

Contenido

1. Condiciones Generales

Contrato del Seguro

Vigencia

Modificaciones

Comunicaciones

Derecho a la información

Omissiones o Inexactas Declaraciones

Moneda

Primas

Renovación

Notificación del Siniestro

Comprobación del Siniestro

Información en Reclamaciones

Pago del Seguro

Pago de la Indemnización

Competencia

Indemnización por Mora

Prescripción

Período del Seguro

2. Definiciones

3. Descripción de Beneficios y Coberturas

3.1 Cobertura Básica: Fraude por Robo o Extravío de tarjetas

Coberturas Adicionales

3.2 Cobertura de Robo con Violencia de Cartera ó Bolso y contenidos de uso personal

3.3 Cobertura Robo de Efectivo

3.3.1 Robo de la disposición de efectivo realizada a través de Tarjeta en cajero automático

3.3.2 Utilización forzada por terceros de Tarjeta

3.4 Uso fraudulento de llamadas

3.5 Asistencia SAFECard

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, que mediante la contraprestación del pago de la prima, asume la obligación de indemnizar los daños ocasionados por los riesgos amparados en la carátula de la Póliza con sujeción a las presentes Condiciones Generales y hasta los límites Asegurados, denominada de aquí en adelante como La Compañía.

1. Cláusulas Generales

1.1 Contrato del Seguro

Este Contrato está constituido por la solicitud de seguro, la póliza, sus endosos y cláusulas adicionales que hacen prueba del Contrato de Seguro celebrado entre el Asegurado y La Compañía.

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." (Artículo 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).

1.2 Vigencia

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

1.3 Modificaciones

Este Contrato podrá ser modificado mediante consentimiento previo de las partes contratantes y haciéndose constar mediante endosos registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

1.4 Comunicaciones

Toda comunicación relacionada con el presente contrato deberá hacerse por escrito directamente entre La Compañía y el Asegurado.

Todas las comunicaciones que el Asegurado deba hacer, deberán dirigirse a La Compañía a su domicilio social señalado en la carátula de esta póliza. Los agentes de seguros o intermediarios no están facultados para recibir comunicaciones a nombre de La Compañía, por lo tanto, cualquier notificación o comunicación hecha en contravención a lo establecido en esta cláusula no tendrá validez.

En todos los casos en que la dirección de las oficinas de La Compañía llegare a ser diferente de la que conste en la Póliza expedida, ésta deberá comunicar al Asegurado la nueva dirección en la República Mexicana 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 a el Asegurado o a sus causahabientes, tendrán validez si se hacen en la última dirección que conozca La Compañía.

1.5 Derecho a la Información

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

1.6 Omisiones o Inexactas Declaraciones

El Asegurado está obligado a declarar por escrito a La Compañía, de acuerdo a 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, que conozcan o deban 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.

1.7 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.

1.8 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, no inferiores a un mes y vencerán al inicio de cada periodo pactado aplicándose la tasa de financiamiento vigente en el momento de inicio del periodo de la cobertura, la cual se le dará a conocer por escrito al Asegurado.
- La prima convenida podrá ser pagada por el Asegurado mediante cargos que efectuará **La Compañía** en la tarjeta de crédito con la periodicidad que el Asegurado haya seleccionado.
- El primer recibo y los subsecuentes se cargarán a los conductos de cobro autorizados por el Contratante a partir del día en que venza la prima, de acuerdo al Art. 34 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro. De no lograrse el cobro el día de vencimiento de la prima se realizarán diversos intentos a lo largo del periodo de 30 días naturales posteriores a éste y en caso que el cargo no pueda realizarse, la póliza se cancelará de forma automática de conformidad con el Art. 40 de la Ley en cita.
- En tanto **La Compañía** no entregue el recibo de pago de primas, o bien, en el caso en que la prima sea pagada mediante cargo a tarjeta de crédito, el estado de cuenta en donde aparezca el cargo correspondiente será prueba plena del pago de la prima.
- En caso de siniestro, **La Compañía** deducirá 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.

1.9 Renovación automática.

El Contrato será renovado automáticamente por periodos de igual duración al originalmente contratado si dentro de los 30 (treinta) últimos días naturales de vigencia del periodo alguna de las partes no da aviso a la otra por escrito que es su voluntad no renovarlo.

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 Asegurado, 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.

1.10 Notificación del Siniestro

Tan pronto como el Asegurado o los Beneficiarios, en su caso, tengan conocimiento de la realización del siniestro y del derecho constituido a su favor por el contrato de seguro, deberá ponerlo en conocimiento de **La Compañía**.

El Asegurado o el beneficiario gozarán de un plazo máximo de cinco días para dar aviso por escrito a **La Compañía**.

La falta de aviso a que se refieren los párrafos anteriores, no traerá como consecuencia el que se disminuya la prestación debida por **La Compañía** (Art. 67 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro); sin embargo, el plazo de 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.

1.11 Comprobación del Siniestro

El Asegurado presentará a **La Compañía**, además de las formas de aviso de siniestro que le sean entregadas por esta última, toda aquella documentación que sea necesaria y relativa a la comprobación del siniestro.

1.12 Información en Reclamaciones

La Compañía tendrá derecho de exigir al Asegurado o a los beneficiarios toda la información sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales pueda determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo. (Art. 69 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).

1.13 Pago del Seguro

La Compañía realizará los pagos de los beneficios establecidos para cada una de las coberturas contratadas mediante el abono de los mismos en la cuenta corriente en la que el Asegurado satisface las cuotas de la Tarjeta de Crédito y/o Débito amparadas por este contrato, misma que se indica en la carátula de la póliza, siendo requisito previo a dicho pago para el caso de cualquier cobertura amparada en la póliza, la acreditación por parte del Asegurado de estar al corriente en sus pagos de prima a la fecha de siniestro.

1.14 Pago de la Indemnización

La indemnización que proceda será pagada en apego con lo pactado en el contrato de seguro y dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que **La Compañía** haya recibido los documentos e información que le permita conocer el fundamento y la procedencia de la reclamación (Art. 71 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).

1.15 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 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas. Lo anterior dentro del término de dos años contado a partir de que se suscite el hecho que le dio origen o en su caso, a partir de la negativa de **La Compañía** 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.

1.16 Indemnización por Mora

En caso de que **La Compañía**, no obstante haber recibido los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que le haya sido presentada, no cumpla con la obligación de pagar la indemnización, capital o renta, en los términos del artículo 71 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, en vez del interés legal aplicable, se obliga a pagar al Asegurado, Beneficiario o tercero dañado, una indemnización por mora en los términos establecidos por el artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, durante el lapso de mora. Dicho interés se computará a partir del día siguiente a aquél en que se haga exigible la obligación.

1.17 Prescripción

Todas las acciones que se deriven de este Contrato de Seguro prescribirán en **2 (dos)** años contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen en términos del Artículo 81 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, salvo los casos de excepción consignados en el Artículo 82 de la misma Ley.

La prescripción se interrumpirá no solo por las causas ordinarias, sino también por aquellas 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 en Atención de Consultas y Reclamaciones de la Compañía.

1.18 Período del Seguro

El Asegurado y **La Compañía** convienen que el periodo del seguro inicial será de un año.

2. Definiciones

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

Asegurado

Es la persona física cuyo nombre aparece en la carátula de la póliza, siendo esta la persona titular de una cuenta abierta en la Institución Financiera con base en un contrato de Depósito Bancario de Dinero a la Vista, disponible a través de cheques y/o tarjeta de Débito y/o titular de un contrato de tarjeta de crédito.

Beneficio

Es la indemnización a la que tiene derecho el Beneficiario, en caso de ser procedente la reclamación del siniestro de acuerdo a lo especificado en la presente Póliza.

Beneficiario

El beneficiario de los derechos indemnizatorios de las coberturas del contrato de seguro, en este caso es el mismo asegurado.

Bolsa:

Accesorio de vestir cuya función principal es la de transportar un número reducido de objetos de uso personal frecuente, tales como billeteras, monederos, llaves, documentos o similares, utensilios de belleza femenina (maquillaje, lápiz labial, etc.), peines, cigarrillos, etc. Puede tener diferentes formas y tamaños y, asimismo, puede fabricarse con una pluralidad de materiales (por ejemplo de cuero, tela, etc.), comúnmente provista de cierre y de asa.

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 a la Institución Financiera.

Bloqueo de Teléfono móvil:

Interrupción en la facultad para hacer y recibir llamadas desde su teléfono móvil a consecuencia de la notificación realizada a la Compañía Telefónica.

Cartera:

Objeto rectangular o cuadrangular hecho de piel u otro material, plegado por su mitad, con divisiones internas y sirve para contener documentos, tarjetas, billetes de banco, etc.

Códigos, claves y/o NIP's

Serie de datos compuestos por letras y/o números, de carácter confidencial y establecido entre el Asegurado y la Institución Financiera como medio de acceso o identificación para la realización de sus transacciones bancarias.

Contratante

Es la persona física 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. En términos de este seguro el Contratante y el Asegurado serán la misma persona.

Daño Patrimonial

Afectación cuantificable en dinero como consecuencia de los eventos descritos en este Contrato.

Evento

Hecho o series de hechos ocurridos a consecuencia de 1 (un) sólo acontecimiento cubierto por la póliza durante la vigencia de la misma.

Indemnización Máxima

Es la cantidad máxima a indemnizar por La Compañía durante la vigencia de la póliza por uno o más eventos.

Institución Financiera

Institución de Banca Múltiple emisoras de tarjetas de débito o crédito.

Robo

Apoderamiento de una cosa ajena, sin derecho, sin consentimiento de la persona que puede disponer de ella con arreglo a la Ley.

Tarjeta de Débito

Es una tarjeta bancaria de plástico con una banda magnética, usada para extraer dinero de un cajero automático y también para pagar compras en comercios que tengan un terminal lector de tarjetas bancarias, el dinero que se usa nunca se toma a crédito sino del que se disponga en la cuenta bancaria (débito).

Tarjeta de Crédito

Es una tarjeta de plástico con una banda magnética, a veces 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

Para los efectos del presente contrato se entenderá todas aquellas tarjetas de Crédito y Tarjeta de Débito cuyo titular sea el Asegurado, que se encuentren vigentes y sean reportadas al momento el siniestro.

3. Descripción de Beneficios y Coberturas

3.1 Cobertura Básica: Fraude por Robo o extravío de Tarjetas.

La Compañía indemnizará al Asegurado el Daño Patrimonial que éste sufra en uno o varios eventos derivado del Robo o pérdida de la Tarjeta y como consecuencia de ello existe un uso indebido o ilícito de la misma por parte de un tercero no autorizado, la responsabilidad de La Compañía en la vigencia de la póliza queda limitada al monto establecido como Indemnización Máxima contratada e indicada en la carátula de la póliza.

Para transacciones nacionales e internacionales, se consideran cubiertos los eventos que ocurran dentro de las 72 (setenta y dos) horas anteriores al momento en que se efectúe el aviso a La Compañía del robo o extravío de las tarjetas y dicho plazo se encuentre dentro de la vigencia de la póliza.

3.1.1 Exclusiones aplicables a la cobertura de Fraude por Robo o extravío de Tarjetas.

- a) 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 la Institución Financiera, así como los fraudes realizados por cualquier persona que le preste servicios a la Institución Financiera.
- b) Daños Patrimoniales distintos a las resultantes directamente del uso indebido o ilícito de una Tarjeta por hechos distintos a los que se describen en este contrato y daños o eventos no mencionados expresamente en el mismo.
- c) Incumplimiento de cualquier obligación del Asegurado o Administrador o usuario de las Tarjetas de Débito y/o Crédito establecido en el contrato de depósito bancario de dinero a la vista que tiene celebrado con la Institución Financiera.
- d) Uso fraudulento de la Tarjeta de Débito por parte del Asegurado o de las personas que civilmente dependan de él, así como de las personas que con él trabajan habitualmente a quienes por razones de su relación laboral revele los Códigos, Claves y/o NIP's.

Coberturas Adicionales

Por medio de este seguro quedarán amparados cualquiera de los riesgos más adelante mencionados, siempre que se encuentren especificados en la carátula de la póliza.

3.2 Cobertura Robo con violencia de Cartera ó Bolso o Contenidos de uso personal.

La Compañía indemnizará al Asegurado el Daño Patrimonial que éste sufra en caso de que le sea robado el bolso ó su cartera, así como los contenidos de su bolso de uso personal. La Compañía responderá solamente por el daño causado en uno o varios eventos durante la vigencia del seguro hasta por la Indemnización Máxima contratada e indicada en la póliza.

Esta cobertura no ampara dinero en efectivo.

3.3 Cobertura Robo de Efectivo

3.3.1 Robo de la disposición de efectivo realizada a través de Tarjeta en cajero automático.

La Compañía indemnizará al Asegurado el Daño Patrimonial que tenga en caso de que este sufra el Robo del efectivo que haya dispuesto en un cajero automático utilizando su Tarjeta siempre y cuando ese evento ocurra dentro de las siguientes 72 (setenta y dos) horas contadas a partir del momento de haber efectuado la disposición. La Compañía responderá solamente por el daño causado hasta la indemnización máxima contratada e indicada en la póliza.

3.3.2 Utilización forzada por terceros de Tarjeta.

La Compañía indemnizará al Asegurado el Daño Patrimonial que éste sufra si es obligado a realizar una disposición de efectivo en un cajero automático utilizando su Tarjeta. La Compañía responderá solamente por el monto cuantificable en dinero resultado de la o las disposiciones que el Asegurado haya hecho en un cajero automático, a partir de la primera disposición y durante las 72 (setenta y dos) horas siguientes, cubriendo hasta la indemnización máxima contratada e indicada en la póliza.

3.4 Cobertura de Uso fraudulento de llamadas

La Compañía indemnizará al Asegurado el Daño Patrimonial que este sufra en caso de que de manera directa, le sea robado un teléfono móvil que esté bajo un contrato de un plan tarifario a su nombre, respondiendo por el costo de las llamadas realizadas desde el teléfono móvil sin la autorización del Asegurado, durante las 24 (veinticuatro) horas posteriores al robo ó hasta el momento del bloqueo, lo que ocurra primero y hasta la Indemnización Máxima contratada e indicada en la póliza.

Esta cobertura no ampara ningún costo derivado de servicios diferentes a las llamadas telefónicas.

3.5 Asistencia SAFECard

Servicios de Asistencia Safe Card

La Compañía se obliga a otorgar al Asegurado los servicios de asistencia, a través del Prestador de Servicios, que para tal efecto haya contratado La Compañía, quien coordinará y prestará lo que en adelante se pormenoriza, en base a las presentes condiciones.

Los servicios de asistencia se prestarán en forma inmediata las 24 horas del día, los 365 días del año al titular de las tarjetas de crédito, debito y línea celular, siendo estos:

3.5.1 Bloqueo de Tarjetas de Crédito y Débito.

Asistencia telefónica para el bloqueo de las tarjetas de crédito y débito del titular contratante en caso de robo o extravío de éstas, Siendo la asistencia que se brinda de la siguiente forma:

- A) Cuando el Asegurado proporciona previamente la información de sus tarjetas, se realizara el bloqueo directamente por el prestador de servicio, informando posteriormente el número de folio proporcionado por las Instituciones Financieras.
- B) Cuando el Asegurado no proporciona información de sus tarjetas al prestador del servicio, se apoyará enlazándolo a las diferentes Instituciones Financieras que se requiera.

3.5.2 Cambio de domicilio

Asistencia telefónica para la actualización de datos y notificación de cambios de domicilio de las tarjetas registradas previamente ante La Compañía.

3.5.3 Bloqueo de Línea de Celular

Asistencia telefónica para el bloqueo de las líneas celulares propiedad del titular contratante. Siendo la asistencia que se brinda de la siguiente forma:

- A) Cuando el Asegurado proporciona previamente la información de sus líneas celulares, se realizara el bloqueo directamente por el prestador de servicio, informando posteriormente el número de folio proporcionado por las compañías de telefonía.
- B) Cuando el Asegurado no proporciona información de sus líneas al prestador del servicio, se apoyará enlazándolo a las diferentes compañías de telefonía que se requiera.

3.5.4 Servicio de Cerrajería

En caso de robo o pérdida de las llaves de casa o automóvil, la compañía coordinará el envío de un cerrajero para la apertura correspondiente hasta un límite de \$450.00 y hasta un evento máximo al año. Este beneficio incluye un juego de llaves de casa habitación y si así lo desea el Asegurado incluye el cambio de combinación de la cerradura hasta el monto antes señalado. El excedente al tope máximo correrá a cargo del Asegurado.

Se excluyen cerraduras de seguridad, así como el duplicado de llaves de Auto.

Se recomienda abstenerse a realizar gastos de cerrajería sin haber consultado con La Compañía para que proceda el uso de la Asistencia.

3.5.5 Asesoría Legal Telefónica

Asistencia legal telefónica orientada a resolver cualquier duda referente a los trámites legales a seguir para la denuncia de los hechos derivados de un evento amparado por el presente contrato, ante las instancias que se requieran.

Esta excluida la asistencia presencial.

3.5.6 Transmisión de mensajes urgentes

El prestador de servicio se encargará de transmitir los mensajes urgentes o justificados del Asegurado, derivados de un evento amparado por el presente contrato.

Exclusiones de los Servicios de Asistencia

- a) En el servicio de cerrajería se excluirán las cerraduras de seguridad, así como duplicado de llaves de auto.
- b) La asesoría legal es únicamente telefónica. Se excluye el envío del abogado

9. Exclusiones Generales (aplica para todas las coberturas)

Esta cobertura no ampara pérdidas causadas al Asegurado que directa o indirectamente provengan o sean una consecuencia de:

- a) Robo o asalto en que intervengan personas por las cuales el Asegurado fuere civilmente responsable.
- b) 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.
- c) Pérdidas o daños materiales a consecuencia de actos de huelguistas o de personas que tomen parte en paros, disturbios de carácter obrero, motines, alborotos populares o vandalismo.
- d) Dolo, mala fe del Asegurado, sus beneficiarios o causahabientes o de los apoderados de cualquiera de ellos.
- e) Expropiación, requisición, confiscación, incautación o detención de bienes por autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones.
- f) Daños o pérdidas preexistentes al inicio de vigencia de este seguro, que hayan sido o no del conocimiento del Asegurado.
- g) Este seguro no cubre pérdidas de ningún tipo que sufran personas distintas al Asegurado
- h) 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.
- i) Responsabilidad civil de cualquier tipo que afecte al Asegurado y cualquier consecuencia legal derivado del uso o mal uso de los productos asegurados;
- j) 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 titular.
- k) 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 cuando este hecho influya directamente en la realización del siniestro.

UNIDAD ESPECIALIZADA PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS (UEA)

Juan Salvador Agraz #73, piso 3, Col. Santa Fe Cuajimalpa, Del. Cuajimalpa de Morelos,
C.P. 05348, México, Ciudad de México. Correo Electrónico: ueaseguros@santander.com.mx
Teléfonos: 55 1037-3500 Ext. 13597, 13599 y 13708, 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.

Datos de la CONDUSEF

Insurgentes Sur #762, planta baja, Col. Del Valle, Del. Benito Juárez, C.P. 03100, México,
D.F., Correo Electrónico: asesoria@condusef.gob.mx, Página web:
<http://www.condusef.gob.mx>
Teléfonos 01 800 999 8080 o 5340 0999

Los artículos citados en las presentes condiciones generales, pueden ser consultados en los siguientes sitios en internet:

Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas
<http://www.gob.mx/cnsf/documentos/leyes-y-reglamentos-25281?state=draft>
Ley sobre el Contrato de Seguro
<http://www.gob.mx/cnsf/documentos/leyes-y-reglamentos-25281?state=draft>
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros
<http://www.gob.mx/condusef/documentos/marco-legal-26548?idiom=es>

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 08 de enero de 2009, con el número CNSF-S0018-0378-2008, RESP-S0018-0383-2015 de fecha 10/04/2015 y RESP-S00180-0203-2016 con fecha 20/06/2016.

REGISTRO DE CLÁUSULA DE CARACTER GENERAL

Con fundamento en lo previsto por la Disposición 4.1.11 de la Circular Única de Seguros y Fianzas, se solicita el registro de la siguiente cláusula de carácter general para la operación de **Daños** en los siguientes términos:

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

“Para los efectos del artículo anterior se presumirá siempre:

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

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

“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 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 Vigésima Novena, fracción V disposición Trigésima Cuarta o Disposición Quincuagésima Sexta de la Resolución por la que se expiden las Disposiciones de Carácter General a que se refiere el artículo 140 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.

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

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

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 11 de Noviembre de 2016, con el número CGEN-S0018-0176-2016.

REGISTRO DE CLÁUSULA DE CARACTER GENERAL

Con fundamento en lo previsto por la Disposición 4.1.11 de la Circular Única de Seguros y Fianzas, se solicita el registro de la siguiente cláusula de carácter general para la operación de **Dañ**os en los siguientes términos:

CLÁUSULA COMPLEMENTARIA A LA DE CARENCIA DE RESTRICCIONES.

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 Vigésima Novena, fracción V disposición Trigésima Cuarta o Disposición Quincuagésima Sexta de la Resolución por la que se expiden las Disposiciones de Carácter General a que se refiere el artículo 140 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.

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

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

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 11 de Noviembre de 2016, con el número CGEN-S0018-0179-2016.

Documentación Contractual

Cláusula General:

“ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL”

Aplicable a los contratos de seguros que se celebren, tanto de adhesión como de no-adhesión

Clausula XXX. Entrega de la Documentación Contractual.

La Compañía se obliga a entregar la documentación contractual consistente en póliza, certificado individual cuando proceda, 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
 4. A través del portal de Internet, o cualquier otro medio que **La Compañía** establezca e informe al Asegurado o Contratante
- 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 la vigencia de la póliza.

- c) En caso de que por cualquier motivo, el Contratante no reciba su documentación contractual 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 51694300 en la CDMX o al 018005010000 lada sin costo desde el interior del país, en ambos casos marcando la opción 2.
- 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 51694300 en la CDMX o al 018005010000 lada sin costo desde el interior del país, en ambos casos marcando la opción 2, 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 51694300 en la CDMX o al 018005010000 lada sin costo desde el interior del país, en ambos casos marcandola opción 2 de seguros, 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 51694300 en la CDMX o al 018005010000 lada sin costo desde el interior del país, en ambos casos marcando la opción 2, 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 51694300 en la CDMX o al 018005010000 lada sin costo desde el interior del país, en ambos casos marcando la opción 2, 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, 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, lo cual deberá hacerlo con una antelación no menor de 30 días naturales a la fecha de vencimiento de la póliza.
- 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**.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 28 de agosto de 2014, con el número CGEN-S0018-0140-2014

¿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.



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 26 de mayo de 2015, con el número RESP-S0018-0498-2015.

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.
- Saber que en los seguros de automóviles, según se haya establecido en Condiciones Generales, la aseguradora puede optar por reparar el vehículo asegurado o cubrir la indemnización, haciéndole saber al asegurado o a los beneficiarios los criterios a seguir y las opciones del asegurado.
- En caso de cancelación anticipada del seguro, tiene derecho a solicitar las primas no devengadas o el valor de rescate 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 CDMX y Área Metropolitana el 5169 4300 y del Interior de la República el 01800 50 100 00 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, Del. 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.