

Auto a tu Alcance

Condiciones Generales

CLÁUSULA 1.ª COBERTURA _____ **6**

CLÁUSULA 2.ª DEFINICIONES _____ **6**

1. Contrato de seguro _____ **6**

2. Fecha de inicio de vigencia _____ **6**

3. Fecha de término de vigencia _____ **6**

4. Elementos que forman parte del contrato _____ **6**

5. Recibo de pago _____ **7**

6. Solicitud _____ **7**

CLÁUSULA 3.ª EXCLUSIONES _____ **7**

CLÁUSULA 4.ª LÍMITE MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD _____ **10**

CLÁUSULA 5.ª DEDUCIBLE _____ **10**

CLÁUSULA 6.ª TERRITORIALIDAD _____ **11**

CLÁUSULA 7.ª PRIMA Y OBLIGACIONES DE PAGO _____ **11**

1. Prima _____ **11**

2. Pago fraccionado _____ **11**

3. Anulación del contrato por falta de pago _____ **11**

4. Lugar de pago _____ **11**

5. Periodo de gracia _____ **11**

CLÁUSULA 8.ª REINSTALACIÓN DE SUMA ASEGURADA _____ **11**

CLÁUSULA 9.ª REHABILITACIÓN _____ **12**

CLÁUSULA 10.ª OBLIGACIONES DEL ASEGURADO _____ **12**

CLÁUSULA 11.ª PERITAJE _____ **14**

CLÁUSULA 12.^a PÉRDIDA DEL DERECHO A SER INDEMNIZADO	14
CLÁUSULA 13.^a TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO	15
CLÁUSULA 14.^a PRESCRIPCIÓN	15
CLÁUSULA 15.^a COMPETENCIA	16
CLÁUSULA 16.^a MONEDA	16
CLÁUSULA 17.^a ACEPTACIÓN DEL CONTRATO (ART. 25 DE LA LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO)	16
CLÁUSULA 18.^a REVELACIÓN DE COMISIONES	17
PROCESO DE CANCELACIÓN DEL SEGURO	20

CONDICIONES GENERALES

Auto a tu Alcance

Tipo de seguro	Seguro de Automóviles
Plan	Seguro para Automóviles Particulares (sin incluir motocicletas, transporte público, taxis, ni vehículos de carga)
Cobertura	Responsabilidad Civil, Bienes y Personas. Se cubren los daños incluso a falta de licencia, o conduciendo bajo estado de ebriedad o de drogas, siempre que sean derivados de un hecho de tránsito. No se cubren los daños a ocupantes del propio vehículo, ya que éstos son objetos de otra cobertura fuera del producto (Gastos Médicos a Ocupantes).
Moneda	Nacional
Suma Asegurada	\$250,000.00 pesos. La suma asegurada opera tanto para Bienes, como para Personas, como un solo límite
Vigencia	Anual
Formas de Pago	Anual, Semestral, Trimestral y Mensual
Periodo de Gracia para Pago de Prima Única	30 días
Tarifa	Se definirá una tarifa por entidad federativa
Conducto de Venta	Internet

“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 6 de enero de 2022, con el número CNSF-S0079-0004-2022/CONDUSEF-001011-05”.

Condiciones Generales

CONDICIONES GENERALES

Auto a tu Alcance

CLÁUSULA 1.^a COBERTURA

Esta cobertura ampara la responsabilidad civil, conforme lo establecen las leyes vigentes en los Estados Unidos Mexicanos, en que incurra el Asegurado o cualquier persona por el uso o posesión del vehículo descrito en la carátula de esta Póliza y hasta por el límite establecido en la misma, que a consecuencia de dicho uso o posesión, cause daños materiales en sus bienes, lesiones corporales y/o la muerte de terceros, distintos de los ocupantes de dicho vehículo.

Dentro del límite máximo de responsabilidad contratado, esta cobertura ampara los gastos y costos a que fuere condenado a pagar el Asegurado, o cualquier persona, bajo su consentimiento tácito o explícito, por el uso o posesión del Vehículo Asegurado, en caso de juicio civil seguido en su contra con motivo de la responsabilidad civil amparada por esta cobertura de acuerdo con los **artículos 145 y 146 de la Ley sobre el Contrato del Seguro**.

El límite máximo de responsabilidad de la Institución en esta cobertura se establece en la carátula de esta Póliza y opera como Límite Único y Combinado (LUC) para los diversos riesgos que se amparan en ella.

CLÁUSULA 2.^a DEFINICIONES

1. Contrato de seguro

Documento donde se establecen los términos y condiciones celebradas

entre el Contratante y la Institución, así como los derechos y obligaciones de las partes. Este documento está integrado por las condiciones generales, la carátula de la Póliza, la solicitud de seguro y endosos que se agreguen, los cuales constituyen prueba del contrato de seguro.

Este contrato de seguro está constituido por:

- a) Las declaraciones del Solicitante Titular proporcionadas por escrito en la solicitud del seguro.
- b) La Póliza.
- c) Las cláusulas adicionales o endosos, los cuales son documentos que modifican o condicionan en cualquier sentido los alcances del contrato.
- d) Las Condiciones Generales.
- e) Cualquier otro documento que hubiera sido materia para la celebración del mismo.

2. Fecha de inicio de vigencia

Es la fecha a partir de la cual la Póliza entra en vigor, de conformidad con lo estipulado en la carátula de la Póliza.

3. Fecha de término de vigencia

Fecha en la cual concluye la protección de este Contrato de Seguro, de conformidad con lo estipulado en la carátula de la Póliza.

4. Elementos que forman parte del contrato

Conjunto de documentos que establecen los derechos y obligaciones de las partes involucradas por la transferencia

CONDICIONES GENERALES

Auto a tu Alcance

del riesgo, así como los términos y condiciones específicos que se seguirán en este proceso y que en general se componen de:

- a) Carátula de Póliza. Documento escrito que identifica claramente al emisor del documento y en el que señala:
 - 1. Nombres y firmas de quien propone, así como de quien acepta la transferencia.
 - 2. La designación del bien asegurado.
 - 3. La naturaleza de los riesgos transferidos.
 - 4. El momento de inicio y final de la transferencia del riesgo.
 - 5. Lista de Endosos incluidos.
 - 6. El monto de límites directos sobre la transferencia del riesgo, tales como Deducibles y cualquier otra condición que sea necesaria para la claridad de los términos asumidos.
 - 7. Alcance de la cobertura.
- b) Condiciones generales. Conjunto de cláusulas donde se establecen la descripción jurídica de las condiciones de cobertura, y que señalan detalladamente los términos y características que tiene la transferencia del riesgo, las obligaciones y derechos que cada parte tiene de acuerdo con las disposiciones legales y cuando es el caso por las convenidas lícitamente por los participantes para la correcta aplicación del presente Contrato.
- c) Endosos. Documento, generado por la Aseguradora y recibido

por el Contratante, que, al adicionarse a las Condiciones Generales, modifica alguno de los elementos contractuales, y que tiene por objeto señalar una característica específica que, por el tipo de riesgo, el tipo de transferencia o la administración del contrato, es necesario diferenciar de lo establecido en los documentos generales para su adecuada aplicación.

5. Recibo de pago

Es el documento emitido por la Institución en el que se establece la Prima que deberá pagar el Contratante por el periodo de cobertura que en él se señala.

6. Solicitud

Documento que comprende la voluntad del Contratante para adquirir un seguro y expresa la protección solicitada e información para la evaluación del riesgo. Este documento es indispensable para la emisión de la Póliza y deberá ser llenado y firmado por el Contratante.

CLÁUSULA 3.^a EXCLUSIONES

Esta Póliza en ningún caso ampara:

- a) **Cualquier reconocimiento de adeudos, transacciones o cualesquiera otros actos de naturaleza semejante celebrados**

CONDICIONES GENERALES

Auto a tu Alcance

o concertados sin el consentimiento de la Institución. La confesión de un hecho no podrá ser asimilada al reconocimiento de una responsabilidad.

b) Daños materiales en sus bienes, lesiones corporales o la muerte de terceros derivados de accidentes, cuando el Vehículo Asegurado participe en carreras o pruebas de seguridad, resistencia o velocidad.

c) Daños materiales en sus bienes, lesiones corporales y/o la muerte de terceros, derivados de accidentes cuando el Vehículo Asegurado sea destinado a un uso o servicio diferente al estipulado en la Póliza.

d) La responsabilidad civil por daños a terceros en sus bienes y/o personas, cuando dependan civilmente y/o económicamente del Asegurado responsable del daño o cuando estén a su servicio en el momento del siniestro.

e) Los daños materiales

o pérdida de bienes en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Que se encuentren bajo custodia o responsabilidad del Asegurado, Conductor o Propietario del Vehículo Asegurado;**
- Que sean propiedad de personas que dependan civilmente y/o económicamente del Asegurado, Conductor o Propietario del Vehículo Asegurado;**
- Que sean propiedad de empleados, agentes o representantes del Asegurado, Conductor o Propietario del Vehículo Asegurado, mientras se encuentren dentro de los predios del Asegurado;**
- Que se encuentren dentro del Vehículo Asegurado.**

f) Las pérdidas o daños que sufra o cause el Vehículo Asegurado, como consecuencia

de operaciones bélicas, ya fueren provenientes de guerra extranjera o de guerra civil, insurrección, subversión, rebelión, terrorismo, revolución, expropiación, requisición, confiscación, incautación o detención por parte de las autoridades legalmente reconocidas, con motivo de sus funciones, al intervenir en dichos actos. Tampoco ampara pérdidas o daños que sufra o cause el vehículo, cuando sea usado para cualquier servicio militar, con o sin el consentimiento del Asegurado, o bien a consecuencia de reacción o radiación nuclear, cualquiera que sea la causa. Para estos efectos se entiende por terrorismo, de acuerdo con el Código Penal Federal vigente, al que utilizando explosivos, sustancias tóxicas, armas de fuego o por incendio, inundación, o por cualquier otro medio violento, realice actos en contra de las

personas, las cosas o servicios al público, que produzcan alarma, temor, terror en la población o en un grupo o sector de ella, para perturbar la paz pública, o tratar de menoscabar la autoridad del Estado, o presionar a la autoridad para que tome una determinación.

- g) Los daños, lesiones o muerte de terceros por cualquier medida de represión tomada por las autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones.
- h) Perjuicios, gastos, sanción, pérdida, multa, infracción, pago de pensión, daño indirecto o cualquier otra obligación de pago distinta de la indemnización o reparación del daño a terceros.
- i) Los gastos de defensa jurídica, así como el pago de fianzas y/o cauciones con motivo de los procedimientos penales originados por cualquier accidente.

CONDICIONES GENERALES

Auto a tu Alcance

- j) Lesiones corporales o la muerte de los ocupantes del Vehículo Asegurado.**
- k) Daños materiales, lesiones corporales y/o la muerte de terceros por acto intencional del Asegurado o Conductor del vehículo, o por negligencia inexcusable o actos intencionales de la víctima.**
- l) Padecimientos preexistentes o que no sean consecuencia del accidente. Se entiende por padecimientos preexistentes, aquellos en los cuales se haya elaborado un diagnóstico médico legalmente autorizado o cuando el Asegurado haya generado gastos comprobables documentalmente, para recibir un tratamiento médico.**
- m) Los daños materiales, lesiones corporales y/o la muerte de terceros que cause cualquier tipo de carga transportada por el Vehículo Asegurado.**
- n) Los daños materiales, lesiones corporales y/o la muerte de terceros, causados por remolques cuando éstos sean arrastrados por el Vehículo Asegurado.**
- o) Los daños materiales, lesiones corporales y/o la muerte de terceros, que cause el vehículo por sobrecargarlo (exceso de dimensiones o de peso), o someterlo a tracción excesiva con relación a su resistencia o capacidad.**
- p) Los daños causados a viaductos, puentes, básculas o cualquier vía pública, así como a objetos o instalaciones subterráneas, ya sea por vibración, altura o por el peso del Vehículo Asegurado o de su carga.**

CLÁUSULA 4.^a LÍMITE MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD

El límite máximo de responsabilidad de la Institución en esta cobertura se establece en la carátula de esta Póliza y opera como suma asegurada única para los diversos riesgos que se amparan.

CLÁUSULA 5.^a DEDUCIBLE

Esta cobertura opera sin la aplicación de un deducible.

**CLÁUSULA 6.^a
TERRITORIALIDAD**

Las coberturas amparadas por esta Póliza se aplican en caso de accidentes automovilísticos ocurridos dentro de la república mexicana.

**CLÁUSULA 7.^a PRIMA
Y OBLIGACIONES DE PAGO****1. Prima**

La prima vence y deberá ser pagada en el momento de la celebración del contrato. Se entenderán recibidas por la Institución las primas pagadas contra recibo oficial expedido por ésta.

2. Pago fraccionado

El Asegurado y la Institución podrán convenir el pago fraccionado de la prima, en cuyo caso las fracciones deberán cubrir periodos de igual duración no inferiores a un mes y vencerán y deberán ser pagadas al inicio de cada periodo. En este caso se aplicará a la Prima la tasa de financiamiento por pago fraccionado pactada.

3. Anulación del contrato por falta de pago**a) Pago único**

Artículo 40 Ley sobre el Contrato de Seguro.- 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 12:00 hrs. del último día de ese

plazo. En caso de que no se haya convenido el término, se aplicará un plazo de 30 días naturales siguientes a la fecha de su vencimiento.

b) Pago fraccionado

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 12 horas del último día de ese plazo. Se aplicará un plazo de 30 días naturales siguientes a la fecha de su vencimiento.

4. Lugar de pago

Las primas convenidas deberán ser pagadas en cualquiera de las oficinas de la Institución.

5. Periodo de gracia

Plazo que la Institución otorga al Contratante para cubrir el monto de Prima, dentro del cual se otorga protección por el presente contrato de Seguro, aun cuando no se hubiere pagado la Prima correspondiente.

**CLÁUSULA 8.^a REINSTALACIÓN
DE SUMA ASEGURADA**

La suma asegurada contratada en la Póliza se reinstalará automáticamente cuando haya sido reducida por el pago de cualquier indemnización efectuada por la Institución durante la vigencia de la Póliza.

La reinstalación de la suma asegurada procederá siempre y cuando haya sido originada por la ocurrencia de eventos diferentes.

CONDICIONES GENERALES

Auto a tu Alcance

CLÁUSULA 9.^a REHABILITACIÓN

En caso que el contrato de Seguro hubiere cesado por falta de pago de Primas, el Contratante podrá proponer la rehabilitación del contrato, siempre y cuando el periodo comprendido entre el último Recibo de Pago de Primas que haya sido pagado y la solicitud de rehabilitación no sea mayor a 30 días naturales después de vencido el periodo de gracia del recibo correspondiente.

Asimismo, se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) El Contratante deberá presentar firmada una solicitud de rehabilitación, en el formato en que la Institución tiene expresamente para este fin.
- b) El Asegurado deberá comprobar que la unidad originalmente asegurada no ha presentado ningún siniestro en el periodo al descubierto, a la fecha de la solicitud de rehabilitación.
- c) El Contratante deberá cubrir el importe del costo de la rehabilitación correspondiente establecidos por la Institución.

El Contrato de Seguro se considerará nuevamente en vigor por el periodo originalmente contratado a partir de la fecha inicial del último recibo pagado.

CLÁUSULA 10.^a OBLIGACIONES DEL ASEGURADO

1. En caso de siniestro,

el Asegurado se obliga a:

a) Precauciones

Ejecutar todas las medidas que tiendan a evitar o disminuir el daño. Si no hay peligro en la demora, pedirá instrucciones a la Institución, debiendo atenerse a las que ella le indique, los gastos hechos por el Asegurado, por causa justificada, se reembolsarán por la Institución y si ésta da instrucciones, anticipará dichos gastos.

b) Aviso de Siniestro

Dar aviso a la Institución tan pronto como tenga conocimiento de la ocurrencia del siniestro y dentro de un plazo no mayor de 5 días, salvo casos de fuerza mayor o fortuito, debiendo darlo tan pronto como cese uno u otro. La Institución quedará desligada de todas las obligaciones del contrato si el Asegurado o Beneficiario omite dar el aviso dentro de ese plazo, con la intención de impedir que se comprueben oportunamente las circunstancias del siniestro.

Si el Asegurado no cumple con las obligaciones que le imponen los incisos anteriores, la Institución tendrá derecho de limitar o reducir la indemnización hasta el valor al que hubiese ascendido, si el Asegurado hubiere cumplido con dichas obligaciones.

c) Interés Moratorio

En el caso de que la Compañía, no obstante haber recibido

los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que le haya sido presentada, no cumpla con la obligación de pagar la 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**.

d) Qué hacer en caso de Siniestro

Tan pronto como tenga conocimiento el Asegurado de la ocurrencia del siniestro, deberá ser realizada mediante llamada telefónica (cuyos teléfonos se encuentran en la Póliza), donde le solicitarán indicaciones del lugar del siniestro, para que un ajustador al llegar, levante la declaración de los hechos, misma que deberá firmar el Asegurado.

2. En caso de reclamaciones que se presenten en contra del Asegurado, Conductor o Propietario del Vehículo Asegurado con motivo de siniestro, éstos se obligan a:

- a) Comunicar a la Institución, a más tardar el día hábil siguiente al del emplazamiento, las reclamaciones o demandas recibidas por ellos o por sus representantes, a cuyo efecto le remitirán los documentos o copias de los mismos que con este motivo se le hubieren entregado.

- b) En todo procedimiento civil que se inicie en su contra, con motivo de la responsabilidad cubierta por el seguro a:

- Proporcionar los datos y pruebas necesarios que le hayan sido requeridos por la Institución para su defensa, cuando ésta opte por asumir su legal representación en el juicio.
- Ejercitar y hacer valer las acciones y defensas que le correspondan en derecho.
- Comparecer en todas las diligencias o actuaciones en que sea requerido.
- Otorgar poderes en favor de los abogados que la Institución, en su caso, designe para que los representen en los citados procedimientos.

La falta de cumplimiento de las obligaciones consignadas en los incisos a) y b) anteriores, liberará a la Institución de cubrir la indemnización que corresponda a la cobertura de Responsabilidad Civil.

3. Obligación de comunicar la existencia de otros seguros.

El Asegurado, Conductor o Propietario tendrá la obligación de poner inmediatamente en conocimiento de la Institución por escrito la existencia de todo seguro que contraten o hubieren contratado con otra Institución, sobre el mismo riesgo y por el mismo interés,

CONDICIONES GENERALES

Auto a tu Alcance

indicando el nombre del asegurador y las coberturas.

4. Queda entendido que las obligaciones y omisiones del Conductor le serán imputables al Contratante.

CLÁUSULA 11.ª PERITAJE

Al existir desacuerdo entre el Asegurado o Beneficiario y la Institución acerca del monto de cualquier pérdida o daño material, la cuestión será sometida a dictamen de un perito nombrado de común acuerdo, por escrito, por ambas partes, pero si no existe acuerdo en el nombramiento de un perito único, se designarán dos, uno por cada parte, lo cual se hará en un plazo de 10 días contados a partir de la fecha en que una de ellas sea requerida por la otra por escrito para que lo designe. Antes de empezar sus labores, los dos peritos nombrarán a un perito tercero en discordia para el caso de contradicción.

Si una de las partes se niega a nombrar a su perito, o simplemente no lo hace cuando se lo requiere la otra, o si los peritos no se ponen de acuerdo en el nombramiento del tercero, será la autoridad judicial la que, a petición de cualquiera de las partes, hará el nombramiento del perito de la parte que no lo haya designado, del perito tercero en discordia o de ambos en su caso. Sin embargo, la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros podrá nombrar al tercer

perito, si de común acuerdo las partes así lo solicitan.

El fallecimiento de una de las partes cuando sea persona física, o su disolución, si es una sociedad, ocurridos mientras se esté realizando el peritaje, no anulará ni afectará los poderes o atribuciones del perito o de los peritos o del perito tercero, según el caso, o si alguno de los peritos de las partes o el tercero fallece antes del dictamen, será designado otro por quien corresponda: las partes, los peritos, la autoridad judicial o la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, para que lo sustituya.

Los gastos y honorarios que se originen con motivo del peritaje serán a cargo de la Institución y del Asegurado por partes iguales, pero cada parte cubrirá los honorarios de su propio perito.

El peritaje a que se refiere esta Cláusula, no significa aceptación de la reclamación por parte de la Institución, simplemente determinará el monto de la pérdida que eventualmente estará obligada la Institución a resarcir, quedando las partes en libertad de ejercer las acciones y oponer las excepciones correspondientes.

CLÁUSULA 12.ª PÉRDIDA DEL DERECHO A SER INDEMNIZADO

Las obligaciones de la Institución quedarán extinguidas:

CONDICIONES GENERALES

Auto a tu Alcance

- 1. Si se demuestra que el Asegurado, Conductor, Propietario, Beneficiario o cualquiera de los representantes de éstos, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluyan o puedan restringir las obligaciones de la Institución de acuerdo a lo establecido en los artículos 8, 9, 10, 47 y 48 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.**
- 2. Si se demuestra que el Asegurado, Conductor, Propietario, Beneficiario o cualquiera de los representantes de éstos con el fin de hacerla incurrir en error, no proporcionan oportunamente la información que la Institución solicite sobre hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.**
- 3. Si hubiere en el siniestro dolo o mala fe del Asegurado, del Beneficiario o de sus respectivos causahabientes.**

CLÁUSULA 13.^a TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO

Las partes convienen expresamente en que este contrato podrá darse por terminado anticipadamente. Cuando el Asegurado lo dé por terminado, la Institución tendrá derecho a la parte de la Prima que corresponda al tiempo durante el cual el seguro hubiere estado en vigor, de acuerdo con la siguiente tabla.

Periodo	Porcentaje de la Prima Anual
Hasta 3 meses	40%
Hasta 4 meses	50%
Hasta 5 meses	60%
Hasta 6 meses	70%
Hasta 7 meses	75%
Hasta 8 meses	80%
Hasta 9 meses	85%
Hasta 10 meses	90%
Hasta 11 meses	95%

Cuando la Institución lo dé por terminado, lo hará mediante notificación fehaciente al Asegurado, surtiendo efecto la terminación del Seguro después de 15 días de practicada la notificación respectiva. La Institución deberá devolver la totalidad de la prima no devengada a más tardar al hacer dicha notificación, sin cuyo requisito se tendrá por no hecha.

CLÁUSULA 14.^a PRESCRIPCIÓN

Todas las acciones que se deriven de este contrato de seguro prescribirán en dos años, contados en los términos del **artículo 81 de la Ley**

CONDICIONES GENERALES

Auto a tu Alcance

sobre el Contrato de Seguro, desde la fecha del acontecimiento que les dio origen, salvo los casos de excepción consignados en el artículo 82 de la misma ley.

La prescripción se interrumpirá no sólo por las causas ordinarias, sino también por el nombramiento de peritos o por la iniciación del procedimiento conciliatorio señalado en el **artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros** (CONDUSEF).

Asimismo, la prescripción se suspenderá por la presentación de la reclamación ante la Unidad Especializada de Atención de Consulta y Reclamaciones de esta Institución.

CLÁUSULA 15.ª COMPETENCIA

En caso de controversia, la persona podrá presentar su reclamación ante la Unidad Especializada para la Atención de Consultas y Reclamaciones (Centro de Atención y Servicio a Asegurados) de la Institución o ante 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 2 años contados a partir de que se suscite el hecho que le dio origen a la controversia de que se trate, o en su caso, a partir de la negativa de la Institución a satisfacer las pretensiones del reclamante, en términos del artículo 65 de la primera ley citada.

De no someterse las partes al arbitraje de la CONDUSEF, se dejarán a salvo los derechos del reclamante para que los haga valer ante los tribunales competentes del domicilio de dichas delegaciones. En todo caso, queda a elección del reclamante acudir ante las referidas instancias administrativas o directamente ante los citados tribunales.

CLÁUSULA 16.ª MONEDA

Tanto el pago de la Prima como la indemnización a que haya lugar por esta Póliza, son liquidables en moneda nacional en los términos de la Ley Monetaria vigente en la fecha de pago.

CLÁUSULA 17.ª ACEPTACIÓN DEL CONTRATO (ART. 25 DE LA LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO)

ARTÍCULO 25.- Si el contenido de la Póliza o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el Asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los 30 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.

CLÁUSULA 18.ª REVELACIÓN DE COMISIONES

Durante la vigencia de la Póliza, el
Contratante podrá solicitar por escrito
a la Institución le informe el
porcentaje de la prima que,
por concepto de comisión o
compensación directa, corresponda
al intermediario o persona moral por
su intervención
en la celebración de este contrato
de Seguro.

La Institución proporcionará dicha
información, por escrito o por medios
electrónicos, en un plazo que no
excederá de diez días hábiles
posteriores a la fecha de recepción
de la solicitud.

CONDICIONES GENERALES

Auto a tu Alcance

“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 6 de enero de 2022, con el número CNSF-S0079-0004-2022/CONDUSEF-001011-05”.

UNE (Unidad Especializada de Atención a Clientes)

Estamos a tus órdenes en Lago Alberto 320 (entrada por Mariano Escobedo 303), Col. Granada, C.P. 11320, alcaldía Miguel Hidalgo. Tel. (55) 3547 3921. Correo electrónico: uneseguros2.mx@bbva.com

Para consultar el Anexo que contiene el significado de abreviaturas de uso no común, ingresa a la liga www.bbvasseguros.mx/abreviaturas; para verificar los preceptos legales podrá hacerlo a través de la página web: www.bbvasseguros.mx en la sección de Disposiciones Legales Vigentes o en las siguiente liga www.bbvasseguros.mx/disposiciones-legales-vigentes

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

En caso de dudas, quejas, reclamaciones o consultar información sobre las comisiones para fines informativos y de comparación, podrá acudir a la CONDUSEF, con domicilio en Av. Insurgentes Sur 762, Col. del Valle, Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México. Correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx. Tel. 800 999 8080 y (55) 5340 0999 o consulta la página web www.condusef.gob.mx

CONDICIONES GENERALES

Auto a tu Alcance

PROCESO DE CANCELACIÓN DEL SEGURO

El Asegurado o Contratante, según corresponda, podrá solicitar la cancelación del presente contrato de seguro por: (i) el mismo medio por el cual fue contratado; (ii) por cualquiera de los medios que se enlistan a continuación, de manera enunciativa y no limitativa; y/o (iii) por cualquier otro medio que al efecto implemente la Institución, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y por las disposiciones de carácter general emitidas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

1. Internet o cualquier otro medio electrónico.
2. Llamando al Centro de Servicio al Cliente de la Institución, Desde toda la república mexicana al (55) 1102 0000, de lunes a viernes de las 8:30 a las 16:00 hrs.
3. En cualquiera de nuestras sucursales en la república mexicana.

Presentada la solicitud de cancelación, por cualquiera de los medios señalados, el Asegurado o Contratante recibirá un acuse de recibo, clave de confirmación o número de folio de cancelación, de forma inmediata o en un plazo no mayor a 48 horas posteriores, a partir del cual la Institución generará las validaciones que al efecto correspondan y, en su caso, concluir con el proceso de cancelación respectivo.

“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 junio de 2016, con el número RESP-S0079-0157-2016”.

DERECHOS COMO CONTRATANTE, ASEGURADO Y/O BENEFICIARIO DE UN SEGURO**¿Conoces tus derechos antes y durante la contratación de un seguro?**

Cuando se contrata un seguro de automóvil, es muy común que se desconozcan los derechos que tienes como Asegurado al momento de adquirir esta protección, en caso de algún siniestro e inclusive previo a la contratación.

Si tú conoces bien cuáles son tus derechos, podrás tener claro el alcance que tiene tu seguro, evitarás imprevistos de último momento y estarás mejor protegido.

¿Cómo saber cuáles son tus derechos cuando contratas un seguro y durante su vigencia?

Como Contratante tienes derecho antes y durante la contratación del seguro a:

- En caso de que el seguro sea ofrecido por un Agente de Seguros, a solicitar que éste presente la identificación que lo acredita como tal
- Solicitar por escrito información referente al importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario que te ofrece el seguro. Ésta se proporcionará, por escrito o por medios electrónicos, en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud
- Recibir toda la información que te permita conocer las condiciones generales del seguro, incluyendo el alcance real de la cobertura que estás contratando, la forma de conservarla y la forma de dar por terminado el contrato. Para lo cual ponemos a tu disposición nuestro sitio web www.bbvaseguros.mx o en cualquiera de nuestras oficinas

En caso de que ocurra el siniestro, tienes derecho a:

- Recibir el pago de las prestaciones contratadas en tu Póliza por eventos ocurridos dentro del periodo de gracia, aunque no hayas pagado la prima en este periodo
- Saber que en los seguros de automóviles, según se haya establecido en la Póliza, la aseguradora puede optar por reparar el vehículo Asegurado o cubrir la indemnización, haciéndole saber al Asegurado o a los Beneficiarios los criterios a seguir y las opciones del Asegurado
- 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 tu siniestro, puedes presentar una reclamación ante la aseguradora por medio de la Unidad de Atención Especializada (UNE), o bien acudir a la Comisión Nacional

CONDICIONES GENERALES

Auto a tu Alcance

para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) en cualquiera de sus delegaciones estatales.

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

En caso de cualquier duda, ponemos a tu disposición nuestros teléfonos de atención. Desde toda la república mexicana marca al (55) 1102 0000 o escribe a atencionbbvaseguros@bbva.com

Unidad Especializada de Atención a Clientes, ubicada en Lago Alberto 320 (entrada por Mariano Escobedo 303), Col. Granada, C.P. 11320, alcaldía Miguel Hidalgo. Tel. (55) 3547 3921. Correo electrónico: uneseguros2.mx@bbva.com

www.bbvaseguros.mx

Centro de Atención a Siniestros

Para dar aviso inicialmente de un siniestro, ten a la mano tu Póliza y marca este número completo, desde toda la república mexicana:

U | R | G | E | N | T | E
800 | 8 | 7 | 4 | 3 | 6 | 8 | 3

Servicio las 24 hrs., los 365 días del año

Para aclaraciones después de haber reportado el siniestro, por favor ten a la mano el número de siniestro y llama:

Desde toda la república mexicana:
800 902 1300

Centro de Servicio al Cliente

Asesoría personalizada de lunes a viernes de 8:30 a 19:00 hrs.

Desde toda la república mexicana: **(55) 1102 0000**

Asesoría en línea de lunes a viernes, de 8:30 a 19:00 hrs. en:

Chat: www.bbvasseguros.mx (Sección Otros Servicios)
Correo electrónico: atencionbbvasseguros@bbva.com