

Estimado Cliente,

Agradecemos su confianza al haber contratado su Seguro de **“SAFE BLINDAJE TOTAL”** con **Zurich Santander Seguros México, S. A.**, para nosotros es un compromiso muy importante garantizar la satisfacción de sus necesidades de protección y prevención, brindando un servicio que cumpla y supere sus expectativas.

Para respaldar este compromiso, **Zurich Santander Seguros México, S. A.**, pone a su disposición una infraestructura de servicio a nivel nacional que cuenta con recursos tecnológicos y un equipo de profesionales para atenderle.

Le recordamos revisar debidamente la Póliza y sus Condiciones Generales, en estos documentos encontrará los riesgos amparados, sumas aseguradas, el alcance de sus coberturas y qué hacer en caso de siniestro.

Si tiene alguna duda o requiere información adicional, nuestros especialistas tendrán el gusto de atenderle y asesorarle en los teléfonos 55 5169 4300 para la Ciudad de México e interior del país; en ambos casos, marcando la opción 2 de Seguros.

Atentamente,

Zurich Santander Seguros México, S. A.

Contenido

1. Definiciones	3
2. Cláusulas Generales	5
2.1. Contrato de Seguro	5
2.2. Vigencia del seguro	5
2.3. Rectificaciones y Modificaciones	5
2.4. Rehabilitación	6
2.5. Comunicaciones	6
2.6. Derecho a conocer la Comisión o Compensación Directa	6
2.7. Moneda	6
2.8. Primas y plazo o forma de pago de las primas	7
2.9. Cancelación	7
2.10. Renovación automática	7
2.11. Aviso del Siniestro	8
2.12. Documentación requerida en caso de siniestro	8
2.13. Información adicional en caso de reclamación por siniestro	9
2.14. Indemnización	10
2.15. Pérdida del derecho a ser indemnizado	10
2.16. Competencia	10
2.17. Pruebas	10
2.18. Prescripción	11
2.19. Interés Moratorio	11
2.20. Entrega de Documentación Contractual y Medios de Identificación	11
2.21. Otros seguros	12
2.22. Subrogación	12
2.23. Terminación Anticipada del Contrato	12
2.24. Agravación de riesgo	13
2.25. Uso de Medios Electrónicos	14
3. Procedimiento Operativo	15
3.1. Obligaciones del Contratante	15
3.2. Reporte de Movimientos	15
3.3. Altas	15
3.4. Bajas	15
3.5. Ajuste de la Suma Asegurada	15
3.6. Registro de Asegurados	16
3.7. Administración del Contrato	16
4. Descripción de Coberturas	16
4.1. Cobertura de Robo o Extravío de Tarjeta de Débito y Crédito	16
4.2. Cobertura de Robo o Extravío a Cheques Santander	17
4.3. Cobertura Robo de Efectivo por retiro en Cajero Automático	17
4.4. Cobertura de Transferencias por Internet	18
4.5. Cobertura de Compra Protegida	18
5. Exclusiones (aplicables a todas las coberturas)	19
6. Marco Normativo	21

Zurich Santander Seguros México S.A.

Es la compañía de seguros legalmente constituida de conformidad con la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, responsable de pagar las indemnizaciones del Contrato, denominada de aquí en adelante como **La Compañía**.

1. Definiciones

Para efectos de este Contrato de Seguro, las palabras que figuran a continuación tienen los siguientes significados:

Asegurado

Es la persona física cuyo nombre aparece en el Certificado Individual sobre la cual se cubre el riesgo Asegurado por el cual el Contratante haya pagado la prima. **La Compañía** emitirá un Certificado Individual para cada Asegurado, que entregará al Contratante y en atención a las diferentes coberturas se realizan las siguientes precisiones.

- a) Para la Cobertura de “Robo o extravío de Tarjeta de Crédito o de Débito”, “Robo de efectivo por retiro en Cajeros Automáticos” y “Compra Protegida”, el Asegurado es la persona física que tenga expedida a su nombre la tarjeta de crédito emitida por Banco Santander y para tarjeta de débito únicamente será el titular y/o cotitular de una cuenta abierta en Banco Santander, con base en un contrato de Depósito Bancario de Dinero a la Vista, disponible a través de Cheques y/o Tarjeta de Débito.
- b) Para la cobertura de “Robo o Extravío de cheques Santander” y “Transferencias por Internet”, el Asegurado resulta ser el titular y/o cotitular de una cuenta abierta en Banco Santander, con base en un contrato de Depósito Bancario de Dinero a la Vista, disponible a través de Cheques y/o Tarjeta de Débito.

Banco Santander

Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México. Emisora de Tarjeta de Crédito, Débito o Cuenta de Cheques

Bloqueo

Interrupción en el acceso a la cuenta bancaria para realizar consumos o disposiciones a través de la tarjeta y/o Cheques a consecuencia de la notificación que realice el Asegurado.

Bloqueo de Tarjeta

Interrupción en el acceso a la cuenta bancaria para realizar consumos o disposiciones a través de la tarjeta a consecuencia de la notificación realizada por Banco Santander.

Códigos, Claves y/o NIP's

Serie de datos compuestos por letras y/o números, de carácter personal y confidencial, establecidos entre el Asegurado y la Institución de Crédito como medio de acceso o identificación. También se considerarán como claves, la serie de datos compuestos por letras y/o números dinámicos que Banco Santander proporciona al Asegurado a través de los medios autorizados por ésta.

Certificado Individual

Documento mediante el cual **La Compañía** hace constar el aseguramiento de cada Asegurado, las coberturas contratadas, la Suma Asegurada, la vigencia y demás datos que detallen las características del riesgo cubierto por **La Compañía**, respecto de cada Asegurado

Contratante

Es la persona física o moral cuya propuesta de seguro ha aceptado **La Compañía** en los términos consignados en la póliza y con base en los datos e informes proporcionados por aquella conjuntamente con el Asegurado, teniendo a su cargo la obligación legal del pago de las primas correspondientes.

Cheque

Título de crédito nominativo o al portador, en cuyos términos el titular de cuenta de Depósito Bancario de Dinero a la Vista celebrado con Banco Santander libran una orden incondicional de pagar una suma determinada de dinero con cargo a los fondos del titular. **No se incluye el Cheque de Viajero.**

Culpa Grave

La omisión de la conducta o diligencia debida para prever y evitar el daño. Se manifiesta por la imprudencia, negligencia, impericia o inobservancia de reglamentos o deberes.

Daño Patrimonial

Afectación apreciable en dinero como consecuencia de los eventos descritos en este Contrato, cuando el medio de pago haya sido a través de Cheques y/o Tarjeta de Débito, con base en un contrato de Depósito Bancario de Dinero a la Vista celebrado entre el Asegurado y Banco Santander.

Dolo o Mala Fe

Actos mal intencionados del Asegurado, sus apoderados, sus representantes y/o sus beneficiarios, consistentes en ilícitos, falsas o inexactas declaraciones, presentación de documentación apócrifa, omisión de información relevante, aprovechándose de las condiciones del seguro, ya sea al momento de la contratación o modificación del seguro o bien durante la presentación o tramitación de un siniestro, con la intención de beneficiarse legalmente el Asegurado o sus beneficiarios, o de hacerle incurrir a la Aseguradora en error, que pudiese haber excluido o restringido la responsabilidad de ésta.

Endoso

Es el documento emitido por La Compañía, que modifica, previo acuerdo entre las partes, las condiciones del Contrato de Seguro, así como cualquier información que afecte a éste, para efectos del presente contrato, el endoso formará parte del formato del Certificado Individual. Se estipula que lo indicado en un endoso siempre prevalecerá sobre las condiciones generales en todo aquello que se contraponga.

Evento o Siniestro

Hecho o series de hechos ocurridos a consecuencia de 1(un) sólo acontecimiento durante la vigencia del Certificado Individual.

Robo o Hurtar

Apoderamiento de una cosa ajena, sin derecho y sin consentimiento de la persona que puede disponer de ella y sin que medie violencia física o moral, de conformidad a la legislación aplicable.

Límite Anual

Monto de responsabilidad máxima de **La Compañía** definido en el Certificado Individual, durante la vigencia de la póliza. Toda Indemnización que **La Compañía** pague, reducirá en igual cantidad el Límite Anual del Certificado Individual que se vea afectado por siniestro, el Límite Anual se reinstalará al momento de la renovación del Certificado Individual correspondiente.

LUC - Límite Único y Combinado

Se entenderá como la responsabilidad máxima que **La Compañía** tendrá por la ocurrencia de uno o más siniestros durante la vigencia de la póliza que afecten a cualquiera de las coberturas que operen bajo esta modalidad.

Prima

Es la aportación económica efectuada y convenida por el plazo del contrato en moneda nacional que proporciona el Contratante a **La Compañía** por concepto de contraprestación por la cobertura de riesgo que ésta le otorga.

Robo con violencia

Apoderamiento, con el empleo de violencia física o moral, de una cosa ajena, sin derecho y sin consentimiento de la persona que puede disponer de ella, de conformidad a la legislación aplicable.

Suma Asegurada o Responsabilidad Máxima

Es el monto máximo que **La Compañía** indemnizara para cada Certificado Individual, en caso de ocurrir uno o más siniestros. La Responsabilidad Máxima se establece en el Certificado Individual.

Secuestro

Privación de manera ilegal de la libertad a una persona o grupo de personas, exigiendo, a cambio de su liberación, el cumplimiento de alguna condición.

Tarjeta de Crédito

Tarjeta de plástico con una banda magnética, la cual es emitida por Banco Santander, que en algunas ocasiones cuenta con un microchip, y un número en relieve que sirve para hacer compras y pagarlas en fechas posteriores. El dinero que se usa siempre es un crédito.

Tarjeta de Débito

Tarjeta de plástico con una banda magnética, la cual es emitida por Banco Santander, usada para extraer dinero de un cajero automático y también para pagar compras en comercios que tengan una Terminal lector de tarjetas bancarias, el dinero que se usa nunca se toma como un crédito sino del que se pueda disponer en la cuenta bancaria (Débito).

Transferencia electrónica de Fondos no autorizadas por el Asegurado

Transferencia electrónica de fondos y/o pago de servicios realizada por un tercero mediante el uso indebido o ilícito de los códigos, claves o Número de Identificación Personal convenidos entre Banco Santander y el Asegurado en el Contrato de Depósito Bancario de Dinero a la Vista correspondiente, concretadas a través de la Red mundial de Comunicación conocida como Internet, desde los sitios Web o aplicaciones que Banco Santander haya autorizado para estos fines, en la que los fondos transmitidos no puedan ser recuperados por Banco Santander por cualquier medio legal.

2. Cláusulas Generales

2.1. Contrato de Seguro

La solicitud, la carátula de la póliza, las condiciones generales, el certificado individual, las cláusulas adicionales, el registro de los Asegurados y los endosos que se agreguen, forman y constituyen prueba del contrato de seguro celebrado entre el Contratante y **La Compañía**.

2.2. Vigencia del seguro

El Contratante y **La Compañía** convienen que el periodo del seguro inicial será de un año y se encuentra estipulado en la carátula de la póliza y/o Certificado Individual.

2.3. Rectificaciones y Modificaciones

Cualquier modificación al presente contrato, deberá registrarse de manera previa ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, lo anterior en términos del artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.

Las condiciones particulares al presente Contrato sólo se podrán modificar previo acuerdo entre **La Compañía** y el Contratante, lo cual deberá constar por escrito mediante endoso, como lo previene el artículo 19 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

En consecuencia, los agentes o cualquiera otra persona no autorizada por **La Compañía** carecen de facultades para hacer concesiones o modificaciones.

Se hace de conocimiento del Asegurado lo dispuesto por el **Artículo 25 de la Ley Sobre El Contrato de Seguro**, que a la letra dice: **“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”**. Este mismo derecho se hace extensivo al Contratante.

2.4. Rehabilitación

No obstante, lo dispuesto por la Cláusula Cancelación, el Contratante podrá dentro de los treinta días naturales siguientes al último día de plazo de gracia señalado en la Cláusula 2.8 Primas y plazo o forma de pago de las primas, pagar la prima del seguro o la parte correspondiente de ella si se ha pactado su pago fraccionado; en este 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.

En este caso, **La Compañía** ajustará a prorrata y devolverá de inmediato la prima correspondiente al período durante el cual cesaron los efectos de este, dicha devolución se hará a través del medio por el cual se hizo el pago de la prima, salvo que el Contratante solicite dicha devolución a través de otro medio. En ningún caso se responderá de siniestros ocurridos durante el período comprendido entre el vencimiento del aludido plazo de gracia y la hora y día de pago a que se refiere esta Cláusula. Si la rehabilitación es solicitada en un periodo mayor a 30 días naturales contados a partir del último día del periodo de gracia que se le concede para el pago de la prima, ésta NO se llevará a cabo, no obstante, el Contratante estará en posibilidad de contratar una nueva póliza.

2.5. Comunicaciones

Todas las comunicaciones del Contratante y/o Asegurado hacia **La Compañía** deberán dirigirse por escrito a su domicilio social, el cual se indica en el Certificado Individual. Las comunicaciones que ésta última realice a aquéllos, deberá dirigirlas al último domicilio del que tenga conocimiento.

En todos los casos en que la dirección de las oficinas de **La Compañía** llegare a ser diferente a la indicada de la póliza, ésta deberá comunicar al Contratante y/o Asegurado la nueva dirección en la República 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 Contratante y/o Asegurado y/o a sus causahabientes, tendrán validez si se hacen en la última dirección que **La Compañía** conozca de ellos. Cualquier cambio de domicilio por parte del Contratante y/o Asegurado debe ser informado por escrito a **La Compañía**.

2.6. Derecho a conocer la Comisión o Compensación Directa

Durante la vigencia del Certificado Individual, 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.

2.7. Moneda

Todos los pagos relativos a este Contrato ya sean por parte del Contratante o de **La Compañía**, se efectuarán en Moneda Nacional conforme a la Ley Monetaria vigente en la fecha en que se efectúen los mismos.

2.8. Primas y plazo o forma de pago de las primas

La prima es el costo del seguro y vence al momento de la celebración del contrato. La prima total incluye los gastos de expedición, la tasa de financiamiento por pago fraccionado, si el Contratante se obligó a cubrir la misma en fracciones, y el Impuesto al Valor Agregado.

El Contratante, en cualquier aniversario de la póliza, puede optar por el pago fraccionado de la prima anual total a su cargo, mediante exhibiciones mensuales, trimestrales o semestrales, aplicándose en este caso la tasa de financiamiento que para tal efecto se pacte entre **La Compañía** y el Contratante en la fecha de cada aniversario; las exhibiciones correspondientes vencerán al inicio de cada mes, trimestre o semestre.

Previo acuerdo entre las partes, las primas convenidas podrán ser pagadas a través de los medios que se convengan, como pudiera ser por medio de tarjetas bancarias, depósito en cuenta, transferencias electrónicas, o el que para este fin se defina entre las partes, el estado de cuenta en donde aparezca el cargo correspondiente hará prueba plena de dicho pago. Si por causas imputables al Contratante, no pudiera efectuarse el cargo pactado, la prima correspondiente se considerará no pagada sin responsabilidad alguna para **La Compañía**.

El Contratante gozará de un periodo de gracia de 30 días naturales para liquidar el total de la prima, o la fracción pactada en el contrato, plazo que comenzará a contarse a partir de la fecha de inicio de cada periodo. A las 12 horas del último día del periodo de gracia, los efectos del contrato cesarán automáticamente si el Contratante no ha cubierto el total de la prima o de la fracción pactada, de conformidad con el Artículo 40 de la Ley del Contrato de Seguro, que a la letra dice:

“Si no hubiese sido pagada la prima o la fracción correspondiente, en los casos de pago en parcialidades, dentro del término convenido, los efectos del contrato cesarán automáticamente a las doce horas del último día de ese plazo. En caso de que no se haya convenido el término, se aplicará un plazo de treinta días naturales siguientes a la fecha de su vencimiento.”

La Compañía no tendrá obligación alguna de informar, ni de notificar al Contratante y/o Asegurado sobre el vencimiento del periodo de gracia.

En caso de siniestro, **La Compañía** podrá deducir de la indemnización, el total de la prima pendiente de pago o de las fracciones de ésta no liquidadas, hasta completar la totalidad de la prima correspondiente al periodo del seguro contratado.

2.9. Cancelación

Sin necesidad de notificación o declaración judicial, esta póliza automáticamente dejará de surtir sus efectos y será cancelada si el Contratante no paga la prima respectiva dentro del periodo de gracia señalado en esta póliza, cesando los efectos del Contrato a las 12:00 horas del último día del plazo de gracia.

2.10. Renovación automática

El Contrato será renovado automáticamente por periodos de un año, si dentro de los últimos 30 (treinta) días naturales de vigencia de cada periodo el Contratante no avisa a **La Compañía** por escrito que es su voluntad no renovarlo. El pago de la prima acreditada mediante el conducto establecido se tendrá como prueba suficiente de la renovación.

La renovación se llevará a cabo bajo las mismas condiciones en que fue contratado el seguro. En cada renovación se aplicarán las primas de tarifa registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. Para tal efecto, **La Compañía informará al Contratante las primas que aplicarán en cada**

renovación. La renovación de la póliza se llevará a efecto sin requisitos de asegurabilidad con base en las cuotas efectivas al momento de la renovación de la póliza. El pago de la prima, acreditado con el recibo correspondiente, el estado de cuenta o el comprobante que refleje su cargo a la cuenta del Contratante se tendrá como prueba suficiente de la voluntad de ambas partes para llevar al cabo la renovación.

2.11. Aviso del Siniestro

Tan pronto el Asegurado tenga conocimiento de la ocurrencia del siniestro y del derecho constituido a su favor en el Contrato de Seguro, deberá ponerlo en conocimiento de **La Compañía**, quien a su vez le indicará la documentación y los formatos que por esta razón es necesario presentar. El Asegurado gozará de un plazo máximo de cinco días para el aviso que deberá ser por escrito, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, debiendo dar el aviso tan pronto como desaparezca el impedimento.

La Compañía quedará desligada de todas las obligaciones del contrato de Seguro si el Asegurado omite el aviso inmediato con la intención de impedir que se compruebe con oportunidad las circunstancias del siniestro.

La Compañía tendrá el derecho de exigir al Asegurado, toda clase de información sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias de este.

El Asegurado deberá dar aviso a **La Compañía** del siniestro a través de la Súper Línea a los números telefónicos, 55 51694300 en la Ciudad de México y del interior de la República, seleccionando la opción 2, posteriormente opción 2, para ser atendido por uno de nuestros ejecutivos.

Horarios de atención:

De lunes a viernes de 09:00 a 20:00 horas. / sábados de 10:00 a 15:00 horas. Le recomendamos tener a la mano la siguiente información:

- a) Número de cuenta y/o número de tarjeta (afectada)
- b) Número de póliza y certificado.
- c) Fecha del evento reclamado.
- d) Domicilio completo (Calle, Número Ext., Int., Colonia, C.P., Delegación o Municipio, Entidad Federativa)
- e) Números telefónicos de contacto (local o celular).
- f) Dirección de correo electrónico (indispensable)
- g) Información detallada relativa al evento reclamado.

2.12. Documentación requerida en caso de siniestro

Para la debida atención de la reclamación, se deberá proporcionar la siguiente documentación dependiendo de la cobertura a reclamar:

- a) Para todas las coberturas:
 - I. Original del formato de reclamación llenado y firmado por el Asegurado, lo proporcionará **La Compañía**.
 - II. Original del formato de identificación del Asegurado llenado y firmado por este, lo proporcionará **La Compañía**.
 - III. Copia de identificación oficial del Asegurado, si la tuviere.
 - IV. Copia de comprobante de domicilio con una vigencia no mayor a tres meses del Asegurado.

- V. Copia simple del acta del Ministerio Público (indispensable ratificada y/o certificada) o denuncia por internet con clave y contraseña legibles (solo para Ciudad de México) o constancia de hechos (para aquellos estados que no emitan actas del Ministerio Público).
- b) Adicionalmente, dependiendo de la cobertura de que se trate, se deberá incluir lo siguiente:
- I. Cobertura de Robo o Extravío de Tarjeta de Débito y Crédito
 - Número de folio del reporte de Bloqueo o alertamiento de la cuenta o tarjeta, con fecha y hora, elaborado por Banco Santander.
 - Resolución final emitida por Banco Santander (carta) donde se indiquen los cargos no reconocidos.
 - Estado de cuenta donde se vean reflejados los cargos no reconocidos realizados como consecuencia del evento.
 - Estados de cuenta de tres meses anteriores a la fecha del evento completos y membretados por Banco Santander.
 - II. Cobertura de Robo o Extravío de Cheques Santander
 - Número de folio del reporte de Bloqueo o alertamiento de la cuenta o tarjeta, con fecha y hora, elaborado por Banco Santander.
 - Resolución final emitida por Banco Santander (carta) donde se indiquen los cargos no reconocidos.
 - Estado de cuenta donde se vean reflejados los cargos no reconocidos realizados como consecuencia del evento.
 - Copia simple de los cheques.
 - III. Robo de Efectivo por retiro en Cajero Automático
 - Copia simple de la ficha o recibo que acredite el monto dispuesto en Banco Santander.
 - Estado de cuenta donde se vean reflejados los retiros reclamados completo y membretado por Banco Santander.
 - Estados de cuenta de tres meses anteriores a la fecha del evento completos y membretados por Banco Santander.
 - Soporte que acredite el origen del dinero robado
 - IV. Transferencias por Internet
 - Resolución final emitida por Banco Santander (carta) donde se indiquen los cargos no reconocidos.
 - Estado de cuenta donde se vean reflejados los cargos no reconocidos realizados como consecuencia del evento.
 - Estados de cuenta de tres meses anteriores a la fecha del evento completos y membretados por Banco Santander.
 - V. Compra Protegida
 - Copia simple de la factura y/o ticket de compra para acreditar la compra de los artículos robados.
 - Estado de cuenta en donde se reflejen las compras reclamadas.

2.13. Información adicional en caso de reclamación por siniestro

Para casos excepcionales, en los que no sea posible la acreditación de la ocurrencia del siniestro considerando los documentos señalados anteriormente, **La Compañía** podrá solicitar información o documentación adicional, siempre y cuando los mismos estén relacionados con el siniestro. Lo anterior, con fundamento en lo estipulado en el artículo 69 de la Ley Sobre el Contrato del Seguro, por el cual **La Compañía** tendrá derecho a exigir al Asegurado toda clase de información sobre los

hechos relacionados con el siniestro con la cual puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.

2.14. Indemnización

Las obligaciones de **La Compañía** que resulten a consecuencia de una reclamación serán cubiertas por ésta siempre y cuando la reclamación haya sido dictaminada como procedente. **La Compañía** contará con **30 (treinta)** días naturales a partir la fecha en que ésta haya recibido en su domicilio, los informes y documentos que le permitan conocer la ocurrencia del siniestro, las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo, para determinar sobre la procedencia de la reclamación.

2.15. Pérdida del derecho a ser indemnizado

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

- a) Si hubiere en la realización del Siniestro culpa grave, dolo o mala fe del Asegurado o cualquiera de los Cotitulares.
- b) Si se comprueba que el Asegurado omite el aviso del siniestro dentro del límite del plazo establecido, con la intención de impedir que **La Compañía** compruebe las circunstancias de su realización.
- c) Si el Asegurado, con el fin de hacer incurrir en error a **La Compañía**, no remite en tiempo la documentación que ésta solicite sobre los hechos relacionados con el siniestro.

2.16. Competencia

En caso de controversia, el Asegurado podrá hacer valer sus derechos ante la **Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de La Compañía** o en la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)**, pudiendo a su elección, determinar la competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de sus delegaciones, en términos de los artículos 50 Bis y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas. Lo anterior dentro del término de dos años contados a partir de que se suscite el hecho que le dio origen o, en su caso, de la negativa de **La Compañía** a satisfacer las pretensiones del Asegurado.

De no someterse las partes al arbitraje de la CONDUSEF, o de quien ésta proponga, se dejarán a salvo los derechos del Asegurado para que los haga valer ante el juez del domicilio de dichas delegaciones. En todo caso, queda a elección del Asegurado acudir ante las referidas instancias o directamente ante el citado juez.

2.17. Pruebas

El Asegurado presentará a su costa a **La Compañía**, además de las formas de declaración que ésta le proporcione, todas las pruebas del hecho que genera la obligación y el derecho de quienes solicitan el pago.

La Compañía tendrá derecho a comprobar a su costa, cualquier hecho o situación de la cual se derive para ella una obligación. La obstaculización por parte del Asegurado para que se lleve al cabo dicha comprobación liberará a **La Compañía** de cualquier obligación respecto de la reclamación de que se trate.

2.18. 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 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 aquellas a que se refiere la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

2.19. Interés Moratorio

Si **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 cumple con la obligación de pagar la cantidad procedente en los términos del Artículo 71 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, estará obligada a pagar al Asegurado una indemnización por mora de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

2.20. Entrega de Documentación Contractual y Medios de Identificación

La Compañía se obliga a entregar al Contratante la documentación contractual consistente en el Certificado Individual, condiciones generales, así como cualquier otro documento que contenga los derechos u obligaciones de las partes, derivados del contrato celebrado a través de alguno de los siguientes medios:

- a) Cuando la contratación del seguro sea realizada por conducto de un intermediario financiero, vía telefónica, Internet o mediante cualquier otro medio electrónico, **La Compañía** proporcionará la documentación contractual al Contratante del seguro, a través de los siguientes medios:
 1. Físicamente en el momento de la contratación; y/o
 2. Por correo certificado, en el domicilio registrado al momento de la contratación del seguro; y/o
 3. Por correo electrónico, a la dirección de correo electrónico proporcionado por el Contratante al momento de la contratación del seguro; y/o
- b) Cuando la contratación del seguro sea realizada vía telefónica, Internet o por cualquier otro medio electrónico, el Asegurado o Contratante están de acuerdo que **La Compañía** podrá emplear los siguientes medios de identificación:
 - Vía telefónica, mediante la grabación de venta y/o Código de Cliente asignado por Banco Santander.
 - Cajero automático, mediante el número de Identificación Personal (NIP)
 - Intranet institucional, mediante Código de Cliente asignado por Banco Santander.
 - Internet, mediante un número de usuario y password o contraseña designada por el Asegurado o Contratante.

El uso de los medios de identificación antes mencionados son responsabilidad exclusiva del Contratante y sustituyen la firma autógrafa en los contratos, produciendo los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos y en consecuencia tienen el mismo valor probatorio.

- c) En caso de que, por cualquier motivo, el Contratante no reciba la documentación contractual señalada en el inciso a) anterior, dentro de los 30 días naturales siguientes a la contratación del seguro o requiera un duplicado de su póliza, deberá llamar al centro de atención telefónica de **La Compañía** cuyo número es el 5551694300 en la Ciudad de México y del interior del país.

2.21. Otros seguros

Cuando se contraten varios seguros, con **La Compañía** o con varias Compañías de Seguros, contra el mismo riesgo y por el mismo interés, el Asegurado tendrá la obligación de poner en conocimiento de cada una de las aseguradoras, la existencia de los otros seguros.

El aviso deberá darse por escrito e indicar el nombre de las aseguradoras, así como las sumas aseguradas. Si el Asegurado omite intencionalmente el aviso antes indicado, o si contrata los diversos seguros para obtener un provecho ilícito, las aseguradoras quedarán liberadas de sus obligaciones.

Los contratos de seguros sobre el mismo riesgo y por el mismo interés celebrados en la misma o en diferentes fechas, por una suma total superior al valor del interés asegurado, serán válidos y obligarán a cada una de las empresas aseguradoras hasta el valor íntegro del daño sufrido, dentro de los límites de la suma asegurada o Límite Anual que hubiere asegurado.

La empresa aseguradora que pague el caso descrito en párrafo anterior podrá repetir contra todas las demás en proporción de las sumas aseguradas respectivamente aseguradas.

Si las coberturas otorgadas en la póliza estuvieran amparadas o llegaran a estarlo en todo o en parte por otras pólizas emitidas por **La Compañía**, que cubran los mismos riesgos, en caso de siniestro, se considerará que de forma simultánea el evento afecta a todas y a cada una de las pólizas vigentes en **La Compañía**, y por tal motivo, el monto reclamado se distribuirá proporcionalmente sobre cada póliza y contará como un evento cubierto.

2.22. Subrogación

El Asegurado se obliga a realizar y ejecutar, por cuenta de **La Compañía**, todos los actos que sean necesarios y todos los actos que **La Compañía** razonablemente pueda exigir, 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.

La Compañía una vez pagada la indemnización correspondiente se subroga hasta la cantidad pagada, en todos los derechos o acciones contra terceros que por causa del daño sufrido correspondan al Asegurado.

La Compañía se liberará en todo o en parte de sus obligaciones si la subrogación es impedida por hechos u omisiones del Asegurado.

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

Si por alguna circunstancia, **La Compañía** recibiere del responsable del daño una suma mayor que la desembolsada por pago de la indemnización y otros gastos, devolverá la diferencia al Asegurado.

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

2.23. Terminación Anticipada del Contrato

Cuando el Contratante solicite la terminación anticipada del Contrato, **La Compañía** se obliga a devolverle, la prima pagada no devengada menos el porcentaje de comisión o compensación directa que le corresponda al contrato de Seguro, siempre y cuando no exista siniestro abierto en la vigencia en la que se cancela o se solicita la terminación anticipada. Dicha devolución se

realizará dentro de los 10 días hábiles siguientes a aquel en que **La Compañía** reciba la solicitud de terminación anticipada, a través de la forma en que le solicite el Contratante, en caso de que éste no señale la forma en que requiere se realice la devolución, se realizará a la tarjeta de crédito y/o débito o cuenta bancaria con la que se realizó el pago de la prima.

La Compañía podrá dar por terminado el presente Contrato en cualquier momento debiendo notificar al Contratante el último domicilio que de éste tenga registrado, en cuyo caso realizará la devolución de la prima no devengada a más tardar al hacer la notificación, sin cuyo requisito se tendrá por no hecha. La terminación surtirá efectos a los quince días naturales siguientes en que se notifique al Contratante.

2.24. Agravación de riesgo

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

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

Para los efectos del párrafo anterior se presumirá siempre:

I.- Que la agravación es esencial, cuando se refiera a un hecho importante para la apreciación de un riesgo de tal suerte que **La Compañía** habría contratado en condiciones diversas si al celebrar el contrato hubiera conocido una agravación análoga.

II.- Que el Asegurado conoce o debe conocer toda agravación que emane de actos u omisiones de sus inquilinos, cónyuge, descendientes o cualquier otra persona que, con el consentimiento del Asegurado, habite el edificio o tenga en su poder el mueble que fuere materia del seguro. (Artículo 53 de la Ley sobre el Contrato de Seguro).

Lo dispuesto en los párrafos anteriores, no impedirá que en el contrato se pacten expresamente determinadas obligaciones a cargo del Asegurado con el fin de atenuar el riesgo o impedir su agravación. (Artículo 54 de la Ley sobre el Contrato de Seguro).

Si el Asegurado no cumple con esas obligaciones, **La Compañía** no podrá hacer uso de la cláusula que la libere de sus obligaciones, cuando el incumplimiento no tenga influencia sobre el siniestro o sobre la extensión de sus prestaciones. (Artículo 55 de la Ley sobre el Contrato de Seguro).

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

Las obligaciones de **La Compañía** quedarán extinguidas si demuestra que el Asegurado, el Beneficiario o los representantes de ambos, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones.

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

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

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

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

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

2.25. Uso de Medios Electrónicos

En términos de lo dispuesto por el artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, y el Capítulo 4.10 de las Disposiciones de la Circular Única de Seguros y Fianzas, el Contratante y/o Asegurado podrán hacer uso de los medios electrónicos que La Compañía pone a su disposición y que se regulan a través del documento denominado "Términos y condiciones para la realización de operaciones a través de medios electrónicos" cuya versión vigente se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica www.zurichsantander.com.mx

Para efectos de lo establecido en la presente cláusula, se entiende como uso de medios electrónicos a la utilización de equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones para (i) la celebración del contrato de seguro, (ii) operaciones de cualquier tipo relacionadas con el contrato de seguro,

(iii) prestación de servicios y (iv) cualesquiera otros que sean incluidos en los "Términos y condiciones para la realización de operaciones a través de medios electrónicos."

3. Procedimiento Operativo

3.1. Obligaciones del Contratante

El Contratante se obliga a lo siguiente:

- a) Comunicar el ingreso de nuevos Asegurados a la Póliza.
- b) Comunicar a **La Compañía** la separación definitiva de Asegurados.
- c) Comunicar a **La Compañía** cualquier cambio en la situación de los Asegurados, que afecte las condiciones del riesgo tomado por **La Compañía**.
- e) Entregar los Certificados Individuales a cada Asegurado o bien, hacer del conocimiento de los Asegurados la información contenida en el Certificado Individual. Lo anterior en el entendido de que, en caso de que el Contratante no cumpla con esta obligación, los Asegurados podrán solicitarlo directamente a **La Compañía**.

3.2. Reporte de Movimientos

El Contratante debe reportar los movimientos de alta, los de baja y los de aumento o disminución de beneficios, dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que ocurran, salvo convenio específico. El reporte de movimientos cuando menos deberá incluir la siguiente información de los Asegurados: nombre completo, fecha de nacimiento de los Asegurados, sexo, dirección particular, correo electrónico, fecha de ingreso a la póliza, entre otros.

3.3. Altas

Las personas que ingresen a la póliza con posterioridad a la celebración del Contrato de Seguro quedarán aseguradas con las mismas condiciones en que fue contratada la póliza, desde el momento en que adquirieron las características para formar parte de la póliza.

3.4. Bajas

Las personas que se separen definitivamente de la póliza dejarán de estar aseguradas desde el momento de su separación, quedando sin validez alguna el Certificado Individual expedido. En este caso, **La Compañía** devolverá la proporción del riesgo no corrido de la prima neta pagada menos los gastos de adquisición correspondientes. La base para la determinación del monto a devolver es la prima neta pagada descontado el gasto de adquisición, la proporción del riesgo no corrido se determinará como el cociente de la suma del valor presente de las obligaciones futuras a partir de la fecha de cancelación sobre la prima de riesgo del seguro.

En caso de que a **La Compañía** le sea notificado como Baja de la póliza, es decir, que existiera una disolución completa de la póliza, la póliza se dará por cancelada y se devolverán las proporciones del riesgo no corrido para cada uno de los integrantes.

La devolución de la prima que corresponda se realizará dentro de los 30 días siguientes al aviso de baja o cancelación del seguro a través del medio que sea solicitado por el Contratante.

3.5. Ajuste de la Suma Asegurada

Si con posterioridad a un siniestro se descubre que la Suma Asegurada que aparece en el Certificado Individual que se expedirá al Asegurado por conducto del Contratante no concuerda con la Suma Asegurada, **La Compañía** pagará la Suma Asegurada que corresponda. Si la diferencia se descubre antes del siniestro, **La Compañía** por su propio derecho, o a solicitud del Contratante, hará la modificación correspondiente, sustituyendo el Certificado Individual.

En uno u otro caso deberá ajustarse la prima a la nueva Suma Asegurada, desde la fecha en que se operó el cambio.

3.6. Registro de Asegurados

La Compañía formará un registro de Asegurados, el cual deberá contar con la siguiente información:

- I. Nombre, edad o fecha de nacimiento y sexo, de cada uno de los integrantes de la Póliza;
- II. Suma Asegurada
- II. Fecha de entrada en vigor del seguro de cada uno de los integrantes y fecha de terminación del mismo;
- II. Operación y Plan de seguros de que se trate;
- IV. Número de Certificado Individual, y
- V. Coberturas amparadas.

El Contratante se obliga a proporcionar a La Compañía la información necesaria y suficiente, a efecto de que La Compañía se encuentre en posibilidades de integrar el referido registro. A solicitud del Contratante, La Compañía deberá entregar copia de este registro.

3.7. Administración del Contrato

La Compañía y el Contratante convienen la administración de este contrato será responsabilidad del Contratante, por lo que éste se obliga a recabar, resguardar y proporcionar a La Compañía la información necesaria y suficiente.

4. Descripción de Coberturas

Sujeto a los términos y condiciones del presente Contrato, La Compañía indemnizará el Daño Patrimonial que el Asegurado sufra en atención a las coberturas contratadas e indicadas en el Certificado individual, debiendo haber ocurrido el evento que da origen a la reclamación dentro de la vigencia de la misma.

La responsabilidad máxima de La Compañía durante la vigencia de la póliza será hasta por el "Límite Anual" especificado en el Certificado Individual éste opera como "Límite Único y Combinado" (LUC) para todas las coberturas indicadas en el Certificado individual.

Coberturas Amparadas:

4.1. Cobertura de Robo o Extravío de Tarjeta de Débito y Crédito

4.1.1 Mal uso de la Tarjeta de Débito y Crédito como consecuencia de robo o extravío.

La Compañía indemnizará al Asegurado el Daño Patrimonial que éste sufra si él es víctima directa del robo o extravío de la Tarjeta de Débito y/o Crédito, y como consecuencia de ello existe un uso indebido o ilícito de ella por parte de un tercero no autorizado. La Compañía responderá solamente por el daño directo causado hasta el Límite contratado e indicado en el Certificado Individual.

La Compañía indemnizará al Asegurado el importe de los bienes, mercancías o servicios adquiridos con la Tarjeta de Débito o Crédito realizadas dentro de las **72 (setenta y dos)** horas anteriores al momento en que se efectúe el Bloqueo de la Tarjeta de Débito y Crédito a consecuencia de la notificación que realice el Asegurado a Banco Santander.

4.1.2 Alcance de la cobertura

Ampara todas las tarjetas de débito y/o crédito emitidas por Banco Santander siempre y cuando estén a nombre del Asegurado.

La responsabilidad máxima de La Compañía para esta cobertura durante la vigencia de la póliza está limitada al "Límite Anual" indicado en el Certificado Individual, dicho "Límite Anual" opera como Límite Único y Combinado.

4.2. Cobertura de Robo o Extravío a Cheques Santander

4.2.1 Robo o extravío de Cheques Santander

La Compañía indemnizará al Asegurado el Daño Patrimonial que éste sufra en caso de que él sea víctima directa del robo o extravío de uno o más Cheques de Banco Santander y exista un uso indebido o ilícito de uno o varios de ellos. La Compañía responderá por el daño causado hasta el Límite contratado e indicado en el Certificado Individual.

Esta cobertura se extenderá a las **72 (setenta y dos)** horas anteriores contadas a partir de la fecha en la que Banco Santander reciba una notificación por parte del Asegurado respecto del robo o extravío de uno o más Cheques.

4.2.2 Alcance de la cobertura

Ampara los Cheques ligados a una cuenta abierta a nombre del Asegurado única y exclusivamente en Banco Santander, con base en un contrato de Depósito Bancario de Dinero a la Vista, disponible a través de Cheques y/o Tarjeta de Débito.

La responsabilidad máxima de La Compañía para esta cobertura durante la vigencia de la póliza está limitada al "Límite Anual" indicado en el Certificado Individual, dicho "Límite Anual" opera como Límite Único y Combinado.

4.3. Cobertura Robo de Efectivo por retiro en Cajero Automático

4.3.1 Robo de la disposición de efectivo realizada a través de Tarjeta de Débito y/o Crédito

La Compañía indemnizará al Asegurado el Daño Patrimonial que éste sufra en caso de que él sea víctima directa de robo del efectivo que haya dispuesto en un cajero automático utilizando su Tarjeta de Débito y/o Crédito o una referencia de retiro generada para realizar disposiciones de efectivo sin tarjeta, y si ese evento ocurre dentro de las siguientes **72 (setenta y dos)** horas contadas a partir del momento de haber efectuado la disposición.

4.3.2 Utilización forzada por terceros de Tarjeta de Débito y/o Crédito

La Compañía indemnizará al Asegurado el Daño Patrimonial que éste sufra si a consecuencia de un robo con violencia o secuestro es directamente obligado a:

- a) Realizar una disposición de efectivo en un cajero automático utilizando su Tarjeta de Débito y/o Crédito y/o cualquier otro medio autorizado por Banco Santander para tales efectos, como es la generación de referencia de retiro para realizar una disposición de efectivo sin tarjeta en un cajero automático.
- b) Develar su códigos, claves o Número de Identificación Personal para que un tercero realice una disposición de efectivo en un cajero automático utilizando su Tarjeta de Débito y/o Crédito y/o cualquier otro medio autorizado por Banco Santander para tales efectos, como son las referencias de retiro para realizar una disposición de efectivo sin tarjeta en un cajero automático.

La Compañía responderá solamente por el monto cuantificable en dinero resultado de la o las disposiciones que el Asegurado y/o el o los terceros involucrados en la comisión de ese delito hayan hecho en un cajero automático, a partir de la primera disposición y durante las **72 (setenta y dos)** horas siguientes.

4.3.3 Alcance de la cobertura

Ampara todas las Tarjetas de Débito y/o Crédito emitidas por Banco Santander siempre y cuando esté a nombre del Asegurado.

No se considerará como utilización forzada los casos en los que un tercero no autorizado aprovecha la distracción del Asegurado para intercambiar la Tarjeta de Débito y/o Crédito en un Cajero Automático.

La responsabilidad máxima de **La Compañía** para esta cobertura durante la vigencia de la póliza está limitada al "Límite Anual" indicado en el Certificado Individual, dicho "Límite Anual" opera como Límite Único y Combinado.

4.4. Cobertura de Transferencias por Internet

Transferencias Electrónicas de Fondos no autorizadas por el Asegurado a través de los sitios de Internet autorizados por Banco Santander, tales como **SuperNet, SuperMóvil, Santander TAP y CoDi**. **La Compañía** indemnizará al Asegurado el Daño Patrimonial que éste sufra si un tercero hace uso indebido o ilícito de los Códigos, Claves o Números de Identificación Personal con las cuales Banco Santander haya autorizado al Asegurado para realizar transferencias electrónicas de fondos a través de la red mundial de comunicación conocida como Internet en los sitios o aplicaciones Web que Banco Santander haya autorizado para estos efectos. Esta cobertura será aplicable para Transferencias Electrónicas de Fondos y/o Pago de Servicios a través de los sitios Web, no autorizadas por el Asegurado. **La Compañía** responderá solamente por el daño causado hasta el Límite Anual indicado en el Certificado Individual.

Esta cobertura se extenderá al Daño Patrimonial ocasionado al Asegurado por Transferencias Electrónicas de Fondos no autorizadas por el Asegurado dentro de las **72 (setenta y dos)** horas anteriores al momento en el que se solicite la aclaración al Banco.

4.4.1 Alcance de la cobertura

Ampara la cuenta abierta a nombre del Asegurado única y exclusivamente en Banco Santander, con base en un contrato de Depósito Bancario de Dinero a la Vista, disponible a través de Cheques y/o Tarjeta de Débito.

La responsabilidad máxima de **La Compañía** para esta cobertura durante la vigencia de la póliza está limitada al "Límite Anual" indicado en el Certificado Individual, dicho "Límite Anual" opera como Límite Único y Combinado.

No está cubierto el uso indebido o ilícito de los Códigos, Claves o Números de Identificación Personal para realizar transferencias electrónicas en los sitios Web que Banco Santander haya habilitado para estos efectos, cuando el robo de estos Códigos, Claves o Números de Identificación Personal ocurra a través del redireccionamiento a sitios Web falsos que simulen de forma exacta los de Banco Santander.

4.5. Cobertura de Compra Protegida

Sujeto a los términos y condiciones del presente Contrato, **La Compañía** indemnizará al Asegurado cuando éste sufra de manera directa el robo de los bienes que haya adquirido con su Tarjeta de Débito y/o Crédito.

Esta cobertura reembolsará el importe de los artículos adquiridos con la Tarjeta de Débito y/o Crédito que sean robados dentro de las **72 (setenta y dos)** horas siguientes a la fecha de su compra, al valor indicado en la factura o comprobante de compra (incluyendo impuestos y gastos) y hasta el Límite Anual indicado en el Certificado Individual.

4.5.1 Alcance de la cobertura

Ampara todas las tarjetas de Débito y/o Crédito emitidas por Banco Santander siempre y cuando estén a nombre del Asegurado.

La responsabilidad máxima de **La Compañía** para esta cobertura durante la vigencia de la póliza está limitada al “Límite Anual” indicado en el Certificado Individual, dicho “Límite Anual” opera como Límite Único y Combinado.

5. Exclusiones (aplicables a todas las coberturas)

Este seguro no cubre ningún tipo de Daño Patrimonial o pérdidas de ningún tipo que sufran personas distintas al Asegurado.

Asimismo, este seguro no cubre pérdidas causadas al Asegurado que provengan o sean una consecuencia de:

- a) Cualquier uso indebido o ilícito de la Tarjeta de Débito y/o Crédito por parte del Asegurado o de las personas que civilmente dependan de él, así como de las personas que trabajan con él habitualmente, y a quienes, por razones de su relación personal y subordinada, revele los Códigos, Claves y/o NIP's; asimismo cualquier uso indebido o ilícito de la Tarjeta de Débito y/o Crédito por parte de los Cotitulares.**
- b) Cualquier uso indebido o ilícito de Cheques por parte del Asegurado o de las personas que civilmente dependan de él, así como de las personas que trabajan con él habitualmente; asimismo cualquier uso indebido o ilícito de Cheques por parte de los Cotitulares.**
- c) Cualquier delito en el que participe el Asegurado o alguno de sus ascendientes o descendientes hasta el segundo grado y/o parientes por afinidad hasta el segundo grado. Se encuentra expresamente excluido de este seguro cualquier caso en el que un Cotitular tenga o haya tenido participación y/o beneficio en el hecho delictivo.**
- d) Por fraudes realizados por algún despacho dedicado a la entrega de una Tarjeta de Débito y/o Crédito, o bien por entregar dicha tarjeta a una persona distinta a aquella a la cual estaba destinada por Banco Santander, así como los fraudes realizados por cualquier persona que le preste servicios a Banco Santander.**
- e) Daños Patrimoniales distintos a los resultantes directamente del uso indebido o ilícito de una Tarjeta de Débito y/o Crédito por hechos distintos a los que se describen en este contrato y daños o eventos no mencionados expresamente en el presente Contrato de Seguro.**
- f) Gastos y costos incurridos por el Asegurado en relación con el protesto y notificación de robo o extravío de Cheques robados o extraviados.**
- g) Quedan excluidos los Cheques perdidos, extraviados o robados que estén debidamente firmados por el Asegurado y que se hayan emitido al portador.**
- h) Robo o robo con violencia en que intervengan personas por las cuales el Asegurado fuere civilmente responsable.**
- i) Pérdidas y/o Daños directamente causados por saqueos o robos que se realicen durante o después de ocurrir fenómenos meteorológicos,**

- sísmicos, conflagraciones, reacción nuclear, radiación nuclear o contaminación radioactiva o cualquier evento de carácter catastrófico, que propicie que dicho acto se cometa en perjuicio del Asegurado.
- j) Pérdidas ocurridas como consecuencia de operaciones realizadas en lugares en situación de o afectados directamente por guerra, sea o no declarada, operaciones o actividades bélicas, actos de enemigo extranjero, guerra civil, revolución, sublevación, motín, actos de terrorismo y delitos contra la seguridad interior del Estado, huelgas, vandalismo, alborotos populares de cualquier tipo.
 - k) Responsabilidad civil de cualquier tipo que afecte al Asegurado y cualquier consecuencia legal derivada del uso o mal uso de los productos bancarios asegurados.
 - l) Operaciones realizadas a través de ventas por catálogo, por teléfono o por cualquier medio de transmisión de datos en los que no exista la firma manuscrita del Asegurado. En el entendido, sin embargo, de que las Transferencias electrónicas de fondos y/o pago de servicios no autorizadas por el Asegurado a través de los sitios de Internet de Banco Santander no estarán sujetos a esta exclusión.
 - m) Para la Cobertura de Compra Protegida, no se cubrirá la compra de animales vivos, pieles, plantas, comestibles, bebidas, Cheques de viajero, billetes de transporte, cupones de gasolina, escrituras, piedras preciosas, así como cualquier bien cuya intención sea el obtener un lucro económico por la venta del mismo. Tampoco se cubrirán toda clase de daños que puedan experimentar los bienes asegurados por las simples pérdidas y extravíos, las pérdidas causadas por desgaste o deterioro paulatino como consecuencia del uso o funcionamiento normal, erosión, corrosión, oxidación, polillas, insectos, humedad o acción del calor o del frío u otra causa que origine un deterioro gradual, los robos a bienes asegurados en el transcurso de su transporte, traslado o desplazamiento por el vendedor o sus encargados. Tampoco, quedarán cubiertos los bienes que hayan sido hurtados cuando el Asegurado no los trajera consigo o no los portara.
 - n) Para la cobertura de Robo de Efectivo por Retiro en Cajero Automático, no se cubrirá el dinero en efectivo que no se encuentre bajo custodia del Asegurado. O bien, si se encuentran dentro de un vehículo y el Asegurado no estuviese dentro del mismo. Tampoco, se cubrirá el dinero en efectivo si es hurtado cuando el Asegurado no lo trajera consigo.
 - o) Dolo, mala fe del Asegurado o causahabientes o de los apoderados de cualquiera de ellos.
 - p) Expropiación, requisición, confiscación, incautación o detención de bienes por autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones.
 - q) Daños o pérdidas preexistentes al inicio de vigencia de este seguro.
 - r) Daños o pérdidas ocasionados por encontrarse el Asegurado en estado de ebriedad o bajo los efectos de cualquier narcótico, a menos de que éste hubiese sido administrado por prescripción médica, o que este hecho no influya en la realización del siniestro.

- s) Para efectos de este Contrato, no se considerará como Daño Patrimonial los montos correspondientes a gastos de administración, intereses, comisiones u otros montos que se deriven a consecuencia de la acción descrita en cualquiera de las coberturas.
- t) Para la cobertura de Robo o extravío de Tarjeta de Débito o Crédito, tampoco será considerado como Daño Patrimonial cuando el Asegurado haya obtenido una resolución favorable de Banco Santander, emisora de la tarjeta de crédito o débito, mediante la cual le haya sido resarcido la pérdida económica sufrida a consecuencia del robo y/o extravío de la tarjeta de débito o crédito.
- u) Daños o pérdidas ocasionadas por la develación y/o transmisión que hiciese el Asegurado, por cualquier medio, a terceros de Códigos, Claves o Números de Identificación Personal, aun cuando este hecho haya ocurrido a consecuencia de una estafa y/o engaño en el que un tercero, con un ánimo de lucro, utilicen engaño bastante para producir error en el Asegurado, induciéndolo a realizar un acto de disposición en perjuicio propio o ajeno.

6. Marco Normativo

Los artículos citados en las presentes condiciones generales pueden ser consultados a través de las páginas en internet:

- a) LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS
[Leyes y Reglamentos | Comisión Nacional de Seguros y Fianzas | Gobierno | gob.mx \(www.gob.mx\)](#)
- b) LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO
[Leyes y Reglamentos | Comisión Nacional de Seguros y Fianzas | Gobierno | gob.mx \(www.gob.mx\)](#)
- c) LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.
<http://www.condusef.gob.mx/index.php/conoces-la-condusef/marco-jurídico>
- d) CÓDIGO PENAL FEDERAL
<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/cpf.htm>

Para cualquier aclaración o duda no resueltas en relación con su seguro, contacte a:

Unidad Especializada para la Atención de Usuarios (UEA)

Av. Juan Salvador Agraz #73, piso 3, Col. Santa Fe Cuajimalpa, Alcaldía Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05348. México, CDMX,

Correo Electrónico: ueaseguros@santander.com.mx

Teléfonos: 55 1037-3500 Ext. 13597 y 13599

Horario de Atención: lunes a jueves de 8:30 a 18:00 horas y viernes de 8:30 a 13:00 horas.

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

Av. Insurgentes Sur 762, planta baja

Col. Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, México, CDMX, Correo

Electrónico: asesoria@condusef.gob.mx, www.condusef.gob.mx Teléfono: 55 5340 0999

Usted puede acceder a este Contrato de Seguro a través del RECAS (Registro de Contratos de Adhesión de Seguros) de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), a través de la siguiente dirección electrónica: www.condusef.gob.mx

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, 01 de febrero de 2023 con el número CNSF-S0018-0439-2022 / CONDUSEF-005583-03.

¿Conoces tus derechos antes y durante la contratación de un Seguro?

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

Si conoce bien cuáles son sus derechos podrá tener claro el alcance que tiene su seguro, evitará imprevistos de último momento y estará mejor protegido.



ZURICH SANTANDER • SEGUROS MÉXICO

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 01 de febrero del 2023 con el número CNSF-S0018-0439-2022 / CONDUSEF-005583-03.

Derechos Básicos como Contratante, Asegurado y/o Beneficiario de un Seguro

Daños



ZURICH SANTANDER • SEGUROS MÉXICO

¿Cómo saber cuáles son sus derechos cuando contrata un seguro y durante su vigencia?

Es muy fácil...

Como contratante tiene derecho antes y durante la contratación del Seguro a:

- Solicitar al Ejecutivo que le ofrece el seguro la identificación que lo acredita como tal.
- Recibir toda la información que le permita conocer las Condiciones Generales del seguro, incluyendo el alcance real de la cobertura que está contratando, la forma de conservarla y la forma de dar por terminado el contrato. Para lo cual ponemos a su disposición cualquiera de las sucursales de Banco Santander y/o comunicarse a nuestro número telefónico de atención.
- Solicitar por escrito a la aseguradora la información referente al importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario que le ofrece el seguro. Ésta se proporcionará por escrito o por medios electrónicos, en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

En caso de que ocurra el siniestro y de ser procedente la indemnización tiene derecho a:

- Recibir el pago de la suma asegurada contratada en su póliza conforme a los plazos indicados en sus Condiciones Generales, por eventos ocurridos dentro del período de gracia (período de tiempo durante el cual surten efectos las coberturas de la póliza en caso de siniestro, aunque no se haya pagado la prima en ese período). La prima pendiente de pago se descuenta de la suma asegurada a indemnizar.
- Cobrar una indemnización por mora a la aseguradora, en caso de retraso en el pago de la suma asegurada.
- Saber que en los seguros de daños, toda indemnización que la aseguradora pague, reduce en igual cantidad la suma asegurada.
- En caso de cancelación anticipada del seguro, tiene derecho a solicitar las primas no devengadas a la fecha efectiva de la cancelación, según aplique conforme a las Condiciones Generales del seguro.
- En caso de inconformidad con el tratamiento de su siniestro, puede presentar una reclamación ante la aseguradora por medio de la Unidad Especializada para la Atención de Usuarios (UEA). 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 presenta la queja ante CONDUSEF, puede solicitar la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron a arbitraje.

En caso de cualquier duda, ponemos a su disposición nuestro teléfono de atención en la Ciudad de México e Interior de la República: 55 5169 4300.

Adicionalmente, puede acudir a nuestra Unidad Especializada para la Atención al Usuario, ubicada en Av. Juan Salvador Agraz No. 73, piso 3, Col. Santa Fe Cuajimalpa, Alcaldía Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05348, México, CDMX, con un horario de atención de lunes a jueves de 8:30 a 18:00 horas y viernes de 8:30 a 13:00 horas, con número de teléfono 55 1037 3500 ext. 13597, 13599 y 13708.