

# MetaSegura Personal Bancomer

Condiciones Generales

1. INSTITUCIÓN \_\_\_\_\_ 5

2. CONTRATANTE \_\_\_\_\_ 5

3. OBJETO DEL SEGURO \_\_\_\_\_ 5

4. DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIOS \_\_\_\_\_ 5

5. BENEFICIARIO IRREVOCABLE \_\_\_\_\_ 5

6. FALTA DE DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIOS \_\_\_\_\_ 5

7. BENEFICIO BÁSICO \_\_\_\_\_ 5

8. BENEFICIO ADICIONAL \_\_\_\_\_ 6

9. EXCLUSIONES GENERALES \_\_\_\_\_ 6

10. SUMA ASEGURADA \_\_\_\_\_ 6

11. VALORES GARANTIZADOS \_\_\_\_\_ 6

12. IMPORTE DE LA PRIMA \_\_\_\_\_ 7

13. VENCIMIENTO DE LA PRIMA \_\_\_\_\_ 7

14. LUGAR DE PAGO DE PRIMAS \_\_\_\_\_ 7

15. PAGO FRACCIONADO DE PRIMAS \_\_\_\_\_ 7

16. PERIODO DE GRACIA	7
17. EDAD	7
18. EDAD LÍMITE DE ACEPTACIÓN	8
19. EDAD FUERA DE LÍMITE	8
20. INICIO DE VIGENCIA	8
21. TERMINACIÓN DEL CONTRATO	8
22. REHABILITACIÓN	8
23. MONEDA	8
24. RECTIFICACIÓN	9
25. MODIFICACIONES	9
26. NOTIFICACIONES	9
27. COMPETENCIA	9
28. PRESCRIPCIÓN	10
29. INDEMNIZACIÓN POR MORA	10
30. ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL	10
PROCESO DE CANCELACIÓN DEL SEGURO	12
CLÁUSULA DE AGRAVACIÓN DEL RIESGO	13



**“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 3 de noviembre de 2006, con el número CNSF-S0079-0580-2006/CONDUSEF-000421-01 y a partir del día 5 de octubre de 2010, con el número BADI-S0079-0096-2010/CONDUSEF-G00228001”.**

## 1. INSTITUCIÓN

Seguros BBVA Bancomer, Sociedad Anónima de Capital Variable, Grupo Financiero BBVA Bancomer.

## 2. CONTRATANTE

Es aquella persona física que ha solicitado la celebración del contrato para sí o para terceras personas y que además se compromete a realizar el pago de la prima.

El Contratante podrá ser el propio Asegurado, en caso de que sea otro diferente se hará constar en la Póliza.

## 3. OBJETO DEL SEGURO

Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer, denominada en adelante la Institución, pagará la suma asegurada estipulada en la carátula de la Póliza como Beneficio Básico y Beneficio Adicional en su caso, en el supuesto de que el fallecimiento del Asegurado ocurra dentro del plazo del seguro, o al término del mismo si se encuentra con vida, en los términos y condiciones que más adelante se establecen.

## 4. DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIOS

Se entiende por Beneficiario la persona o personas designadas como tales por el Asegurado cuyos nombres aparecen en la solicitud y en la carátula de la Póliza o las personas que en su caso designe posteriormente el Asegurado, pues éste tendrá derecho de hacer una nueva designación de Beneficiarios en cualquier tiempo, siempre que no exista restricción legal para hacerlo. Para que tal designación surta efecto deberá hacerse por escrito ante la Institución, ya que de lo contrario, ésta pagará sin responsabilidad alguna a los últimos Beneficiarios designados de la cobertura respectiva, de los cuales haya tenido conocimiento.

## 5. BENEFICIARIO IRREVOCABLE

El Asegurado podrá renunciar al derecho de revocar la designación de Beneficiario, designando Beneficiario Irrevocable mediante comunicado por escrito, tanto a éstos como a la Institución, la cual hará constar en la presente Póliza, siendo esta constancia la única prueba admisible de la designación de Beneficiario Irrevocable.

## 6. FALTA DE DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIOS

El importe del seguro se pagará a la sucesión legal del Asegurado si éste no hubiera designado Beneficiarios, o si sólo se hubiere designado uno y hubiera fallecido antes o al mismo tiempo que el Asegurado y no existiera nueva designación. A la muerte de alguno de los Beneficiarios ocurrida después de la del Asegurado, su porción acrecerá por partes iguales la de los demás, salvo especificación en contrario.

## 7. BENEFICIO BÁSICO

Es un beneficio formado por un componente de riesgo por muerte y un componente de ahorro por supervivencia a prima nivelada.

La Institución pagará la suma asegurada contratada al Beneficiario, en caso de que el fallecimiento del Asegurado ocurra dentro del plazo del seguro o al término del mismo, si se encuentra con vida, de acuerdo a lo estipulado en el numeral 10. SUMA ASEGURADA.

### a) Cobertura por fallecimiento

La Institución pagará al Beneficiario designado por el Asegurado, en una sola exhibición, la suma asegurada que se estipula como Beneficio por fallecimiento del Beneficio Básico, cuando reciba las pruebas fehacientes tanto del hecho y la causa del fallecimiento del Asegurado, como de los derechos del reclamante de acuerdo a lo establecido en el numeral 10. SUMA ASEGURADA.

**b) Cobertura por supervivencia**

La Institución pagará al Asegurado, en una sola exhibición, la suma asegurada que se estipula como Beneficio por Supervivencia para el Beneficio Básico en caso de que llegue con vida al final de vigencia de la presente Póliza, de acuerdo a lo estipulado en el numeral 10. SUMA ASEGURADA.

**8. BENEFICIO ADICIONAL**

Es un beneficio adicional formado por un componente de riesgo por muerte y un componente de ahorro por supervivencia a prima única.

La Institución pagará la suma asegurada contratada al Beneficiario en caso de que el fallecimiento del Asegurado ocurra dentro del plazo del seguro o al término del mismo, si se encuentra con vida, de acuerdo a lo estipulado en el numeral 10. SUMA ASEGURADA.

**a) Cobertura por fallecimiento**

La Institución pagará al Beneficiario designado por el Asegurado, en una sola exhibición, la suma asegurada que se estipula como Beneficio por fallecimiento del Beneficio Adicional, cuando reciba las pruebas fehacientes tanto del hecho y la causa del fallecimiento del Asegurado, como de los derechos del reclamante de acuerdo a lo establecido en el numeral 10. SUMA ASEGURADA.

**b) Cobertura por supervivencia**

La Institución pagará al Asegurado, en una sola exhibición, la suma asegurada que se estipula como Beneficio por Supervivencia para el Beneficio Adicional en caso de que llegue con vida al final de vigencia de la presente Póliza, de acuerdo a lo estipulado en el numeral 10. SUMA ASEGURADA.

**9. EXCLUSIONES GENERALES**

**SUICIDIO: en caso de fallecimiento del Asegurado por Suicidio, verificado dentro de los dos años siguientes al inicio de vigencia o de la última rehabilitación de esta Póliza, la Institución únicamente pagará a los Beneficiarios el importe del valor de la reserva matemática correspondiente a la fecha en que ocurriera el fallecimiento quedando liberada de toda obligación derivada de este contrato.**

**10. SUMA ASEGURADA**

La suma asegurada estipulada en la carátula de la Póliza para el Beneficio Básico y el Beneficio Adicional estará nominada en dólares de los Estados Unidos de América y se solventará en el equivalente en moneda nacional al momento de efectuar dicho pago conforme a lo establecido en el numeral 23. MONEDA.

**11. VALORES GARANTIZADOS**

Esta Póliza no otorga préstamos de ningún tipo, seguro saldado o seguro prorrogado. Únicamente se otorgará como valor garantizado el "Valor de Rescate".

El Contratante podrá obtener como valor de rescate la cantidad que aparece en la tabla de valores de rescate anexa a la carátula de la Póliza para el Beneficio Básico y para el Beneficio Adicional, de acuerdo al tiempo en que la Póliza haya estado en vigor, pudiendo hacer la solicitud a la Institución telefónicamente. En estos casos el importe correspondiente se abonará a una cuenta de BBVA Bancomer, S.A., o por escrito, utilizando el formato que se tenga establecido, en los casos de abono a cuentas de otros bancos.

En el caso de que la forma de pago de la prima del Beneficio Básico sea diferente a la mensual habrá devolución de prima por el periodo no devengado contado a partir de la fecha de cancelación de la Póliza, y por lo tanto, el valor de rescate a pagar será el alcanzado a la fecha de cancelación de acuerdo a la tabla correspondiente.

El Contratante será la única persona que podrá hacer uso de este derecho. En caso de que el Contratante no sea el Asegurado y falleciere antes de la terminación de la vigencia de la Póliza, el Asegurado tendrá derecho al valor de rescate.

## 12. IMPORTE DE LA PRIMA

El Contratante se obliga a pagar la prima convenida por la cantidad que se indica en la carátula de la Póliza.

## 13. VENCIMIENTO DE LA PRIMA

El pago de la prima vencerá en el momento de la celebración del contrato por lo que se refiere al primer periodo de seguro, entendiéndose por periodo de seguro el lapso para el cual resulte calculada la unidad de la prima. Las primas posteriores se entenderán vencidas al comienzo de cada periodo.

## 14. LUGAR DE PAGO DE PRIMAS

El Contratante deberá pagar a su vencimiento las primas pactadas correspondientes en las oficinas de la Institución, contra la entrega del recibo correspondiente.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes podrán convenir el pago mediante cargo automático en cuenta bancaria o tarjeta de crédito que autorice el Contratante; en este caso, hasta en tanto la Institución no entregue el recibo de pago de primas, el estado de cuenta donde aparezca el cargo correspondiente será prueba suficiente de dicho pago, mientras exista saldo en la cuenta bancaria para el pago de dicho cargo.

## 15. PAGO FRACCIONADO DE PRIMAS

El Contratante podrá optar por cubrir los pagos de las primas del Beneficio Básico en parcialidades que correspondan a periodos de igual duración, los cuales bajo ninguna circunstancia podrán ser inferiores a un mes. El pago de la prima del Beneficio Adicional se hará en una sola exhibición al momento de la contratación del seguro.

## 16. PERIODO DE GRACIA

El Asegurado gozará de un periodo de espera de treinta días naturales para pagar el total de la prima pendiente de pago o de cada una de sus fracciones convenidas y vencidas. Si no hubiere sido pagada la prima o la fracción pactada dentro de los treinta días naturales siguientes a la fecha de su vencimiento, los efectos del contrato de seguro cesarán automáticamente a las doce horas del último día de ese plazo, y por tanto, la Institución no estará obligada a pagar la indemnización en caso de siniestro posterior a dicho plazo.

## 17. EDAD

Si en el momento de celebrar el contrato de seguro, o con posterioridad, el Asegurado presenta a la Institución pruebas fehacientes de su edad, la Institución lo anotará en la Póliza o en el endoso correspondiente y no podrá exigir nuevas pruebas cuando haya de pagar el siniestro por la muerte del Asegurado.

Si con posterioridad al fallecimiento del Asegurado se descubriese que la edad manifestada en la solicitud respectiva no es exacta, pero estuviere comprendida dentro de los límites de admisión fijados por la Institución, se aplicarán las siguientes reglas:

- a) Cuando a consecuencia de la indicación inexacta de la edad se pagare una prima menor de la que correspondería por la edad real, la obligación de la Institución se reducirá en la proporción que exista entre la prima estipulada y la prima de tarifa para la edad real en la fecha de celebración del contrato.
- b) Si la Institución hubiere satisfecho ya el importe del seguro al descubrirse la inexactitud de la indicación sobre la edad del Asegurado, tendrá derecho a recuperar lo que hubiera pagado de más conforme al cálculo del párrafo anterior, incluyendo los intereses respectivos.

- c) Si a consecuencia de la inexacta indicación de la edad, se estuviere pagando una prima más elevada que la correspondiente a la edad real, la Institución estará obligada a reembolsar la diferencia entre la reserva existente y la que habría sido necesaria para la edad real del Asegurado en el momento de la celebración del contrato. Las primas ulteriores deberán reducirse de acuerdo con esta edad real.
- d) Si con posterioridad a la muerte del Asegurado se descubriera que fue incorrecta la edad manifestada en la solicitud, y ésta se encuentra dentro de los límites de admisión autorizados, la Institución estará obligada a pagar la suma asegurada que las primas cubiertas hubieren podido pagar de acuerdo con la edad real.

Para los cálculos que exige el presente numeral se aplicará la tarifa que haya estado en vigor al tiempo de celebración del contrato.

## **18. EDAD LÍMITE DE ACEPTACIÓN**

La edad de aceptación para la contratación inicial está comprendida entre 12 y 60 años.

## **19. EDAD FUERA DE LÍMITE**

Cuando se compruebe que hubo inexactitud en la indicación de la edad del Asegurado, la Institución no podrá rescindir el contrato, a no ser que la edad real al tiempo de su celebración esté fuera de los límites de admisión fijados por la Institución, y en este caso se devolverá al Asegurado la reserva matemática del contrato existente a la fecha de su rescisión.

## **20. INICIO DE VIGENCIA**

La cobertura especificada surtirá efecto a partir del día que se señala en la carátula de la Póliza.

## **21. TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

El presente seguro se dará por terminado automáticamente en los siguientes casos:

- a) Fallecimiento del Asegurado.
- b) En el caso al que se refiere el numeral 16. PERIODO DE GRACIA.
- c) Pago del Valor de Rescate establecido en el numeral 11. VALORES GARANTIZADOS.
- d) Pago de la cobertura por Supervivencia del Beneficio Básico y Beneficio Adicional.

## **22. REHABILITACIÓN**

En caso de que este contrato hubiere cesado en sus efectos por falta de pago de primas, el Contratante o el Asegurado podrán proponer su rehabilitación a la Institución, mediante las siguientes condiciones:

- a) Que se solicite por escrito, en un plazo no mayor a tres meses a partir de la fecha de cancelación y se compruebe a la Institución que el Asegurado reúne las condiciones necesarias de salud y asegurabilidad en general en la fecha de la solicitud.
- b) Para llevar a cabo la rehabilitación de este contrato, es necesario cubrir la prima o primas en descubierto, los intereses por mora a la tasa de interés y procedimiento que para este efecto haya registrado la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, así como cualquier otro adeudo derivado de este contrato.

El contrato se considerará nuevamente vigente a partir del día en que la Institución comunique por escrito al Contratante haber aceptado la propuesta de rehabilitación.

## **23. MONEDA**

Esta Póliza se denominará en dólares de los Estados Unidos de América (USA), sin embargo, conforme a la Ley Monetaria vigente, las obligaciones se cumplirán entregando el equivalente en moneda nacional al tipo de cambio que el Banco de México publique en el Diario Oficial de la Federación en la fecha en que se efectúe el pago.

**24. RECTIFICACIÓN**

“Si el contenido de la Póliza o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el Asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los treinta días que sigan al día en que reciba la Póliza. Transcurrido este plazo se considerarán aceptadas las estipulaciones de la Póliza o de sus modificaciones” (artículo 25 de la Ley sobre el Contrato de Seguro).

**25. MODIFICACIONES**

Las modificaciones a este contrato de Seguro serán válidas siempre y cuando hayan sido acordadas entre la Institución y el Contratante. Dichas modificaciones, si las hubiere, se harán constar mediante cláusulas adicionales firmadas por un funcionario autorizado por la Institución, ajustadas a los modelos previamente registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

En consecuencia, ningún agente ni cualquier otra persona no autorizada por la Institución podrá cambiar o modificar en ninguna de sus partes el presente contrato.

**26. NOTIFICACIONES**

Cualquier comunicación relacionada con el presente contrato deberá hacerse por escrito a la Institución en el lugar señalado como domicilio de la misma.

En todos los casos en que la dirección de la oficina de la Institución llegare a ser diferente de la que consta en esta Póliza deberá comunicar al Asegurado la nueva dirección en la república para todas las informaciones y avisos que deban enviarse a la empresa aseguradora y para cualquier otro efecto legal.

Los requerimientos y comunicaciones que la empresa aseguradora deba hacer al Asegurado o a sus causahabientes tendrán validez si se hacen en la última dirección que conozca el asegurador.

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

**27. COMPETENCIA**

En caso de controversia, el Asegurado y/o Contratante podrá plantear su reclamación ante la Unidad Especializada para la Atención de Consultas y Reclamaciones de la Institución o, en su caso, podrá hacer valer sus derechos ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), pudiendo a su elección, en este caso, 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. Para hacer valer los derechos citados, el reclamante deberá presentar su controversia dentro del término de dos años contados a partir de que se suscite el hecho que le dio origen o en su caso, a partir de la negativa de la Institución a satisfacer las pretensiones del reclamante.

De no someterse las partes al arbitraje de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (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 los tribunales competentes.

La competencia por territorio para demandar en materia de seguros será determinada, a la elección del reclamante, en razón del domicilio de cualquiera de las delegaciones de la Comisión Nacional para la Protección

y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Asimismo, será competente el juez del domicilio de dicha delegación; cualquier pacto en contrario será nulo.

## **28. PRESCRIPCIÓN**

Todas las acciones que se deriven de este contrato de seguro prescribirán:

- a) En cinco años, tratándose de la cobertura de fallecimiento en los seguros de vida
- b) En dos años, en los demás casos

En todos los casos, los plazos serán contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen en los 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 sólo por las causas ordinarias, sino también por el nombramiento de peritos o por la iniciación del procedimiento conciliatorio establecido en el artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

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

## **29. INDEMNIZACIÓN POR MORA**

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

## **30. ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL**

La Institución está obligada a entregar al Asegurado o Contratante de la Póliza los documentos en los que consten los Derechos y Obligaciones del Seguro a través de alguno de los siguientes medios:

1. De manera personal al momento de contratar el Seguro.
2. Envío a domicilio por los medios que la Institución utilice para tal efecto.
3. Por internet, a través de "Buzón Electrónico" o cualquier otro medio que la Institución establezca e informe al Asegurado o Contratante; o mediante correo electrónico.

La Institución dejará constancia de la entrega de los documentos antes mencionados en el supuesto señalado en el numeral 1 y en el caso de los numerales 2 y 3 dejará constancia de que usó los medios señalados para la entrega de los documentos.

La entrega de la documentación por internet, a través de "Buzón Electrónico", se hará por la Institución en los casos en que ésta, previa solicitud del Asegurado o Contratante, le haya asignado una clave personal, cuyo uso en sustitución de la firma autógrafa en los términos del artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.

Si el Asegurado o Contratante no recibe, dentro de los treinta días naturales siguientes de haber contratado el Seguro, los documentos mencionados en el primer párrafo, deberá hacerlo del conocimiento de la Institución, comunicándose al teléfono 1102 6132 desde la Ciudad de México y zona metropolitana, o agregue (01 55) desde el interior de la república sin costo de larga distancia, o (55) desde celular, a fin de que la Institución le informe cómo obtener los referidos documentos a través de la página de internet [www.segurosbancomer.com](http://www.segurosbancomer.com); asimismo,

## **CONDICIONES GENERALES**

MetaSegura Bancomer

el Asegurado o Contratante también podrá solicitar la entrega de los mencionados documentos a través de correo electrónico dirigiéndose a [distribucionsegurosbancomer.mx@bbva.com](mailto:distribucionsegurosbancomer.mx@bbva.com)

Para cancelar la presente Póliza o solicitar que la misma no se renueve, el Asegurado y/o Contratante deberá comunicarse al teléfono 1102 6132 desde la Ciudad de México y zona metropolitana o agregue (01 55) desde el interior de la república sin costo de larga distancia, o (55) desde celular. La Institución emitirá un Folio de Atención y a partir del momento en que reciba del Asegurado y/o Contratante la confirmación correspondiente por escrito, la Póliza se considerará no renovada o cancelada, según sea el caso.

**Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.,  
Grupo Financiero BBVA Bancomer**

**“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 3 de noviembre de 2006, con el número CNSF-S0079-0580-2006/CONDUSEF-000421-01 y a partir del día 5 de octubre de 2010, con el número BADI-S0079-0096-2010/CONDUSEF-G00228001”.**

## CONDICIONES GENERALES

MetaSegura Bancomer

### UNE Seguros BBVA Bancomer (Unidad Especializada de Atención a Clientes)

Si usted requiere expresarnos algo sobre la actuación de nuestros funcionarios o alguna inconformidad sobre los productos y servicios que ofrece la institución, por favor utilice las siguientes opciones: vía correo electrónico [uneseguros2.mx@bbva.com](mailto:uneseguros2.mx@bbva.com) o atención telefónica al (55) 3547 3921, sin costo por llamada del interior de la república.

Con domicilio en Lago Alberto 320 (entrada por Mariano Escobedo 303 piso 14), Col. Anáhuac, C.P. 11320, Del. Miguel Hidalgo, Ciudad de México, entre Laguna de Mayrán y Lago Alberto. Horario de atención de lunes a viernes de 8:30 a 17:30 hrs. (hora del Centro de México).

### 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, Del. Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México, correo electrónico [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx) teléfono 01 800 999 8080 y (55) 5340 0999, o consultar la página electrónica en internet [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

Para consultar el Anexo que contiene el significado de abreviaturas de uso no común, así como los preceptos legales, podrá hacerlo a través de la página web: [www.segurosbancomer.com](http://www.segurosbancomer.com) en la sección de Disposiciones Legales Vigente o en la siguiente liga <https://goo.gl/qhPmuJ>

### 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, en la Ciudad de México al 01 800 847 7348; o marcando del interior de la república al 01 800 847 7348, 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-S0079-0156-2016/CONDUSEF-G00095001”.**

## CLÁUSULA DE AGRAVACIÓN DEL RIESGO

Las obligaciones de la compañía cesarán de pleno derecho por las agravaciones esenciales que tenga el riesgo durante el curso del seguro de conformidad con lo previsto en los artículos 52 y 53 fracción I, de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

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

“Para los efectos del artículo anterior se presumirá siempre:

- I.- Que la agravación es esencial, cuando se refiera a un hecho importante para la apreciación de un riesgo de tal suerte que la empresa habría contratado en condiciones diversas si al celebrar el contrato hubiera conocido una agravación análoga.
- II.- Que el asegurado conoce o debe conocer toda agravación que emane de actos u omisiones de sus inquilinos, cónyuge, descendientes o cualquier otra persona que, con el consentimiento del asegurado, habite el edificio o tenga en su poder el mueble que fuere materia del seguro.” **(artículo 53 de la Ley sobre el Contrato de Seguro).**

“En los casos de dolo o mala fe en la agravación al riesgo, el asegurado perderá las primas anticipadas” **(artículo 60 de la Ley sobre el Contrato de Seguro).**

Las obligaciones de Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer quedarán extinguidas si demuestra que el Asegurado, el Beneficiario o los representantes de ambos, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones.

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

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

Por lo anterior, cesarán de pleno derecho las obligaciones de la compañía, si el(los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s), en los términos del artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y sus disposiciones generales, fuere(n) condenado(s) mediante sentencia definitiva que haya causado estado, por cualquier delito vinculado o derivado de lo establecido en los artículos 139 a 139 Quinquies, 193 a 199, 400 y 400 bis del Código Penal Federal y/o cualquier artículo relativo a la delincuencia organizada en territorio nacional; dicha sentencia podrá ser emitida por cualquier autoridad competente del fuero local o federal, o si el nombre del(los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s) sus actividades, bienes cubiertos por la Póliza o sus nacionalidades es(son) publicado(s) en alguna lista oficial relativa a los delitos vinculados con lo establecido en los artículos antes citados, sea de carácter nacional o extranjera proveniente de un gobierno con el cual el gobierno mexicano tenga celebrado algún tratado internacional en la materia antes mencionada, ello en términos de la fracción X disposición vigésima novena, fracción V disposición trigésima cuarta o disposición quincuagésima sexta de la resolución por la que se expiden las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 140 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.

En su caso, las obligaciones del contrato serán restauradas una vez que Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer 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.

Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer consignará ante la autoridad jurisdiccional competente, cualquier cantidad que derivada de este contrato de seguro pudiera quedar a favor de la persona o personas a las que se refiere el párrafo anterior, con la finalidad de que dicha autoridad determine el destino

de los recursos. Toda cantidad pagada no devengada que sea pagada con posterioridad a la realización de las condiciones previamente señaladas, será consignada a favor de la autoridad correspondiente.

**“En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 21 de febrero de 2017, con el número CNSF-S0079-0203-2016/CONDUSEF-G00312001”.**

## **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 vida 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?**

Es muy fácil:

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

- Si el seguro te lo ofrece un Agente de Seguros, puedes solicitarle que 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.segurosbancomer.com](http://www.segurosbancomer.com) o, si lo prefieres, acude a 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
- 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 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.

- Conocer, a través de la CONDUSEF, si se es beneficiario en una Póliza de seguro de vida a través del Sistema de Información sobre Asegurados y Beneficiarios de Seguros de Vida (SIAB-Vida)

En caso de cualquier duda, ponemos a tu disposición nuestros teléfonos de atención. En la Ciudad de México y su área metropolitana: 01 800 847 7348 y desde el interior de la república: 01 800 847 7348 o escribe a [sac.seguros.mx@bbva.com](mailto:sac.seguros.mx@bbva.com)

Unidad Especializada de Atención al Público, ubicada en Lago Alberto 320 (entrada por Mariano Escobedo 303 piso 14), Col. Anáhuac, C.P. 11320, Del. Miguel Hidalgo, Ciudad de México, entre Laguna de Mayrán y Lago Alberto, con un horario de atención de lunes a viernes de 8:30 a 17:30 hrs., y el correo [uneseguros2.mx@bbva.com](mailto:uneseguros2.mx@bbva.com)

[www.segurosbancomer.com](http://www.segurosbancomer.com)

**"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 13 de enero de 2016, con el número RESP-S0079-0016-2016/CONDUSEF-G00088001".**



# Centro de Atención Banca Personal Seguros BBVA Bancomer

V | I | P | S | E | G | U

01 800 | 8 | 4 | 7 | 7 | 3 | 4 | 8 |

Desde cualquier lugar de la república mexicana.

- #1** Opción 1: Atención a Siniestros  
Servicio las 24 hrs., los 365 días del año
- #2** Opción 2: Información y Servicios  
Lunes a viernes de 8:30 a 19:00 hrs.

Chat: [www.segurosbancomer.com](http://www.segurosbancomer.com) (Sección Otros Servicios)  
Correo electrónico: [sac.seguros.mx@bbva.com](mailto:sac.seguros.mx@bbva.com)

Si lo prefieres, consulta directamente a tu Banquero Personal.