

SEGUROS



Seguro Integral para Clientes de Instituciones  
Bancarias o Comerciales

# Condiciones generales



## AVISO DE PRIVACIDAD

En cumplimiento a las disposiciones de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP), Seguros SURA, S.A. de C.V. [antes Royal & SunAlliance Seguros (México), S.A. de C.V.] también conocida como Seguros SURA, con domicilio en Boulevard Adolfo López Mateos No. 2448, Colonia Alta Vista, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01040, en la Ciudad de México, hace de su conocimiento que los datos personales que sean recabados y/o proporcionados a través de cuestionarios o formatos del seguro o a través de terceros autorizados por Seguros SURA o por vía electrónica, óptica, sonora, visual o por cualquier otro medio o tecnología, y aquellos generados con motivo de la relación jurídica que tengamos celebrada, o que en su caso, se celebre con Usted, serán tratados para las siguientes finalidades identificadas en los siguientes supuestos:

Si Usted es nuestro Cliente, Proponente o Solicitante, Contratante, Asegurado, Beneficiario, sus datos personales de identificación, patrimoniales, financieros, procesos legales en los que participe o haya participado, datos sensibles relativos a su estado de salud, preferencia sexual, características personales y características físicas serán tratados para evaluar y emitir sus solicitudes de seguro, dar trámite a sus reclamaciones de siniestros, cobrar las primas del seguro, mantener o renovar sus pólizas de seguro, para prevención de fraude y/o de operaciones ilícitas, para estudios estadísticos; así como para todos los fines relacionados con el cumplimiento de nuestras obligaciones de conformidad con lo establecido en la Ley Sobre el Contrato de Seguro y en la normatividad vigente.

Si Usted es nuestro Candidato o Empleado, sus datos personales de identificación, patrimoniales, financieros, antecedentes laborales y académicos, procesos legales en los que participe o haya participado, datos sensibles relativos a su estado de salud, características personales, y físicas serán tratados para todos los fines vinculados con la selección, reclutamiento, bolsa de trabajo interna, capacitación, desarrollo, pago de prestaciones laborales, y para el cumplimiento de obligaciones fiscales y legales.

Si Usted es nuestro Agente de Seguros, Promotor, Proveedor o Prestador de bienes y/o servicios, sus datos personales de identificación, patrimoniales, financieros, antecedentes laborales y académicos, procesos legales en los que participe o haya participado, datos sensibles relativos a fotografías, identificación oficial, serán tratados para todos los fines vinculados con la relación jurídica contractual que tengamos celebrada con Usted.

Si Usted es nuestro visitante, sus datos personales de identificación para su registro, y de características físicas que recabemos por medio de videograbaciones, serán tratados para permitirle el acceso a nuestras instalaciones.

Por otra parte, en cualquiera de los supuestos anteriores, le informamos que sus datos personales podrán ser tratados para finalidades secundarias como son el ofrecimiento y promoción de bienes, productos y servicios y/o prospección comercial, y en el caso de recursos humanos para la bolsa de trabajo con otras empresas. Si Usted no desea recibir alguno de los ofrecimientos descritos en este párrafo, puede manifestar su negativa de la siguiente forma:

- Si proporciona sus datos en forma personal, siga los mecanismos y llenado del formato que se le proporcionará en el momento en el que haya recibido el presente aviso de privacidad.
- Si proporciona sus datos en forma directa, es decir a través de medios electrónicos, ópticos o sonoros, siga los mecanismos que se indican en nuestra página de Internet [www.segurossura.com.mx](http://www.segurossura.com.mx).
- Si proporciona sus datos en forma indirecta, es decir de un tercero calificado, siga los mecanismos que se indican en nuestra página de Internet [www.segurossura.com.mx](http://www.segurossura.com.mx).

También hacemos de su conocimiento que sus datos podrán ser Transferidos a:

- Terceros nacionales o extranjeros, con la finalidad de dar cumplimiento a nuestras obligaciones derivadas de Leyes a las que Seguros SURA está sujeta como Institución de Seguros.
- Para dar cumplimiento a nuestras obligaciones tributarias, así como para atender notificaciones, oficios o requerimientos oficiales de autoridades judiciales mexicanas y extranjeras.
- Al Instituto Mexicano del Seguro Social, con la finalidad de dar cumplimiento a obligaciones contenidas en la legislación de seguridad social.
- A Instituciones, Organizaciones o Entidades del Sector Asegurador para fines de selección de riesgos.

De existir transferencias diferentes a las mencionadas en el apartado anterior y que requieran su consentimiento expreso, se lo informaremos.

Usted podrá ejercer sus derechos ARCO, (Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición), de Revocación del consentimiento y limitación de uso de sus datos, mediante solicitud escrita a la dirección electrónica [oc.protecdatos@segurossura.com.mx](mailto:oc.protecdatos@segurossura.com.mx) o bien directamente en nuestro domicilio en el Departamento de Protección de Datos Personales. Lo anterior está sujeto a que el ejercicio de dichos derechos no obstaculice el cumplimiento de alguna Ley vigente o mandato judicial así como para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la relación jurídica entre Usted y Seguros SURA.

En caso de solicitar el acceso a sus datos personales, Seguros SURA podrá cumplir con dicha obligación mediante cualquier medio físico, o electrónico.

Cookies en nuestra página de Internet

Cookie es una breve información que el portal de Internet envía a su computadora, la cual queda almacenada en el disco duro. Las siguientes ocasiones que ingrese a nuestro portal, podremos usar la información almacenada en la Cookie para facilitarle el uso de nuestro sitio de Internet. Por ejemplo, podemos usar su Cookie para almacenar una contraseña para que no tenga que ingresarla de nuevo cada vez que se traslade a una sección diferente de nuestro portal de Internet. Una Cookie no nos permite conocer su identidad personal a menos que expresamente elija proporcionárnosla. La mayoría de las Cookies expiran después de un periodo determinado de tiempo, o bien las puede borrar en el momento en que lo desee en su computadora. Asimismo, puede hacer que su navegador le avise cuando recibe una Cookie de manera que pueda aceptarla o rechazarla.

Por favor, tome en cuenta que los mensajes enviados electrónicamente pueden ser manipulados o interceptados, por lo tanto Seguros SURA no se hace responsable si los mensajes llegan incompletos, retrasados, son eliminados o contienen algún programa malicioso (virus informático).

Para cualquier asunto relacionado con este Aviso de Privacidad y sobre el tratamiento de sus datos personales, puede contactarnos en el Departamento de Datos Personales que se ubica en nuestro domicilio.

El presente Aviso de Privacidad, así como sus modificaciones, estarán a su disposición en la página de Internet [www.segurossura.com.mx](http://www.segurossura.com.mx) y colocados en nuestras oficinas y sucursales.

Fecha de última modificación: Septiembre 2016

## **Apreciable Cliente:**

En Seguros SURA estamos comprometidos en brindarle el mejor servicio esperando con esto cumplir con sus expectativas de calidad y satisfacción, ya que lo más importante para nosotros es su tranquilidad.

Es un placer tenerlo como cliente y nos complace informarle que usted esta respaldado con 72 años de experiencia en el mercado asegurador, por lo tanto puede sentirse tranquilo y confiado de que siempre le brindaremos la mejor protección.

Nuestra amplia experiencia en el mercado nos permite ofrecer un servicio de calidad, garantizándole el mejor respaldo para hacer frente a los momentos más difíciles.

Ponemos a su disposición seguros de:

- **Empresa**
- **Auto**
- **Transporte**
- **Construcción**
- **Hogar**
- **PyME**
- **Responsabilidad Civil**
- **Vida**
- **Accidentes Personales**
- **Gastos Funerarios**
- **Programa Escolar**
- **Agrícola**

Lo invitamos a que conozca sus Condiciones Generales para saber más a detalle todos los beneficios con los que cuenta a partir de este momento.

Agradecemos la confianza que ha depositado en nosotros, para dudas o comentarios, contacte a su Agente de Seguros quien con gusto lo atenderá o llámenos al **01 800 00 83 693**.

**Protege en un solo lugar lo más valioso de tu vida.**

Atentamente

**Seguros SURA**

CONDUSEF-001644-02

**AVISO IMPORTANTE**

El Artículo 40 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, determina que si la Prima o la fracción de la misma en el caso de pago en parcialidades, no ha sido pagada dentro de los 30 días naturales posteriores a la iniciación de la vigencia, los efectos del Contrato cesarán automáticamente.

La fecha de pago, es aquella en la que el Asegurado, entera el importe de la Prima, bien a la Compañía o a los conductos de recepción de pago autorizados por esta.

Gracias por su pago oportuno.

**Seguros SURA, S. A. de C. V.**

<b>CONTENIDO</b>	<b>Página</b>
I. Definiciones	7
II. Descripción de coberturas	10
III. Exclusiones	21
IV. Obligaciones del asegurado en caso de siniestro	24
V. Condiciones generales aplicables a todas las coberturas	27
VI. Uso de medios electrónicos	36

**Seguros SURA, S.A. de C.V.** (que en lo sucesivo se denominará la Compañía), de acuerdo con las Condiciones Generales y Especiales contenidas en esta Póliza, y en consideración a las declaraciones hechas por el Contratante y/o Solicitante de este Seguro (que en lo sucesivo se denominará el Asegurado), y que constituyen las bases de este Contrato, otorga a la persona física o moral que se señala en la Carátula de esta Póliza y que forma parte de la misma, cobertura contra los riesgos que a continuación se expresan, siempre que en la carátula de la Póliza aparezcan como amparados.

Sin texto

## **I. DEFINICIONES**

### **Agregado Anual.**

Suma asegurada y/o límite máximo total cubierto por uno o más eventos durante la vigencia anual de la póliza.

### **Asegurado.**

Aquella persona física que celebre un contrato con una Sociedad Emisora, debidamente autorizada para su funcionamiento y que, en virtud de dicho contrato, según proceda, le sean otorgadas tarjetas bancarias o comerciales o aperturadas cuentas de Cheques y que, en caso de ser procedente, se encuentra obligado al pago de la prima.

### **Beneficiario.**

Persona física, designada por el Asegurado, a la que le corresponde el derecho de cobro de la indemnización que, en su caso proceda, en términos de este Contrato.

### **Códigos, Claves y/o NIP's**

Serie de letras y/o números establecidos entre el Asegurado y Sociedad Emisora, de carácter confidencial, para ser usado como medio de acceso o identificación.

### **Compañía.**

Seguros SURA, S. A. de C. V.

### **Contratante.**

Para el caso de los seguros contratados individualmente, el Contratante corresponde a la persona del Asegurado.

Para el caso de los seguros contratados en forma colectiva, el Contratante será aquella Sociedad Emisora constituida legalmente como tal y que emite tarjetas bancarias o comerciales, o apertura cuentas de Cheques, la cual se encuentra indicada en la Carátula de la Póliza y quien, en caso de ser procedente, se encuentra obligado al pago de la prima.

### **Cheque.**

Es un título de crédito, mediante el cual el Asegurado, o un tercero que lo suplante, haga constar una orden escrita y girada a un Banco para que éste pague, con cargo a la cuenta del Asegurado la cantidad ahí mencionada.

### **Daño patrimonial.**

El monto efectivo de la afectación sufrida, como consecuencia de alguno de los riesgos descritos en el apartado de Coberturas. Corresponde al sólo valor de la transacción cubierta. No se considerarán para efectos de la indemnización, los montos correspondientes a gastos de administración, intereses u otro monto que se derive de la acción descrita en la cobertura.

### **Deducible.**

Cantidad indicada en la Carátula o Certificado a cargo del Asegurado, que será deducida de toda indemnización.

### **Evento.**

El hecho o serie de hechos ocurridos durante la vigencia de la Póliza, provocados por una misma y sola causa, que hayan originado una reclamación y ésta haya resultado procedente, teniendo como consecuencia el pago de una indemnización.

### **Extravío.**

El simple hecho de desconocerse el paradero o ubicación de un bien, después de haber efectuado, sin éxito, todas las gestiones razonables y necesarias para encontrarlo.

### **Hurto.**

Aquel delito que consiste en la apropiación por un tercero de un bien ajeno sin la voluntad de su dueño, sin mediar violencia o intimidación en las personas ni fuerza en las cosas.

### **Invalidez Total y Permanente por Asalto en Cajero Automático.**

la pérdida de facultades o aptitudes de una persona, que la imposibiliten para desempeñar cualquier trabajo por el resto de su vida, como consecuencia directa de las lesiones físicas que le sean infringidas por la o las personas que le roben o intenten robarle el dinero en efectivo que previamente ha retirado de un Cajero Automático o bien que le obliguen a retirar en un Cajero Automático, mediante la utilización de la **Tarjeta Bancaria o Comercial**.

### **Muerte por Asalto en Cajero Automático.**

Muerte del Asegurado como consecuencia directa de las lesiones físicas que le sean infringidas por la o las personas que le roben o intenten robarle el dinero en efectivo que previamente ha retirado de un Cajero Automático o bien que le obliguen a retirar en un Cajero Automático, mediante la utilización de la Tarjeta Bancaria o Comercial.

**NIP**

Número de identificación personal del cual es poseedor el Asegurado.

**Orden de Bloqueo.**

Es la comunicación, incluso telefónica, que el Asegurado hace a la Sociedad Emisora de un Cheque o Tarjeta Bancaria o Comercial, de acuerdo con los procedimientos y protocolos establecidos por dicha sociedad, mediante la cual el Asegurado le informa el hecho del Robo, Hurto o Extravío de un Cheque o tarjeta, a fin de que la Sociedad Emisora proceda al bloqueo provisorio de los fondos del Asegurado en cuenta corriente.

**Orden de No. Pago.**

La comunicación escrita, mediante la cual el Asegurado pone en conocimiento a la Sociedad Emisora, acerca del Robo, Hurto o Extravío de uno o más Cheques o Talonarios de Cheques; y solicita el no pago de los mismos.

**Robo.**

Aquel delito que consiste en la apropiación por un tercero de un bien ajeno sin la voluntad de su dueño, mediando la violencia o intimidación en las personas o la fuerza en las cosas.

**Siniestro.**

Es la realización de un riesgo cubierto durante la vigencia de la póliza.

**Suma Asegurada y/o Límite.**

Cantidad especificada en la Carátula o Certificado como monto máximo que la Compañía pagará en caso de siniestro.

**Talonarios de Cheques.**

Aquellas libretas de Cheques o formularios de Cheques emitidas para el Asegurado por una Sociedad Emisora legalmente autorizada, quien actúa como librador en la emisión de los Cheques correspondientes a dichas libretas, sin importar la cantidad de Cheques que resten en dicha libreta al momento del Siniestro.

**Sociedad Emisora.**

Es la sociedad debidamente constituida y autorizada por las autoridades correspondientes, para aperturar cuentas de Cheques y proveer al Asegurado líneas de crédito o de disposición en efectivo mediante las tarjetas otorgadas, de acuerdo con las políticas que establezca.

### **Tarjeta Bancaria o Comercial.**

Todas aquellas tarjetas emitidas por la Sociedad Emisora, que el titular o adicional autorizado por el primero (siempre que en la Carátula o Certificado se estipule la posibilidad de asegurar a las tarjetas adicionales), pueden utilizar en el comercio para la adquisición de bienes y servicios y realizar retiros en cajeros automáticos con cargo a líneas de crédito, cuentas corrientes u otra modalidad.

### **Transferencia electrónica de Fondos no autorizada por el Asegurado.**

Transferencia electrónica de fondos realizada por un tercero, mediante el uso ilícito de los Códigos, Claves o Número de Identificación Personal convenidos entre la Sociedad Emisora y el Asegurado en el Contrato de Depósito Bancario a la Vista correspondiente, concretada a través de la Red mundial de Comunicación conocida como Internet, desde el sitio oficial de la Sociedad Emisora y mediante el uso de una computadora personal, siempre que los fondos transmitidos no puedan ser recuperados por la Sociedad Emisora por cualquier medio legal de la cuenta de destino y restituirse a la cuenta de origen.

## **II. DESCRIPCIÓN DE COBERTURAS.**

La Compañía se compromete a indemnizar al Asegurado, hasta por el Límite y/o Suma Asegurada y periodos indicados en la carátula o certificado de esta póliza y de acuerdo con las coberturas contratadas, el Daño patrimonial que sufra, sujeto a los deducibles, exclusiones y demás términos y condiciones de esta póliza:

### **A) Cobertura por mal uso de la tarjeta, bancaria o comercial, como consecuencia de Robo, Hurto o Extravío.**

Cuando el Asegurado, como consecuencia del Robo, Hurto o Extravío de la Tarjeta Bancaria o Comercial, sufra un Daño patrimonial con motivo del uso indebido o fraudulento por parte de un tercero no autorizado de la referida tarjeta.

### **B) Cobertura de Falsificación y/o alteración física de la Tarjeta Bancaria o Comercial.**

#### **B.1 Falsificación y/o alteración del plástico.**

En el caso de que por falsificación o alteración de la tarjeta, un tercero no autorizado, haga uso indebido de la misma.

## **B.2 Falsificación y/o alteración de banda magnética.**

Si como consecuencia de la falsificación, modificación o copia de la banda magnética de la tarjeta del Asegurado, un tercero no autorizado realiza transacciones fraudulentas, a través de los medios de autorización y/o captura electrónica que puedan ser efectuadas, con cargo a la Tarjeta Bancaria o Comercial del Asegurado.

## **B.3 Cobertura por Impresión múltiple de vouchers.**

Cuando se proceda por parte de un tercero no autorizado a la impresión múltiple de vouchers, utilizando la máquina impresora de “Punto de Venta” efectuadas en un determinado local, sin que el Asegurado se percate de ello, correspondiendo al denominado “planchazo”, y que con el producto de la venta de los mismos vouchers, se realicen transacciones fraudulentas en el mismo o diferentes locales a nivel nacional y/o internacional.

## **C) Cobertura para Robo, Hurto o Extravío de Cheques.**

En caso de que el Asegurado reporte pérdidas en dinero como consecuencia de Robo, Hurto o Extravío de uno o más Talonarios de Cheques, la Compañía le indemnizará el monto de los Cheques pagados, siempre que se cumplan todos los requisitos y obligaciones contemplados en la presente Póliza.

## **D) Cobertura de Asalto en Cajero Automático.**

Cuando el Asegurado sufra el robo de dinero en efectivo, a causa de ser víctima de un asalto en su persona, esto es, aquellos que se perpetran usando violencia o intimidación sobre las personas, y el delito sea cometido dentro de las instalaciones de los cajeros automáticos, en los lugares en que éstos se encuentren ubicados y fuera de ellos, hasta por el periodo indicado en la Carátula o Certificado, ya sea:

- después de haber realizado un retiro mediante el uso de una tarjeta asegurada, o bien,
- si es obligado por un tercero a realizar un retiro utilizando una tarjeta asegurada.

Este seguro indemniza el monto efectivamente retirado del cajero automático por el Asegurado, hasta el Límite por Evento y por el número máximo de Eventos por año establecidos en la Carátula o Certificado.

## **E) Cobertura de Transferencias Electrónicas.**

En el caso de Transferencias Electrónicas de Fondos no autorizadas por el Asegurado, realizadas por un tercero haciendo uso indebido o ilícito de sus Códigos, Claves o NIP's de identificación con las cuales la Sociedad Emisora haya autorizado al Asegurado para realizar transferencias electrónicas de fondos a través de la red mundial de comunicación conocida como Internet, en los sitios Web que la Sociedad Emisora haya habilitado para tales efectos y mediante el uso de una computadora personal, siempre que los fondos transmitidos no puedan ser recuperados por la Sociedad Emisora por cualquier medio legal de la cuenta de destino y restituirse a la cuenta de origen.

Esta cobertura regirá única y exclusivamente para transferencias Electrónicas de Fondos no autorizadas por el Asegurado y está limitada al Límite de Indemnización establecido.

El Asegurado deberá comprobar fehacientemente la no autorización de la operación, por todos los medios a su alcance y presentará la denuncia de hechos ante el Ministerio Público, exhibiendo ante la Compañía el acta correspondiente y autorizando a ésta a solicitar todo tipo de evidencia para comprobar dicha operación. Asimismo, el Asegurado se compromete a proporcionar todos los elementos que le sean solicitados por cualquiera de las partes que intervengan en la atención del evento, con la finalidad de integrar debidamente la reclamación.

## **F) Cobertura de Daño Personal**

### **Cobertura Básica**

#### **F.1 Muerte por Asalto en Cajero Automático.**

Si como consecuencia directa de las lesiones físicas resultantes del Asalto sufrido por el Asegurado en un Cajero Automático, en las mismas condiciones amparadas en la cobertura D) de Asalto en Cajero Automático y dentro de los 90 días siguientes a la fecha de ocurrencia del mismo, sobreviniere la muerte, la Compañía pagará al Beneficiario o Beneficiarios designados, la Suma Asegurada establecida en la Carátula o Certificado.

De la Suma Asegurada a indemnizar por esta cobertura, se deducirá cualquier cantidad pagada con anterioridad al Asegurado por prestaciones cubiertas en Pérdidas Orgánicas por Asalto en Cajero Automático, cuando las pérdidas hayan sido producidas por el mismo evento que provocó la muerte, siempre y cuando dicha cobertura haya sido amparada.

Cuando la póliza ampare la cobertura de Indemnización Diaria por Incapacidad por Asalto en Cajero Automático, la Compañía liquidará al Beneficiario o Beneficiarios designados, el monto total de la Suma Asegurada, si la muerte del Asegurado sobreviene dentro del período de indemnizaciones por incapacidad como se estipula en la cobertura citada.

### **Coberturas adicionales**

#### **F.2 Invalidez Total y Permanente por Asalto en Cajero Automático.**

Si como consecuencia directa de las lesiones físicas resultantes del Asalto sufrido por el Asegurado en un Cajero Automático, en las mismas condiciones amparadas en la cobertura D) de Asalto en Cajero Automático y dentro de los 90 días siguientes a la fecha de ocurrencia del mismo, sobreviniere una Incapacidad Total y Permanente del Asegurado, la Compañía pagará al Asegurado, la Suma Asegurada establecida en la Carátula o Certificado.

#### **F.3 Pérdidas Orgánicas por Asalto en Cajero Automático.**

Si como consecuencia de las lesiones físicas resultantes del Asalto en un Cajero Automático sufrido por el Asegurado, en las mismas condiciones amparadas en la cobertura D) de Asalto en Cajero Automático y dentro de los 90 días siguientes a la fecha de ocurrencia del mismo, la lesión produjera cualesquiera de las pérdidas enseguida citadas, la Compañía pagará los siguientes porcentajes de la Suma Asegurada establecida en la Carátula o Certificado.

#### **Escala de Indemnizaciones “A”.**

- Ambas manos o ambos pies, o la vista en ambos ojos	100%
- Una mano y un pie	100%
- Una mano o un pie y la vista de un ojo	100%
- Una mano o un pie	50%
- La vista de un ojo	30%
- El pulgar de cualquier mano	15%
- El índice de cualquier mano	10%

### **Escala de Indemnizaciones “B”.**

- Ambas manos o ambos pies, o la vista en ambos ojos	100%
- Una mano y un pie	100%
- Una mano o un pie y la vista de un ojo	100%
- Una mano o un pie	50%
- Tres dedos, comprendiendo el pulgar o el índice de una mano	30%
- La vista de un ojo	30%
- Amputación parcial de un pie, comprendiendo todos los dedos	30%
- Tres dedos, que no sean el pulgar o el índice de una mano	25%
- El pulgar y otro dedo, que no sea el índice de una mano	25%
- Sordera completa en los dos oídos	25%
- El índice y otro dedo, que no sea el pulgar de una mano	20%
- El pulgar de cualquier mano	15%
- Acortamiento de un miembro inferior por lo menos de 5 cm.	15%
- El índice de cualquier mano	10%
- El dedo medio, el anular o el meñique	5%

Se entiende por pérdida de la mano su separación completa o anquilosamiento desde la articulación del puño o arriba de ella; por pérdida del pie su separación completa o anquilosamiento desde la articulación del tobillo o arriba de ella; por la pérdida de la vista en un ojo la desaparición completa e irreparable de esta función en este ojo; por pérdida de un dedo la separación o anquilosamiento de al menos dos falanges completas.

Cuando sean varias las pérdidas ocurridas al Asegurado durante la vigencia de este contrato, en uno o en varios eventos; la Compañía pagará la Indemnización correspondiente a cada una de las pérdidas, sin que en ningún caso el pago total por las pérdidas que sufra sea superior a la Suma Asegurada.

### **F.4 Indemnización Diaria por Incapacidad por Asalto en Cajero Automático.**

#### **Incapacidad Total**

Si como consecuencia directa de las lesiones físicas sufridas durante un Asalto en un Cajero Automático, ocurrido en las mismas condiciones amparadas en la cobertura D) de Asalto en Cajero Automático, el Asegurado, dentro de los primeros 10 días, contados a partir de la fecha del Asalto, sufriera una incapacidad para el desempeño de todas las labores diarias propias a su ocupación y se encontrará recluido por indicación médica en un sanatorio u hospital o en su domicilio, la Compañía pagará mientras subsista la incapacidad y la reclusión, la indemnización diaria estipulada en la Carátula o Certificado, hasta por un período que no excederá de 1460 días.

### **Incapacidad Parcial.**

Si dentro de los 10 días de la fecha del Asalto en un Cajero Automático, ocurrido en las mismas condiciones amparadas en la cobertura D) de Asalto en Cajero Automático o inmediatamente después de un período de Incapacidad Total, cubierta bajo el párrafo anterior de esta Cobertura, las lesiones físicas sufridas por el Asegurado le causaren directamente, una incapacidad para desempeñar uno o más deberes propios de su ocupación, la Compañía pagará durante el período de la incapacidad el 40% de la Indemnización Diaria por la Incapacidad contratada, pero sin exceder el período de pago de 182 días consecutivos, contados desde la fecha del Asalto.

Si mientras el Asegurado se encuentra disfrutando de la Indemnización Diaria por Incapacidad Total o Parcial contratada en esta cobertura, y como consecuencia directa del Asalto en un Cajero Automático ocurriese su muerte o sufriera alguna o algunas de las Pérdidas Orgánicas que se especifican en la Cobertura correspondiente, la Compañía pagará las Sumas Aseguradas contratadas por Muerte o Pérdidas Orgánicas.

### **F.5 Reembolso de Gastos Médicos por Asalto en Cajero Automático.**

Si como consecuencia directa de las lesiones físicas derivadas de un Asalto en un Cajero Automático, ocurrido en las mismas condiciones amparadas en la cobertura D) de Asalto en Cajero Automático, el Asegurado, dentro de los 10 días siguientes a la fecha del mismo, se viera precisado a someterse bajo indicación médica a:

- a) Tratamiento médico;
- b) Intervención quirúrgica;
- c) Hospitalización;
- d) Uso de los servicios de enfermera;
- e) Uso justificado de ambulancia; o
- f) Ingestión de medicamentos prescritos.

La Compañía reembolsará, además de pagar las otras indemnizaciones a que tuviera derecho el Asegurado, el costo de los mencionados gastos hasta por la cantidad máxima asegurada por este concepto y previa comprobación de los gastos con facturas. No quedan cubiertos los gastos realizados para acompañantes del Asegurado durante la internación de éste en un sanatorio u hospital.

Los gastos que resulten de aparatos de prótesis, dental o de cualquier otra clase y tratamiento de ortodoncia, necesarias a causa del Asalto, serán cubiertos por la Compañía hasta un límite de un 15% de la cantidad máxima que corresponda por Reembolso de Gastos Médicos. Los gastos de ambulancia o traslado del Asegurado se reembolsarán hasta un máximo de 5% de la Suma Asegurada máxima que corresponda a esta Cobertura.

El Reembolso de los Gastos Médicos que correspondan por uno o varios Eventos, se cubrirán por un período máximo de 365 días contados a partir de la fecha del Asalto, sin que en ningún caso excedan el sublímite de responsabilidad contratado e indicado en la Carátula o Certificado.

## **Cláusulas aplicables a la Cobertura de Daño Personal**

### **• Beneficiarios**

El Asegurado tendrá derecho a designar Beneficiarios para la Cobertura de Muerte por Asalto en Cajero Automático, quienes tendrán derecho para exigir directamente el pago de la indemnización correspondiente a la Compañía.

En caso de que el Asegurado desee cambiar de Beneficiarios, podrá solicitar a la Compañía en cualquier momento el cambio de los mismos, la cual lo hará constar mediante el endoso correspondiente.

La Compañía efectuará el pago del importe del Seguro conforme a la última designación de Beneficiarios que tenga registrada, quedando con dicho pago liberada de las obligaciones contraídas por este Contrato.

Si habiendo varios beneficiarios falleciere alguno de ellos, el porcentaje de la suma asegurada que se le haya asignado se distribuirá en partes iguales entre los supervivientes, salvo indicación previa en contrario del Asegurado.

Cuando no haya beneficiarios designados, el importe del seguro se pagará a la sucesión legal del Asegurado, la misma regla se observará salvo estipulación en contrario; en caso de que el Beneficiario y el Asegurado mueran simultáneamente, o cuando el Beneficiario designado muera antes que el Asegurado.

## **ADVERTENCIAS**

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.

### **• Edad**

Para efectos de este Contrato se considera como edad real del Asegurado la que tenga cumplida en la fecha de inicio de vigencia del seguro y las subsecuentes renovaciones.

Los límites de admisión fijados por la Compañía son 18 años como mínimo y 70 años como máximo.

La edad del Asegurado registrada en esta póliza debe comprobarse ante la Compañía, la cual extenderá el comprobante respectivo y no tendrá derecho a exigir posteriormente nuevas pruebas de edad.

Este requisito debe cumplirse antes de que la Compañía efectúe el pago de cualquier indemnización.

Si como consecuencia de la inexacta declaración de la edad del Asegurado, resultara que la edad real del Asegurado al momento de la contratación del seguro estuviera fuera de los límites de admisión establecidos por la Compañía, el presente Contrato podrá ser rescindido por la Compañía, devolviendo al Asegurado o Beneficiario el 70% de la Prima pagada, reservándose el 30% por concepto de gastos efectuados.

## **Cobertura de Servicios de Asistencia en Cajeros Automáticos**

La Compañía, por conducto del prestador de servicios que contrate, proporcionará los siguientes servicios:

### **A) CONDICIONES GENERALES.**

#### **A. 1 Asistencia Legal**

- En caso de sufrir un asalto, MONDIAL asesorará al USUARIO, que para efectos de esta cobertura es el Asegurado, en la formulación de todas las denuncias necesarias ante las autoridades correspondientes de acuerdo al lugar donde haya sucedido el evento.
- Este servicio se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año a nivel nacional.
- Servicio Ilimitado.

#### **A. 2 Información y Orientación**

- A solicitud del USUARIO, MONDIAL realizará el reporte de tarjetas y documentos robados, solicitando la siguiente información al USUARIO:

#### **En caso de robo de tarjetas:**

1. Nombre de la institución financiera que emitió su tarjeta.
2. Tipo de tarjeta.
3. País en el cual se expidió la tarjeta.
4. Número completo de 16 dígitos de la tarjeta.
5. Si es el titular principal o el titular adicional de la tarjeta.
6. Nombre exacto de los titulares de la tarjeta como aparece impreso en la misma.
7. Dirección de facturación donde la cuenta de la tarjeta o estado de cuenta se envía cada mes.
8. Número telefónico de contacto.
9. Circunstancias del robo.
10. Información para verificar la identificación, tal como RFC o fecha de nacimiento.

### **En caso de robo de documentos:**

1. Tipo de documento.
  2. País en el cual se expidió el documento.
  3. Nombre exacto que aparece en el documento.
  4. Número telefónico de contacto.
  5. Circunstancias del robo.
  6. Información para verificar la identificación, tal como RFC o fecha de nacimiento.
- MONDIAL proporcionará asesoría de las acciones o trámites que el USUARIO deberá de realizar para el reemplazo de tarjetas y documentos.
  - Estos servicios se proporcionarán las 24hrs del día, los 365 días del año a nivel nacional.
  - Servicio Ilimitado.

### **A.3 Asistencia Médica**

Envío de ambulancia en caso de lesiones provocadas por asalto.

- En caso de lesiones provocadas por asalto que pongan en peligro la vida del USUARIO de acuerdo al criterio del Equipo Médico de MONDIAL, se gestionará su traslado al centro hospitalario público o privado más cercano y/o adecuado requerido por el USUARIO.
- De ser necesario por razones médicas, se realizará el traslado bajo supervisión médica, mediante ambulancia terrestre, de terapia intensiva, intermedia o estándar, dependiendo de la gravedad y circunstancias de cada caso.
- Este servicio se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año a nivel nacional.
- Servicio Ilimitado.

### **A.4 Asistencias adicionales**

- Cancelación de tarjetas de crédito del Asegurado de cualquier entidad Bancaria
- Bloqueo de línea de teléfono celular del Asegurado

## **B) EXCLUSIONES PARA ESTA COBERTURA**

**Serán causas excluyentes de los servicios de asistencia, los siguientes:**

- **Cuando EL USUARIO no proporcione a MONDIAL información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la situación de asistencia.**
- **EL USUARIO no tendrá derecho al reembolso de gastos por servicios solicitados directamente por éste, sin previa autorización de MONDIAL.**
- **Cuando EL USUARIO no acredite su derecho para recibir el servicio de asistencia.**
- **Cuando EL USUARIO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.**
- **MONDIAL no será responsable de los retrasos o incumplimientos, debidos a causas de fuerza mayor o a las características administrativas o políticas especiales del lugar en que deban prestarse los servicios de asistencia.**
- **También quedan excluidos los servicios cuando sean derivación directa o indirecta de:**
  - a) **Huelgas, guerra, invasión de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor o actos de terrorismo, siempre y cuando el USUARIO haya tenido una participación directa o activa en los mismos.**
  - b) **Enfermedades psiquiátricas, psicológicas o de enajenación mental.**

- c) **Efectos patológicos, por el consumo en cualquier forma de tóxicos, drogas, o fármacos menores o mayores, ya sean legales ingeridos en exceso (salvo prescripción médica) o ilegales.**
- d) **Cualquier percance intencional así como la participación en actos criminales.**

### **C) HORARIO Y TELÉFONOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.**

El SERVICIO se brindará de acuerdo al siguiente horario considerando las características del programa:

Los teléfonos de atención son:

- D. F. y área metropolitana: 5723 8905
- Interior de la República: 01 800 122 25 87

### **III. EXCLUSIONES.**

**Exclusiones aplicables a todas las Coberturas.**

**El presente seguro no cubre el Daño patrimonial que sufra cualquier persona o entidad distinta del Asegurado, así como los montos correspondientes a gastos de administración, intereses u otros montos que se deriven de la acción descrita en cualquiera de las coberturas.**

**El presente seguro tampoco cubre el Daño patrimonial causado al Asegurado, que directa o indirectamente provengan o sean una consecuencia de:**

- a) **Transacciones realizadas después de la fecha de orden de bloqueo u orden de no pago comunicado a la Sociedad Emisora.**
- b) **Fraudes, estafas y/o cualquier otro delito que cuente con la participación directa o indirecta del Asegurado, alguno de sus ascendientes o descendientes hasta el segundo grado y/o parientes por afinidad hasta el segundo grado. Asimismo, se encuentra expresamente excluido cualquier caso, en el que**

alguna tercera persona, autorizada por el Asegurado para el uso de la Tarjeta Bancaria o Comercial, haya tenido participación y/o beneficio directo o indirecto en el hecho constitutivo del Siniestro.

- c) Responsabilidad civil o de cualquier tipo que se le impute al Asegurado o Contratante, que pudiera derivarse de la realización de los riesgos cubiertos.
- d) Pérdidas ocurridas como consecuencia de operaciones realizadas en lugares en situación de o afectados directamente por Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas (haya o no guerra declarada), guerra civil, alborotos populares que revelen el carácter de asonada, sublevación, insurrección, suspensión de garantías, revolución, confiscación, decomiso, requisición, nacionalización, destrucción o daños a los bienes por orden de cualquier gobierno de jure o de facto, o de cualquier autoridad federal, estatal o municipal o acontecimientos que originen estas situaciones de hecho o de derecho
- e) Todo Daño patrimonial distinto a los que se definen en la descripción de las Coberturas contratadas.

#### **Exclusiones adicionales para las Coberturas A. y B.**

- a) Uso fraudulento de una Tarjeta Bancaria o Comercial por parte del Asegurado o usuario adicional de la respectiva tarjeta.
- b) Despacho y/o entrega de una tarjeta a una persona distinta a aquella a la cual estaba destinada por la Sociedad Emisora, por parte del servicio de mensajería.
- c) Transacciones realizadas a través de ventas por catálogo, por teléfono o por cualquier medio de transmisión de datos en que no exista la firma autógrafa del Asegurado o adicional.

### **Exclusiones adicionales para la Cobertura C.**

- a) Gastos y costos incurridos por el Asegurado, derivados del protesto y/u orden de no pago de alguno de los Cheques robados, hurtados o extraviados.**
- b) Cheques pagados por error evidente y/o malicioso de parte de uno o más funcionarios de la Sociedad Emisora, que puedan caer dentro de una hipótesis de infidelidad de parte del funcionario que pagó y/o autorizó el pago del Cheque en cuestión.**

### **Exclusiones adicionales para la Cobertura D.**

- a) La pérdida de dinero efectivo, ocurrida a una persona distinta al usuario de la tarjeta asegurada.**
- b) La pérdida de cualquier otro instrumento de comercio negociable, incluyendo Cheques y Cheques de viajeros; así como 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 la retirada del cajero automático por el Asegurado.**
- c) La pérdida de dinero por el uso no autorizado, que terceras personas hagan de la tarjeta en el futuro sí la tarjeta es robada durante la comisión del delito.**

### **Exclusión adicional para la Cobertura E.**

- a) Mediante esta cobertura, no se cubre el daño patrimonial causado al Asegurado, por Transferencias Electrónicas de Fondos efectuadas por cualquier medio que tenga acceso a la Red mundial de Comunicación denominada Internet, que no sea una computadora.**

## **Exclusiones adicionales para la Cobertura F.**

- a) Muerte o incapacidad total y permanente por causa de lesiones preexistentes del Asegurado, declaradas por escrito por un médico, entendiéndose por médico la persona que ejerce la medicina, titulado y legalmente autorizado para el ejercicio de su profesión y que no sea familiar del Asegurado o Contratante.**
- b) Muerte o incapacidad total y permanente a causa de exposición a Riesgos Nucleares.**
- c) Muerte, incapacidad total y permanente o lesiones que el Asegurado sufra por culpa grave al encontrarse en estado de ebriedad, o bajo los efectos de cualquier narcótico a menos que hubiese sido administrado por prescripción médica. Estos estados deberán ser calificados por la autoridad competente.**

## **IV. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO EN CASO DE SINIESTRO.**

- Aviso de Robo, Hurto, Extravío o cargo indebido en la cuenta a la Sociedad Emisora.**

El Asegurado para hacer efectiva la reclamación del Siniestro, previamente y de forma inmediata después de ocurrido el mismo, debe dar aviso a la Sociedad Emisora que corresponda, de acuerdo con los procedimientos y protocolos establecidos por dicha Sociedad Emisora, debiendo realizar las siguientes acciones:

**Coberturas A. y B.** deberá dar la orden de bloqueo.

**Cobertura C.** debe dar la orden de no pago, respecto de todos y cada uno de los Cheques o Talonarios de Cheques robados, hurtados o extraviados.

**Cobertura E.** deberá dar la orden de bloqueo de la tarjeta y/o cuenta de cheques.

### **• Aviso del Siniestro**

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

- **Presentación de Denuncia:**

Para que el Asegurado tenga derecho a la indemnización, tendrá la obligación de efectuar, dentro del plazo de 24 horas a partir de que tuvo conocimiento de la ocurrencia el Siniestro, la respectiva denuncia ante el Ministerio Público, en el caso de Robo o Hurto, salvo casos fortuitos y de fuerza mayor, debiendo hacerlo tan pronto desaparezca el impedimento. Dicha denuncia debe formalizarse por escrito y el Asegurado deberá solicitar una copia de la misma para ser presentada ante la Compañía para efectos de solicitar su indemnización.

- **Ejercicio de las Acciones Legales correspondientes:**

El Asegurado está obligado a realizar y ejecutar todos los actos necesarios, conforme a lo que la Compañía razonablemente pueda exigir, a costa de ésta, con el objeto de ejercitar cuantos derechos, recursos o acciones le correspondan o pudieren corresponderle contra terceros que puedan tener responsabilidad civil o penal en la ocurrencia del Siniestro.

Será facultad de la Compañía solicitar al Asegurado, para efectos del pago de la indemnización, luego de la denuncia referida en el párrafo anterior; concurrir a la autoridad competente, para realizar la ratificación de la denuncia.

- **Deber de sinceridad.**

El Asegurado está obligado a declarar todas las circunstancias relativas al hecho que genera el Siniestro. Además, el Asegurado debe garantizar el hecho de no haber participado en forma alguna en los hechos a través de una declaración, manifestando en ella conocer el hecho que cualquier infracción a dicho deber puede generar para él las responsabilidades civiles y penales de cada caso.

- **Obligación de cooperación.**

El Asegurado debe cooperar con la Compañía, con el ajustador designado y con la Sociedad Emisora, entregando toda la información y documentación solicitada por cualquiera de ellos, en caso que sea necesario.

• **Información en caso de reclamación por Siniestro.**

La Compañía tendrá derecho a exigir del Asegurado, toda clase de informaciones y documentos relacionados con el Siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo. La Compañía podrá solicitar los siguientes documentos, los cuales se mencionan de manera enunciativa más no limitativa:

- Fotocopia de identificación oficial (ambos lados).
- Fotocopia del pasaporte (sólo para hechos ocurridos en el extranjero).
- Fotocopia del acta de Denuncia Penal presentada ante el Ministerio Público, en su caso.
- Carta reclamación indicando la cobertura afectada.
- Fotocopia del estado de cuenta, indicando transacciones reclamadas.
- Fotocopia del contrato celebrado con la Sociedad Emisora.

**Adicionalmente para la Cobertura A.**

- Impresión de pantalla del bloqueo de la tarjeta, en caso de tener acceso a ésta.

**Adicionalmente para la Cobertura B.**

- Impresión de pantalla del bloqueo de la tarjeta, en caso de tener acceso a ésta.
- Fotocopia de la tarjeta por ambos lados.
- Fotocopia de los vouchers de cargos indebidos, en caso de tener acceso a ellos.

**Adicionalmente para la Cobertura C.**

- Fotocopia de los Cheques cobrados, en caso de tener acceso a ellos.
- Impresión de pantalla de solicitud de no pago, en caso de tener acceso a ésta.

**Adicionalmente para la Cobertura F.**

**En caso de Muerte:**

Relacionada con el Asegurado

- Fotocopia del Acta de Defunción
- Fotocopia del Certificado de Defunción
- Fotocopia del Acta de nacimiento

**Relacionada con el Beneficiario**

- Fotocopia del Acta de nacimiento de cada uno de los Beneficiarios.
- Fotocopia de Identificación oficial del Beneficiario

### **En caso de Invalidez Total y Permanente**

- Dictamen de Invalidez Total y Permanente que les haya emitido un Médico especialista certificado por el Consejo de la Especialidad de Medicina del Trabajo.

### **En caso de Reembolso de Gastos médicos**

- Comprobantes originales de los gastos efectuados.
- Recetas expedidas por el médico tratante, en su caso.

## **V. CONDICIONES GENERALES APLICABLES A TODAS LAS COBERTURAS.**

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

La vigencia del seguro se inicia y concluye a las 12:00 horas de las fechas especificadas en la Carátula de la Póliza.

### **COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES.**

Cualquier declaración o comunicación relacionada con el presente contrato, deberá enviarse a la Compañía por escrito, precisamente a su domicilio, el cual está indicado en la Carátula de esta Póliza.

En todos los casos en que el domicilio de las oficinas de la Compañía fuera diferente del que consta en la Carátula de esta Póliza, la Compañía deberá comunicarlo al Asegurado para todas las informaciones y avisos que deban enviarse a la Compañía y para cualquier otro efecto legal.

Los requerimientos y comunicaciones que la Compañía deba hacer al Asegurado o a sus causahabientes, tendrán validez si se hacen en el último domicilio que conozca la Compañía.

### **LÍMITE TERRITORIAL.**

La presente Póliza surtirá sus efectos en cualquier lugar del mundo donde ocurran las pérdidas y/o daños amparados.

### **MONEDA.**

Tanto el pago de la prima como de la indemnización a que haya lugar por esta Póliza, son liquidables en moneda nacional en los términos de la Ley Monetaria vigente en la fecha de pago, en las oficinas de la Compañía.

### **PRIMA.**

La Prima a cargo del Asegurado vence en el momento de la celebración del contrato.

Si el Asegurado ha optado por el pago fraccionado de la Prima, las exhibiciones deberán ser por períodos de igual duración, no inferiores a un mes, con vencimiento al inicio de cada período pactado y se aplicará la tasa de financiamiento que corresponda.

El Asegurado gozará de un periodo de gracia de 30 días naturales para liquidar el total de la prima o de cada una de las fracciones pactadas en el contrato.

En caso de Siniestro, la Compañía reducirá de la indemnización resultante, el total de la prima pendiente de pago o las fracciones de ésta no liquidadas, hasta completar la totalidad de la prima correspondiente al período de seguro contratado.

A las 12:00 horas del último día del periodo de gracia, cesarán automáticamente los efectos del contrato, si el Asegurado no ha efectuado el pago de la prima o fracción pactada.

La prima convenida debe ser pagada en las oficinas de la Compañía, contra entrega del recibo correspondiente y deberá cubrirse en efectivo o mediante cualquier otro medio de pago que las partes hayan acordado por escrito.

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

### **TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO (No aplica para la Cobertura F) Cobertura de Daño Personal).**

No obstante el término de vigencia del contrato, las partes convienen en que éste podrá darse por terminado anticipadamente mediante notificación por escrito. Cuando el Asegurado lo dé por terminado, la Compañía tendrá derecho a la parte de la prima que corresponda al tiempo durante el cual el seguro estuvo en vigor, de acuerdo con la siguiente tarifa para seguros a corto plazo, registrada ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

## TARIFA PARA SEGUROS A CORTO PLAZO

Periodo	Porcentaje de la Prima Anual
Hasta 10 días	10 %
Hasta 1 mes	20 %
Hasta 1 ½ meses	25 %
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 %

Cuando la Compañía lo dé por terminado, lo hará mediante notificación escrita al Asegurado, surtiendo efecto la terminación del seguro después de 15 días de recibida la notificación respectiva.

En este caso la Compañía devolverá al Asegurado el total de la prima no devengada a más tardar al hacer dicha notificación, sin cuyo requisito se tendrá por no hecha.

### **SUMA ASEGURADA Y LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.**

Las Sumas Aseguradas y/o Límites que se establecen en el Certificado o Carátula de esta póliza representan la base para delimitar la responsabilidad máxima de la Compañía.

**Para las coberturas A. y B.** la suma asegurada se establece como un límite único y combinado, es decir, en caso de siniestro que afecte a una o más tarjetas y/o cuentas del Asegurado y como Agregado anual.

**Para la cobertura C.** la suma asegurada se establece como Agregado anual.

**Para la cobertura D.** se establece una suma asegurada por un solo evento y se especifican el número de eventos cubiertos durante la vigencia de esta póliza.

**Para la cobertura E.** la suma asegurada se establece como Agregado anual.

**Para la cobertura F.** la suma asegurada se establece como un Límite único de Indemnización anual, aplicándose los sublímites indicados en la Carátula o Certificado.

### **OTROS SEGUROS.**

Si el Asegurado o quien represente sus intereses, contratan otros seguros que cubran por los mismos riesgos a los bienes o personas aquí amparados, tendrá la obligación de comunicarlo inmediatamente a la Compañía, mediante aviso por escrito, indicando el nombre de las aseguradoras y las sumas aseguradas contratadas.

Si el Asegurado omitiere intencionalmente dicho aviso o si contrata diversos seguros para obtener un provecho ilícito, la Compañía quedara liberada de sus obligaciones.

### **IDIOMA.**

Cualquier Traducción de este Contrato de Seguro es por cortesía, pero en todo caso, prevalecerá la versión en español.

### **DISMINUCIÓN Y REINSTALACIÓN DE SUMA ASEGURADA.**

Toda indemnización que la Compañía pague, reducirá en igual cantidad la Suma Asegurada y/o Límites contratados en cualquiera de las coberturas de esta Póliza que se vean afectadas por Siniestro, pudiendo ser reinstalada, previa aceptación de la Compañía, a solicitud del Asegurado, quien pagará la prima que corresponda.

### **PRESCRIPCIÓN.**

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

La prescripción se interrumpirá, no solo por las causas ordinarias, sino también por aquellas a que se refiere la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

La presentación de la reclamación ante la Unidad Especializada de Atención de consultas y reclamaciones de la Compañía, exclusivamente suspende

la prescripción de las acciones respectivas, conforme a lo dispuesto por el artículo 50BIS de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

### **LUGAR DE PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN.**

La Compañía 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 y determinar el fundamento y el monto de la reclamación, en los términos del numeral IV. Obligaciones del Asegurado en caso de Siniestro de estas Condiciones Generales.

### **SUBROGACIÓN DE DERECHOS.**

En los términos de la Ley, la Compañía 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 Compañía 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 Compañía quedará liberada de sus obligaciones.

Si el daño fuere 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 haya causado el daño, o bien si es civilmente responsable de la misma.

### **FRAUDE, DOLO, MALA FE O CULPA GRAVE DEL ASEGURADO.**

Las obligaciones de la Compañía quedarán extinguidas:

- a) Si el Asegurado o sus representantes, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones.
- b) Si con igual propósito no entregan a tiempo a la Compañía la documentación referida en el numeral IV. Obligaciones del Asegurado en caso de Siniestro
- c) Si hubiera en el Siniestro o la reclamación, dolo o mala fe del Asegurado, de sus causahabientes o de los apoderados de cualquiera de ellos.
- d) Si el Siniestro se debe a culpa grave del Asegurado.

## **COMPETENCIA.**

En caso de controversia, el quejoso podrá hacer valer sus derechos en los términos previstos por la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, pudiendo a su elección, determinar la competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de las delegaciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Si dicho Organismo no es designado árbitro, será competente el juez del domicilio de dicha delegación.

## **INDEMNIZACIÓN POR MORA.**

En caso de que la Compañía, no obstante haber recibido los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que le haya sido presentada, no cumpla con la obligación de pagar la indemnización o capital en los términos del artículo 71 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, pagará al Asegurado o Beneficiario una indemnización por mora de conformidad con lo establecido en el artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas. Dicho interés se computará a partir del día siguiente a aquél en que venza el plazo de treinta días señalado en el artículo 71 antes citado.

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

- I. Las obligaciones en moneda nacional se denominarán en Unidades de Inversión, al valor de éstas en la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y su pago se hará en moneda nacional, al valor que las Unidades de Inversión tengan a la fecha en que se efectúe el mismo, de conformidad con lo dispuesto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo.

Además, la Institución de Seguros pagará un interés moratorio sobre la obligación denominada en Unidades de Inversión conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, el cual se capitalizará mensualmente y cuya tasa será igual al resultado de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en Unidades de Inversión de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente a cada uno de los meses en que exista mora;

- II. Cuando la obligación principal se denomine en moneda extranjera, adicionalmente al pago de esa obligación, la Institución de Seguros estará obligada a pagar un interés moratorio el cual se capitalizará mensualmente y se calculará aplicando al monto de la propia obligación, el porcentaje que resulte de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en dólares de los Estados Unidos de América, de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente a cada uno de los meses en que exista mora;
- III. En caso de que a la fecha en que se realice el cálculo no se hayan publicado las tasas de referencia para el cálculo del interés moratorio a que aluden las fracciones I y II de este artículo, se aplicará la del mes inmediato anterior y, para el caso de que no se publiquen dichas tasas, el interés moratorio se computará multiplicando por 1.25 la tasa que las sustituya, conforme a las disposiciones aplicables;
- IV. Los intereses moratorios a que se refiere este artículo se generarán por día, a partir de la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y hasta el día en que se efectúe el pago previsto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo. Para su cálculo, las tasas de referencia a que se refiere este artículo deberán dividirse entre trescientos sesenta y cinco y multiplicar el resultado por el número de días correspondientes a los meses en que persista el incumplimiento;
- V. En caso de reparación o reposición del objeto siniestrado, la indemnización por mora consistirá únicamente en el pago del interés correspondiente a la moneda en que se haya denominado la obligación principal conforme a las fracciones I y II de este artículo y se calculará sobre el importe del costo de la reparación o reposición;

- VI. Son irrenunciables los derechos del acreedor a las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo. El pacto que pretenda extinguirlos o reducirlos no surtirá efecto legal alguno. Estos derechos surgirán por el solo transcurso del plazo establecido por la Ley para el pago de la obligación principal, aunque ésta no sea líquida en ese momento. Una vez fijado el monto de la obligación principal conforme a lo pactado por las partes o en la resolución definitiva dictada en juicio ante el juez o árbitro, las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo deberán ser cubiertas por la Institución de Seguros sobre el monto de la obligación principal así determinado;
- VII. Si en el juicio respectivo resulta procedente la reclamación, aun cuando no se hubiere demandado el pago de la indemnización por mora establecida en este artículo, el juez o árbitro, además de la obligación principal, deberá condenar al deudor a que también cubra esas prestaciones conforme a las fracciones precedentes;
- VIII. La indemnización por mora consistente en el sistema de actualización e intereses a que se refieren las fracciones I, II, III y IV del presente artículo será aplicable en todo tipo de seguros, salvo tratándose de seguros de caución que garanticen indemnizaciones relacionadas con el impago de créditos fiscales, en cuyo caso se estará a lo dispuesto por el Código Fiscal de la Federación.

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

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

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

Cuando la Institución interponga un medio de defensa que suspenda el procedimiento de ejecución previsto en esta ley, y se dicte sentencia firme por la que queden subsistentes los actos impugnados, el pago o cobro correspondientes deberán incluir la indemnización por mora que hasta ese momento hubiere generado la obligación principal, y

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

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

## **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 30 (treinta) días que sigan al día en que reciba la Póliza. Transcurrido este plazo se consideraran aceptadas las estipulaciones de la Póliza o de sus modificaciones.

## **COMISIONES Y COMPENSACIONES.**

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

## **CONTRATO**

La carátula, sus endosos, los certificados, la solicitud y las condiciones generales forman parte de este contrato de seguro celebrado entre el Asegurado y la Compañía y son prueba del mismo.

## **VI. USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS**

El contratante y/o asegurado podrá hacer uso de los medios electrónicos que SURA tenga disponibles (entendiéndose éstos 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. Dichas operaciones se encontrarán sujetas al conjunto de técnicas y procedimientos empleados por SURA para verificar la identidad del usuario y su facultad para realizar operaciones electrónicas.

Los términos y condiciones para el uso de estos medios podrán ser consultados en la página de internet: [www.segurossura.com.mx](http://www.segurossura.com.mx)

La Compañía solicitará al contratante y/o asegurado, al momento de la contratación del seguro y/o del uso de medios electrónicos, a través de las herramientas disponibles, una dirección de correo electrónico, a fin de enviarle notificaciones derivadas de dicha contratación y/o modificación de operaciones y servicios previamente contratados.

## **TERMINACIÓN DEL CONTRATO A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS**

Este seguro estará en vigor hasta el día en que termine su vigencia, fecha que se encuentra estipulada en la carátula de la póliza.

No obstante, lo anterior, el contratante y/o asegurado lo podrán dar por terminado telefónicamente a través del siguiente proceso:

- I. Llamar al número telefónico 57237999, opción 4; o, al número que se encuentre vigente al momento de la cancelación anticipada.
- II. Brindar la información que le sea requerida por la persona que lo está atendiendo, a fin de que ésta pueda validar la póliza y la identidad del cliente.
- III. Deberá enviar la solicitud de terminación anticipada firmada de su puño y letra, acompañada de copia simple de una identificación oficial vigente. El envío deberá realizarse al correo electrónico que se le proporcione en la llamada.

IV. Una vez que el contratante y/o asegurado haya dado cumplimiento al punto anterior, deberá comunicarse, nuevamente, al número telefónico indicado en el punto “i” de este documento, en donde se le dará un folio para el seguimiento de su solicitud; o bien, si lo solicita, se enviará el folio de cancelación al correo electrónico que designe.

En los casos en que el contrato se dé por terminado anticipadamente, el proceso de devolución de primas será el indicado en la cláusula Terminación Anticipada incluida en el presente contrato de seguro.

## **ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL DERIVADA DE OPERACIONES A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS**

SURA entregará al contratante y/o asegurado, a través del medio elegido por este último, todos los documentos donde consten sus derechos y obligaciones derivadas de este contrato de seguro, por cualquiera de las siguientes opciones:

I.- De manera personal, al momento de contratar el Seguro;

II.- A través de correo electrónico, en este caso el contratante y/o Asegurado deberá otorgar su consentimiento por escrito para recibir la documentación a través de la dirección del correo electrónico que designe para tal efecto.

En caso de que el contratante y/o asegurado no reciba dentro de los treinta (30) días siguientes a la contratación los documentos que integran este contrato de seguro deberán comunicarse al número telefónico 57237999, opción 4 o al número telefónico que se encuentre vigente, a fin de que opte por un medio alternativo para recibir dicha documentación. SURA se obliga a entregar la documentación contractual dentro de los 30 días hábiles siguientes a la solicitud hecha por el contratante y/o Asegurado, en caso de que el último día para la entrega de la documentación sea inhábil, se entenderá que el plazo al que se hace referencia vencerá el día hábil inmediato siguiente.

Usted tiene 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: [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx).

LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS

<http://www.cnsf.gob.mx/Normativa/Paginas/LeyesReglamentos.aspx>

LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO

<http://www.cnsf.gob.mx/Normativa/Paginas/LeyesReglamentos.aspx>

LEY DE PROTECCION Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

<http://www.condusef.gob.mx/index.php/conoces-la-condusef/marco-jurídico>

CODIGO PENAL FEDERAL

<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/cpf.htm>

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 25 de noviembre de 2010 con el número PPAQ-S0010-0045-2010/CONDUSEF-001644-02, CGEN-S0010-0159-2013 de fecha 01 de agosto de 2013, RESP-S0010-0470-2015 de fecha 21 de Mayo de 2015, RESP-S0010-0031-2017 de fecha 02 de Marzo de 2017, RESP-S0010-0006-2018 con fecha 24 de Julio de 2018.

Para cualquier aclaración o duda en relación con su seguro, contacte a la Unidad Especializada de nuestra Compañía (UNE) la cual se encuentra ubicada en Boulevard Adolfo López Mateos 2448, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01060 en la ciudad de México, a los teléfonos 57237999, lada sin costo 01-800-723-7900, en un horario de atención de lunes a jueves de 8:30 a 17:30 horas, y viernes de 8:30 a 14:30 horas, ó al correo [unat.clientes@segurossura.com.mx](mailto:unat.clientes@segurossura.com.mx), ó visite nuestra página [www.segurossura.com.mx](http://www.segurossura.com.mx) ó bien puede acudir a la 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; [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx) ó al correo electrónico: [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx), teléfonos: en la Ciudad de México (55) 53400999, Resto de la República Mexicana 01 800 999 8080.

## **DERECHOS DE LOS CONTRATANTES, ASEGURADOS O BENEFICIARIOS**

Con el propósito de darle una perspectiva general de los derechos que como contratante, asegurado o beneficiario de un seguro de daños tiene y garantizar así el mejor aprovechamiento y ejercicio de los mismos, le presentamos esta breve guía.

- a) **Contratante:** es la persona que directamente adquirió el seguro, para sí- en la mayoría de los casos- o para alguien más- como ocurre con las escuelas para sus alumnos, las carreteras para sus usuarios, etc.
- b) **Asegurado:** es la persona cuyo patrimonio esté directamente relacionado con el riesgo amparado por el seguro.
- c) **Beneficiario:** es aquella persona que tiene derecho a recibir los beneficios económicos del seguro al ocurrir el riesgo, aunque no sea la persona asegurada, al estar así nombrado por el propio Asegurado o en virtud de tener algún interés o privilegio relacionado con el riesgo protegido por el seguro, como ocurre con el banco acreedor respecto de los créditos que otorga o por razones similares.

Como Contratante y Asegurado tiene derecho antes y durante la contratación del Seguro a que se le proporcione lo siguiente:

1. Solicitar al intermediario o la persona moral encargado de la venta del seguro con el que se esté llevando a cabo la contratación del seguro, la identificación que lo acredite para llevar a cabo dicha intermediación o venta.
2. Solicitar por escrito información referente al importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario por la venta del seguro. Dicha Información se le enviará por escrito o a través de medios electrónicos en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles posteriores a la solicitud.
3. Solicitar toda la información que le permita conocer cuáles son las condiciones generales del contrato de seguro, así como que le sea detallado el alcance de las coberturas, las exclusiones, las sumas aseguradas, los deducibles, los coaseguros, los periodos de espera, así como las formas de terminación del seguro.

**Conforme a la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, le compartimos información que como contratante, asegurado o beneficiario, debe conocer en caso de ocurrir un siniestro**

- Usted tiene derecho a un periodo de gracia para el pago de la prima, el cual se indica en su recibo de pago y/o póliza. Transcurrido dicho periodo y si la prima no fue pagada dentro del mismo, el seguro cesará en sus efectos de manera automática.
- Su póliza indica en sus condiciones generales el procedimiento a seguir en caso de siniestro, pero en cualquier circunstancia, es importante que reporte el siniestro en los números telefónicos provistos para el efecto y en su caso, que acuda a cualquiera de nuestras oficinas para conocer la información que de acuerdo con la naturaleza del siniestro resulta necesario para Seguros SURA; el aviso expedito permite a Seguros SURA tomar las decisiones correctas y oportunas, además de facilitarle a usted agilizar el trámite y recibir instrucciones de parte de Seguros SURA sobre cualquier acción o medida a tomar.
- La entrega de información veraz es un factor clave para la eficacia de la cobertura por lo que es importante que se cerciore de entender lo ocurrido o incluso indique aquellas circunstancias o hechos que desconoce. La proveeduría de información falsa suele afectar los derechos derivados del seguro.
- Tiene derecho a que le indemnicen en términos del seguro contratado, dentro de los 30 días siguientes a que se haya entregado la última información solicitada por Seguros SURA para el entendimiento de las circunstancias e implicaciones del siniestro. En caso de que Seguros SURA no cumpla con lo anterior, Usted tendrá derecho a cobrar una indemnización por mora, la cual se calcula en los estrictos términos previstos por la Ley y los cuales se encuentran explicados en las condiciones generales del seguro.
- Cualquier indemnización que Seguros SURA pague con motivo de un siniestro, reducirá en igual cantidad la suma asegurada.

- En caso de inconformidad con la resolución de su siniestro o con el servicio o asistencia, puede presentar una reclamación por medio de la Unidad de Atención Especializada a Clientes (UNE) la cual se encuentra ubicada en Boulevard Adolfo López Mateos 2448, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01060 en la Ciudad de México, a los teléfonos 57237999, lada sin costo 01-800-723-7900, en un horario de atención de lunes a jueves de 8:30 a 17:30 horas, y viernes de 8:30 a 14:30, o al correo [unat.clientes@segurossura.com.mx](mailto:unat.clientes@segurossura.com.mx), o visite nuestra página [www.segurossura.com.mx](http://www.segurossura.com.mx); o bien, acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx); correo electrónico: [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx). Teléfonos: en la Ciudad de México (55) 53400999, resto de la República Mexicana 01 800 999 8080.
- Si presentó la queja ante CONDUSEF, puede solicitar la emisión de un dictamen técnico, si entre las partes no hay conciliación.

Finalmente le informamos que Seguros SURA cuenta con políticas corporativas que establecen las medidas necesarias para auxiliar en su condición a la población con capacidades diferentes, tales como facilidades en la atención y el servicio, accesos especiales y adecuados en sus instalaciones, prioridad en la atención de los siniestros, así como un trato respetuoso y digno.

# SEGUROS SURA cuenta con una oferta integral en seguros para cada una de sus necesidades

Empresa

Auto

Transporte

Construcción

Hogar

PyME

Responsabilidad Civil

Vida

Accidentes Personales

Gastos Funerarios

Programa Escolar

Agrícola

Si tiene dudas acerca de su póliza o requiere información de nuestros productos, por favor llámenos:

**01 800 00 83 693**

[www.segurossura.com.mx](http://www.segurossura.com.mx)

**01 800 911 7692**

Para reporte de siniestros