

Estimado Cliente,

Agradecemos su confianza al haber contratado su Seguro de “**Ciberseguridad Santander**” 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 el teléfono 55 5169 4300 en la Ciudad de México e Interior de la República.

Atentamente,

Zurich Santander Seguros México, S. A.

1. Definiciones	4
2. Cláusulas Generales	9
2.1 Contrato de seguro	9
2.2 Vigencia	9
2.3 Rectificaciones y Modificaciones	9
2.4 Comunicaciones	9
2.5 Comisión a Intermediarios	9
2.6 Omisiones o Inexactas Declaraciones	10
2.7 Moneda	10
2.8 Prima	10
2.9 Terminación Anticipada de la Póliza	10
2.10 Otros Seguros	11
2.11 Renovación Automática	11
2.12 Cancelación por Falta de Pago	12
2.13 Participación del Asegurado	12
2.14 Lugar y Pago de Indemnizaciones	12
2.15 Disminución y Reinstalación de la Suma Asegurada en caso de siniestro	12
2.16 Subrogación de Derechos	12
2.17 Fraude, Dolo, Mala Fe o Culpa Grave	13
2.18 Competencia	13
2.19 Arbitraje	13
2.20 Indemnización por Mora	14
2.21 Prescripción	14
2.22 Período del Seguro	14
2.23 Entrega de la Documentación Contractual	14
2.24 Agravación del Riesgo	16
2.25 Cláusula Complementaria de Agravación del Riesgo	16
2.26 Uso de Medios Electrónicos	18
3. Coberturas	18
3.1 Responsabilidad Civil por Emergencia Cibernética	18
3.2 Soporte y Remediación de Incidentes por Emergencia Cibernética	19
3.3 Gastos legales y multas por Emergencia Cibernética	19
3.4 Amenaza de Extorsión Cibernética	20
3.5 Pérdida de Ingresos por Emergencia Cibernética	21
3.6 Restitución de Activos Digitales	22
4. Exclusiones Generales (aplicables a todas las coberturas)	22
5. Cláusula de Siniestros/Pérdidas en serie	26

6. Límite Máximo de Responsabilidad	26
7. Procedimiento en caso de siniestro	27
8. Información adicional	27
9. Marco Normativo	27

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, donde quiera que aparezcan las palabras que figuran a continuación, tienen los siguientes significados:

Activos Digitales

Los Datos Electrónicos, Software, archivos de audio, de texto y de imágenes o cualquier otro formato, almacenados en el Sistema Informático del Asegurado.

Amenaza de Extorsión Cibernética

Intimidación acreditable o relación concatenada de intimidaciones hechas por alguien ajeno a los directores, gerentes o empleados del Asegurado para:

1. Introducir un Código Malicioso en los Sistemas Informáticos del Asegurado;
2. Interrumpir los Sistemas Informáticos del Asegurado a través de un Ataque de Denegación de Servicio; o
3. Diseminar, divulgar o utilizar de manera impropia Información Personal o Información Corporativa que se encuentre específicamente identificada como confidencial y protegida bajo un convenio de confidencialidad o contrato similar, mientras esté bajo la custodia, cuidado o control del Asegurado, que resulta en un Uso no autorizado o Acceso no Autorizado al Sistema Informático del mismo.
4. Comprometer el sitio web del Asegurado para lo que fue creado;
5. Negarse a devolver los datos robados del Sistema Informático del Asegurado; u
6. Obstaculizar el acceso autorizado a los Sistemas Informáticos del Asegurado por medios electrónicos.

Asegurado

Con independencia del uso que se le dé bajo esta Póliza y de que aparezca en singular o en plural, Asegurado es:

1. Persona o Empresa Asegurada mencionada como tal en la Carátula y/o Condiciones particulares de la Póliza o cuando así se especifique, en el Endoso correspondiente.
2. Administradores, directivos o Director General de la Empresa Asegurada, pero únicamente cuando desarrollen sus funciones de la Empresa Asegurada;
3. Empleado de la Empresa Asegurada (ya sea un empleado contratado a jornada completa, media jornada, temporal, o en prácticas), pero sólo mientras se encuentre actuando bajo las funciones por las cuales fue contratado por la Empresa Asegurada.
4. Un socio, cuando el Contratante es una sociedad, pero únicamente cuando se encuentre realizando sus obligaciones como tal por cuenta de la Empresa Asegurada;
5. Persona que, con anterioridad a la extinción de su relación con la Empresa Asegurada cumpliera cualquiera de los supuestos nombrados en los numerales 2, 3, y 4 de esta definición, pero sólo cuando se encontrara realizando sus obligaciones como tal por cuenta de la Empresa Asegurada;

Ataque de Denegación de Servicio

Ataque deliberado y no autorizado por el Asegurado, en los Sistemas Informáticos para que no estén disponibles, temporal o permanentemente, para los usuarios previstos y autorizados por el Asegurado.

Beneficiario

Persona física y/o moral titular de los derechos indemnizatorios.

Carátula de la Póliza

Documento que contiene los datos generales de identificación y esquematización de los derechos y obligaciones de las partes.

Código Malicioso

Cualquier programa informático, secuencia de instrucciones o similar, diseñado intencionadamente para insertarse, esparcirse, dañar, ocasionar el funcionamiento incorrecto, o generar vulneraciones de seguridad en Sistemas Informáticos, ordenadores, etc.

Contaminantes

Cualesquiera elementos que puedan perjudicar el medioambiente y/o los recursos naturales, incluyendo a título enunciativo, pero no limitativo cualquier ruido, vibración, contaminación lumínica, material biológico, hongos de cualquier tipo, material radiactivo o nuclear, asbestos o cualquier producto o material que contenga asbesto en cualquier forma o cantidad, irritante térmico, sílice, contaminante sólido, líquido o gaseoso, incluyendo humo, vapor, hollín, gases, ácidos, químicos y desechos. Los desechos incluyen, pero no se limitan a material reciclable, reacondicionable o recuperable

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 en conjunto con el Asegurado, teniendo además a su cargo, la obligación legal del pago de las primas correspondientes.

Condiciones Generales

Es el conjunto de principios básicos que establece **La Compañía** de forma unilateral y que regula las disposiciones legales y operativas del contrato de seguro y todo lo no previsto en éstas, se aplicará lo dispuesto por la Ley sobre el Contrato de Seguro.

Datos Electrónicos

Información que existe en forma electrónica, incluyendo, pero no limitado a discos flexibles, CD-ROM, cintas y discos magnéticos, o cualquier otro medio en que dichos Datos Electrónicos estén grabados o almacenados. **Datos Electrónicos no incluyen Software o monedas digitales y/o llaves criptográficas que den acceso a sistemas de moneda digital.**

Deducible

Cantidad establecida en la carátula de la Póliza y/o en las presentes Condiciones Generales, para cada Emergencia Cibernética.

Dicho Deducible ha de superarse para que se pague una reclamación o evento. Si el importe del monto necesario para resarcir el daño o pérdida es inferior a la cantidad determinada como Deducible, su costo correrá por completo a cargo del Asegurado; si es superior, **La Compañía** sólo indemnizará por el exceso de aquel. Esta cantidad es la participación económica que invariablemente queda a cargo del Asegurado en caso de siniestro.

Todas las Pérdidas de Ingresos del Negocio, cuentan con un Deducible adicional correspondiente al número de horas durante las cuales no se pagará la cobertura.

Demanda Legal

Acción o procedimiento civil, penal, administrativo o de cualquier naturaleza interpuesto en contra del Asegurado, mediante el cual se le requiera el cumplimiento de una obligación, el pago de cualquier indemnización, la imposición de una pena ante la comisión de un delito o se imponga alguna sanción.

Daños y Perjuicios

Para efectos de este contrato, es una compensación monetaria resultante de una sentencia o arbitraje que el Asegurado está legalmente obligado a pagar o una negociación acordada entre el Asegurado y **la Compañía**.

Por daños y perjuicios no se deberá entender lo siguiente:

- 1. Multas, sanciones civiles o penales impuestas al Asegurado;**
- 2. La indemnización por daños y perjuicios en exceso de su responsabilidad;**
- 3. Daños punitivos, salvo en la medida en que sean asegurables por ley en la jurisdicción aplicable;**
- 4. Las pérdidas comerciales o la pérdida o disminución del valor monetario de cualquier transferencia electrónica de fondos u otra transacción electrónica;**
- 5. El valor de las compensaciones no monetarias, incluida cualquier cantidad atribuible o derivada de cualquier compensación no monetaria.**

Emergencia Cibernética

Se considerará como una Emergencia Cibernética:

1. La adquisición, el acceso, la divulgación no autorizados o pérdida de Información Personal que estén bajo el cuidado, custodia o control del Asegurado o de un tercero con el que se tenga una relación contractual.
2. El uso o acceso no autorizado de los Sistemas Informáticos del Asegurado, incluyendo cualquier pérdida, alteración, corrupción o daño a sus activos digitales existentes en sus Sistemas Informáticos;
3. La infiltración en los Sistemas Informáticos del Asegurado de un Código Malicioso o la transmisión de Código Malicioso desde los Sistemas Informáticos del Asegurado a un tercero; o
4. Un Ataque de Denegación de Servicio en los Sistemas Informáticos del Asegurado; o
5. Una Amenaza de Extorsión Cibernética o Extorsión Cibernética.

Endoso

Documento que forma parte de la póliza, que modifica y/o adiciona sus condiciones generales, coberturas o algún elemento contractual. Se estipula que lo indicado en un endoso siempre prevalecerá sobre las condiciones generales en todo aquello que se contraponga.

Gastos de Defensa

Honorarios, costos, cargos y gastos facturados para abogados externos y/o expertos externos en los que incurra el Asegurado, previo consentimiento por escrito de **La Compañía** para investigar, resolver y defender o recurrir un recurso contra una Demanda Legal derivada de una Emergencia Cibernética.

Cualquier otro gasto legal derivado de la investigación, peritaje defensa o apelación de una Reclamación, demanda o procedimiento asociado a una Reclamación, o de una circunstancia que pudiera dar lugar a una Reclamación, siempre que sean incurridos por el Contratante o por el Asegurado, con el previo consentimiento por escrito de **La Compañía**.

Los Gastos de defensa forman parte del Límite Máximo de Responsabilidad de la póliza y no serán considerados en adición al mismo y estarán sujetos a la aplicación del Deducible correspondiente.

Información Corporativa

Cualquier secreto industrial, datos, diseño, interpretación, previsión, fórmula, método, práctica, información de bandas magnéticas de tarjetas de crédito o débito, proceso, registro, informe u otra pieza de información del Asegurado o de un tercero no asegurado bajo esta Póliza que no esté disponible al público y que sea facilitado al Asegurado, en términos de un acuerdo escrito de confidencialidad, o que el Asegurado esté legalmente obligado a mantener como confidencial.

Información Personal

Es cualquier información, por la cual una persona física puede ser identificada o identificable, o datos personales cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave.

En ese sentido, se considerará como cualquier información sobre una persona física identificada o identificable que, en virtud de las leyes o reglamentos locales, estatales, federales o extranjeros, deba protegerse del acceso, la adquisición o la divulgación no autorizados.

La Información Personal no incluye aquella información que por cualquier razón esté legalmente disponible al público en general, incluyendo información proveniente de registros gubernamentales locales o nacionales.

Interrupción del Servicio

Interrupción, suspensión, falla, degradación o retraso en el rendimiento del Sistema Informático del Asegurado, que sea medible y causada por una Emergencia Cibernética.

Límite Máximo de Responsabilidad

Es la cantidad establecida en la Carátula de la Póliza como Límite Agregado Anual que corresponde a la responsabilidad máxima total por cobertura que **la Compañía** deberá indemnizar al amparo de la presente Póliza, en caso de ocurrir alguna eventualidad prevista en este contrato.

LUC – Límite Único y Combinado

Se entenderá como la responsabilidad máxima que **La Compañía** tendrá por la ocurrencia de uno o más siniestros que afecten una o más coberturas, durante la vigencia de la Póliza. Dicha responsabilidad máxima se establece en la Carátula de la Póliza.

Pérdida de Ingresos del Negocio

Se refiere al:

1. Ingreso antes de impuestos que el Asegurado estaría impedido en ganar durante el Periodo de Restablecimiento a causa de una Interrupción del Servicio;
2. Los gastos normales de operación incurridos por el Asegurado (incluyendo el pago de sueldos) pero solamente en la medida en que dichos gastos operativos ocurran durante el Periodo de Restablecimiento.
3. También incluye los costos necesarios e incurridos por el Asegurado con el único fin de minimizar la reducción de los ingresos del negocio durante el periodo de Interrupción del Servicio. OK

Pérdida o daño consecuencial

Pérdidas o daños que son consecuencias indirectas de un siniestro.

Periodo de Restablecimiento

Periodo comprendido desde la fecha y hora en la que el Asegurado se vea afectado por primera vez después de que el Sistema Informático haya sufrido una Interrupción del Servicio y que continúa hasta la fecha y hora en la que las operaciones del Asegurado vuelvan sustancialmente al nivel que tenían antes de dicha Interrupción del Servicio.

Queda establecido que:

- a) En el caso de que se haya establecido un Deducible adicional correspondiente al número de horas durante las cuales no se pagará la cobertura en las Condiciones Particulares, el Periodo de Restablecimiento se iniciará una vez haya finalizado el número de horas de Deducible establecido en la carátula de la póliza; y
- a) En ningún caso el Periodo de Restablecimiento podrá exceder 180 días naturales desde la Interrupción del Servicio.

Póliza

Documento emitido por **La Compañía** en el que constan los derechos y obligaciones de las partes.

Reclamación

Es el aviso que el Asegurado da a **La Compañía** respecto de la ocurrencia de un siniestro amparado por este Contrato.

Sistemas Informáticos

Ordenadores y dispositivos asociados de entrada y salida de datos, equipos de almacenamiento de datos, equipos de conexión en red y equipos o instalaciones de copias de seguridad:

- a) Operados por el Asegurado, sean de su propiedad o en arrendamiento, o
- b) Sistemas operados por un proveedor externo de servicios y utilizados con el propósito de ofrecer al Asegurado servicios de aplicaciones informáticas almacenadas o alojadas en servidores externos; o aquellos empleados para procesar, mantener, alojar en servidores externos o almacenar, la información electrónica del Asegurado, conforme a un contrato celebrado entre el proveedor y el Asegurado, en torno a la prestación de dichos servicios.

Software

Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas que permiten ejecutar distintas tareas en una computadora.

Sublímite de Cobertura

Límite de responsabilidad de **La Compañía** que se establece en la carátula de la póliza por cobertura, y no es adicional al Límite Máximo de Responsabilidad.

Uso o Acceso no autorizado

Utilizar información o acceder de manera indebida, sin autorización o contra derecho a un Sistema Informático del Asegurado.

2. Cláusulas Generales

2.1 Contrato de seguro

La solicitud, la Carátula de la Póliza, las Condiciones Generales, condiciones particulares, las cláusulas adicionales y los Endosos forman y constituyen prueba del Contrato.

2.2 Vigencia

Cada cobertura contratada entra en vigor en la fecha y hora de inicio de vigencia especificada en la Carátula de la Póliza y continuará durante el plazo de seguro especificado en la misma.

2.3 Rectificaciones y Modificaciones

Este Contrato sólo se podrá modificar previo acuerdo entre **La Compañía** y el Contratante, lo cual deberá constar por escrito mediante Endosos o cláusulas adicionales previamente registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

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

Se hace del conocimiento del Asegurado lo dispuesto en 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”**.

2.4 Comunicaciones

Cualquier declaración o comunicación sobre el presente Contrato deberá hacerse a **La Compañía** por escrito precisamente en su domicilio indicado en la Póliza.

En todos los casos en que la dirección de las oficinas de **La Compañía** llegare a ser diferente a la indicada de la Póliza, deberá comunicar al Asegurado la nueva dirección en la República para todas las informaciones y avisos que deban enviarse a **La Compañía** y para cualquiera otro efecto legal.

Los requerimientos y comunicaciones que deban hacer al Asegurado o a sus causahabientes, tendrán validez si se hacen en la última dirección que **La Compañía** conozca de ellos.

2.5 Comisión a Intermediarios

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 (10) días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

2.6 Omisiones o Inexactas Declaraciones

El Asegurado está obligado a declarar por escrito a **La Compañía, de acuerdo con los cuestionarios relativos en la solicitud de seguro, todos los hechos importantes para la apreciación del riesgo que puedan influir en las condiciones del presente Contrato, tal como los conozca o deba de conocer en el momento de su celebración.**

La omisión o inexacta declaración de tales hechos facultará a **La Compañía para rescindir de pleno derecho el contrato, aunque no hayan tenido tales hechos influencia alguna en la realización del siniestro.**

2.7 Moneda

Todos los pagos relativos a este Contrato ya sean por parte del Asegurado o de **La Compañía**, se harán en moneda nacional, conforme a la Ley Monetaria vigente en el momento que se generen.

2.8 Prima

- La prima de esta Póliza será la suma de las correspondientes a cada cobertura contratada y vence en el momento de la celebración del Contrato.
- Si el Contratante opta por el pago fraccionado de la prima, las exhibiciones deberán ser por periodos de igual duración y vencerán al inicio de cada periodo pactado, aplicándose la tasa de financiamiento vigente en la fecha de cada aniversario de la Póliza. En el pago de la primera parcialidad, se aplicará el total de los gastos de expedición, y en todas las parcialidades se aplicará el recargo por pago fraccionado y el impuesto al valor agregado correspondiente.
- En caso de siniestro, **La Compañía** podrá deducir de la indemnización, el total de la prima vencida pendiente de pago de la Póliza afectada, o las fracciones de ésta no liquidadas hasta completar la totalidad de la prima correspondiente al periodo del seguro contratado.
- El Contratante deberá pagar las primas convenidas en las oficinas de **La Compañía**, una vez efectuado el pago, ésta expedirá el recibo correspondiente.
- Sin perjuicio de lo anterior, el Contratante y **La Compañía** podrán convenir el pago mediante cargos automáticos en el instrumento bancario o financiero que al efecto autorice el primero.
- Si el Contratante no realizara el pago del total de la prima o la fracción de ella en los casos de pago en parcialidades, en las oficinas de **La Compañía**, o si por alguna razón imputable al Contratante no pudiera realizarse el cargo en el instrumento bancario o financiero establecido, el Contrato cesará en sus efectos una vez transcurrido el período de gracia de treinta (30) días.
- Hasta en tanto **La Compañía** no entregue el recibo de pago de primas, el estado de cuenta donde aparezca el cargo de la Póliza respectiva quedará como prueba suficiente del pago de primas.

2.9 Terminación Anticipada de la Póliza

El Contratante podrá poner término al Contrato en cualquier momento, en cuyo caso **La Compañía**

no estará obligada a devolver las primas que hubiere recibido del Contratante para el recibo que esté vigente en el periodo en que éste notifique a La Compañía.

La Compañía podrá dar por terminado el presente Contrato en cualquier momento debiendo notificar al Contratante en el último domicilio que 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 (15) días naturales siguientes en que notifique al Contratante. La devolución de la prima se hará privilegiando el medio mediante el cual fue pagada, salvo indicación contraria por parte del Contratante.

2.10 Otros Seguros

Si el Asegurado o quien sus intereses representen contrataren otros seguros que cubran los mismos riesgos, los bienes y responsabilidades aquí amparadas, el Asegurado tiene la obligación de dar aviso, por escrito, a **La Compañía** al momento del siniestro, a fin de que ésta efectúe la indemnización proporcional que le corresponda.

Si el Asegurado omitiere intencionalmente el aviso de que trate esta cláusula, o si contrata diversos seguros para obtener un provecho ilícito, La Compañía quedará liberada de sus obligaciones.

Los contratos de seguros de que trata el primer párrafo, celebrados de buena fe, en la misma o en diferentes fechas, 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 que hubieren asegurado, de forma proporcional a la suma asegurada contratada en cada uno de ellos.

2.11 Renovación Automática

El Contrato será renovado automáticamente por periodos de un año si dentro de los últimos treinta (30) días naturales de vigencia de cada periodo, alguna de las partes no da aviso a la otra por escrito que es su voluntad no renovarlo, los documentos podrán ser enviados a **La Compañía** vía correo electrónico a segurosteatiende@santander.com.mx o directamente a las oficinas de **La Compañía**. Asimismo, y en atención al contenido de esta cláusula, **La Compañía** no está obligada a dar aviso de manera personal al Asegurado o Contratante sobre la renovación del contrato de seguro, pero emitirá la póliza correspondiente a la nueva vigencia.

A la renovación de la Póliza, la suma asegurada y el deducible se incrementará al menos en la misma proporción en que se haya incrementado el Índice Nacional de Precios al Consumidor del año inmediato anterior al año de renovación de la Póliza, de acuerdo con la publicación del Banco de México. En caso de que dicho incremento no haya sido publicado a la fecha de renovación de la Póliza, se utilizará el porcentaje de incremento aplicado por **la Compañía** en el mes inmediato anterior a la renovación.

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 las partes para llevar a cabo la renovación. La prima que se cobrará en cada renovación será la que se encuentre vigente al momento de la misma.

La renovación automática no se realizará si:

- a) Cualquiera de las partes notifica a la otra dentro de los 30 días siguientes a la expiración de su decisión de no renovarla;**
- b) Se ha producido un cambio material del riesgo asegurado**

Un cambio material es:

- i) Un incremento en la facturación anual del asegurado superior al 15% en los últimos 12 meses hasta la fecha del último aniversario de la póliza.**
- ii) Un cambio en la ocupación principal del asegurado con respecto a la fecha del último aniversario de la póliza.**

2.12 Cancelación por Falta de Pago

Cuando por causas imputables al Contratante, no hubiese sido pagada la prima o la fracción de ella, en los casos de pago en parcialidades, dentro de un término, que no podrá ser inferior a treinta (30) días naturales siguientes a la fecha de su vencimiento, los efectos del contrato cesarán automáticamente a las doce horas del último día de ese plazo.

2.13 Participación del Asegurado

Queda entendido y convenido que, en todo y cada siniestro indemnizable, quedará a cargo del Asegurado una participación en la indemnización (Deducible), misma que se especifica en el apartado Descripción de Coberturas de la Carátula de la Póliza.

La indemnización será calculada descontando a la pérdida ajustada, en primer término, el Deducible correspondiente.

2.14 Lugar y Pago de Indemnizaciones

La Compañía hará el pago de la indemnización en sus oficinas en el curso de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que haya recibido los documentos e informaciones que le permitan conocer el fundamento de la reclamación en los términos del apartado Procedimiento en caso de Siniestro de estas Condiciones Generales, siempre y cuando sea procedente.

Sin perjuicio de lo anterior, **La Compañía** podrá, previa autorización del Asegurado, abonar o transferir el importe de los daños indemnizables en el instrumento bancario o financiero que el Asegurado le autorice.

2.15 Disminución y Reinstalación de la Suma Asegurada en caso de siniestro

Toda indemnización que **la Compañía** pague reducirá en igual cantidad la Suma Asegurada en cualquiera de las coberturas de esta Póliza que se vea afectada por siniestro, la reinstalación de la Suma Asegurada ocurrirá al momento de la renovación.

2.16 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 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.

2.17 Fraude, Dolo, Mala Fe o Culpa Grave

Las obligaciones de **La Compañía quedarán extinguidas:**

- Si el Asegurado, sus causahabientes, el Beneficiario o cualquier persona responsable en alguna forma de los bienes asegurados, o los apoderados o los representantes de cualquiera de las personas mencionadas; con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones.
- Si, con igual propósito y salvo causa de fuerza mayor, el Asegurado, el Beneficiario o sus representantes no entregan a tiempo a **La Compañía**, la documentación correspondiente.
- Si hubiere en el siniestro o en la reclamación, dolo o mala fe del Asegurado, del Beneficiario, de los causahabientes o de los apoderados de cualquiera de ellos.
- Si el siniestro se debe a culpa grave del Asegurado o de cualquier persona que actúe a nombre y con la autorización expresa de él, en relación con el objeto del seguro.

2.18 Competencia

En caso de controversia, el reclamante podrá hacer valer sus derechos ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de la propia Institución de Seguros 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 Artículo 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 Institución a satisfacer las pretensiones del reclamante.

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

2.19 Arbitraje

En caso de ser notificado de la improcedencia de su reclamación por parte de **La Compañía**, el reclamante podrá optar por acudir ante una persona física o moral que sea designada por las partes

de común acuerdo, a un arbitraje privado. **La Compañía** acepta que si el reclamante acude a esta instancia se somete a comparecer ante un árbitro y sujetarse al procedimiento de éste, el cual vinculará al reclamante y por este hecho se considerará que renuncia a cualquier otro derecho para hacer dirimir su controversia.

El procedimiento de arbitraje se establecerá por la persona asignada por las partes de común acuerdo, quienes firmarán un convenio arbitral. El laudo que emita el árbitro vinculará a las partes y tendrá el carácter de cosa juzgada entre ellas. Este procedimiento no tendrá costo alguno para el reclamante y en caso de existir será liquidado por **La Compañía**.

2.20 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 haya sido presentada, no cumple con la obligación de pagar la indemnización, en los términos del Artículo 71 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, quedará obligada a pagar al Asegurado, beneficiario o tercero dañado, un interés de conformidad con lo establecido por el Artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

2.21 Prescripción

Todas las acciones derivadas de este Contrato de seguro prescriben a los dos (2) años contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen (Artículo 81 de la Ley sobre el Contrato de Seguro).

El plazo mencionado con anterioridad no correrá en caso de omisión, falsas o inexactas declaraciones sobre el riesgo corrido, sino desde el día en que la empresa haya tenido conocimiento de él; y si se trata de la realización del siniestro, desde el día en que haya llegado a conocimiento de los interesados, quienes deberán demostrar que hasta entonces ignoraban dicha realización.

Tratándose de terceros Beneficiarios se necesitará, además, que éstos tengan conocimiento del derecho constituido a su favor. (Artículo 82 de la Ley sobre el Contrato de Seguro).

La prescripción se interrumpirá no sólo por las causas ordinarias, sino también por aquéllas a que se refiere la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y se suspenderá por la presentación de la reclamación ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de **La Compañía**.

2.22 Período del Seguro

El Asegurado y **La Compañía** convienen que el periodo del seguro será de un (1) año, tal como se indica en la Carátula de la Póliza.

2.23 Entrega de la Documentación Contractual

La Compañía se obliga a entregar la documentación contractual consistente en las Condiciones Generales, Carátula de Póliza, así como cualquier otro documento que contenga los derechos u obligaciones de las partes derivadas 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** empleará 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 designado por el cliente.

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.

El cargo que se realiza a la cuenta designada por el Asegurado para el cobro de las primas es el medio por el cual se hace constar el pago de ésta.

- c) En caso de que, por cualquier motivo, el Contratante no reciba su documentación contractual dentro de los treinta (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 55 5169 4300 en la CDMX o desde el interior del País.
- d) Cuando la contratación del seguro sea realizada por conducto de un intermediario financiero, el Asegurado y/o Contratante podrá solicitar la cancelación de su póliza de seguro llamando al Centro de Atención Telefónica de **La Compañía** cuyo número es el 55 5169 4300 en la CDMX o desde el interior del País, donde se le asignará un folio, el cual deberá proporcionar al ejecutivo de la sucursal bancaria a efecto de aplicar la correspondiente cancelación, este folio es el medio por lo que se hace constar la petición de cancelación.
- e) Cuando la contratación del seguro sea realizada por vía telefónica, Internet o mediante cualquier otro medio electrónico, el Asegurado y/o Contratante podrá solicitar la cancelación de su póliza de seguro llamando al Centro de Atención Telefónica de **La Compañía** cuyo número es el 55 5169 4300 en la CDMX o desde el interior del País, donde se le asignará un folio con el cual se procederá a aplicar la cancelación solicitada, este folio es el medio por lo que se hace constar la petición de cancelación.
- f) El cliente puede consultar el estatus de su póliza en cualquier momento llamando al Centro de Atención Telefónica de **La Compañía** cuyo número es el 55 5169 4300 en la CDMX o desde el interior del País, o acudiendo a una sucursal bancaria.

- g) Cuando la contratación del seguro sea realizada por conducto de un intermediario financiero, vía telefónica, Internet o mediante cualquier otro medio electrónico, el Asegurado y/o Contratante podrá solicitar la modificación de los datos que considere conveniente a través de un Endoso, el cual deberá tramitarse a través de una sucursal bancaria o bien, vía correo electrónico a la cuenta de segurosteatiende@santander.com.mx. El cliente podrá conocer el resultado de su solicitud comunicándose al Centro de Atención Telefónica de **La Compañía** cuyo número es el 55 5169 4300 en la CDMX o desde el interior del país, o por correo electrónico a la dirección señalada en este párrafo.
- h) La renovación se efectuará automáticamente tomando en consideración lo pactado dentro de la Cláusula de Renovación Automática. En caso de que el Asegurador o Contratante no deseen la renovación de su producto, deberán de comunicarlo por escrito a **La Compañía** en donde se exprese su deseo de no renovarla adjuntando copia de su identificación oficial.
- i) Los documentos podrán ser enviados a **La Compañía** vía correo electrónico a segurosteatiende@santander.com.mx, o directamente a las oficinas de **La Compañía**.

2.24 Agravación del Riesgo

Habiendo sido fijadas las primas de acuerdo con las características del riesgo que consta en la póliza, el Asegurado deberá comunicar por escrito a **La Compañía** cualquier circunstancia que durante la vigencia de este seguro provoque una agravación esencial de los riesgos cubiertos, dentro de las 24 horas siguientes al momento en que tenga conocimiento de tales circunstancias.

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

2.25 Cláusula Complementaria de Agravación del Riesgo

Las obligaciones de **La Compañía cesarán de pleno derecho por las agravaciones esenciales que tenga el riesgo durante el curso del seguro de conformidad con lo previsto en 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 empresa en lo sucesivo. **(Artículo 52 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).**

Para los efectos del artículo anterior se presumirá siempre:

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

II.- Que el Asegurado conoce o debe conocer toda agravación que emane de actos u omisiones

de sus inquilinos, cónyuge, descendientes o cualquier otra persona que, con el consentimiento del Asegurado, habite el edificio o tenga en su poder el mueble que fuere materia del seguro **(Artículo 53 de la Ley sobre el Contrato de Seguro)**.

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

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

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 sus disposiciones generales, 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 legalmente reconocida por el Gobierno Mexicano 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 algún 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 **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.

2.26 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. Coberturas

La presente Póliza otorga cobertura por pérdidas ocurridas o gastos erogados respecto de responsabilidades reclamadas en cualquier parte del mundo, conforme a la legislación aplicable vigente en los Estados Unidos Mexicanos; siempre y cuando se compruebe el interés asegurable mexicano.

3.1 Responsabilidad Civil por Emergencia Cibernética

Aplica únicamente si en la carátula de la Póliza, se especifica como Amparada)

La Compañía reembolsará al Asegurado por los Daños y Perjuicios ocasionados a terceros y Gastos de Defensa en los que el Asegurado pudiera incurrir conforme a derecho, cuando sea civilmente responsable por Daños y Perjuicios ocasionados a terceros, hasta el Límite Máximo de Responsabilidad establecido en la carátula de la póliza para esta cobertura, previo consentimiento por escrito de **La Compañía**, como consecuencia de una Emergencia Cibernética.

3.1.1 Deducible

En cada reclamación se aplicará el Deducible que se especifica en la Caratula de la Póliza, el cual se deducirá del monto total del siniestro.

3.1.2 Alcance de la cobertura

El límite máximo de responsabilidad de **La Compañía** para la presente cobertura no excederá del límite máximo establecido en la carátula de la póliza respecto de esta cobertura. Dicho límite opera como Límite Único y Combinado.

3.2 Soporte y Remediación de Incidentes por Emergencia Cibernética

(Aplica únicamente si en la carátula de la Póliza, se especifica como Amparada)

La Compañía pagará, en nombre del Asegurado, hasta el Límite Máximo de Responsabilidad establecido en la carátula de la póliza para esta cobertura, por los gastos y costos de soporte y remediación en los que el Asegurado pudiera incurrir, previo consentimiento por escrito de **La Compañía**, como consecuencia de una Emergencia Cibernética en sus Sistemas Informáticos.

Los gastos y costos de soporte y remediación consisten en:

1. Costos forenses que corresponden a los costos para investigar el origen o la causa de la falla de los Sistemas Informáticos que previenen violaciones a las medidas de seguridad;
2. Honorarios de abogados externos para la gestión de la respuesta del Asegurado ante una Emergencia Cibernética;
3. Costos de notificar a cualquier sujeto de Datos afectado por una violación a la Información Personal, así como de notificar a cualquier autoridad según lo exigido por la ley o la normativa aplicable;
4. Tras la notificación de la violación a la Información Personal, los costos de utilizar un centro de llamadas de terceros para responder a las consultas de cualquier sujeto de Datos.
5. Costos por la supervisión del crédito según lo exigido por la legislación o la normativa aplicable;
6. Gastos de relaciones públicas y manejo de crisis

3.2.1 Deducible

En cada reclamación se aplicará el Deducible que se especifica en la Carátula de la Póliza, el cual se deducirá del monto total del siniestro.

3.2.2 Alcance de la cobertura

El límite máximo de responsabilidad de **La Compañía** para la presente cobertura no excederá del límite máximo establecido en la carátula de la póliza respecto de esta cobertura. Dicho límite operará como Límite Único y Combinado.

3.3 Gastos legales y multas por Emergencia Cibernética

(Aplica únicamente si en la carátula de la Póliza, se especifica como Amparada)

La Compañía reembolsará al Asegurado hasta el Límite Máximo de Responsabilidad establecido en la carátula de la póliza para esta cobertura, los gastos derivados de multas o sanciones impuestas al Asegurado por un gobierno o autoridad reguladora a raíz de una investigación regulatoria iniciada por primera vez contra el Asegurado derivado de una Emergencia Cibernética, durante el Periodo de vigencia de la Póliza, junto con cualquier Gasto de Defensa asociado en el que el Asegurado incurra para responder a dicha investigación.

Solamente se pagarán las multas o sanciones que sean asegurables en virtud de la legislación aplicable en la jurisdicción en la que se presenten.

No está cubierto, en ningún caso:

- **Multas o Sanciones** derivadas de una vulneración de seguridad impuestas por incumplimientos deliberados de la normativa reguladora de la Protección de Datos Personales a las bases de datos bajo custodia del Asegurado siempre y cuando medie engaño o se aproveche del error en el que se encuentre el titular de la Información Personal al momento del recabo o transmisión de la información o bien, producto del tratamiento indebido que persiga un fin económico sin el consentimiento de éste o fuera de los canales y medios de transmisión autorizados.

3.3.1 Deducible

En cada reclamación se aplicará el Deducible que se especifica en la Carátula de la Póliza, el cual se deducirá del monto total del siniestro.

3.3.2 Alcance de la cobertura

El límite máximo de responsabilidad de **La Compañía** para la presente cobertura no excederá del límite máximo establecido en la carátula de la póliza respecto de esta cobertura. Dicho límite opera como Límite Único y Combinado.

Para el caso de reclamación derivada de multas, el límite máximo de responsabilidad de **La Compañía** no excederá el Sublímite de Cobertura establecido en la carátula de la póliza respecto de esta cobertura.

3.4 Amenaza de Extorsión Cibernética

(Aplica únicamente si en la carátula de la Póliza, se especifica como Amparada)

La Compañía reembolsará al Asegurado hasta el Límite Máximo de Responsabilidad establecido en la carátula de la póliza para esta cobertura, los gastos y costos razonables en los que incurra para investigar y resolver una Amenaza de Extorsión Cibernética. Dichos gastos y costos requerirán el consentimiento previo de **la Compañía** por escrito y la previa notificación de la Amenaza de Extorsión Cibernética a la policía y/o autoridades competentes.

No están cubiertos, en ningún caso:

- El importe exigido en concepto de rescate o cualquier otro importe vinculado o derivado de delitos como el terrorismo; delitos contra la salud en materia de narcóticos; así como, delitos relacionados con encubrimiento y operaciones con recursos de procedencia ilícita, tal como, el lavado de dinero; conforme a lo establecido en los Artículos 139 a 139 Quinquies, 193 a 199, 400 y 400 Bis del Código Penal Federal, respectivamente, y/o cualquier artículo relacionado con la delincuencia organizada en territorio nacional.
- Los gastos derivados del cumplimiento de las solicitudes por Amenaza de Extorsión Cibernética, ni el importe exigido en concepto de rescate.

Salvo pacto expreso en otro sentido para el caso concreto, **La Compañía** no asumirá el pago de costos o gastos que no haya autorizado previamente.

3.4.1 Obligaciones del Asegurado

La Compañía sólo estará obligada a indemnizar al Asegurado bajo esta garantía cuando el Asegurado cumpla con las siguientes condiciones acumuladas:

a) Notificación:

El Asegurado autorizará a **La Compañía** (o a los representantes nombrados por **La Compañía**) a comunicar cualquier Amenaza de Extorsión Cibernética a la policía o a otras autoridades responsables del cumplimiento de la ley.

A instancias de **La Compañía**, el Asegurado deberá ponerlo en conocimiento de la policía o de otras autoridades responsables del cumplimiento de la ley.

b) Confidencialidad:

Bajo cualquier circunstancia, en todo lugar y en todo momento el Asegurado, garantizará que se mantenga la confidencialidad con respecto a la existencia del seguro contra Amenaza de Extorsión Cibernética cubierto por la presente garantía.

En caso de que la existencia del seguro contra Amenaza de Extorsión Cibernética cubierto por esta garantía se hiciera de dominio público o se revelase a un tercero sin el consentimiento de **La Compañía**, **La Compañía podrá denegar la cobertura y dar por terminado el seguro cubierto por esta garantía con efecto inmediato, efectivo desde la fecha en que se haya hecho de dominio público o se haya revelado a ese tercero.**

3.4.2 Deducible

En cada reclamación se aplicará el Deducible que se especifica en la Carátula de la Póliza, el cual se deducirá del monto total del siniestro.

3.4.3 Alcance de la cobertura

El límite máximo de responsabilidad de **La Compañía** para la presente cobertura por uno y todos los siniestros que ocurran durante la vigencia de la póliza no excederá del límite máximo establecido en la carátula de la póliza respecto de esta cobertura. Dicho límite opera como Límite Único y Combinado.

3.5 Pérdida de Ingresos por Emergencia Cibernética

(Aplica únicamente si en la carátula de la Póliza, se especifica como Amparada)

La Compañía reembolsará al Asegurado hasta el Límite Máximo de Responsabilidad establecido en la Carátula de la Póliza para esta cobertura, por la Pérdida de Ingresos del Negocio, siempre y cuando la Emergencia Cibernética haya ocurrido durante la vigencia de la póliza.

3.5.1 Deducible

Esta cobertura contempla dos tipos de deducibles:

- 1) La cantidad establecida en la Carátula de la Póliza.
- 2) La cantidad correspondiente a la suma de Pérdida de Ingresos generados durante el número de horas indicado en la Carátula de Póliza. Se expresará en horas y se calculará con los ingresos promedio por día de los doce meses anteriores al evento.

3.5.2 Alcance de la cobertura

El límite máximo de responsabilidad de **La Compañía** para la presente cobertura no excederá del límite máximo establecido en la carátula de la póliza respecto de esta cobertura. Dicho límite operará como Límite Único y Combinado.

3.5.3 Exclusiones

La Compañía no será responsable de efectuar pago o reembolso alguno por:

- Pérdidas derivadas de responsabilidad de terceros;
- Penalidades contractuales;
- Costos o gastos en los que se incurra para corregir cualquier deficiencia o problema de cualquiera de los Sistemas Informáticos o actualizar, restablecer, remplazar o mejorar cualquier Sistema Informático a un nivel superior del que tenía antes de producirse la Interrupción del Servicio;
- Costos o gastos en los que se incurra para identificar o corregir errores o vulnerabilidades del software;
- Cualquier honorario o gasto legal;
- Cualquier pérdida o daño consecuencial.

3.6 Restitución de Activos Digitales

(Aplica únicamente si en la carátula de la Póliza, se especifica como Amparada)

La Compañía reembolsará al Asegurado hasta el Límite Máximo de Responsabilidad establecido en la carátula de la póliza para esta cobertura, por la restitución de Activos Digitales, dañados, perdidos o corrompidos en una Emergencia Cibernética almacenados en los Sistemas Informáticos donde se almacenaban los datos, siempre y cuando la Emergencia Cibernética haya ocurrido durante la vigencia de la póliza.

No obstante, lo anterior, si los Activos Digitales no pueden ser razonablemente recuperados, reemplazados o restaurados, los costos de restauración de datos se limitarán a los costos necesarios en los que el Asegurado haya incurrido para llegar a esta determinación.

3.6.1 Deducible

En cada reclamación se aplicará el Deducible que se especifica en la Caratula de la Póliza, el cual se deducirá del monto total del siniestro.

3.6.2 Alcance de la cobertura

El límite máximo de responsabilidad de **La Compañía** para la presente cobertura no excederá del límite máximo establecido en la carátula de la póliza respecto de esta cobertura. Dicho límite operará como Límite Único y Combinado.

4. Exclusiones Generales (aplicables a todas las coberturas)

La Compañía no será responsable de efectuar pago alguno por:

- a) Antimonopolio y Prácticas Comerciales: derivado de cualquier violación real, potencial o percibida a la legislación que regula la materia de

- competencia económica, las prácticas comerciales restrictivas y/o los derechos y protección del consumidor.
- b) Lesiones corporales** sea cual sea la forma en que se produzcan, sin embargo, esta exclusión no aplicará a la angustia mental o a la angustia emocional, derivadas de la divulgación no autorizada o pérdida de Información Personal que estén bajo el cuidado, custodia o control del Asegurado o de un tercero con el que se tenga una relación contractual.
 - c) Conducta Delictiva e Intencionada:** aquella conducta que tenga como base o derive de cualquier acto delictivo, deshonesto, intencionado o deliberadamente ilícito cometido por el Asegurado. A los efectos de la aplicación de esta exclusión, los actos, el conocimiento o la conducta de cualquier persona cubierta por esta póliza que no sea un director, funcionario o socio de la Empresa Asegurada no se imputarán a ninguna otra persona cubierta por esta póliza.
 - d) Falla en los servicios de suministro:** aquella falla que tenga como fase o sea derivada de cualquier interrupción, cualquiera que sea la causa, en el suministro de electricidad, gas, agua, alcantarillado, internet, telecomunicaciones o servicio por satélite que no estén bajo control operativo del Asegurado.
 - e) Acción gubernamental** derivado de la confiscación, nacionalización, requisición, destrucción de, daño a, o interrupción de sus sistemas informáticos por orden de cualquier autoridad gubernamental o pública.
 - f) Conocimiento previo** con base en o derivado de cualquier Emergencia Cibernética y/o Demanda Legal de la que el Asegurado tenía conocimiento antes del inicio de vigencia de la Póliza.
 - g) Sanciones:** la presente Póliza no otorgará cobertura y por consiguiente, La Compañía no será responsable de efectuar pago alguno por cualquier reclamación o beneficio en virtud de la misma, en la medida en que la provisión de dicha cobertura, el pago de dicha reclamación o la provisión de dicho beneficio exponga a La Compañía a cualquier sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones de las Naciones Unidas o las sanciones comerciales o económicas, leyes o regulaciones de cualquier jurisdicción aplicables a La Compañía.
 - h) La pérdida física, la destrucción, deterioro o daños** que afecten a la propiedad tangible, incluida la pérdida de uso de la misma. La pérdida física, la destrucción, deterioro o daños que afecten a la propiedad tangible, incluye también pero no se limita a daños por fuego, humo, explosión, viento, rayo, inundación, erupción volcánica, deslizamientos de tierra, desprendimientos, granizo, terremoto, mareas, actos de fuerza mayor o cualquier otro evento físico, como quiera que sea causado.

- i) Uso ilegal de la Información de Identificación Personal que implica la recopilación, adquisición o uso ilegal de Información Personal deliberadamente y con conocimiento de causa o en incumplimiento a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento.**
- j) Guerra, Levantamientos Civiles y Terrorismo:**
 - A. Derivado de, basado en, relacionado con, atribuible a, o como consecuencia de:**
 - I. Guerra cinética, ya sea declarada oficialmente o no, o guerra civil cinética; o acciones bélicas cinéticas por parte de una fuerza militar, incluyendo cualquier acción para controlar, prevenir, impedir, reprimir o defender un ataque real o esperado, por parte de cualquier gobierno, soberanía, u otra autoridad que utilice personal militar u otros agentes; o**
 - II. Insurrección, rebelión, levantamiento civil, revolución, invasión, motín, usurpación del poder, todos ellos cinéticos, o cualquier acción cinética llevada a cabo por una autoridad gubernamental utilizando personal militar para controlar, prevenir, impedir, reprimir o defenderse contra cualquiera de estas situaciones; o**
 - B. Derivado de, basado en, relacionado con, atribuible a, o como consecuencia de:**
 - I. Cualquier acto o preparación respecto a una acción o amenaza de una acción diseñada para influenciar en el gobierno de derecho (“de iure”) o de facto de cualquier nación o división política de la misma o para intimidar a la población de una nación o a un sector de la población con el propósito de promover fines políticos, religiosos, ideológicos o similares, llevado a cabo por cualquier persona o grupo de personas, ya sea actuando solas o en nombre de o en conexión con cualquier organización o gobierno derecho (“de iure”) o de facto y que:**
 - Implica violencia contra una o más personas; o**
 - Implica daños a la propiedad; o**
 - Pone en peligro vidas distintas de las personas que cometen la acción; o**
 - Crea un riesgo para la salud o la seguridad de la población o una parte de la misma; o**
 - II. Cualquier acción para controlar, prevenir, reprimir, tomar represalias en contra o responder a cualquier acto o preparación respecto a una acción o amenaza de una acción descrita en el párrafo (B) anterior.**
- k) Cualquier responsabilidad contractual derivada de cualquier contrato o convenio entre el asegurado y un tercero, esta exclusión no se aplica a:**

- La responsabilidad que habría existido en ausencia de dicho contrato o convenio, o
 - Multas y sanciones derivados de un incumplimiento a los lineamientos en materia de Seguridad de Datos establecidos para la Industria de Tarjetas de Pago (PCI por su acrónimo en idioma inglés).
- l) Responsabilidad civil de los Administradores y Directivos derivada de cualquier Demanda Legal contra cualquier administrador, directivo o socio de La Compañía cuando actúe en esa calidad o cuando dirija su negocio.
- m) Cualquier Demanda Legal hecha por o en nombre de un director, funcionario o socio de La Compañía, o por cualquier entidad legal en la que el Asegurado tenga más de un veinticinco por ciento (25%) de participación.
- n) Responsabilidad profesional por cualquier Demanda Legal, que derive o sea atribuible a:
- La prestación o falta de prestación de servicios profesionales y/o asesoramiento profesional a un tercero por parte del Asegurado; o
 - Un incumplimiento o presunto incumplimiento de cualquier contrato de prestación de servicios profesionales y/o de asesoramiento profesional a un tercero por parte del Asegurado.
- o) Pérdidas comerciales, responsabilidades comerciales o cambio de valor de cuentas; cualquier pérdida, transferencia o robo de dinero, valores o bienes materiales de otras personas que se encuentren bajo el cuidado, la custodia o el control del Asegurado.
- p) El valor monetario de cualquier transacción o transferencias electrónicas de fondos por o por cuenta del Asegurado, que se pierde, disminuye o se daña durante la transferencia desde, en o entre cuentas; o
- q) El valor de cupones, descuentos de precio, premios, asignaciones o cualquier otra compensación valorable económicamente otorgada en exceso del importe total contratado o esperado.
- r) Daños, pérdidas o cualquier tipo de afectación resultantes por Emergencia Cibernética a cualquier tipo de plataformas de redes sociales utilizadas por el Asegurado.
- s) La infracción de alguna patente, la pérdida de derechos de un tercero para garantizar el registro previo de patentes y/o su concesión, el incumplimiento de cualquier licencia sobre patentes o la apropiación indebida de secretos comerciales.
- t) La apropiación indebida, robo, infracción o violación, real o presunta, de cualquier derecho de autor, marca registrada, nombre comercial, marca de servicio, o cualquier otra propiedad intelectual de terceros.

- u) La utilización por parte del Asegurado de programas ilegales o sin licencia que infringen derechos de propiedad intelectual o que infringen leyes de protección de Software siempre y cuando estos hayan derivado a una Emergencia Cibernética.
- v) Cualquier pérdida de, robo de, falta de acceso a, o la caída en el valor, de cualquier criptoactivo incluyendo, pero no limitado a, cualquier criptomoneda y cualesquiera criptoactivos no monetarios tales como “tokens”.
- w) La insolvencia, quiebra, bancarrota, embargo de cualquier activo, o concurso mercantil del Asegurado.
- x) Contaminación:
 - A. cualquier emisión, dispersión, liberación, filtración, migración o escape de Contaminantes, ya sea real o supuesta, o en grado de amenaza, derivados de la Emergencia Cibernética; o
 - B. cualquier solicitud para que el Asegurado lleve a cabo tests, controle, limpie, elimine, contenga, trate, desintoxique o neutralice Contaminantes o cualquier decisión voluntaria del Asegurado de hacerlo derivados de la Emergencia Cibernética; o
 - C. el coste de la retirada, limpieza o neutralización de sustancias Contaminantes, filtración o polución, derivados de la Emergencia Cibernética.
- y) No se cubre al asegurado si ha tenido un evento y/o reclamo de privacidad y/o de seguridad en los últimos dos años anteriores a la contratación de la póliza, o si tiene conocimiento previo a la contratación de la póliza de hechos y circunstancias que pudieran dar lugar a un evento y/o reclamo de privacidad y/o de seguridad.

5. Cláusula de Siniestros/Pérdidas en serie

Todos los costos de respuesta a infracciones, las Pérdidas de Ingresos por Emergencia Cibernética, la Restitución de Activos Digitales, los costos por Amenaza de Extorsión Cibernética, la Responsabilidad Civil por Emergencia Cibernética, los Gastos legales y multas por Emergencia Cibernética que se deriven o sean atribuibles a una misma fuente o causa, se considerarán derivados de una misma Emergencia Cibernética y se reputarán como ocurridos en el momento en que se descubra por primera vez la Emergencia Cibernética o cuando se presente la primera notificación de Demanda Legal por escrito, lo que ocurra primero.

6. Límite Máximo de Responsabilidad

El límite máximo de responsabilidad de **La Compañía**, por uno y todos los siniestros que ocurran durante la Vigencia de la Póliza, es la Suma Asegurada establecida en la carátula de la póliza como Límite Único y Combinado para todas y cada una de las coberturas amparadas en la presente póliza.

7. Procedimiento en caso de siniestro

Tan pronto como el Asegurado o el Beneficiario en su caso, tenga conocimiento de la realización de cualquier evento cubierto y del derecho constituido a su favor en el Contrato de Seguro, deberán ponerlo en conocimiento de **La Compañía** en el curso de los cinco (5) días hábiles siguientes a la realización del evento, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, debiendo darlo tan pronto como cese uno u otro. Cuando el Asegurado o el Beneficiario no cumplan 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.

La falta de aviso a que se refieren los párrafos anteriores, traerá como consecuencia el que se disminuya la prestación debida por **La Compañía, hasta la suma que habría importado si el aviso se hubiere dado oportunamente** (Artículo 67 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro); el plazo de treinta (30) días que **La Compañía** tiene para dar respuesta al Asegurado acerca de la procedencia o no de su reclamación, se computará a partir del día siguiente en que el Asegurado o los Beneficiarios, hayan entregado a ésta toda la documentación e información que le permita conocer el fundamento de la reclamación.

Documentación requerida en caso de siniestro

Para la debida atención de la reclamación, se deberá proporcionar la documentación siguiente:

- a) Original del formato de reclamación llenado por el Asegurado, el cual será entregado por la Compañía.
- b) Copia de Identificación Oficial vigente del Asegurado o su apoderado legal.
- c) Copia de Comprobante de Domicilio no mayor a tres meses.
- d) Acta constitutiva del Asegurado cuando sea una persona moral.
- e) Poder Notarial del apoderado legal, cuando proceda.

El Asegurado o Beneficiario deberá dar aviso a **La Compañía** del siniestro a través de los números telefónicos, 800 323 0640 en la Ciudad de México e interior de la República, para ser atendido por uno de nuestros ejecutivos.

8. Información adicional

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 o al(los) Beneficiario(s) 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.

9. 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
<http://www.cnsf.gob.mx/Normativa/Paginas/LeyesReglamentos.aspx>

- b) LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO
<http://www.cnsf.gob.mx/Normativa/Paginas/LeyesReglamentos.aspx>
- c) LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.
<http://www.condusef.gob.mx/index.php/conoces-la-condusef/marco-jurídico>
- d) CODIGO PENAL FEDERAL
http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/9_010720.pdf
- e) LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES
<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lfpdppp.htm>

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, 13599 y 13708

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 Teléfonos: 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 19 de octubre de 2022, con el número PPAQ S0018-0046-2022 y CGEN-S0018-0043-2023 de fecha 14/04/2023 / CONDUSEF-005140-05.

CLAUSULA GENERAL

AMPLIACIÓN DEL PERIODO DE GRACIA PARA EL PAGO DE PRIMAS

La Compañía amplía el periodo de gracia para el pago de la prima o las fracciones pactadas, en caso de pago en parcialidades, por un plazo de 60 días naturales adicionales a los estipulados en el Contrato de Seguro.

Si la prima no es pagada a las 12 horas del último día del período de gracia, los efectos del Contrato de Seguro 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 sobre el Contrato de Seguro.

En caso de que se presente un siniestro amparado durante el transcurso del periodo de gracia sin que la prima hubiera sido pagada, 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 período del seguro contratado.

Los demás términos y condiciones del contrato de seguro no se modifican de manera alguna.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 14 de abril de 2023, con el número CGEN-S0018-0043-2023/CONDUSEF-G-01519-001.

¿Conoce sus 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.



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 19 de octubre de 2022, con el número PPAQ S0018-0046-2022 y CGEN-S0018-0043-2023 de fecha 14/04/2023 / CONDUSEF-005140-05.

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. Sin embargo, ésta puede ser reinstalada, previa aceptación de la Compañía de Seguros, y a solicitud del asegurado, en este caso con el pago de la prima correspondiente.
- 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 nuestros teléfonos de atención en la Ciudad de México y Área Metropolitana el 55 5169 4300 y del Interior de la República, opción 2 de Seguros.

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.