# CONDICIONES GENERALES

# Retiro Protegido

## 2024

Estimado Cliente,

Agradecemos su confianza al haber contratado su seguro de **Retiro Protegido** 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 para la Ciudad de México e interior del país.

Atentamente,

Zurich Santander Seguros México, S. A.

**1. DEFINICIONES ..... 4**
**2. CLÁUSULAS GENERALES ..... 5**
2.1 Contrato de Seguro ..... 5
2.2 Rectificaciones y Modificaciones ..... 5
2.3 Prescripción ..... 5
2.4 Competencia ..... 6
2.5 Pruebas ..... 6
2.6 Agravación del Riesgo ..... 6
2.7 Interés Moratorio ..... 7
2.8 Vigencia ..... 7
2.9 Moneda ..... 8
2.10 Comunicaciones ..... 8
2.11 Derecho a Conocer la Comisión ..... 8
2.12 Pago de Primas ..... 8
2.13 Cancelación ..... 8
2.14 Aviso del Siniestro ..... 8
2.15 Documentación Requerida en Caso de Siniestro ..... 9
2.16 Información en Caso de Reclamación por Siniestro ..... 9
2.17 Indemnización ..... 9
2.18 Pérdida del derecho a ser indemnizado ..... 9
2.19 Entrega de la Documentación Contractual ..... 10
2.20 Uso de Medios Electrónicos ..... 10
2.21 Medios de identificación ..... 10
2.22 Otros Seguros ..... 10
2.23 Límite Territorial ..... 11
**3. COBERTURA BÁSICA ..... 11**
3.1 Cobertura por Robo con Violencia de Efectivo por Disposición en Cajero Automático sin el uso de tarjeta física. ..... 11
3.2 Alcance de la cobertura ..... 11
3.3 Exclusiones ..... 11
**4. MARCO NORMATIVO ..... 12**

## Zurich Santander Seguros México, S.A.

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

## 1. DEFINICIONES

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

**App Móvil Santander**
Aplicación de software diseñada por Banco Santander para funcionar en dispositivos móviles, como smartphones y tabletas.

**Asegurado**
Persona física que tenga expedida a su nombre una tarjeta de débito o cuenta de cheques emitida (s) por Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple, con base en un contrato de Depósito Bancario de Dinero a la Vista disponible a través de Cheques y/o Tarjeta de Débito.

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

**Cajero Automático**
Cajero Automático o ATM *"Automatic Teller Machine"*, es el equipo automatizado habilitado por Banco Santander mediante el cual proporciona al Asegurado diversos servicios como retiros de efectivo, consulta de saldos, pago de servicios, depósitos, entre otros, mediante la utilización de una tarjeta de crédito o débito.

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

**Contratante**
Es la persona física que ha solicitado la celebración del contrato para si misma y/o para terceras personas 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 teniendo como obligación legal el pago de la prima correspondiente.

**Cuenta Bancaria**
Instrumento de depósito emitido por Banco Santander celebrado mediante un contrato de dinero a la vista o línea de crédito al cual se encuentra asociada la Tarjeta de débito emitida por Banco Santander que permite a su Titular efectuar disposiciones en efectivo en cajeros automáticos.

**Daño Patrimonial**
Afectación apreciable en dinero como consecuencia de los eventos descritos en este Contrato

**Efectivo**
Cantidad monetaria en forma de monedas o papel moneda (billetes) que se utiliza para realizar alguna adquisición o pago, este término comúnmente se denomina también Dinero en Efectivo.

**Evento**
Robo con violencia ocurrido, se cubre 1 (un) sólo acontecimiento durante la vigencia de la póliza.

**Retiro sin tarjeta**
Movimiento bancario mediante el cual la persona física titular de la tarjeta de débito o cuenta de cheques emitida (s) por Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple puede generar un código de retiro de efectivo que es ingresado en el Cajero Automático para realizar un retiro de efectivo sin requerir el uso de la tarjeta física.

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

**Tarjeta de Débito**
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 una Terminal lector de tarjetas bancarias, el dinero que se usa nunca se toma como un crédito sino del que se pueda disponer en la cuenta bancaria (Débito) emitida por Banco Santander.

**Titular**
Es el legítimo dueño de la cuenta bancaria vinculada a la Tarjeta de débito o cuenta de cheques emitida por Banco Santander que permite efectuar disposiciones en efectivo en Cajeros Automáticos.

**Contrato**
Las condiciones generales, la carátula de la póliza y las cláusulas adicionales que se agreguen, constituyen testimonio del contrato de seguro celebrado entre el Contratante y La Compañía.

**Medios Electrónicos**
Los equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean públicos o privados.

## 2. CLÁUSULAS GENERALES

### 2.1 Contrato de Seguro

La caratula de la póliza de Seguro, las Condiciones Generales y las cláusulas adicionales que se agreguen, forman y constituyen prueba del contrato de seguro celebrado entre el Contratante y La Compañía.

### 2.2 Rectificaciones y Modificaciones

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

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

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

Se hace de conocimiento del Asegurado lo dispuesto por el **Artículo 25 de la Ley Sobre El Contrato de Seguro**, que a la letra dice: **"Si el contenido de la póliza o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el Asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los treinta días que sigan al día en que reciba la póliza. Transcurrido este plazo se considerarán aceptadas las estipulaciones de la póliza o de sus modificaciones"**. Este mismo derecho se hace extensivo al Contratante.

### 2.3 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.

**2.4 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 Compañía o en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), pudiendo a su elección, determinar la competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de sus delegaciones, en términos de los Artículos 50 Bis y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y 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.

**2.5 Pruebas**

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

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

**2.6 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 Compañía en lo sucesivo. **(Artículo 52 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).**

Para los efectos del párrafo anterior se presumirá siempre:

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

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

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

**Ley sobre el Contrato de Seguro).**

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

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

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

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

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

### 2.7 Interés Moratorio

Si La Compañía no obstante haber recibido los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que le haya sido presentada, no cumple con la obligación de pagar la cantidad procedente en los términos del Artículo 71 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, estará obligada a pagar una indemnización por mora de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

### 2.8 Vigencia

La vigencia de la póliza y la cobertura, se encuentran estipuladas en la carátula de la póliza.

**2.9 Moneda**

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

**2.10 Comunicaciones**

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

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

**2.11 Derecho a Conocer la Comisión**

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.

**2.12 Pago de Primas**

**La prima es el costo del seguro y vence al momento de la celebración del contrato debiendo pagarse en una sola exhibición. La prima total incluye los gastos de administración, gastos de adquisición y el Impuesto al Valor Agregado.**

**2.13 Cancelación**

En virtud de la corta vigencia de seguro, y al ser considerado un seguro por transacción, el Contratante y/o Asegurado sólo podrá realizar la cancelación del seguro en caso de existir un error al momento de generar la referencia de retiro por parte del Contratante y/o Asegurado desde la App Móvil Santander.

En caso de ser procedente la cancelación se efectuará el pago de la devolución en un lapso de 10 días hábiles siguientes a la solicitud de cancelación al mismo medio de cobro en el cual se realizó el cargo de la prima.

Adicionalmente, en caso de que la referencia de Retiro Sin Tarjeta para que cual se haya contratado el presente seguro, no sea cobrada dentro del plazo de validez que otorga Santander a su cliente para realizar el retiro de efectivo, se devolverá el total del monto de la prima pagada al Asegurado a la cuenta asociada a la Tarjeta de Débito, en un lapso de 10 días hábiles posteriores al vencimiento de la referencia del Retiro Sin Tarjeta.

**2.14 Aviso del Siniestro**

Tan pronto como el Asegurado tenga conocimiento de la realización del Evento y del derecho constituido a su favor en el Contrato de Seguro, deberá ponerlo en conocimiento de La Compañía en el curso de los cinco días hábiles siguientes a la realización del evento, salvo caso fortuito o fuerza mayor, debiendo darlo tan pronto como cese uno u otro.

El Asegurado deberá avisar del siniestro a La Compañía a través de la Súper Línea al número telefónico 55 5169 4300 en la Ciudad de México e interior de la República.

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

a) Número de cuenta y/o número de tarjeta de débito o cuenta de cheques (afectada)
b) Número de póliza
c) Fecha del evento reclamado
d) Domicilio completo (Calle, Número Ext., Int., Colonia, código postal., Alcaldía o Municipio, Entidad Federativa)
e) Números telefónicos de contacto (local o celular)
f) Dirección de correo electrónico (indispensable)
g) Información detallada relativa al evento reclamado
h) Estado de Cuenta de la tarjera de débito y crédito de donde se realizó el retiro de efectivo.

### 2.15 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 proporcionado por La Compañía.
b) Copia de Comprobante de Domicilio, con una antigüedad no mayor a tres meses (sólo si el INE no cuenta con domicilio).
c) Carpeta de Investigación iniciada ante el Ministerio Público con motivo del siniestro, pudiendo ser digital en los estados o municipios en donde dicho servicio se encuentre disponible. En caso de que La Compañía lo considere necesario se podrá solicitar la carpeta de investigación ratificada ante el Ministerio Publico, con el fin de determinar las circunstancias de la realización del siniestro.
d) Presentar alguno de los siguientes documentos:
    - Ticket del Retiro de efectivo en ATM
    - Detalle de movimientos de la cuenta del contratante del seguro (impresión de pantalla/screenshot)
    - Correo electrónico de la confirmación del retiro.

### 2.16 Información en Caso de Reclamación por Siniestro

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

### 2.17 Indemnización

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

### 2.18 Pérdida del derecho a ser indemnizado

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

**a) Si se comprueba que el Asegurado o sus representantes omiten el aviso del**

**siniestro dentro del límite del plazo establecido, con la intención de impedir que La Compañía compruebe las circunstancias de su realización.**

**b) Si el Asegurado o sus representantes, con el fin de hacer incurrir en error a La Compañía, no le remitan en tiempo la documentación que ésta solicite sobre los hechos relacionados con el siniestro.**

### 2.19 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, derivados del contrato celebrado a través de correo electrónico, a la dirección de correo electrónico proporcionado por el Contratante en su Cuenta Bancaria.

En caso de que, por cualquier motivo, el Contratante no reciba su documentación contractual dentro de los 30 (treinta) 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 Ciudad de México e interior del país.

### 2.20 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".

### 2.21 Medios de identificación

Cuando la contratación del seguro sea realizada vía telefónica, Internet o por cualquier otro medio electrónico, el Asegurado o Contratante están de acuerdo que La Compañía podrá emplear los siguientes medios de identificación:
• Vía telefónica, mediante la grabación de venta y/o Código de Cliente asignado por Banco Santander.
• Cajero automático, mediante el número de Identificación Personal (NIP)
• Intranet institucional, mediante Código de Cliente asignado por Banco Santander.
• Internet, mediante un número de Usuario y Password o contraseña designada por el Asegurado o Contratante.
El uso de los medios de identificación antes mencionados son responsabilidad exclusiva del Contratante y sustituyen la firma autógrafa en los contratos, produciendo los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos y en consecuencia tienen el mismo valor probatorio.

### 2.22 Otros Seguros

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

El aviso deberá darse por escrito e indicar el nombre de los aseguradores, así como las sumas aseguradas. Si el asegurado omite intencionalmente el aviso antes indicado, o si contrata los diversos seguros para obtener un

provecho ilícito, las aseguradoras quedarán liberadas de sus obligaciones.

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

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

**2.23 Límite Territorial**

La presente Póliza solo surtirá efectos por pérdidas ocurridas dentro de los límites territoriales de los Estados Unidos Mexicanos.

**3. COBERTURA BÁSICA**

**3.1 Cobertura por Robo con Violencia de Efectivo por Disposición en Cajero Automático sin el uso de tarjeta física.**

La Compañía indemnizará al Asegurado el daño patrimonial que éste sufra o que sufra la persona física que recibió de dicho Asegurado el código de referencia y contraseña asociados al movimiento bancario denominado “Retiro sin Tarjeta”, en caso de que alguna de estas personas físicas sea víctima directa del Robo con Violencia del Efectivo que haya dispuesto en un Cajero Automático utilizando una referencia de retiro sin tarjeta generada en la App Móvil Santander, siempre y cuando el evento ocurra dentro de la vigencia del seguro establecida en la carátula de la póliza. La Compañía responderá solamente por el monto total de retiro indicado en la referencia de retiro.

**3.2 Alcance de la cobertura**

Ampara el dinero en Efectivo que haya dispuesto en un Cajero Automático de Banco Santander a través de una referencia de retiro generada para realizar disposiciones de efectivo sin el uso de una Tarjeta de Débito o de una cuenta de cheques el App Móvil Santander.

La responsabilidad de La Compañía queda limitada a cubrir el monto total de Efectivo retirado del Cajero Automático de Banco Santander e indicado en la referencia de retiro sin tarjeta generado en la App Móvil Santander durante la vigencia de la cobertura.

**La responsabilidad de La Compañía queda limitada a máximo 1 (un) evento durante la vigencia de la póliza.**

**3.3 Exclusiones**

**Este seguro no cubre ningún tipo de Daño Patrimonial que sufran personas distintas al Asegurado según la definición prevista en la Sección I. Asimismo, este seguro no cubre pérdidas causadas al Asegurado que provengan o sean una consecuencia de:**

**a) Cualquier delito en el que participe el Asegurado. Se encuentra expresamente excluido de este seguro cualquier caso en el que el titular tenga o haya tenido participación y/o beneficio en el hecho delictivo.**
**b) Robo en que intervengan personas por las cuales el Asegurado fuere civilmente responsable.**
**c) Responsabilidad civil de cualquier tipo que afecte al Asegurado y cualquier**

**consecuencia legal derivada del uso o mal uso de los productos bancarios asegurados.**

**d) Para efectos de este Contrato, no se considerará como Daño Patrimonial ningún monto correspondiente a gastos de administración, intereses, comisiones u otros montos que se deriven a consecuencia de la acción descrita en la cobertura.**

**e) Este seguro no cubre el dinero que se encuentre dentro de un vehículo y el Asegurado no estuviese dentro del mismo. Tampoco, se cubrirá el dinero en efectivo si es hurtado cuando el Asegurado no lo trajera consigo.**

## 4. MARCO NORMATIVO

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

a) Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas
http://www.gob.mx/cnsf/documentos/leyes-y-reglamentos-25281?state=draft

b) Ley sobre el Contrato de Seguro
http://www.gob.mx/cnsf/documentos/leyes-y-reglamentos-25281?state=draft

c) Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros
http://www.gob.mx/condusef/documentos/marco-legal-26548?idiom=es2

d) Código Penal Federal
http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/9_010720.pdf

O bien, puede consultarse a través del documento denominado “Anexo General de Artículos citados en Condiciones Generales”, cuya versión vigente se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica www.zurichsantander.com.mx.

Para cualquier aclaración o duda no resueltas en relación con su seguro;

**Unidad Especializada para la Atención de Usuarios (UNE)**
Av. Juan Salvador Agraz #73, piso 3
Col. Santa Fe Cuajimalpa, Alcaldía Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05348. México, Ciudad de México, Correo Electrónico: ueaseguros@santander.com.mx
Teléfonos: 55 1037-3500 Ext. 13597 y 13599
Horario de Atención: lunes a jueves de 8:30 a 18:00 horas y viernes de 8:30 a 13:00 horas.

**Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)**
Av. Insurgentes Sur 762, planta baja
Col. Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, México, Ciudad de México, 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 14 de marzo de 2025, con el número CNSF-S0018-0096-2025 / CONDUSEF-006609-02.**

"El número 55 5169 4300 corresponde a Banco Santander México S.A., Institución de Banco Múltiple, Grupo Financiero Santander México (“Santander”), sin embargo, también se encuentra establecido como la línea del Centro de Atención Telefónica de Zurich Santander Seguros México, S.A. (“Zúrich Santander”) donde para la atención a los usuarios sobre temas de seguros se les canaliza a una línea directa con la aseguradora. Santander realiza exclusivamente actividades de promoción y venta de seguros, siendo Zurich Santander la ÚNICA responsable de atender cualquier asunto o trámite relacionado con sus productos de seguros. Para más información sobre los productos de seguros consulte www.zurichsantander.com.mx.”

## ¿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.



SEGUROS DE **HOGAR**



SEGUROS DE **MASCOTAS**



SEGUROS CONTRA **FRAUDE**



SEGUROS DE **PyMES**

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 14 de marzo de 2025, con el número CNSF-S0018-0096-2025 / CONDUSEF-006609-02.

# 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.
- 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 (UNE). O bien, acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en cualquiera de sus delegaciones estatales.

Si presenta la queja ante CONDUSEF, puede solicitar la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron a arbitraje.

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

Adicionalmente, puede acudir a nuestra Unidad Especializada para la Atención al Usuario, ubicada en Av. Juan Salvador Agraz No. 73, piso 3, Col. Santa Fe Cuajimalpa, Alcaldía Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05348, México, Ciudad de México, 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 y 13599.