



ZURICH SANTANDER • SEGUROS MÉXICO



Condiciones Generales
Súper Blindaje con Asistencia Robo de
Identidad

Estimado Cliente,

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

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

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

Si tiene alguna duda o requiere información adicional, nuestros especialistas tendrán el gusto de atenderle y asesorarle en los teléfonos 5169 4300 en la Ciudad de México, o al 01 555169 4300 lada sin costo desde el interior del país.

Atentamente,

Zurich Santander Seguros México, S. A.

1. Condiciones Generales	3
1.1 Contrato	3
1.2 Vigencia de la Cobertura	3
1.3 Período del Seguro	3
1.4 Rectificaciones y Modificaciones	3
1.5 Duplicados, Endosos y Aclaraciones.	3
1.6 Rehabilitación.	4
1.7 Comunicaciones	4
1.8 Derecho a conocer la Comisión.....	4
1.9 Moneda	4
1.10 Primas y Plazo o Forma de Pago de las Primas.....	4
1.11 Cancelación.....	5
1.12 Renovación Automática	6
1.13 Aviso del Siniestro	6
1.14 Documentación Requerida en Caso de Siniestro	7
1.15 Información en Caso de Reclamación por Siniestro	7
1.16 Indemnización	7
1.17 Pérdida del derecho a ser indemnizado.....	8
1.18 Competencia	8
1.19 Pruebas	8
1.20 Prescripción.....	8
1.21 Interés Moratorio	8
1.22 Entrega de la Documentación Contractual	9
1.23 Mercado.....	10
1.24 Comercialización	10
1.25 Agravación del Riesgo	10
1.26 Uso de Medios Electrónicos	12
2. Definiciones.....	12
3. Descripción de la Cobertura	13
3.1 Cobertura de Fraude por Robo o extravío de Tarjetas de Débito y Crédito.....	13
4. Cláusulas Aplicables	14
4.1 Otros Seguros.....	14
4.2 Subrogación.....	14
4.3 Terminación Anticipada del Contrato	15
5. Exclusiones	15
6. Asistencia Robo de Identidad.....	17
7. Marco Normativo.....	19

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. Condiciones Generales

1.1 Contrato

La solicitud, la póliza de seguro, las Condiciones Generales, cláusulas adicionales y los endosos, forman y constituyen prueba del contrato de seguro celebrado entre el Asegurado y **La Compañía**.

1.2 Vigencia de la Cobertura

El plazo de seguro para cada cobertura es anual, tanto para el primer año como para la renovación, y se encuentra estipulado en la carátula de la póliza.

1.3 Período del Seguro

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

1.4 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 de 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**”. Este mismo derecho se hace extensivo al Contratante.

1.5 Duplicados, Endosos y Aclaraciones.

- a) En caso de que, por cualquier motivo, el Contratante y/o Asegurado no reciba la 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 Ciudad de México o al 015551694300 lada sin costo desde el interior del país.
- b) Se dará por hecho que el Asegurado o Contratante recibieron el contrato de seguro de manera correcta, si **La Compañía** no recibe por ningún medio notificación o aviso de lo contrario.
- c) El Asegurado y/o Contratante podrá solicitar la modificación de los datos que se encuentran estipulados en la carátula de la póliza, la cual deberá tramitarse a través de una sucursal bancaria o bien, vía correo electrónico a la cuenta de segurosteatiende@santander.com.mx. **La Compañía**, en caso de que proceda dicha modificación, emitirá el Endoso correspondiente,

el cual será entregado al Asegurado y/o Contratante, a través del medio elegido por este último.

1.6 Rehabilitación.

No obstante, lo dispuesto en la Cláusula Cancelación, el Contratante podrá dentro de los treinta días naturales siguientes al último día de plazo de gracia señalado en dicha Cláusula, pagar la prima del seguro o la parte correspondiente de ella si se ha pactado su pago fraccionado; en este caso, por el solo hecho del pago mencionado, los efectos de este seguro se rehabilitarán a partir de la hora y día señalados en el comprobante de pago.

La Compañía ajustará a prorrata y devolverá la prima correspondiente al período durante el cual cesaron los efectos del mismo; dicha devolución se hará a más tardar dentro de los 30 días siguientes a la rehabilitación, privilegiando el medio por el cual se hizo el pago de la prima, salvo que el Contratante solicite que se haga a través de otro medio.

En ningún caso, **La Compañía** responderá por los daños o pérdidas ocurridos durante el periodo transcurrido entre la cancelación del seguro por falta de pago de primas y la rehabilitación del seguro.

Si la rehabilitación es solicitada después de haber transcurrido el plazo establecido en el primer párrafo de esta cláusula, **esta NO se llevará a cabo**. No obstante, el Contratante estará en posibilidad de contratar una nueva póliza.

1.7 Comunicaciones

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

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

Los requerimientos y comunicaciones que **La Compañía** deba hacer al Contratante y/o Asegurado y/o a sus causahabientes, tendrán validez si se hacen en la última dirección que **La Compañía** conozca de ellos. Cualquier cambio de domicilio por parte del Contratante y/o Asegurado debe ser informado por escrito a **La Compañía**.

1.8 Derecho a conocer la Comisión

Durante la vigencia de la póliza, el Asegurado 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 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

1.9 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.

1.10 Primas y Plazo o Forma de Pago de las Primas

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

En caso de pago fraccionado, el primer pago incluirá los gastos de expedición de la póliza, por lo que las primas subsecuentes únicamente incluirán el costo de la fracción de la prima y la tasa de financiamiento por pago fraccionado.

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

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

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

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

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

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

1.11 Cancelación

El Contratante y/o Asegurado podrá solicitar la cancelación del seguro en cualquier momento.

- a) 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 Ciudad de México o al 015551694300 lada sin costo 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 el que se hace constar la petición de cancelación.
- b) 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 Ciudad de México o al 015551694300 lada sin costo 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 el que se hace constar la petición de cancelación.

- c) El Asegurado y/o Contratante 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 Ciudad de México o al 015551694300 lada sin costo desde el interior del país, o acudiendo a una sucursal bancaria.

1.12 Renovación Automática

El Contrato será renovado automáticamente por periodos de un año si dentro de los últimos 30 (treinta) días naturales de vigencia de cada periodo, 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.

La renovación de la póliza se llevará a efecto sin requisitos de asegurabilidad con base en las cuotas efectivas al momento de la renovación de la póliza, y el Límite Anual se incrementará, al menos en la misma proporción en que se haya incrementado el Índice Nacional de Precios al Consumidor, considerando el mes de diciembre del año anterior al mes de diciembre del año previo 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 en que se realice la renovación de la póliza, se utilizará el porcentaje de incremento aplicado por **La Compañía** durante el mes inmediato anterior a la renovación. El Límite Anual se especificará en la carátula de la póliza emitida para la nueva vigencia.

La prima de renovación será la que se obtenga con las cuotas vigentes al momento de la renovación y el Límite Anual incrementado.

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 ambas partes para llevar al cabo la renovación.

1.13 Aviso del 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 días hábiles siguientes a la realización del evento, salvo caso fortuito o fuerza mayor, debiendo darlo tan pronto como cese uno u otro. Cuando el Asegurado o el Beneficiario no cumpla con el aviso en el plazo señalado, **La**

Compañía podrá reducir la prestación que, en su caso, se deba hasta el importe que hubiera correspondido si el aviso se hubiera dado oportunamente.

El Asegurado o Beneficiario deberá dar aviso del siniestro a **La Compañía** a través de la Súper Línea a los números telefónicos, 51694300 en la Ciudad de México o al 01 55 5169 4300 del 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 (afectada)
- b) Número de póliza.
- c) Fecha del evento reclamado.
- d) Domicilio completo (Calle, Número Ext., Int., Colonia, C.P., Delegación o Municipio, Entidad Federativa)
- e) Números telefónicos de contacto (local o celular).
- f) Dirección de correo electrónico (indispensable)
- g) Información detallada relativa al evento reclamado.

1.14 Documentación Requerida en Caso de Siniestro

Para la debida atención de la reclamación, **La Compañía** podrá solicitar la documentación siguiente:

- a) Original o copia del Formato de Reclamación llenado por el Asegurado (detallando cómo ocurrió la pérdida), documento que será proporcionado por La Compañía.
- b) Cuestionario complementario, el cual será proporcionado por La Compañía.
- c) Carpeta de investigación iniciada ante el Ministerio Público con motivo del siniestro.
- d) Copia del estado de cuenta del asegurado donde se reflejen los cargos no reconocidos.
- e) Carta de aclaraciones presentada ante la Institución Financiera (otros bancos) de cargos no reconocidos.
- f) Resolución por parte de la Institución Financiera (otros bancos) a la carta de aclaraciones presentada por el asegurado por los cargos no reconocidos.
- g) Copia de identificación oficial.
- h) Copia de comprobante de domicilio.

1.15 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 del mismo.

1.16 Indemnización

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

1.17 Pérdida del derecho a ser indemnizado

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

- a) Si hubiere en la realización del Siniestro culpa grave, dolo o mala fe del Asegurado o cualquiera de los Cotitulares.
- b) Si se comprueba que el Asegurado 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.
- c) 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.

1.18 Competencia

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

1.19 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.

1.20 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 las causas a que se refiere la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

1.21 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 cumpla 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.

1.22 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
- b) Cuando la contratación del seguro sea realizada vía telefónica, Internet o por cualquier otro medio electrónico, el Asegurado o Contratante están de acuerdo que **La Compañía** podrá emplear los siguientes medios de identificación:
 - Vía telefónica, mediante la grabación de venta y/o Código de Cliente asignado por Banco Santander.
 - Cajero automático, mediante el número de Identificación Personal (NIP)
 - Intranet institucional, mediante Código de Cliente asignado por Banco Santander.
 - Internet, mediante un número de Usuario y Password designado 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.

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 la prima.

- 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 5169 4300 en la Ciudad de México, o al 01 555169 4300 lada sin costo desde el interior del país.

Quando 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 5169 4300 en la Ciudad de México, o al 01 555169 4300 lada sin costo 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.

Quando 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 Ciudad de México o al 01555169 4300 lada sin costo 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.

El Asegurado y/o Contratante **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 Ciudad de México o al 01 555169 4300 lada sin costo desde el interior del país, o acudiendo a una sucursal bancaria

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 Asegurado y/o Contratante podrá conocer el resultado de su solicitud comunicándose al Centro de Atención Telefónica de **La Compañía** cuyo número es el 51694300 en la Ciudad de México o al 01 555169 4300 lada sin costo desde el interior del país o por correo electrónico a la dirección señalada en este párrafo.

La renovación se efectuará automáticamente tomando en consideración lo pactado dentro de la Cláusula de Renovación, en caso de que el Asegurado 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.

Los documentos podrán ser enviados a **La Compañía** vía correo electrónico a segurosteatiende@santander.com.mx o directamente a las oficinas de **La Compañía**.

1.23 Mercado

Súper Blindaje con Asistencia Robo de Identidad está dirigido a todas las personas que cuenten con productos financieros como son Tarjetas de Débito, Tarjeta de Crédito y/o cuentas de Cheques que les hayan sido expedidas por una Institución Financiera legalmente constituida, como es Banco Santander (MEXICO), S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander.

1.24 Comercialización

Este producto será comercializado mediante contratos de adhesión y para su promoción y colocación dentro del mercado se podrán utilizar la diversidad de canales que existan en el mismo.

1.25 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).

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

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

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

Por lo anterior, cesarán de pleno derecho las obligaciones de la compañía, si el(los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s), en los términos del Artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y 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 **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.

1.26 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".

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 y que tenga expedida a su nombre la tarjeta de crédito emitida por cualquier Institución Financiera y/o Tienda Departamental asociadas a Visa y MasterCard. Y para tarjeta de débito, únicamente será el titular y/o cotitular de una cuenta abierta en Banco Santander (MÉXICO), S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México, 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.

Beneficiario

Persona física y/o moral designada en la Póliza por el Asegurado, como titular de los derechos indemnizatorios.

Bloqueo

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

Bloqueo de Tarjeta

Interrupción en el acceso a la cuenta bancaria para realizar consumos o disposiciones a través de la Tarjeta a consecuencia de la notificación realizada 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.

Códigos, Claves y/o NIP's

Serie de datos compuestos por letras y/o números, de carácter confidencial, establecidos entre el Asegurado y la Institución de Crédito como medio de acceso o identificación.

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.

Daño Patrimonial

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

Evento

Hecho o serie de hechos ocurridos a consecuencia de 1 (un) solo acontecimiento durante la vigencia de la póliza.

Institución Financiera

Institución de Banca Múltiple emisoras de Tarjetas de Crédito o Débito.

Límite Anual

Monto de responsabilidad máxima de **La Compañía** definido por cobertura, durante la vigencia de la Póliza.

Plan

Es una opción o paquete que el producto contempla para la contratación del seguro.

Robo

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

Tarjeta de Crédito

Tarjeta de plástico con una banda magnética, la cual es emitida por una Institución Financiera o Tienda departamental asociada a Visa o MasterCard, que en algunas ocasiones cuenta con un microchip, y un número en relieve que sirve para hacer compras y pagarlas en fecha posterior. El dinero que se usa siempre es un crédito.

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 un 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).

3. Descripción de la Cobertura

Sujeto a los términos y condiciones del presente Contrato, **La Compañía** indemnizará el Daño Patrimonial que el Asegurado sufra en atención a la cobertura contratada e indicada en la Carátula de la Póliza, debiendo haber ocurrido el evento que da origen a la reclamación dentro de la vigencia de la misma.

3.1 Cobertura de Fraude por Robo o extravío de Tarjetas de Débito y Crédito.

Mal uso de la Tarjeta de Débito y Crédito como consecuencia de Robo o Pérdida.

La Compañía indemnizará al Asegurado el Daño Patrimonial que éste sufra si él es víctima directa del Robo o pérdida de la Tarjeta de Débito y/o Crédito y como consecuencia de ello existe un uso indebido o ilícito de ella por parte de un tercero no autorizado. **La Compañía** responderá solamente

por el daño directo causado hasta el Límite por Evento contratado e indicado en la carátula de la póliza.

Para transacciones nacionales e internacionales, **La Compañía** indemnizará al Asegurado las pérdidas que éste sufra dentro de las **72 (setenta y dos)** horas anteriores al momento en que se efectúe el Bloqueo de la Tarjeta de Débito y Crédito a consecuencia de la notificación que realice el Asegurado a la Institución Financiera.

Alcance de la cobertura

Ampara todas las tarjetas de débito emitidas por Banco Santander y las de crédito de cualquier Institución Financiera y/o Tienda Departamental asociadas a Visa y MasterCard siempre y cuando estén a nombre del Asegurado.

La responsabilidad de **La Compañía** queda limitada a un máximo de 4 eventos durante la vigencia de la póliza por un límite máximo por evento del 25% del Límite Anual, el cual se establece en la carátula de la póliza.

4. Cláusulas Aplicables

4.1 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 párrafo anterior, podrá repetir contra todas las demás en proporción de las sumas aseguradas respectivamente.

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

4.2 Subrogación

El Asegurado se obliga a realizar y ejecutar, por cuenta de **La Compañía**, todos los actos que sean necesarios y todos los actos que **La Compañía** razonablemente pueda exigir, con el objeto de ejercitar cuantos derechos, recursos o acciones le correspondan o pudieren corresponderle contra terceros que puedan tener responsabilidad civil o penal en la ocurrencia del siniestro.

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

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

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

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

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

4.3 Terminación Anticipada del Contrato

La Compañía se obliga a devolver al Contratante, en caso de cancelación o terminación anticipada del contrato de Seguro, la prima pagada no devengada menos el porcentaje de comisión o compensación directa que le corresponda al contrato de Seguro, siempre y cuando no exista siniestro abierto en la vigencia en la que se cancela o se solicita la terminación anticipada. Cuando el Contratante decida terminar anticipadamente este contrato, deberá solicitarlo a **La Compañía**. Asimismo, el Contratante podrá solicitar a **La Compañía** que desea le sea devuelta la prima pagada no devengada que corresponda conforme a lo estipulado en esta cláusula, con lo cual **La Compañía** realizará la devolución de la cantidad que proceda dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que haya recibido dicha solicitud.

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

5. Exclusiones

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

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

- a) Cualquier uso fraudulento de la Tarjeta de Débito y/o Crédito por parte del Asegurado o de las personas que civilmente dependan de él, así como de las personas que con él trabajan habitualmente a quienes por razones de su relación laboral revele los Códigos, Claves y/o NIP's.; asimismo cualquier uso fraudulento de la Tarjeta de Débito y/o Crédito por parte de los cotitulares.**
- b) Cualesquier delito en el que participe el Asegurado o alguno de sus ascendientes o descendientes hasta el segundo grado y/o parientes por afinidad hasta el segundo grado. Se encuentra expresamente excluido de**

este seguro cualquier caso en el que un cotitular tenga o haya tenido participación y/o beneficio en el hecho delictivo.

- c) 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 aquélla 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.**
- d) Daños Patrimoniales distintos a los resultantes directamente del uso indebido o ilícito de una Tarjeta de Débito y/o Crédito por hechos distintos a los que se describen en este contrato y daños o eventos no mencionados expresamente en el presente Contrato de Seguro.**
- e) Incumplimiento de cualquier deber u obligación del Asegurado o un Cotitular impuestos por el Contrato que tiene celebrado con la Institución Financiera.**
- f) Robo en que intervengan personas por las cuales el Asegurado fuere civilmente responsable.**
- g) Pérdidas y/o Daños 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.**
- h) Pérdidas ocurridas como consecuencia de operaciones realizadas en lugares en situación de o afectados 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 derivada del uso o mal uso de los productos bancarios asegurados.**
- j) Dolo, mala fe del Asegurado, sus beneficiarios o causahabientes o de los apoderados de cualquiera de ellos.**
- k) Expropiación, requisición, confiscación, incautación o detención de bienes por autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones.**
- l) Daños o pérdidas preexistentes al inicio de vigencia de este seguro.**
- m) Este seguro no cubre pérdidas de ningún tipo que sufran personas distintas al Asegurado.**
- n) Daños o Pérdidas ocasionados por encontrarse el Asegurado en estado de ebriedad o bajo los efectos de cualquier narcótico, a menos de que éste hubiese sido administrado por prescripción médica, o que este hecho no influya directamente en la realización del siniestro.**

- o) Para efectos de este Contrato, no se considerará como Daño Patrimonial los montos correspondientes a gastos de administración, intereses, comisiones u otros montos que se deriven a consecuencia de la acción descrita en cualquiera de las coberturas.**
- p) Este seguro no cubre la clonación que sufra la Tarjeta de Débito y/o Crédito.**

6. Asistencia Robo de Identidad

La Compañía se obliga a otorgar al Asegurado los Servicios de Asistencia por Robo de Identidad a través de los Prestadores de Servicio de **La Compañía**, quienes coordinarán y prestarán lo que adelante se pormenoriza, con base en las presentes condiciones.

Los Prestadores de Servicio de la Asistencia Robo de Identidad se obligan a otorgar al Asegurado los servicios aquí descritos, los cuales consisten en la asesoría y proporcionarán información necesaria para resolver los posibles fraudes, dudas y temores en que se encuentre el Asegurado.

En virtud de lo anterior, **La Compañía** será la única responsable frente al Asegurado por la actuación del Prestador de Servicios, en virtud de la relación contractual que tiene establecida con el Asegurado, misma que es independiente al convenio celebrado entre **La Compañía** y el Prestador de Servicios.

I. Definiciones

Asegurado

Se entenderá por éste, aquél cuyo nombre se encuentre indicado en la carátula de la póliza de seguro.

II. Territorialidad

Los servicios de Asistencia objeto de este Contrato se proporcionarán en todo el Territorio Nacional.

III. Servicio

Definición Robo de Identidad: Es el robo, usurpación, suplantación, uso no autorizado o fraudulento de algún documento, identificación o identidad personal del Asegurado que tiene o ha tenido un uso ilegal por terceros y cuya consecuencia deriva en un acto o suceso pernicioso para el Asegurado. Como acto o suceso pernicioso al Asegurado se entiende aquel derivado de una acción financiera o económica que no fuere debidamente otorgada al Asegurado.

El Servicio de Asistencia Robo de Identidad contará con una línea telefónica de especialistas en esta materia, que prestarán asesoría y proporcionarán información para resolver los posibles fraudes, dudas y temores en una situación en la que se encuentre nuestro Asegurado.

IV. Servicios de Asistencia

1. Orientación sobre Robo de Identidad

El Asegurado, contará con un agente especializado para que le proporcione información sobre todas las dudas que tenga sobre el uso de su identidad y le ayudará a determinar si ha podido sufrir según la información facilitada, un robo de identidad (Ver definición de Robo de Identidad). El

agente hará un análisis individual del caso expuesto y realizará el seguimiento particular de cada caso, siendo ilimitado el número de llamadas que puede realizar el Asegurado para recibir la asistencia necesaria.

2. Servicio de Abogados:

El servicio de abogados incluye todos los gastos que se deriven de la interposición de demandas, estancias de juicio, declaraciones certificadas, gastos asociados a copias legales de documentos, gastos administrativos, de comunicaciones y de los honorarios de un detective privado para recabar pruebas, teniendo derecho el Asegurado a un número de eventos ilimitados hasta alcanzar en combinación por todos ellos un tope de \$100,000.00 (CIEN MIL PESOS 00/100 M.N.) hasta agotar el monto de la suma asegurada en el año de la vigencia de la póliza.

El Asegurado deberá acudir directamente a presentar la reclamación de esta asistencia a los números telefónicos que más adelante se detallan.

La asistencia está sujeta a la aprobación y validación del caso que presente el Asegurado conforme a la definición de Robo de Identidad, siendo el equipo designado para esta asistencia quien determinará todas las acciones necesarias y específicas a seguir.

3. Servicios de Gestoría

Incluyen todos los gastos de emisión de nuevos documentos de identidad (entre los que se encuentran de manera enunciativa más no limitativa, credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral; pasaporte, licencia de conducir, cédula profesional), costos por emisión de nuevas tarjetas de crédito/débito y en su caso, reemplazamiento de autos hasta un límite de \$1,000.00 (Un mil pesos 00/100 m.n.).

4. Protección para Internet y la Computadora

Este servicio consiste en que el proveedor de asistencia proporcionará a los Asegurados de Súper Blindaje con Asistencia Robo de Identidad, asesoría y un software que mejora la seguridad de su computadora personal.

Condiciones para la Prestación de los Servicios:

1. Para hacer válida la cobertura, el Asegurado deberá solicitar el servicio de manera oportuna vía telefónica a **EL PRESTADOR** en el periodo de vigencia de los servicios.
2. Para hacer uso de cualquiera de los servicios el asegurado deberá contactar previamente a **EL PRESTADOR**, quien gestionará la totalidad del evento. **En caso de que el asegurado gestione por sus propios medios cualquiera de los servicios de asistencia, la cobertura ya no es aplicable.**
3. En el supuesto que la prestación del servicio se vea afectada por causas de fuerza mayor, **EL PRESTADOR** llevará a cabo las acciones necesarias para prestar el servicio en las mejores condiciones posibles.
4. **EL PRESTADOR no se hace responsable de la prestación del servicio en los siguientes casos:**
 - **Cuando el Asegurado no se identifique como Asegurado activo.**
 - **Cando el Asegurado no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita proporcionar debidamente el servicio, actúe de mala de o bien incurra en falsedad de declaraciones.**
 - **Cuando el Asegurado incumpla alguna de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.**

Exclusiones de los Servicios de Asistencia:

- a) No aplican reembolsos de ningún tipo de gasto.
- b) Cuando por una acción intencional del Asegurado resulte la comisión de un delito.
- c) La solicitud del servicio de asistencia que contravenga la ley o cuando por disposición de la autoridad respectiva no sea posible brindar el servicio.
- d) Quedan excluidas de los Servicios las siguientes situaciones:
Las situaciones de Asistencia que sean consecuencia de: huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.

La primera línea de contacto para el Asegurado será el número local 80003169 y/o 800 0627769 para el interior de la República.

7. 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

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: 800 999 8080 o 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 28 de octubre de 2020, con el número CNSF-S0018-0337-2020./CONDUSEF-004514-02

¿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 28 de octubre de 2020, con el número CNSF-S0018-0337-2020./ CONDUSEF-004514-02

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.
- Saber que en los seguros de daños, toda indemnización que la aseguradora pague, reduce en igual cantidad la suma asegurada.
- En caso de cancelación anticipada del seguro, tiene derecho a solicitar las primas no devengadas a la fecha efectiva de la cancelación, según aplique conforme a las Condiciones Generales del seguro.
- En caso de inconformidad con el tratamiento de su siniestro, puede presentar una reclamación ante la aseguradora por medio de la Unidad Especializada para la Atención de Usuarios (UEA). O bien, acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en cualquiera de sus delegaciones estatales.

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

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

Adicionalmente, puede acudir a nuestra Unidad Especializada para la Atención al Usuario, ubicada en Av. Juan Salvador Agraz No. 73, piso 3, Col. Santa Fe Cuajimalpa, 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.