 |
| CLÁUSULA 19. MONEDA  | 20 |
| CLÁUSULA 20. PRESCRIPCIÓN  | 20 |
| CLÁUSULA 21. DESCUENTO   | 20 |
| CLÁUSULA 22. DISMINUCIÓN DE LAS TARIFAS REGISTRADAS                          | 20 |
| CLÁUSULA 23. PRINCIPIO Y TERMINACIÓN DE VIGENCIA                             | 20 |
| CLÁUSULA 24. CONSENTIMIENTO  | 20 |
| CLÁUSULA 25. SUSTITUCIÓN DE FIRMA AUTÓGRAFA                                  | 20 |
| CLÁUSULA 26. AUTORIZACIÓN DE LAS OPERACIONES A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS | 21 |
| CLÁUSULA 27. INDEMNIZACIÓN POR MORA  | 21 |
| CLÁUSULA 28. PROCESO DE CANCELACIÓN DEL SEGURO                               | 22 |
| CLÁUSULA 29. ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL                            | 23 |
| CLÁUSULA 30. ARTÍCULO 25 DE LA LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO               | 24 |

**“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 27 de octubre de 2016 con el número PPAQ-S0079-0080-2016/CONDUSEF-002114-01”**

### DEFINICIONES

#### 1. Agravación del riesgo

Situación que se produce cuando, por determinados acontecimientos ajenos o no a la voluntad del Asegurado, el riesgo cubierto por la Póliza adquiera una peligrosidad superior a la inicialmente prevista; su modificación implica la obligación de notificarla a la Institución para que ésta opte entre la continuación de su cobertura o la rescisión del contrato.

#### 2. Asegurado(s)

Es aquella persona física que ha solicitado la celebración del contrato y se compromete a realizar el pago de la prima, por lo que tendrá el carácter de Contratante del seguro.

#### 3. Contenidos

Muebles para uso particular tales como sala, comedor y recámara, ropa, objetos de arte y de fantasía espejos, cuadros, cortinas, alfombras, candiles, libreros e instrumentos musicales, aparatos eléctricos, objetos de loza, cristal, enseres de comedor, batería de cocina y en general, sobre todo el menaje de habitaciones particulares del Asegurado, sus familiares y servidumbre conocidos también como menaje de casa.

#### 4. Banca electrónica

Conjunto de servicios contratados previamente por el Contratante o Asegurado con BBVA Bancomer, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer, mediante de los cuales puede realizar la contratación de productos y/o servicios financieros a través del uso de medios electrónicos, tales como: i) Bancomer móvil y ii) Bancomer.com, para los cuales es necesaria la autenticación a través del uso de claves y contraseñas que al efecto hayan convenido previamente y cuyo uso es estrictamente personal e intransferible.

#### 5. Deducible

La cantidad expresamente pactada que se deducirá de la indemnización que corresponda en cada siniestro.

#### 6. Evento

Es el hecho que origina, en su caso, el pago de beneficios por parte de la Institución en los términos estipulados en esta Póliza.

#### 7. Institución

Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer.

#### 8. Valor real

La cantidad que sería necesario erogar para reparar o reponer el bien dañado o robado por otro nuevo de igual o similar clase, calidad, tamaño y capacidad, deduciendo la depreciación física por uso, de acuerdo con la edad y las condiciones de mantenimiento que tenían los bienes afectados, inmediatamente antes de ocurrir el siniestro.

#### 9. Valor de reposición

La cantidad que sería necesaria erogar para reparar o reponer el bien dañado o robado por otro, por otro de igual o similar clase, calidad, tamaño o capacidad, sin considerar reducción alguna por depreciación física por uso.

### CLÁUSULA 1. ESPECIFICACIÓN DE COBERTURAS

#### a) Incendio de los contenidos

Cobertura básica

En general, los contenidos de las habitaciones particulares quedan amparados únicamente contra pérdidas

o daños causados directamente por los riesgos de incendio o rayo, siempre y cuando se encuentren dentro del bien inmueble señalado en la carátula de la Póliza.

### **Bienes excluidos**

- 1. Bienes contenidos en plantas refrigeradoras o aparatos de refrigeración por cambio de temperatura.**
- 2. Lingotes de oro y plata, alhajas y pedrerías que no estén montadas.**
- 3. Manuscritos, planos, croquis, dibujos, patrones, modelos o moldes.**
- 4. Artículos de uso y aplicación comercial, profesional o industrial y con los cuales el Asegurado desarrolle actividades lucrativas.**
- 5. A títulos de cualquier tipo, obligaciones o documentos de cualquier clase, timbres postales o fiscales, monedas, billetes de banco, cheques, letras de cambio, pagarés, libros de contabilidad u otros libros de comercio.**
- 6. Objetos raros o de arte, antigüedades y otros objetos de difícil o imposible reposición, cuyo valor unitario o por juego sea superior a \$ 22,000 (veintidós mil pesos 00/100 m.n.).**
- 7. Calderas, tanques o aparatos sujetos a presión.**
- 8. Información contenida en portadores externos de datos o de cualquier clase, así como los medios magnéticos que los contengan.**
- 9. Bienes de contrabando o comercio ilegal.**
- 10. Cualquier tipo de animal.**

### **Riesgos excluidos**

- 1. Por combustión espontánea.**
- 2. Por hostilidades, actividades u operaciones de guerra declarada o no, invasión de enemigo extranjero, guerra intestina, rebelión, insurrección, suspensión de garantías o acontecimientos que originen esas situaciones de hecho o de derecho.**
- 3. Cuando provengan de siniestros causados por dolo o mala fe de las personas y en las circunstancias mencionadas en la cláusula 11 de las cláusulas generales aplicables a ésta Póliza.**
- 4. Daños o pérdidas que por su propia explosión o implosión sufran calderas, tanques, aparatos o cualquier otro equipo o instalación que normalmente estén sujetos a una presión barométrica.**
- 5. En máquinas, aparatos o accesorios que se emplean para producir, transformar o utilizar corrientes eléctricas, cuando dichos daños sean causados, por corrientes normales o sobre corrientes en el sistema, cualquiera que sea la causa (interna o externa).**
- 6. Por robo de bienes ocurridos durante el siniestro.**
- 7. A los cimientos y fundamentos que se encuentren bajo el nivel del suelo, pero quedan incluidas en las coberturas las instalaciones sanitarias para los servicios**

**de agua, luz, saneamiento, clima artificial y demás aditamentos fijos al edificio. También queda excluido el valor del terreno.**

- 8. Por fermentación, vicio propio o por cualquier procedimiento de calefacción o de desecación al cual hubiesen sido sometidos los bienes, a menos que, el daño sea causado por la realización de cualquiera de los riesgos amparados en estas secciones, en los dos últimos casos.**

### **Cobertura adicional**

#### **Extensión de cubierta para los contenidos**

Los bienes amparados por la Póliza, también quedan cubiertos por las mismas cantidades establecidas en la Póliza, contra las pérdidas por daños materiales causados directamente por:

1. Explosión.
2. Huelgas, alborotos populares conmoción civil, vandalismo y daños por actos de personas mal intencionadas.
3. Naves aéreas u objetos caídos de ellas.
4. Vehículos ajenos al Asegurado y/o vehículos o naves aéreas propiedad del Asegurado o a su servicio, o propiedad o al servicio de inquilinos.
5. Humo o tizne.
6. Agua a consecuencia de rotura o filtraciones accidentales de las tuberías o sistemas de abastecimiento de agua o de vapor de agua, que se localicen dentro de los límites de los predios mencionados en la Póliza, así como por descargas accidentales o derrame de agua o vapor de agua provenientes de equipos domésticos, comprendiendo sistemas de refrigeración, acondicionamiento de aire o calefacción.
7. Caída de árboles.
8. Caída de antenas y de radio de uso no comercial.

La responsabilidad máxima de la Institución por uno o varios siniestros que se presenten durante la vigencia de la Póliza, será hasta la suma asegurada anotada en la carátula de la Póliza.

### **Bienes y riesgos excluidos**

- 1. Para la cobertura de explosión: daños y pérdidas que por su propia explosión sufran calderas, tanques, aparatos o cualquier otro recipiente que esté sujeto normalmente a presión.**
- 2. Para la cobertura de huelgas y alborotos populares, conmoción civil, vandalismo, y daños por actos de personas mal intencionadas:**
  - **Robo cometido por el personal del Asegurado durante la realización de los actos antes mencionados.**
  - **Robo cometido por personas que tomen parte en la realización de los actos mencionados en el numeral 2 de riesgos cubiertos excepto vandalismo.**
  - **Depreciación, demora o pérdida de mercado.**
  - **Carencia, escasez o reducción de energía, de combustible o de trabajo de cualquier clase o naturaleza.**
  - **Cambios de temperatura o humedad.**

- **Daños consecuenciales resultantes de la realización de los actos a que se refiere esta cobertura.**
- 3. En caso de vandalismo y daños por actos de personas mal intencionadas: explosión, ruptura o reventamiento de calderas de vapor, tuberías de vapor, máquinas de vapor o partes rotativas de máquinas o maquinaria, de la propiedad del Asegurado o que él opere o controle y que estén ubicadas en los edificios descritos en la Póliza.**
- 4. Para la cobertura de naves aéreas, vehículos y humo:**
- **Humo o tizne a chimeneas o aparatos industriales o domésticos.**
  - **Humo o tizne que emanen de chimeneas o aparatos industriales o domésticos que se encuentren dentro del predio asegurado, cuando dichos aparatos carezcan de conductos para humo o chimeneas.**
- 5. Para la cobertura de daños por agua, daños o pérdidas por:**
- **Aguas subterráneas o freáticas que ocasionen filtraciones a través de la cimentación de los pisos o de los muros de contención, o bien fracturas de dicha cimentación o de los muros.**
  - **Obstrucciones o insuficiencias, deficiencias, roturas o cualquier otra causa de los sistemas de desagüe o por falta de dichos desagües.**
  - **Mojaduras o filtraciones de agua ocasionadas por deficiencias en la construcción o diseño en los techos, así como, por falta de mantenimiento de los mismos, que sean originadas por lluvia, granizo o nieve.**
  - **Daños que sufran los propios equipos o sistemas de abastecimiento de agua o de vapor de agua.**
- 6. Para la cobertura de caída de árboles: daños causados por talas o podas de árboles o cortes de sus ramas efectuadas por el Asegurado.**

### **Deducible**

Para todos los riesgos que ampara la cobertura de extensión de cubierta con excepción de explosión:

En cada reclamación por daños materiales causados por los riesgos cubiertos, siempre quedará a cargo el deducible indicado en la carátula de la Póliza.

Este deducible será aplicable a cada edificio o estructura por separado en los que se encuentren los contenidos, independientemente de que los bienes se aseguren en uno o varios incisos o en una o varias Pólizas.

### **Límite máximo de indemnización**

El Asegurado y la Institución convienen que en caso de pérdida indemnizable, esta será pagadera hasta el límite de la suma asegurada a primer riesgo contratada, lo cual significa que la Institución pagará íntegramente el importe de los daños sufridos, hasta el monto de la suma asegurada, sin exceder del valor de reposición que tengan los bienes al momento del siniestro, que se indica en la carátula de la Póliza,

la cual ha sido declarada y establecida por el Asegurado y no son prueba ni de la existencia ni el valor de los bienes, únicamente representa la base para determinar la responsabilidad máxima de la Institución durante la vigencia de la Póliza.

#### **b) Rotura de cristales**

##### **Cobertura básica**

Este seguro cubre las pérdidas o daños materiales de los cristales asegurados (exteriores e interiores), su instalación y remoción causados por la rotura accidental súbita e imprevista o por actos vandálicos, o cuando se originen por la realización de reparaciones, alteraciones, mejoras y/o pintura del inmueble aquí descrito y/o del cristal o cristales asegurados ya sea que estén removidos o debidamente colocados. La responsabilidad máxima de la Institución por uno o varios siniestros que afecten a esta cobertura durante la vigencia de la Póliza, será hasta la suma asegurada indicada en la carátula de la Póliza, que incluye el valor de los cristales más el costo de instalación de los mismos.

##### **Exclusiones**

**Esta cobertura no ampara las pérdidas o daños materiales en los siguientes casos:**

- a) Daños a cristales con espesor menor a 4 milímetros.**
- b) Daños a cristales de cualquier espesor por raspaduras, ralladuras u otros defectos superficiales.**
- c) Responsabilidad civil hacia terceros en sus bienes o en sus personas por pérdidas o daños causados por los bienes asegurados.**

##### **Deducible**

En cada reclamación por daños materiales causados por los riesgos amparados, siempre quedará a cargo el deducible indicado en la carátula de la Póliza. Este deducible será aplicable a cada cristal por separado.

##### **Límite máximo de indemnización**

En caso de reclamación que amerite indemnización, esta será pagada bajo el concepto de primer riesgo.

1. Que esta cobertura opere a primer riesgo significa que la Institución pagará íntegramente el importe de los daños sufridos, hasta el monto de la suma asegurada indicada en la carátula de la Póliza, sin exceder del valor de reposición que tengan los cristales al momento del siniestro, una vez descontado el deducible indicado en la carátula de la Póliza.
2. En caso de daño material a los cristales en los términos de estas condiciones generales, la Institución podrá optar por sustituirlos a satisfacción del Asegurado, o bien, pagar en efectivo el valor de reposición de los mismos a la fecha del siniestro, sin exceder de la suma asegurada en vigor, una vez descontado el deducible indicado en la carátula de la Póliza.

Para efecto de este seguro se entenderá por “valor de reposición” al precio de un cristal nuevo, incluyendo los costos de instalación, remoción, lete y demás gastos en caso de haberlos.

#### **c) Robo con violencia y/o asalto de contenidos**

##### **Propiedad del Asegurado**

La palabra “bienes” se entenderá que incluye todas las pertenencias del Asegurado o de cualquier miembro permanente de su familia, sirviente o huésped, que no pague manutención o alojamiento, que se encuentre dentro del inmueble descrito en la carátula de la Póliza.

## Bienes Asegurados

- a. Menaje de la casa en general, como son muebles, enseres, artículos de uso doméstico, ropa y efectos personales, así como artículos artísticos, deportivos, electrónicos, joyas, relojes o artículos de difícil reposición como se mencionan en el inciso b cuyo valor unitario o por juego sea hasta \$ 36,000 m.n. (treinta y seis mil pesos 00/100 m.n.)
- b. Obras de arte tales como cuadros, tapetes, esculturas, gobelinos, artículos de cristal, vajillas, porcelanas, biombos, equipos fotográficos, cinematográficos, electrónicos, de pesca o golf, instrumentos musicales o de precisión, antigüedades, artículos artísticos, deportivos, electrónicos artículos de difícil o imposible reposición, así como joyas, piezas o artículos de oro y plata, armas, colecciones de cualquier tipo, relojes, pieles y piedras preciosas cuyo valor unitario o por juego sea superior a \$ 36,000 m.n. (treinta y seis mil pesos 00/100 m.n.).  
**Condición:** Para los bienes amparados en este inciso b, en caso de pérdida indemnizable y para que ésta proceda, es indispensable demostrar la propiedad, su valor y preexistencia de los mismos.
- c. Dinero en efectivo (sólo billetes y/o moneda) hasta por el monto de suma asegurada que se indica en la carátula de la Póliza.

## Cobertura básica

Los bienes asegurados quedan cubiertos, exclusivamente contra los siguientes riesgos:

1. La pérdida de dichos bienes muebles a consecuencia de robo perpetrado por cualquier persona o personas que haciendo uso de violencia del exterior al interior del inmueble en que aquellos se encuentren, dejen señales visibles de violencia en el lugar por donde se penetró.
2. La pérdida de los bienes asegurados, a consecuencia de robo por asalto o intento del mismo, perpetrado dentro del inmueble, mediante el uso de fuerza o violencia, sea moral o física, sobre las personas.
3. Los daños materiales que sufran los bienes muebles o inmuebles causados con motivo de robo o asalto o intento de los mismos a que se refieren los numerales anteriores.

## Exclusiones

**No se cubre los bienes asegurados en los siguientes casos:**

1. Robo sin violencia y/o extravío.
2. Robo o asalto en el que intervinieren personas por las cuales el Asegurado fuere civilmente responsable.
3. Robo o asalto causado por los beneficiarios o causahabientes del Asegurado o por los apoderados de cualquiera de ellos.
4. Pérdidas que provengan de robo o asalto de lingotes de oro y plata, pedrerías que no estén montadas o documentos de cualquier clase negociables o no negociables, timbres, postales o fiscales, cheques, letras, pagarés, libros de contabilidad u otros libros de comercio, etc.
5. Pérdida o daño a bienes que se encuentren en patios, azoteas, jardines o en otros lugares al aire libre.
6. Pérdida directamente causadas por actos de huelguistas o personas que tomen parte en paros, disturbios de carácter obrero, motines, alborotos populares, vandalismo o actos de personas mal intencionadas durante la realización de tales actos.

- 7. Pérdidas y/o daños directamente causados por saqueos o robos que se realicen durante o después de la ocurrencia de algún fenómeno meteorológico o sísmico, conflagración, reacción nuclear, radiación nuclear o contaminación radiactiva o cualquier evento de carácter catastrófico, que propicie que dicho acto se cometa en perjuicio del Asegurado.**
- 8. Automóviles, motocicletas camiones, y en general toda clase de vehículos automotores.**

### **Deducible**

En cada siniestro indemnizable bajo esta cobertura, siempre quedará a cargo el deducible indicado en la carátula de la Póliza.

### **Límite máximo de indemnización**

El Asegurado y la Institución convienen que en caso de pérdida indemnizable, esta será pagadera hasta el límite de la suma asegurada a primer riesgo contratada, lo cual significa que la Institución pagará íntegramente el importe de los daños y/o pérdidas sufridas, hasta el monto de la suma asegurada, sin exceder del valor de reposición que tengan los bienes al momento del siniestro, que se indica en la carátula de la Póliza, la cual ha sido declarada y establecida por el Asegurado y no son prueba ni de la existencia ni el valor de los bienes, únicamente representa la base para determinar la responsabilidad máxima de la Institución durante la vigencia de la Póliza.

## **d) Responsabilidad Civil Privada y Familiar**

### **Cobertura básica**

Bajo esta cobertura queda amparada dentro del marco de las condiciones de la Póliza, la responsabilidad civil legal en que incurre el Asegurado por daños a terceros, derivada de las actividades privadas y familiares, en cualesquiera de los siguientes supuestos:

#### **1. Como propietario de la casa habitación y, en especial pero sin limitarse a los siguientes supuestos:**

- Como jefe de familia.
- Como propietario de una o varias casas habitación (incluye las habitadas los fines de semana en vacaciones), y sus garajes, piscinas, antenas, instalaciones de seguridad y demás pertenencias accesorios.
- Por daños ocasionados a consecuencia de incendio o explosión de la vivienda.
- Por daños a consecuencia de un derrame de agua accidental e imprevisto.
- Por la práctica de deportes como aficionado.
- Por el uso de bicicletas, patines, embarcaciones de pedal o de remo y vehículos no motorizados.
- Por la tenencia o uso de armas blancas, de aire o de fuego, para fines de cacería o de tiro al blanco, cuando esté legalmente autorizado.
- Como propietario de animales domésticos, de caza y guardianes.
- Durante viajes de estudio, de vacaciones o de placer dentro de la república mexicana.
- Está asegurada conforme a la legislación aplicable y dentro de su marco la responsabilidad derivada de siniestros ocurridos durante viajes de estudio, de vacaciones o de placer, fuera de la república mexicana.

#### **2. Como arrendatario de casa habitación y, en especial pero sin limitarse a los siguientes supuestos:**

- Como jefe de familia.
- Como arrendatario de una o varias casas habitación (incluye las habitadas los fines de semana en vacaciones), y sus garajes, piscinas, antenas, instalaciones de seguridad y demás pertenencias accesorios.
- Por daños ocasionados a consecuencia de incendio o explosión de la vivienda.
- Por daños a consecuencia de un derrame de agua accidental e imprevisto.
- Por la práctica de deportes como aficionado.
- Por el uso de bicicletas, patines, embarcaciones de pedal o de remo y vehículos no motorizados.
- Por la tenencia o uso de armas blancas, de aire o de fuego, para fines de cacería o de tiro al blanco, cuando esté legalmente autorizado.
- Como propietario de animales domésticos, de caza y guardianes.
- Durante viajes de estudio, de vacaciones, de placer dentro de la república mexicana.
- Está asegurada conforme a la legislación aplicable y dentro de su marco la responsabilidad derivada de siniestros ocurridos durante viajes de estudio, de vacaciones o de placer, fuera de la república mexicana.
- Están asegurados los bienes propiedad de terceros que estén en poder del Asegurado por arrendamiento y dentro de su marco, la responsabilidad civil legal por daños que, por incendio explosión, se causen al inmueble que el Asegurado haya tomado, totalmente o en parte en arrendamiento, para ser usados como habitación, siempre que dichos daños le sean imputables.

### 3. Como condómino y, en especial pero sin limitarse a los siguientes supuestos:

- Como jefe de familia.
- Como condómino de uno o varios departamentos o casas habitación (incluye las habitadas los fines de semana o en vacaciones), y sus garajes, piscinas, antenas, instalaciones de seguridad y demás pertenencias o accesorios.
- Por daños ocasionados a consecuencia de incendio o explosión de la vivienda.
- Por daños a consecuencia de un derrame de agua accidental e imprevisto.
- Por la práctica de deportes como aficionado.
- Por el uso de bicicletas, patines, embarcaciones de pedal o de remo y vehículos no motorizados.
- Por la tenencia o uso de armas blancas, de aire o de fuego, para fines de cacería o de tiro al blanco, cuando esté legalmente autorizado.
- Como propietario de animales domésticos, de caza y guardianes.
- Durante viajes de estudio, de vacaciones, de placer dentro de la república mexicana.
- Está asegurada conforme a la legislación aplicable y dentro de su marco la responsabilidad derivada de siniestros ocurridos durante viajes de estudio, de vacaciones o de placer, fuera de la república mexicana.
- Está asegurada, la responsabilidad civil legal por daños que se causen a las áreas comunes del condominio en el cual tenga su habitación, siempre que dichos daños le sean imputables al Asegurado, sin embargo, de la indemnización a pagar por la Institución se descontará un porcentaje equivalente a la cuota del Asegurado como propietario de dichas áreas comunes.

### Personas Aseguradas

#### 1. Tiene la condición de Asegurado la persona cuyo nombre y domicilio se indican en la Póliza, con respecto a su responsabilidad civil por:

- Actos propios.
- Actos de los hijos sujetos a la patria potestad del Asegurado, por los que legalmente deba responder frente a terceros.

## CONDICIONES GENERALES

### Contenidos del Hogar

- Actos de los incapacitados sujetos a la tutela del Asegurado, por los que legalmente deba responder frente a terceros.
- Actos de los trabajadores domésticos, derivados del ejercicio del trabajo para el Asegurado, por los que legalmente deba responder frente a terceros.

#### **2. Este seguro, dentro del marco legal de sus condiciones generales y particulares, se extiende a cubrir la responsabilidad civil personal de:**

- El cónyuge del Asegurado.
- Los hijos, pupilos e incapacitados, sujetos a la patria potestad del Asegurado.
- Los padres del Asegurado o los de su cónyuge, sólo si viven permanentemente con el Asegurado y bajo la dependencia económica de él.
- Las hijas mayores de edad mientras que por estudios o por soltería, siguieren viviendo con el Asegurado y bajo la dependencia económica de él.
- Los trabajadores domésticos del Asegurado, en tanto actúen dentro del desempeño de sus funciones, así como las de aquellas personas que efectúen una labor de mantenimiento de la vivienda del Asegurado.

#### **3. Las personas citadas en los numerales 1 y 2 anteriores en ningún caso podrán ser consideradas como terceros, para efectos del seguro.**

### **Condiciones especiales para daños fuera de la república mexicana**

- 1. Está excluida toda indemnización que tenga o represente el carácter de una multa, de una pena, de un castigo o de una o de un ejemplo, como aquellas llamadas por “daños punitivos” (punitive damages), “daños por venganza” (vindictive damages), “daños ejemplares” (exemplary damages), u otras con terminología parecida.**
- 2. En cada siniestro ocurrido en el extranjero, el Asegurado no participará con deducible alguno.**

### **Delimitación del seguro.**

**Queda entendido y convenido que este seguro en ningún caso ampara, ni se refiere a:**

- 1. Daños por participación en apuestas, carreras concursos o competencias deportivas en cualquier clase, de sus pruebas preparatorias.**
- 2. Daños derivados de la explotación de una industria o negocio, del ejercicio de un oficio, profesión o servicio retribuido o de un cargo o actividad de cualquier tipo, aun cuando sean honoríficos.**
- 3. Responsabilidades ajenas, en las que el Asegurado, por convenio o contrato, se comprometa a la substitución del obligado original, para reparar o indemnizar eventuales y futuros daños a terceros en sus personas o en sus propiedades.**
- 4. Responsabilidades por siniestros ocurridos en el extranjero, conforme a la legislación extranjera aplicable, excepto la responsabilidad derivada de**

- siniestros ocurridos durante viajes de estudio, de vacaciones o de placer, fuera de la república mexicana según se indica en la cobertura básica.
5. Responsabilidades por daños originados por contaminación u otras variaciones perjudiciales de aguas, atmósfera, suelos, subsuelos, o bien por ruidos.
  6. Responsabilidades por daños ocasionados a bienes propiedad de terceros que estén en poder del Asegurado por arrendamiento, comodato, depósito o por disposición de autoridad.
  7. Responsabilidades por daños ocasionados por reacción nuclear o contaminación radioactiva.
  8. Responsabilidades por daños causados con motivo de obras, construcciones, ampliaciones o demoliciones.
  9. Responsabilidades como consecuencia de extravío de bienes.
  10. Responsabilidades provenientes del incumplimiento de contratos o convenios.
  11. Responsabilidades derivadas del uso, propiedad o posesión de embarcaciones, aeronaves y vehículos terrestres de motor, salvo que estos últimos estén destinados a su empleo exclusivo dentro de los inmuebles del Asegurado y no requieran de placa para su empleo en lugares públicos.
  12. Responsabilidades derivadas de daños ocasionados dolosamente.
  13. Responsabilidades por daños causados por:
    - Inconsistencia, hundimiento o asentamiento, del suelo o subsuelo.
    - Falta o insuficiencia de obras de consolidación para evitar la pérdida de sostén necesario al suelo o subsuelo de propiedades vecinas.
  14. Responsabilidades imputables al Asegurado de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo y la Ley del Seguro Social u otra disposición complementaria de dichas leyes.
  15. Responsabilidades profesionales.

#### Límite máximo de indemnización

El Asegurado y la Institución convienen que en caso de pérdida indemnizable, esta será pagadera hasta el límite de la suma asegurada que se indica en la carátula de la Póliza, la cual ha sido declarada y establecida por el Asegurado y representa la base para determinar la responsabilidad máxima de la Institución.

## CLÁUSULA 2. RIESGOS EXCLUIDOS

En ningún caso la Institución será responsable por pérdidas o daños a consecuencia de:

- a) Hostilidades, actividades u operación de guerra declarada o no, invasión de enemigo extranjero, guerra intestina, rebelión, insurrección, suspensión de garantías o acontecimientos que originan esas situaciones de hecho o de derecho.

## CONDICIONES GENERALES

- b) Expropiación, requisición, confiscación, incautación o detención de los bienes por las autoridades legalmente reconocidas, con motivo de sus funciones.
- c) Por ningún aumento resultante en las pérdidas, que pueda ser ocasionado por cualquier ordenanza federal, estatal o local o legislación relativa a construcción o reparación de edificios o por suspensión o cancelación de cualquier convenio, licencia, contrato u orden o causada por la interferencia de huelguistas u otras personas que tomen parte en la reconstrucción, reparación o restauración, o en la reanudación de las actividades en el inmueble motivo de este seguro.
- d) Reacción nuclear, radiación nuclear o contaminación radioactiva.
- e) Cuando provengan de siniestros causados por dolo o mala fe de las personas y en las circunstancias mencionadas en la cláusula 11.
- f) Daños directos, que en su origen o extensión sean causados por el uso de violencia para atemorizar, amedrentar o causar malestar en la población o en un sector de la población o público, incluyendo el uso de violencia para fines políticos y actos de subversión o guerrilla, causados por una o más personas, sean agentes o no de un poder soberano o que actúen a nombre de cualquier organización o que tengan relación con ella, cuyos objetivos incluyan la desestabilización o derrocamiento de cualquier gobierno (de facto o jure) ya sea que las pérdidas resultantes de lo anterior fuesen calificadas de accidentales o intencionales.
- g) Daños directos, que en su origen o extensión sean causados por cualquier autoridad competente legalmente reconocida con motivo de sus funciones (civil, policial, militar, federal, etc.) en acciones relacionadas con la prevención, combate o represión de actos delictivos así como de actos de subversión y alborotos populares.
- h) Robo que se realice durante o después de la ocurrencia de un incendio, explosión o algún fenómeno meteorológico o sísmico.
- i) Pérdidas o daños causados a los bienes asegurados por falta de mantenimiento.
- j) Cualquier daño o pérdida a medios de transporte impulsados por motor.
- k) Daños paulatinos entendiéndose por estos los que se presentan lentamente, tales como pudrimiento, contaminación, vicio propio, cambios de temperatura ambiental, humedad, resequedad, corrosión, fatiga de materiales, deterioro, evaporación, erosión, defectos latentes, oxidación, encogimiento, desgaste por uso así como daños ocasionados por cualquier tipo de animales como pueden ser: plagas, roedores, polilla, otros insectos, etc.
- l) Actos dolosos o culpa grave del Asegurado o de sus representantes siempre que dichos actos o culpa sean directamente atribuibles a dichas personas.
- m) Pérdidas o daños causados por terrorismo.  
Se entenderá para efectos de esta Póliza por terrorismo los actos de una persona o personas que por sí mismas, o en representación de alguien o en conexión con cualquier organización o gobierno, realicen actividades por la fuerza, violencia o por la utilización de cualquier otro medio con fines políticos, religiosos, ideológicos, étnicos o de cualquier otra naturaleza, destinados a derrocar, influenciar o presionar al gobierno de hecho o de derecho para que tome una determinación, o alterar y/o influenciar y/o producir alarma, temor, terror o zozobra en la población, en un grupo o sección de ella o de algún sector de la economía.

**Con base a lo anterior, quedan excluidas las pérdidas o daños materiales por dichos actos directos que, con un origen mediato o inmediato, sean el resultante del empleo de explosivos, sustancias tóxicas, armas de fuego, o por cualquier otro medio, en contra de las personas, de las cosas o de los servicios públicos y que, ante la amenaza o posibilidad de repetirse, produzcan alarma, temor, terror o zozobra en la población o en un grupo o sector de ella. También excluye las pérdidas, daños, costos o gastos de cualquier naturaleza, directamente causados por, o resultantes de, o en conexión con cualquier acción tomada para el control, prevención o supresión de cualquier acto de terrorismo.**

### **CLÁUSULA 3. LÍMITE TERRITORIAL**

La presente Póliza sólo surtirá sus efectos por pérdidas y/o daños ocurridos y gastos realizados dentro de los límites territoriales de los Estados Unidos Mexicanos.

Únicamente para la Cobertura de Responsabilidad Civil Privada y Familiar tal y como se indica en la cobertura básica, está asegurada conforme a la legislación aplicable y dentro de su marco la responsabilidad derivada de siniestros ocurridos durante viajes de estudio, de vacaciones o de placer fuera de la república mexicana.

### **CLÁUSULA 4. RENOVACIÓN AUTOMÁTICA**

Al vencimiento del periodo del seguro que ampara esta Póliza, la Institución deberá expedir una nueva en los términos, límites y condiciones que se tengan legalmente registrados, por un periodo de igual duración inmediato siguiente a la fecha de vencimiento. La nueva Póliza se entenderá aceptada si el Asegurado no se opone en los términos previstos en la cláusula 28 de las presentes condiciones generales de forma expresa por escrito dentro de los treinta días siguientes al inicio de su vigencia.

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

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

### **CLÁUSULA 5. AGRAVACIÓN DEL RIESGO**

El Asegurado deberá comunicar a la Institución cualquier circunstancia que durante la vigencia de este seguro, provoque una agravación esencial de los riesgos cubiertos, dentro de las 24 horas siguientes al momento en que tenga conocimiento de tales circunstancias.

Si el Asegurado omitiere el aviso o si él mismo provocare la agravación de los riesgos, la Institución quedará, en lo sucesivo, liberada de toda obligación derivada de este seguro.

### **CLÁUSULA 6. DISMINUCIÓN Y REINSTALACIÓN DE LA SUMA ASEGURADA EN CASO DE SINIESTRO**

Toda indemnización que la Institución pague reducirá en igual cantidad la suma asegurada en cualquiera de las coberturas e incisos de esta Póliza que se vea afectada por siniestro, pero puede ser reinstalada, previa aceptación de la Institución, a solicitud del Asegurado, quien pagará la prima que corresponda.

### CLÁUSULA 7. OTROS SEGUROS

Si el Asegurado tiene otros seguros contratados sobre los mismos bienes y contra los mismos riesgos amparados por ésta Póliza, los deberá declarar a la Institución y en todo caso de ocurrir cualquier siniestro motivado por alguno de los riesgos cubiertos por esta Póliza, indicando además el nombre de las compañías aseguradoras y las sumas aseguradas.

Si el Asegurado omitiere intencionalmente el aviso de que trata esta cláusula o si contrata otros seguros para obtener un provecho ilícito, la Institución quedará liberada de sus obligaciones.

### CLÁUSULA 8. SINIESTROS

#### a) Procedimiento en caso de pérdida

1. Medidas de salvaguarda o recuperación. Al tener conocimiento de un siniestro producido por alguno de los riesgos amparados por esta Póliza, el Asegurado tendrá la obligación de ejecutar todos los actos que tiendan a evitar o disminuir el daño. Si no hay peligro en la demora, pedirá instrucciones a la Institución y se atenderá a las que ella le indique.

Los gastos hechos por el Asegurado que no sean manifiestamente improcedentes, se cubrirán por la Institución Aseguradora y si ésta da instrucciones, anticipará dichos gastos.

El incumplimiento de esta obligación podrá afectar los derechos del Asegurado en los términos de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

2. Aviso. Al ocurrir algún siniestro que pudiera dar lugar a la indemnización, conforme con este seguro, el Asegurado tendrá la obligación de comunicarlo por escrito a la Institución, a más tardar dentro de los 5 días siguientes a partir del momento en que tenga conocimiento del hecho salvo caso fortuito o fuerza mayor debiendo darlo tan pronto cese uno u otro.

También informará a las autoridades correspondientes las pérdidas o daños sufridos por incendio o robo. La falta oportuna de este aviso podrá dar lugar a que la indemnización sea reducida a la cantidad que originalmente hubiere importado el siniestro, si la Institución hubiere tenido pronto aviso sobre el mismo.

3. Derecho de la Institución. La Institución en caso de siniestro que afecte bienes, podrá optar por sustituirlos o repararlos a satisfacción del Asegurado, o bien pagar en efectivo el valor real de los mismos en la fecha del siniestro y sin exceder de la suma asegurada en vigor.

#### b) Documentos, datos e informes que el Asegurado o sus representantes deben rendir a la Institución

1. El Asegurado estará obligado a comprobar la exactitud de su reclamación y de cuantos extremos estén consignados en la misma. La Institución tendrá el derecho de exigir del Asegurado o sus representantes, toda clase de información sobre los hechos relacionados con el siniestro y con los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo, y el Asegurado entregará a la Institución, los documentos y datos siguientes:
  - Una relación de los daños causados por el siniestro, indicando del modo más detallado y exacto que sea posible, cuáles fueron los bienes dañados o robados, así como el monto del daño correspondiente al momento del siniestro.
  - Notas de compraventa, o facturas, o certificados de avalúo o cualesquiera otros documentos que sirvan para apoyar su reclamación.

- Una relación detallada de todos los seguros que existan sobre los mismos bienes.
- Todos los datos relacionados con el origen y causa del daño o pérdida, así como las circunstancias en las cuales se produjo, copias certificadas de las actuaciones practicadas por el Ministerio Público o por cualquier otra autoridad que hubiere intervenido en la investigación del siniestro, o de hechos relacionados con el mismo.

Sin perjuicio de la documentación e información antes mencionada, se considerará comprobada la realización del siniestro, para los efectos de este seguro con la sola presentación de la denuncia penal, su ratificación y prueba de propiedad y preexistencia.

En ningún caso se podrá exigir que el siniestro sea comprobado en juicio de acuerdo con lo establecido por el artículo 71 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

## 2. Para el caso de Responsabilidad Civil Privada y Familiar

### Disposiciones en caso de siniestro

#### a) Aviso de reclamación

El Asegurado se obliga a comunicar a la Institución, tan pronto tenga conocimiento, las reclamaciones o demandas recibidas por él o por sus representantes, a cuyo efecto, le remitirá los documentos o copias de los mismos, que con ese motivo se le hubieren entregado y la Institución se obliga a manifestarle, de inmediato y por escrito, que no asume la dirección del proceso, si ésta fuere su decisión.

Si no realiza dicha manifestación en la forma prevista, se entenderá que la Institución ha asumido la dirección de los procesos seguidos contra el Asegurado y este deberá cooperar con ella, en los términos de los siguientes incisos de esta cláusula.

En el supuesto de que la Institución no asuma la dirección del proceso, expensará por anticipado, al Asegurado, hasta por la cantidad que se obligó a pagar por este concepto, para que éste cubra los gastos de su defensa, la que deberá realizar con la diligencia debida.

#### b) Cooperación y asistencia del Asegurado con respecto a la Institución

El Asegurado se obliga, en todo procedimiento que pueda iniciarse en su contra, con motivo de la responsabilidad cubierta por el seguro:

- A proporcionar los datos y pruebas necesarios, que le hayan sido requeridos por la Institución para su defensa, en caso de ser ésta necesaria o cuando el Asegurado no comparezca.
- A ejercitar y hacer valer las acciones y defensas que le correspondan en derecho.
- A comparecer en todo procedimiento.
- A otorgar poderes en favor de los abogados que la Institución designe para que lo representen en los citados procedimientos, en caso de que no pueda intervenir en forma directa en todos los trámites de dichos procedimientos.

Todos los gastos que efectúe el Asegurado, para cumplir con dichas obligaciones, serán sufragados con cargo a la suma asegurada relativa a gastos de defensa.

Si la Institución obra con negligencia en la determinación o dirección de la defensa, la responsabilidad en cuanto al monto de los gastos de dicha defensa no estará sujeta a ningún límite.

#### c) Reclamaciones y demandas

La Institución queda facultada para efectuar la liquidación de las reclamaciones extrajudicial o judicialmente, para dirigir juicios o promociones ante autoridad y para celebrar convenios.

## CONDICIONES GENERALES

No será oponible a la Institución cualquier reconocimiento de adeudo, transacción, convenio u otro acto jurídico que implique reconocimiento de responsabilidad del Asegurado, concertado sin consentimiento o inferior a la real. La confesión de materialidad de un hecho por el Asegurado no puede ser asimilada al reconocimiento de una responsabilidad.

### d) Reembolso

Si el tercero es indemnizado en todo o en parte por el Asegurado, éste será reembolsado proporcionalmente por la Institución.

## CLÁUSULA 9. MEDIDAS QUE PUEDE TOMAR LA INSTITUCIÓN EN CASO DE SINIESTRO

En todo caso de siniestro que destruya o perjudique los bienes o mientras no se haya fijado definitivamente el importe de la indemnización correspondiente, la Institución podrá:

- a) Penetrar en el inmueble en que ocurrió el siniestro para determinar su causa y extensión.
- b) Hacer examinar obligada la Institución a encargarse de la venta o liquidación de los bienes o de sus restos, ni el Asegurado tendrá derecho a hacer abandono de los mismos a la Institución.

## CLÁUSULA 10. PERITAJE

Al existir desacuerdo entre el Asegurado y la Institución acerca del monto de cualquier pérdida o daño, la cuestión será sometida a dictamen de un perito nombrado de común acuerdo, por escrito, por ambas partes, pero si no se pusieran de acuerdo en el nombramiento de un solo perito, se designarán dos, uno por cada parte, lo cual se hará en el plazo de 10 días contados a partir de la fecha en que una de ellas hubiere sido requerida por la otra por escrito para que lo hiciere. Antes de empezar sus labores, los dos peritos nombrarán un tercero para el caso de discordia.

Si una de las partes se negara a nombrar su perito o simplemente no lo hiciere cuando sea requerida por la otra parte, o si los peritos no se pusieran de acuerdo en el nombramiento del tercero, será la Autoridad Judicial la que a petición de cualquiera de las partes, hará el nombramiento del perito, del perito tercero, o de ambos si así fuere necesario; sin embargo, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas podrá nombrar el perito o perito tercero en su caso si de común acuerdo las partes así lo solicitaren.

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

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

El peritaje que a esta cláusula se refiere, no significa aceptación de la reclamación por parte de la Institución simplemente determinará la pérdida que eventualmente estuviere obligada la Institución a resarcir, quedando las partes en libertad de ejercer las acciones y oponer las excepciones correspondientes.

## CLÁUSULA 11. FRAUDE, DOLO O MALA FE

Las obligaciones de la Institución quedarán extinguidas:

- a) Si el Asegurado, sus familiares, sus causahabientes, el Beneficiario o cualquier persona responsable en alguna forma de los bienes asegurados, o los apoderados o los representantes de cualquiera de las

que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones.

- b) Si con igual propósito, el reclamante no entrega en tiempo a la Institución la documentación de que trata la cláusula 8 de estas condiciones generales.
- c) Si hubiere en el siniestro o en la reclamación fraude, dolo o mala fe de las personas mencionadas en el inciso a) de esta cláusula.
- d) Si el siniestro se debe a culpa grave del Asegurado, o de cualquier persona que actúe a nombre y con la autorización expresa de él, en relación con el objeto del seguro.

### **CLÁUSULA 12. SUBROGACIÓN DE DERECHOS**

En los términos de la ley, la Institución se subrogará, hasta por la cantidad pagada en los derechos del Asegurado, así como en sus correspondientes acciones, contra los autores o responsables del siniestro.

Si la Institución lo solicita, a costa de ésta, el Asegurado hará constar la subrogación en escritura pública. Si por hechos u omisiones del Asegurado se impide la subrogación, la Institución quedará liberada de sus obligaciones.

Si el daño fuere indemnizado solo en parte, el Asegurado y la Institución concurrirán a hacer valer sus derechos en la proporción correspondiente.

### **CLÁUSULA 13. LUGAR Y PAGO DE INDEMNIZACIONES**

La Institución hará el pago de la indemnización en sus oficinas en el curso de los 30 días siguientes a la fecha en que haya recibido los documentos e informaciones que le permitan conocer el fundamento de la reclamación, en los términos de la cláusula 8 de estas condiciones generales.

### **CLÁUSULA 14. COMPETENCIA**

En caso de controversia, el Asegurado y/o Contratante podrá plantear su reclamación ante la Unidad Especializada para la atención de consultas y reclamaciones de la Institución o, en su caso, podrá hacer valer sus derechos ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), pudiendo a su elección, en este caso, 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. Para hacer valer los derechos citados, el reclamante deberá presentar su controversia dentro del término de dos años contados a partir de que se suscite el hecho que le dio origen o en su caso, a partir de la negativa de la Institución a satisfacer las pretensiones del reclamante.

De no someterse las partes al arbitraje de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), o de quien ésta proponga, se dejarán a salvo los derechos del reclamante para que los haga valer ante el juez del domicilio de dichas delegaciones.

En todo caso, queda a elección del reclamante acudir ante las referidas instancias o directamente ante los tribunales competentes.

La competencia por territorio para demandar en materia de seguros será determinada, a la elección del reclamante, en razón del domicilio de cualquiera de las Delegaciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Asimismo, será competente el juez del domicilio de dicha delegación; cualquier pacto en contrario, será nulo.

### **CLÁUSULA 15. COMUNICACIONES**

Cualquier declaración o comunicación relacionada con el presente contrato, deberá enviarse a la Institución por escrito, precisamente a su domicilio indicado en la carátula de la Póliza.

## CONDICIONES GENERALES

### Contenidos del Hogar

Durante la vigencia de la Póliza, el Contratante podrá solicitar por escrito a la Institución le informe el porcentaje de la prima que por concepto de comisión o compensación directa, corresponda al intermediario o persona moral, por su intervención en la celebración de este contrato. La Institución 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.

Los requerimientos y comunicaciones que deban hacer al Asegurado tendrán validez si se hacen en el último domicilio que la Institución conozca de él.

#### CLÁUSULA 16. PRIMA

- a) La prima a cargo del Asegurado vence en el momento de la celebración del contrato o de su renovación.
- b) Si el Asegurado ha optado por el pago fraccionado de la prima, las exhibiciones deberán ser por periodos de igual duración, no inferiores a un mes, con vencimiento al inicio de cada periodo establecido y se Asegurado y la Institución.
- c) El Asegurado gozará de un periodo de espera de treinta días naturales para liquidar el total de la prima o de cada una de sus fracciones convenidas.
- d) Los efectos de este contrato cesarán automáticamente a las doce horas (mediodía) del último día del periodo de la espera, si el Asegurado no hubiese cubierto el total de la prima o de su fracción pactada.
- e) correspondiente. Sin perjuicio de lo anterior, el Asegurado podrá proponer a la Institución el pago mediante cargo automático en cuenta, tarjeta de débito o tarjeta de crédito que autorice el Asegurado.
- f) En caso de siniestro la Institución deducirá de la indemnización al Asegurado, el total de la prima pendiente de pago o las fracciones de esta no liquidadas, hasta completar la totalidad de la prima correspondiente al periodo del seguro contratado.

En caso de haberse pactado el pago de la prima mediante cargo a una cuenta o tarjeta de crédito o tarjeta de débito, el estado de cuenta respectivo donde aparezca dicho cargo, hará prueba del pago de la misma.

#### CLÁUSULA 17. REHABILITACIÓN

No obstante lo dispuesto en la CLÁUSULA 16. PRIMA de las condiciones generales, el Asegurado podrá, dentro de los treinta días siguientes al último día del plazo de gracia señalado en dicha cláusula, pagar la prima de este seguro o la parte correspondiente de ella si se ha pactado su pago fraccionado; en ese caso, por el solo hecho del pago mencionado, los efectos de este 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 día en que surta efecto la rehabilitación.

Sin embargo, si a más tardar al hacer el pago de que se trata el Asegurado solicita por escrito que este seguro conserve su vigencia original, la Institución 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.

En caso de que no se consigne la hora en el comprobante de pago se entenderá rehabilitado el 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 Institución, 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.

#### CLÁUSULA 18. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO

El Asegurado podrá dar por terminado el contrato mediante notificación por escrito a la Institución, la cual tendrá derecho la prima que corresponda al periodo durante el cual estuvo en vigor la Póliza, devolviendo, en su caso, la prima no devengada. La devolución se efectuará por el mismo medio que se haya realizado el cobro y será dentro de los siguientes 5 días hábiles posteriores a la solicitud de terminación del contrato.

La Institución podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier momento, mediante notificación por escrito al Asegurado en el último domicilio que de éste tenga registrado, debiendo realizar la devolución de la prima no devengada a más tardar al hacer dicha notificación. En caso de que no se realice la devolución de la prima no devengada, la notificación se tendrá por no realizada. La terminación surtirá efectos a los 15 (quince) días naturales siguientes a la fecha en que se efectúe la notificación al Asegurado.

#### **CLÁUSULA 19. MONEDA**

Tanto el pago de la prima como las indemnizaciones a que haya lugar por esta Póliza, son liquidables en las oficinas de la Institución en los términos de la Ley Monetaria vigente en la fecha de su pago.

#### **CLÁUSULA 20. PRESCRIPCIÓN**

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

La prescripción se interrumpirá no sólo por las causas ordinarias, sino también por el nombramiento de peritos o por la iniciación del procedimiento conciliatorio establecido en el artículo 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 esta Institución de Seguros.

#### **CLÁUSULA 21. DESCUENTO**

En virtud de que esta Póliza opera bajo la base de contratación de varias coberturas, se concede al Asegurado un descuento del 15% sobre las primas de cada una de ellas.

#### **CLÁUSULA 22. DISMINUCIÓN DE LAS TARIFAS REGISTRADAS**

Si durante la vigencia de esta Póliza disminuyeren las tarifas registradas, a la terminación de tal vigencia o antes si así lo solicita el Asegurado, la Institución le bonificará la diferencia entre la prima pactada y la prima modificada, desde la fecha de dicha disminución hasta la terminación del seguro.

#### **CLÁUSULA 23. PRINCIPIO Y TERMINACIÓN DE VIGENCIA**

La vigencia de esta Póliza principia y termina en las fechas indicadas en la carátula de la misma a las 12 horas del lugar en que se encuentren las propiedades aseguradas.

#### **CLÁUSULA 24. CONSENTIMIENTO**

El Asegurado, conoce y acepta que la manifestación de su consentimiento, respecto del presente contrato será expresada por medios electrónicos, a través de la banca electrónica.

#### **CLÁUSULA 25. SUSTITUCIÓN DE FIRMA AUTÓGRAFA**

Derivado de lo pactado en la cláusula anterior, el Asegurado y la Institución convienen que, de conformidad con los términos establecidos en las legislaciones aplicables, particularmente con lo señalado por el artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, el uso de los medios electrónicos y las operaciones relacionadas con éstos, mediante la transmisión de mensajes de datos y a través del empleo de la claves y contraseñas asignadas al Asegurado, sustituirán a la firma autógrafa y producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, por ende, tendrán el mismo valor probatorio.

### CLÁUSULA 26. AUTORIZACIÓN DE LAS OPERACIONES A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS

El Asegurado y la Institución convienen que el uso de las claves y contraseñas, constituyen vehículos de autenticación, identificación y expresión del consentimiento, y que éstas serán utilizadas en sustitución del nombre y la firma autógrafa del Asegurado, por lo que todas las operaciones que se realicen a través de la banca electrónica, se entenderán autorizadas al proporcionar los datos correspondientes a las claves y contraseñas respectivas, cuyo uso, custodia y/o resguardo es responsabilidad exclusiva del Asegurado, por lo que estos últimos liberan a la Institución de cualquier uso indebido de las mismas.

De toda operación efectuada por el Asegurado a través de la banca electrónica, la Institución emitirá la confirmación correspondiente, sin perjuicio de que el o los sistemas que al efecto se utilicen, conserven los registros respectivos.

### CLÁUSULA 27. INDEMNIZACIÓN POR MORA

En caso de que la Institución, no obstante haber recibido los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que le haya sido presentada, no cumpla con la obligación de pagar la indemnización, capital o renta en los términos del artículo 71 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, se obliga a pagar al Asegurado, Beneficiario o tercero dañado una indemnización por mora de conformidad con lo establecido en el artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, durante el lapso de mora. Dicho interés se computará a partir del día siguiente a aquel en que se haga exigible la obligación. Al respecto el artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, establece:

**Artículo 276:** "Si una Institución de Seguros no cumple con las obligaciones asumidas en el contrato de seguro dentro de los plazos con que cuente legalmente para su cumplimiento, deberá pagar al acreedor una indemnización por mora de acuerdo con lo siguiente:

- I. Las obligaciones en moneda nacional se denominarán en Unidades de Inversión, al valor de éstas en la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y su pago se hará en moneda nacional, al valor que las Unidades de Inversión tengan a la fecha en que se efectúe el mismo, de conformidad con lo dispuesto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo. Además, la Institución de Seguros pagará un interés moratorio sobre la obligación denominada en Unidades de Inversión conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, el cual se capitalizará mensualmente y cuya tasa será igual al resultado de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en Unidades de Inversión de las instituciones de banca múltiple del país, publicado en que exista mora;
- II. Cuando la obligación principal se denomine en moneda extranjera, adicionalmente al pago de esa obligación, la Institución de Seguros estará obligada a pagar un interés moratorio el cual se capitalizará mensualmente y se calculará aplicando al monto de la propia obligación, el porcentaje que resulte de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en dólares de los Estados Unidos de América, de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México
- III. En caso de que a la fecha en que se realice el cálculo no se hayan publicado las tasas de referencia para el cálculo del interés moratorio a que aluden las fracciones I y II de este artículo, se aplicará la del mes inmediato anterior y, para el caso de que no se publiquen dichas tasas, el interés moratorio se computará multiplicando por 1.25 la tasa que las sustituya, conforme a las disposiciones aplicables;
- IV. del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y hasta el día en que se efectúe el pago previsto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo. Para su cálculo, las tasas el resultado por el número de días correspondientes a los meses en que persista el incumplimiento;
- V. En caso de reparación o reposición del objeto siniestrado, la indemnización por mora consistirá únicamente en el pago del interés correspondiente a la moneda en que se haya denominado la obligación principal conforme a las fracciones I y II de este artículo y se calculará sobre el importe del costo de la reparación o reposición;

VI. Son irrenunciables los derechos del acreedor a las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo. El pacto que pretenda extinguirlos o reducirlos no surtirá efecto legal alguno. Estos derechos surgirán por el solo transcurso del plazo establecido por la Ley para el pago de la obligación principal, aunque ésta no sea líquida en ese momento.

artículo deberán ser cubiertas por la Institución de Seguros sobre el monto de la obligación principal así determinado;

VII. Si en el juicio respectivo resulta procedente la reclamación, aun cuando no se hubiere demandado el pago de la indemnización por mora establecida en este artículo, el juez o árbitro, además de la obligación principal, deberá condenar al deudor a que también cubra esas prestaciones conforme a las fracciones precedentes;

VIII.

las fracciones I, II, III y IV del presente artículo será aplicable en todo tipo de seguros, salvo tratándose

en cuyo caso se estará a lo dispuesto por el Código Fiscal de la Federación.

El pago que realice la Institución de Seguros se hará en una sola exhibición que comprenda el saldo total por los siguientes conceptos:

- a) Los intereses moratorios;
- b) La actualización a que se refiere el primer párrafo de la fracción I de este artículo, y
- c) La obligación principal.

En caso de que la Institución de Seguros no pague en una sola exhibición la totalidad de los importes de las obligaciones asumidas en el contrato de seguros y la indemnización por mora, los pagos que realice se aplicarán a los conceptos señalados en el orden establecido en el párrafo anterior, por lo que la indemnización por mora se continuará generando en términos del presente artículo, sobre el monto de la obligación principal no pagada, hasta en tanto se cubra en su totalidad.

Cuando la Institución interponga un medio de defensa que suspenda el procedimiento de ejecución previsto en esta ley

el pago o cobro correspondientes deberán incluir la indemnización por mora que hasta ese momento hubiere generado la obligación principal, y

IX. Si la Institución de Seguros, dentro de los plazos y términos legales, no efectúa el pago de las indemnizaciones por mora, el juez o la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, le impondrán una multa de 1000 a 15000 Días de Salario.

En el caso del procedimiento administrativo de ejecución previsto en el artículo 278 de esta Ley, si la Institución de Seguros, dentro de los plazos o términos legales, no efectúan el pago de las indemnizaciones por mora, la Comisión le impondrá la multa señalada en esta fracción, a petición de la autoridad ejecutora que corresponda conforme a la fracción II de dicho artículo.”

### **CLÁUSULA 28. PROCESO DE CANCELACIÓN DEL SEGURO**

El Asegurado o Contratante, según corresponda, podrá solicitar la cancelación del presente contrato de seguro por: (i) el mismo medio por el cual fue contratado; (ii) por cualquiera de los medios que se enlistan a continuación, de manera enunciativa y no limitativa; y/o (iii) por cualquier otro medio que al efecto implemente la Institución, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y por las disposiciones de carácter general emitidas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

## CONDICIONES GENERALES

1. Internet o cualquier otro medio electrónico.
2. Llamando al Centro de Servicio a Clientes de la Institución en la Ciudad de México al 1102 0000 o marcando del interior de la república al (01 55) 1102 0000 de lunes a viernes, de las 8:30 a las 16:00 hrs.
3. En cualquiera de nuestras sucursales en la república mexicana.

Presentada la solicitud de cancelación, por cualquiera de los medios señalados, el Asegurado o Contratante recibirá un acuse de recibo, clave de confirmación o número de folio de cancelación de forma inmediata o en un plazo no mayor a 48 horas posteriores, a partir del cual la Institución generará las validaciones que al efecto correspondan y, en su caso, concluir con el proceso de cancelación respectivo.

### CLÁUSULA 29. ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL

La Institución está obligada a entregar al Asegurado de la Póliza los documentos en los que consten los Derechos y Obligaciones del Seguro a través de alguno de los siguientes medios:

1. A través de Servicio de Atención a Clientes (SAC).
2. Envío al domicilio del Contratante por los medios que la Aseguradora utilice para tal efecto.
3. Vía correo electrónico a la dirección de correo que proporcione el Contratante.
4. A través de un "Buzón Electrónico", previa solicitud por parte del Contratante y mediante la asignación de una clave personal por parte de la Aseguradora para el ingreso y descarga de dicha documentación y,
5. Cualquier otro medio que la Institución establezca e informe al Asegurado.

El Asegurado podrá a través de SAC Seguros, solicitar la documentación contractual; comunicándose a los números: (i) Ciudad de México y zona metropolitana al 1102 0000, (ii) desde el interior de la república (01 55) 1102 0000 y (iii) enviando un correo electrónico a [sac.seguros.mx@bbva.com](mailto:sac.seguros.mx@bbva.com)

La Institución dejará constancia de la entrega de los documentos antes mencionados en el supuesto señalado en el numeral 2, mediante el acuse de recepción al momento de la contratación o en su defecto el acuse de recepción de las personas que se encuentren en el domicilio que el Contratante haya señalado para tales efectos.

En el supuesto identificado con el numeral 3, la Aseguradora dejará constancia de la entrega de la documentación contractual vía correo electrónico y de la confirmación de recepción por parte del Contratante en el buzón del correo electrónico proporcionado al momento de la contratación, para tal efecto la Institución procederá a su envío mediante archivos adjuntos, para lo cual guardará el registro del envío, lo anterior sin perjuicio de brindar al Asegurado o Contratante la posibilidad de descargar su documentación contractual vía web, a través del portal de internet descrito en el presente apartado con acceso autenticado mediante clave personalizada proporcionada por la Institución.

Cuando el Asegurado y/o Contratante manifieste su voluntad de recibir la documentación mediante el acceso al "Buzón Electrónico", éste deberá de ingresar a la página de internet [www.segurosbancomer.com](http://www.segurosbancomer.com) digitando el usuario que para tal efecto le proporcionará la Aseguradora al momento de la contratación y la contraseña que el mismo genere en el portal de acuerdo con el procedimiento establecido para tal efecto, dejando constancia de la descarga y entrega de los mismos en los sistemas de recolección de datos de la página de internet de la Aseguradora.

En caso de que el Asegurado y/o Contratante otorgue su consentimiento de forma expresa para recibir la documentación a que se hace referencia en la presente cláusula, mediante el envío de la documentación vía correo electrónico o el acceso al "Buzón Electrónico" en los términos descritos con antelación, está de acuerdo en que los medios de identificación sustituyen la firma autógrafa, y producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio, en términos de lo dispuesto por el artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

La documentación contractual será entregada en un plazo no mayor a 30 días naturales contados a partir de la contratación del presente seguro, a través del medio elegido por el contratante y/o asegurado, sin que ello obste que el Asegurado o Contratante pueda descargar o consultar las condiciones generales en los medios electrónicos determinados en las presentes Condiciones Generales.

Adicionalmente si el Asegurado o Contratante no recibe, dentro de los 30 días naturales contados a partir de la contratación del presente seguro, los documentos mencionados en la presente cláusula, deberá hacerlo del conocimiento de la Aseguradora, comunicándose al teléfono 1102 0000 o marcando del interior de la república al (01 55) 1102 0000, asimismo, el Asegurado o Contratante también podrá solicitar la entrega de los mencionados documentos a través de correo electrónico, dirigiéndose a [distribucionsegurosbancomer.mx@bbva.com](mailto:distribucionsegurosbancomer.mx@bbva.com)

Para solicitar que la presente Póliza no se renueve, el Asegurado o Contratante deberá comunicarse al teléfono 1102 0000 o marcando del interior de la república al (01 55) 1102 0000.

La Aseguradora emitirá un Folio de Atención y a partir del momento en que reciba del Asegurado o Contratante la confirmación correspondiente por escrito, la Póliza se considerará no renovada.

#### **CLÁUSULA 30. ARTÍCULO 25 DE LA LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO**

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

Para consultar el Anexo que contiene el significado de abreviaturas de uso no común, así como los preceptos legales, podrá hacerlo a través de la página web: [www.segurosbancomer.com.mx](http://www.segurosbancomer.com.mx)

**Seguros BBVA Bancomer S.A. de C.V.  
Grupo Financiero BBVA Bancomer**

**“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 27 de octubre de 2016 con el número PPAQ-S0079-0080-2016/CONDUSEF-002114-01”**

## CONDICIONES GENERALES

### UNE Seguros Bancomer (Unidad Especializada de Atención a Clientes)

Si usted requiere expresarnos algo sobre la actuación de nuestros funcionarios o alguna inconformidad sobre los productos y servicios que ofrece la institución, por favor utilice las siguientes opciones: vía correo electrónico [uneseguros2.mx@bbva.com](mailto:uneseguros2.mx@bbva.com) ó atención telefónica al (55) 3547 3921, sin costo por llamada del interior de la República.

Con domicilio en Lago Alberto 320 (entrada por Mariano Escobedo 303 piso 14), Col. Anáhuac, C.P. 11320, Del. Miguel Hidalgo, Ciudad de México, entre Laguna de Mayrán y Lago Alberto. Horario de atención de lunes a viernes de 8:30 a 17:30 hrs. (hora del Centro de México)

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

En caso de dudas, quejas, reclamaciones o consultar información sobre las comisiones para fines informativos y de comparación, podrá acudir a la CONDUSEF, con domicilio en Av. Insurgentes Sur 762, Col. del Valle, Del. Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México, correo electrónico [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx) teléfono (55) 5340 0999 y (01 800) 999 8080 o consultar la página electrónica en internet [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

Para consultar el anexo que contiene el significado de abreviaturas de uso no común, así como los preceptos legales, podrá hacerlo a través de la página web: [www.segurosbancomer.com.mx](http://www.segurosbancomer.com.mx)

### PROCESO DE CANCELACIÓN DEL SEGURO

El Asegurado o Contratante, según corresponda, podrá solicitar la cancelación del presente contrato de seguro por: (i) el mismo medio por el cual fue contratado; (ii) por cualquiera de los medios que se enlistan a continuación, de manera enunciativa y no limitativa; y/o (iii) por cualquier otro medio que al efecto implemente la Institución, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y por las disposiciones de carácter general emitidas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

1. Internet o cualquier otro medio electrónico.
2. Llamando al Centro de Servicio al Cliente de la Institución, en la Ciudad de México al 9171 4110; o marcando del interior de la república al (01 55) 9171 4110, de lunes a viernes de las 8:30 a las 16:00 hrs.
3. En cualquiera de nuestras sucursales en la república mexicana.

Presentada la solicitud de cancelación, por cualquiera de los medios señalados, el Asegurado o Contratante recibirá un acuse de recibo, clave de confirmación o número de folio de cancelación, de forma inmediata o en un plazo no mayor a 48 horas posteriores, a partir del cual la Institución generará las validaciones que al efecto correspondan y, en su caso, concluir con el proceso de cancelación respectivo.

**“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 14 de junio de 2016, con el número RESP-S0079-0159-2016/CONDUSEF-G00511001”**

## **DERECHOS COMO CONTRATANTE, ASEGURADO Y/O BENEFICIARIO DE UN SEGURO**

### **¿Conoces tus derechos antes y durante la contratación de un seguro?**

Cuando se contrata un seguro de daños (incendio, responsabilidad civil, terremoto, entre otros) es muy común que se desconozcan los derechos que tienes como asegurado, al momento de adquirir esta protección, en caso de algún siniestro e inclusive previo a la contratación.

Si tú conoces bien cuáles son tus derechos, podrás tener claro el alcance que tiene tu seguro, evitarás imprevistos de último momento y estarás mejor protegido.

### **¿Cómo saber cuáles son tus derechos cuando contratas un seguro y durante su vigencia?**

Es muy fácil:

Como contratante tienes derecho antes y durante la contratación del seguro a:

- En caso de que el seguro sea ofrecido por un Agente de Seguros, a solicitar que presente la identificación que lo acredita como tal
- Solicitar por escrito información referente al importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario que te ofrece el seguro. Ésta se proporcionará, por escrito o por medios electrónicos, en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud
- Recibir toda la información que te permita conocer las condiciones generales del seguro, incluyendo el alcance real de la cobertura que estás contratando, la forma de conservarla y la forma de dar por terminado el contrato. Para lo cual ponemos a tu disposición nuestro sitio web [www.segurosbancomer.com](http://www.segurosbancomer.com) o en cualquiera de nuestras oficinas

### **En caso de que ocurra el siniestro, tienes derecho a:**

- Recibir el pago de las prestaciones contratadas en tu póliza por eventos ocurridos dentro del periodo de gracia, aunque no hayas pagado la prima en este periodo
- Saber que en los seguros de daños, en toda indemnización que la aseguradora pague, reduce en igual cantidad la suma asegurada. Sin embargo, ésta puede ser reinstalada, previa aceptación de la Compañía de Seguros, en este caso con el pago de la prima correspondiente
- Cobrar una indemnización por mora a la aseguradora, en caso de retraso en el pago de la suma asegurada
- En caso de inconformidad con el tratamiento de tu siniestro, puedes presentar una reclamación ante la aseguradora por medio de la Unidad de Atención Especializada (UNE), o bien acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) en cualquiera de sus delegaciones estatales. Si presentaste la queja ante CONDUSEF, puedes solicitar la emisión de un dictamen técnico si las partes no se sometieron a arbitraje.

En caso de cualquier duda, ponemos a tu disposición nuestros teléfonos de atención. En la Ciudad de México y su área metropolitana: 1102 0000 y desde el interior de la república: 01 800 849 6600 o escribe a [sac.seguros.mx@bbva.com](mailto:sac.seguros.mx@bbva.com)

Unidad Especializada de Atención al Público, ubicada en en Lago Alberto 320 (entrada por Mariano Escobedo 303 piso 14), Col. Anáhuac, C.P. 11320, Delegación Miguel Hidalgo, Ciudad de México, entre Laguna de Mayrán y Lago Alberto, con un horario de atención de lunes a viernes de 8:30 a 17:30 horas, y el correo [uneseguros2.mx@bbva.com](mailto:uneseguros2.mx@bbva.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 14 de junio de 2016, con el número RESP-S0079-0617-2015/CONDUSEF-G00510001”**

# Centro de Atención a Siniestros

Para dar aviso inicialmente de un siniestro, ten a la mano tu Póliza y marca este número completo, de la Ciudad de México o zona metropolitana y del interior de la república:

**U | R | G | E | N | T | E**  
**01 800 | 8 | 7 | 4 | 3 | 6 | 8 | 3 |**

Servicio las 24 hrs., los 365 días del año

Para aclaraciones después de haber reportado el siniestro, por favor ten a la mano el número de siniestro y llama:

Ciudad de México, zona metropolitana e interior de la república:  
**01 800 902 1300**

## Centro de Servicio al Cliente

Asesoría personalizada de lunes a viernes de 8:30 a 19:00 hrs.

Ciudad de México y zona metropolitana: **1102 0000**  
Desde el interior de la república: **(01 55) 1102 0000**  
Desde celular: **(55) 1102 0000**

Asesoría en línea de lunes a viernes de 8:30 a 19:00 hrs. en

Chat: [www.segurosbancomer.com](http://www.segurosbancomer.com) (Sección Otros Servicios)  
Correo electrónico: [sac.seguros.mx@bbva.com](mailto:sac.seguros.mx@bbva.com)