

# Conductor Seguro (Canales Digitales)

## Condiciones Generales

CONDICIONES GENERALES CONDUCTOR SEGURO _____	3
<b>CLÁUSULA 1.ª DEFINICIONES _____</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 2.ª COBERTURAS _____</b>	<b>5</b>
<b>CLÁUSULA 3.ª EXCLUSIONES GENERALES _____</b>	<b>8</b>
<b>CLÁUSULA 4.ª SUMAS ASEGURADAS Y BASES DE INDEMNIZACIÓN _____</b>	<b>10</b>
<b>CLÁUSULA 5.ª VIGENCIA _____</b>	<b>14</b>
<b>CLÁUSULA 6.ª CONCURRENCIA _____</b>	<b>14</b>
<b>CLÁUSULA 7.ª PRIMA Y OBLIGACIONES DE PAGO _____</b>	<b>15</b>
<b>CLÁUSULA 8.ª REINSTALACIÓN DE LA SUMA ASEGURADA _____</b>	<b>17</b>
<b>CLÁUSULA 9.ª TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO _____</b>	<b>18</b>
<b>CLÁUSULA 10.ª PRESCRIPCIÓN _____</b>	<b>18</b>
<b>CLÁUSULA 11.ª OBLIGACIONES DEL ASEGURADO _____</b>	<b>19</b>
<b>CLÁUSULA 12.ª PERITAJE _____</b>	<b>21</b>
<b>CLÁUSULA 13.ª COMPETENCIA _____</b>	<b>21</b>
<b>CLÁUSULA 14.ª MONEDA _____</b>	<b>22</b>
<b>CLÁUSULA 15.ª ACEPTACIÓN DEL CONTRATO (ARTÍCULO 25 DE LA LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO) _____</b>	<b>22</b>
<b>CLÁUSULA 16.ª REVELACIÓN DE COMISIONES _____</b>	<b>22</b>
<b>CLÁUSULA 17.ª ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL _____</b>	<b>22</b>
<b>CLÁUSULA 18.ª MODIFICACIONES Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO _____</b>	<b>24</b>
<b>CLÁUSULA 19.ª GENERALIDADES _____</b>	<b>25</b>

## **CONDICIONES GENERALES**

Conductor Seguro  
(Canales Digitales)

**“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 2016 con el número CNSF-S0079-0716-2016/CONDUSEF-000881-02”.**

## CONDICIONES GENERALES

Conductor Seguro  
(Canales Digitales)

### CONDICIONES GENERALES CONDUCTOR SEGURO

#### CLÁUSULA 1.ª DEFINICIONES

##### ABUSO DE CONFIANZA

Al que, con perjuicio de alguien, disponga para sí o para otro, de cualquier cosa ajena mueble, de la que se le haya transmitido la tenencia y no el dominio.

##### ACCIDENTE

Es aquel suceso súbito, fortuito y violento, en el que interviene el vehículo asegurado y como resultado del cual se produce la muerte o lesiones en las personas o daños en las cosas materiales.

##### ASEGURADO

Se refiere al propietario del vehículo asegurado y a cualquier persona que esté en uso o posesión del mismo al momento del siniestro, con consentimiento de su propietario.

##### ASEGURADORA

Persona moral debidamente constituida de acuerdo a las leyes mexicanas aplicables a la materia y autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la cual asume el riesgo amparado por la presente Póliza.

##### BANCA ELECTRÓNICA

Conjunto de servicios contratados previamente por el Asegurado con BBVA Bancomer, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer, mediante los cuales puede realizar la contratación de

productos y/o servicios financieros a través del uso de medios electrónicos, tales como: i) Bmóvil y ii) [www.bbva.mx](http://www.bbva.mx), para los cuales es necesaria la autenticación a través del uso de claves y contraseñas que al efecto hayan convenido previamente y cuyo uso es estrictamente personal e intransferible.

##### BENEFICIARIO DEL SEGURO

El presente contrato de seguro atribuye el derecho a la indemnización directamente al tercero dañado, quien se considera como el beneficiario, desde el momento del siniestro.

##### CONTRATANTE

Es la persona que aparece identificada en la Póliza y que tiene la obligación del pago de la prima.

##### CONTRATO DE SEGURO

Acuerdo de voluntades por virtud de la cual la aseguradora, se obliga mediante una prima, a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista en el contrato.

##### DAÑO

Es el deterioro y/o la destrucción de bienes muebles y/o inmuebles, lesiones corporales, enfermedades y/o muerte, así como los perjuicios y el daño moral que resulten como consecuencia directa e inmediata del o los daño(s).

##### DAÑO MORAL

Afectación que una persona sufre| en sus sentimientos, afectos, creencias, decoro, honor, reputación, vida privada, configuración y aspectos

## CONDICIONES GENERALES

Conductor Seguro  
(Canales Digitales)

físicos, o bien en la consideración que de sí misma tienen los demás. Se presumirá que hubo daño moral cuando se vulnera o menoscaba ilegítimamente la libertad o integridad física o psicológica de las personas.

### ELEMENTOS QUE FORMAN PARTE DEL CONTRATO

Conjunto de documentos que establecen los derechos y obligaciones de las partes involucradas por la transferencia del riesgo y que constituyen prueba del contrato celebrado entre el Contratante y la aseguradora, así como los términos y condiciones específicos que se seguirán en este proceso y que en general se componen de:

#### 1. Póliza

Documento escrito que identifica claramente a la Institución de seguros Contratante y que señala:

- a) Los nombres, domicilio del Contratante, Asegurado y firma de la empresa aseguradora.
- b) La designación de los bienes asegurados.
- c) La naturaleza de los riesgos garantizados.
- d) El momento a partir del cual se garantiza el riesgo y la duración de esta garantía.
- e) Alcance de la cobertura.
- f) La cuota o prima de seguro.
- g) El monto de la garantía.

#### 2. Condiciones generales

Conjunto de cláusulas donde

se establece la descripción 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 contrato.

#### 3. Endoso

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 de riesgo o la administración del contrato, es necesario diferenciar de lo establecido en los documentos generales para su adecuada aplicación.

#### 4. Recibo de pago

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

#### INDEMNIZACIÓN

Es el resarcimiento económico por el daño ocasionado a consecuencia de la realización del riesgo amparado en el contrato de seguro.

## CONDICIONES GENERALES

Conductor Seguro  
(Canales Digitales)

### LÍMITE ÚNICO Y COMBINADO

Suma asegurada única que se contrata para una cobertura que ampara diversos tipos de pérdida y/o daño y que opera como límite de responsabilidad de la aseguradora por el acumulado de reclamaciones que ameriten indemnización al amparo de la cobertura en cuestión y cubre hasta un máximo de la suma asegurada contratada.

### OCUPANTE

Cualquier persona que se encuentre dentro del compartimiento, caseta o cabina del vehículo diseñada originalmente por el fabricante para el transporte de personas.

### SUMA ASEGURADA

Es el valor que se define para una cobertura, bien específico o riesgo determinado y que la aseguradora está obligada a pagar como máximo al momento de una pérdida.

### TERCEROS

Se refiere a personas involucradas en el siniestro que da lugar a la reclamación bajo el amparo de esta Póliza, diferentes a: el Contratante, el Asegurado, los ocupantes del vehículo asegurado, el conductor del vehículo asegurado, o las personas que viajen en el vehículo asegurado al momento del siniestro.

### VEHÍCULO ASEGURADO

El automóvil descrito en la carátula de la Póliza.

### VIGENCIA

Periodo durante el cual quedan amparados los riesgos

correspondientes al seguro contratado.

## CLÁUSULA 2.ª COBERTURAS

### I. RESPONSABILIDAD CIVIL DEL ASEGURADO POR DAÑOS A TERCEROS

#### COBERTURA

En caso de estar descrita como amparada en la carátula de la Póliza cubrirá la responsabilidad civil en que incurra el Asegurado cuando cause daños materiales a terceros en sus bienes y/o cause lesiones corporales o la muerte a terceros, incluyendo la indemnización por daño moral a la que en su caso sea condenado por la autoridad competente, al conducir un vehículo, con el consentimiento explícito o tácito del propietario del mismo.

Asimismo, están cubiertas las lesiones corporales o la muerte a terceros y los daños materiales a bienes de terceros que cause el remolque o tumba burros mientras sea arrastrado por el vehículo, siempre y cuando, cuente con los dispositivos o mecanismos especialmente fabricados para tal fin.

En adición, y hasta por una cantidad igual al límite máximo de responsabilidad contratado, esta cobertura ampara los gastos y costas a los que fuere condenado el Asegurado en caso de juicio civil seguido en su contra con motivo de responsabilidad civil.

Esta cobertura opera a partir de que se hayan agotado las sumas

## CONDICIONES GENERALES

Conductor Seguro  
(Canales Digitales)

aseguradas de las coberturas de Responsabilidad Civil por Daños a Terceros del seguro que ampara el vehículo, en caso de que no quiera ocupar el seguro que ampara el vehículo o bien a partir de la falta de éste.

### LÍMITE MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD

El límite máximo de responsabilidad para esta cobertura se establece en la carátula de esta Póliza y opera como suma asegurada única para los diversos riesgos que se amparan en esta cobertura. Asimismo, podrá operar un sublímite por evento que se establecerá en la carátula de la Póliza.

### DEDUCIBLE

Esta cobertura opera sin la aplicación de un deducible.

### EXCLUSIONES

**La cobertura de Responsabilidad Civil del Asegurado por Daños a Terceros en ningún caso cubre:**

**Daños materiales o pérdida de:**

- a) Bienes que se encuentren bajo custodia o responsabilidad del conductor Asegurado o propietario del vehículo.**
- b) Bienes que sean propiedad de personas**

**que dependan económicamente del conductor Asegurado o propietario del vehículo.**

- c) Bienes que sean propiedad de empleados, agentes o representantes del conductor Asegurado o propietario del vehículo, mientras se encuentren dentro de los predios de estos últimos.**
- d) Bienes que se encuentren en el vehículo.**
- e) Lesiones corporales o la muerte a personas cuando dependan económicamente del Asegurado o del propietario del vehículo, o cuando estén al servicio de cualesquiera de ellos en el momento del siniestro.**
- f) Daños, lesiones corporales o la muerte a los ocupantes (acompañantes) del vehículo.**
- g) Daños, lesiones corporales o la muerte ocasionados por acto intencional de la víctima.**
- h) Daños, lesiones corporales o la muerte cometidos**

## CONDICIONES GENERALES

Conductor Seguro  
(Canales Digitales)

**intencionalmente  
por el Asegurado.**

- i) Daños materiales, perjuicios, gastos, pérdidas, indemnizaciones o daño moral causado indirectamente por el Asegurado contra su persona y sus bienes.**
- j) Daños materiales causados a aeronaves en aeropuertos o hangares.**

**2. Cuando el conductor Asegurado participe en competencias automovilísticas de velocidad o resistencia, ya sea de aficionados o profesionales, fuera de las vías públicas.**

### 2. Asistencia Legal

#### COBERTURA

En caso de estar descrita como amparada en la carátula de la Póliza, otorga los servicios profesionales de protección jurídica necesarios en los procedimientos judiciales derivados de los riesgos amparados por la cobertura de Responsabilidad Civil del Asegurado por Daños a Terceros, por lo que en accidentes de tránsito que de acuerdo a las leyes vigentes en la república mexicana, requieran del inicio y seguimiento de un procedimiento administrativo, civil y/o penal en el que se vean afectados los intereses del Asegurado,

la aseguradora se compromete a:

- a) Gestionar con el consentimiento y asistencia del Asegurado y/o propietario su libertad provisional, condicional, preparatoria y/o conmutativa, según corresponda, de acuerdo al procedimiento iniciado y a la legislación aplicable del lugar en donde ocurrió el siniestro.
- b) Tramitar con el consentimiento y asistencia del Asegurado y/o propietario la obtención del oficio de liberación del vehículo por parte de la autoridad competente.
- c) Tramitar la expedición inmediata y sin costo adicional de las fianzas necesarias, por conducto de una compañía afianzadora legalmente constituida y autorizada para operar en el país y hasta por el límite de garantía contratada para esta cobertura.
- d) Pagar todos los gastos, costas, cauciones (diferentes al de la fianza) y/o multas administrativas que del procedimiento se deriven, hasta por un monto equivalente al 50% del límite de garantía contratada para esta cobertura. Este monto se entenderá en adición al límite de garantía que opere para esta cobertura. El Asegurado y/o Propietario tiene la obligación de gestionar con el apoyo del abogado designado por la aseguradora, la devolución de la garantía exhibida para obtener su libertad y, a su vez que la autoridad



## CONDICIONES GENERALES

Conductor Seguro  
(Canales Digitales)

lo haya acordado, entregársela al abogado; asimismo es su obligación informar a la aseguradora y al abogado designado cualquier notificación a más tardar el día hábil siguiente de recibida.

En caso de que, por causas imputables al Asegurado, se haga efectiva la garantía, la aseguradora tendrá el derecho de exigirle al Asegurado la devolución de la misma. Los servicios profesionales que ofrece esta cobertura serán otorgados por abogados designados por la aseguradora. Sin embargo, en caso de que el Asegurado opte por la contratación de otros abogados, los honorarios profesionales de los mismos se cubrirán hasta un monto equivalente al 30% sobre el valor estimado de los daños del tercero, sin exceder 500 días de salario mínimo general vigente en la Ciudad de México al momento del siniestro. En este caso, la responsabilidad de la aseguradora se limitará al pago de dichos honorarios. Cuando en el procedimiento se determine la responsabilidad por parte del tercero, automáticamente cesan los servicios de la cobertura de Asistencia Legal al Asegurado.

### LÍMITE MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD

El límite máximo de responsabilidad se establece en la carátula de esta Póliza. Asimismo, opera un sublímite por evento que se establece en la carátula de la Póliza.

En caso de requerirse más de una fianza, la responsabilidad de la aseguradora estará limitada, en total, a lo señalado en el párrafo anterior.

### DEDUCIBLE

Esta cobertura opera sin la aplicación de un deducible.

### EXCLUSIONES

**La cobertura de Protección Legal del Asegurado en ningún caso cubre:**

- a) Gastos u otorgamiento del servicio profesional de protección jurídica cuando no se vean afectados los riesgos contratados en las coberturas de Responsabilidad Civil del Asegurado por Daños a Terceros.**
- b) Tampoco los originados por los delitos de abuso de confianza, fraude o robo del vehículo.**
- c) Pago de corralones, pensiones y/o arrastres relacionados con la detención del vehículo, derivado de un proceso legal.**

**CLÁUSULA 3.<sup>a</sup>  
EXCLUSIONES GENERALES**

1. En caso de tener contratado el seguro denominado Conductor Seguro, este seguro no ampara los daños que sean ocasionados al conducir una motocicleta o cualquier vehículo de más de 3.5 toneladas.
2. Cuando el vehículo no sea de uso particular.
3. Cuando el vehículo sea de renta diaria, tenga placas de demostración o traslado, sea un autobús o algún otro vehículo de transporte público de pasajeros o carga.
4. Los daños que sean objeto de alguna cobertura que no haya sido contratada.
5. Tampoco quedan cubiertas las pérdidas o daños que cause el vehículo como consecuencia de las siguientes eventualidades:
  - a) Operaciones bélicas, ya fueran de guerra extranjera o de guerra civil, insurrección, actos de subversión o rebelión contra el gobierno.
  - b) Cuando los bienes asegurados sean objeto de expropiación, requisición, confiscación, incautación o detención por las autoridades legalmente reconocidas, con motivo de los procedimientos en el ejercicio de sus funciones.
  - c) Acciones militares o judiciales con o sin consentimiento del Asegurado, es decir, no se cubrirá ninguna responsabilidad cuando el vehículo sea utilizado para ejecutar actos de militares o judiciales.
6. Cualquier tipo de “perjuicio”, gasto, pérdida o daño que sufra el Asegurado y/o propietario del vehículo por la privación del uso del vehículo.
7. Cualquier responsabilidad que resulte de agravaciones esenciales cuando el Asegurado actúe de manera negligente efectuando

## **CONDICIONES GENERALES**

Conductor Seguro  
(Canales Digitales)

- u omitiendo actos que originen la realización de un siniestro.**
- 8. Cuando el conductor participe en prácticas o competencias automovilísticas de velocidad o de resistencia, fuera o dentro de las vías públicas, ya sea de aficionados o profesionales.**
  - 9. Cuando el Asegurado carezca de licencia para conducir el vehículo, expedida por autoridad competente o que dicha licencia, no sea del tipo indicado (placas y uso) para conducir el vehículo; siempre y cuando la falta de la licencia de conducir se encuentre directamente ligada con la realización del siniestro.**
  - 10. Los permisos para conducir expedidos conforme las disposiciones del reglamento de tránsito correspondiente, para efectos de esta Póliza, serán considerados como licencias.**
  - 11. Todas las sanciones y/o multas que procedan de la falta de sometimiento o incumplimiento del Asegurado ante el juez cívico y/o de paz civil competente en el procedimiento respectivo.**
  - 12. Los daños materiales que sufra el vehículo que conduce el Asegurado.**
  - 13. Cuando la edad del Asegurado sea menor a 18 años o mayor a 70 años.**
  - 14. Cuando el conductor del vehículo no sea el Asegurado.**
  - 15. Los gastos médicos para cualesquiera de los ocupantes del vehículo.**
  - 16. Cuando el Asegurado labore como valet parking, mientras esté prestando sus servicios.**
  - 17. Cuando el Asegurado conduzca un vehículo con placas de uso particular con el que preste cualquier servicio de transporte de pasajeros.**
  - 18. Robo total o parcial del vehículo conducido.**

## CONDICIONES GENERALES

Conductor Seguro  
(Canales Digitales)

### CLÁUSULA 4.ª SUMAS ASEGURADAS Y BASES DE INDEMNIZACIÓN

#### Artículo 86 de la Ley Sobre el

**Contrato de Seguro:** “En el seguro contra los daños, la empresa aseguradora responde solamente por el daño causado hasta el límite de la suma y del valor real asegurados. La empresa responderá de la pérdida del provecho o interés que se obtenga de la cosa asegurada, si así se conviene expresamente”.

#### Artículo 91 de la Ley sobre el

**Contrato de Seguro:** “Para fijar la indemnización del seguro se tendrá en cuenta el valor del interés asegurado en el momento de realización del siniestro”.

1. Será responsabilidad del Asegurado la fijación y actualización de las sumas aseguradas de las coberturas que se indican en la carátula de esta Póliza y que constituyen la máxima responsabilidad que, en caso de siniestro está a cargo de la compañía.

Cabe aclarar que las sumas aseguradas de todas las coberturas y opciones incluyen impuestos (Impuesto al Valor Agregado y los demás impuestos que correspondan).

2. Orden de Indemnización  
En caso de siniestro, la aseguradora indemnizará en primer lugar los daños a personas, es decir en caso

de lesiones corporales y/o la muerte de terceros. En segundo lugar, se indemnizarán los daños a bienes de la nación y en último lugar se indemnizarán los daños a bienes de terceros. Lo anterior siempre al margen de que no se rebase el sublímite por evento que aplique.

3. Disminución de sumas aseguradas en caso de siniestro  
 Toda indemnización que la aseguradora pague, reducirá en igual cantidad la suma asegurada en cualquiera de las coberturas de esta Póliza que se vea afectada por el siniestro y no podrá ser reinstalada.
4. Indemnización por mora  
 Si la aseguradora no cumple con su obligación indemnizatoria dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que haya recibido los documentos e informaciones que le permitan conocer el fundamento de la reclamación, pagará una indemnización por mora calculado de acuerdo con lo dispuesto en **artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.**

#### “Artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas:

“Si una Institución de Seguros no cumple con las obligaciones asumidas en el contrato de seguro dentro de los plazos con que cuente legalmente para su cumplimiento, deberá pagar al acreedor una indemnización por mora de acuerdo con lo siguiente:

## CONDICIONES GENERALES

### Conductor Seguro (Canales Digitales)

- I. Las obligaciones en moneda nacional se denominarán en Unidades de Inversión, al valor de éstas en la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y su pago se hará en moneda nacional, al valor que las Unidades de Inversión tengan a la fecha en que se efectúe el mismo, de conformidad con lo dispuesto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo.

Además, la Institución de Seguros pagará un interés moratorio sobre la obligación denominada en Unidades de Inversión conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, el cual se capitalizará mensualmente y cuya tasa será igual al resultado de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en Unidades de Inversión de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente a cada uno de los meses en que exista mora;

- II. Cuando la obligación principal se denomine en moneda extranjera, adicionalmente al pago de esa obligación, la Institución de Seguros estará obligada a pagar un interés moratorio el cual se capitalizará mensualmente y se calculará aplicando al monto de la propia obligación, el porcentaje que resulte de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en

dólares de los Estados Unidos de América, de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente a cada uno de los meses en que exista mora;

- III. En caso de que a la fecha en que se realice el cálculo no se hayan publicado las tasas de referencia para el cálculo del interés moratorio a que aluden las fracciones I y II de este artículo, se aplicará la del mes inmediato anterior y, para el caso de que no se publiquen dichas tasas, el interés moratorio se computará multiplicando por 1.25 la tasa que las sustituya, conforme a las disposiciones aplicables;
- IV. Los intereses moratorios a que se refiere este artículo se generarán por día, a partir de la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y hasta el día en que se efectúe el pago previsto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo. Para su cálculo, las tasas de referencia a que se refiere este artículo deberán dividirse entre trescientos sesenta y cinco y multiplicar el resultado por el número de días correspondientes a los meses en que persista el incumplimiento;
- V. En caso de reparación o reposición del objeto siniestrado, la indemnización por mora consistirá únicamente en el pago del interés correspondiente

## CONDICIONES GENERALES

Conductor Seguro  
(Canales Digitales)

a la moneda en que se haya denominado la obligación principal conforme a las fracciones I y II de este artículo y se calculará sobre el importe del costo de la reparación o reposición;

- VI.** Son irrenunciables los derechos del acreedor a las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo. El pacto que pretenda extinguirlos o reducirlos no surtirá efecto legal alguno. Estos derechos surgirán por el solo transcurso del plazo establecido por la Ley para el pago de la obligación principal, aunque ésta no sea líquida en ese momento.

Una vez fijado el monto de la obligación principal conforme a lo pactado por las partes o en la resolución definitiva dictada en juicio ante el juez o árbitro, las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo deberán ser cubiertas por la Institución de Seguros sobre el monto de la obligación principal así determinado;

- VII.** Si en el juicio respectivo resulta procedente la reclamación, aun cuando no se hubiere demandado el pago de la indemnización por mora establecida en este artículo, el juez o árbitro, además de la obligación principal, deberá condenar al deudor a que también cubra esas prestaciones conforme a las fracciones precedentes;
- VIII.** La indemnización por mora consistente en el sistema de

actualización e intereses a que se refieren las fracciones I, II, III y IV del presente artículo será aplicable en todo tipo de seguros, salvo tratándose de seguros de caución que garanticen indemnizaciones relacionadas con el impago de créditos fiscales, en cuyo caso se estará a lo dispuesto por el Código Fiscal de la Federación.

El pago que realice la Institución de Seguros se hará en una sola exhibición que comprenda el saldo total por los siguientes conceptos:

- a) Los intereses moratorios;
  - b) La actualización a que se refiere el primer párrafo de la fracción I de este artículo, y
  - c) La obligación principal.
- En caso de que la Institución de Seguros no pague en una sola exhibición la totalidad de los importes de las obligaciones asumidas en el contrato de seguros y la indemnización por mora, los pagos que realice se aplicarán a los conceptos señalados en el orden establecido en el párrafo anterior, por lo que la indemnización por mora se continuará generando en términos del presente artículo, sobre el monto de la obligación principal no pagada, hasta en tanto se cubra en su totalidad.

Cuando la Institución interponga un medio de defensa que suspenda el procedimiento de ejecución previsto en esta ley,

## CONDICIONES GENERALES

Conductor Seguro  
(Canales Digitales)

y se dicte sentencia firme por la que queden subsistentes los actos impugnados, el pago o cobro correspondientes deberán incluir la indemnización por mora que hasta ese momento hubiere generado la obligación principal, y

- IX.** Si la Institución de Seguros, dentro de los plazos y términos legales, no efectúa el pago de las indemnizaciones por mora, el juez o la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, le impondrán una multa de 1000 a 15000 Días de Salario. En el caso del procedimiento administrativo de ejecución previsto en el artículo 278 de esta ley, si la Institución de seguros, dentro de los plazos o términos legales, no efectúan el pago de las indemnizaciones por mora, la Comisión le impondrá la multa señalada en esta fracción, a petición de la autoridad ejecutora que corresponda conforme a la fracción II de dicho artículo.”

## CLÁUSULA 5.ª VIGENCIA

Las fechas de inicio y término de vigencia se indican en la carátula de la Póliza, comenzando a las 12:00 p.m. del día de inicio de vigencia indicado en la Póliza y continuará su vigor hasta las 12:00 p.m., del día señalado como fin de vigencia en el mismo documento.

## CLÁUSULA 6.ª CONCURRENCIA

Cuando existan dos o más Pólizas que concurren, en los términos de los **artículos 100, 101, 102 y 103 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro**, con otros seguros contra el mismo riesgo y por el mismo interés, celebrados de buena fe, en la misma o en diferentes fechas, serán válidos y obligarán a las empresas que tengan estos seguros.

En este sentido, las empresas de seguros participarán en cantidades iguales en el pago del siniestro. Si se agota el límite o suma asegurada de cualquiera de las Pólizas, el monto excedente será indemnizado en cantidades iguales por las empresas con límites o sumas aseguradas mayores, con sujeción al límite máximo de responsabilidad de cada una de ellas. En el entendido que primero concurrirán los seguros obligatorios y posteriormente, en exceso, los voluntarios.

**Artículo 100 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro:** “Cuando se contrate con varias empresas un seguro contra el mismo riesgo y por el mismo interés, el Asegurado tendrá la obligación de poner en conocimiento de cada uno de los aseguradores, la existencia de los otros seguros.

El aviso deberá darse por escrito e indicar el nombre de los aseguradores, así como las sumas aseguradas.”

**Artículo 101 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro:** “Si el Asegurado

omite intencionalmente el aviso de que trata el artículo anterior, o si contrata los diversos seguros para obtener un provecho ilícito, los aseguradores quedarán liberados de sus obligaciones.”

**Artículo 102 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro:** “Los contratos de seguros de que trata el artículo 100, celebrados de buena fe, 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 que hubieren asegurado. También operará la concurrencia de seguros en el caso de los seguros contra la responsabilidad en los que el valor del interés asegurado sea indeterminado.”

**Artículo 103 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro:** “La empresa que pague en el caso del artículo anterior, podrá repetir contra todas las demás en proporción de las sumas respectivamente aseguradas. Tratándose de la concurrencia de seguros contra la responsabilidad, las empresas de seguros participarán en cantidades iguales en el pago del siniestro. Si se agota el límite o suma asegurada de cualquiera de las Pólizas, el monto excedente será indemnizado en cantidades iguales por las empresas con límites o sumas aseguradas mayores, hasta el límite máximo de responsabilidad de cada una de ellas.”

### 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 y con las condiciones que en la carátula de Póliza se establecen. Se entenderán recibidas por la aseguradora las primas pagadas contra recibo de pago oficial expedido por ésta.

#### 2. Cesación de los efectos del contrato por falta de pago:

**Artículo 40 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro:** “Si no hubiese sido pagada la prima o 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 30 días naturales siguientes a la fecha de su vencimiento.

Salvo pacto en contrario, el término previsto en el párrafo anterior no será aplicable a los seguros obligatorios a que hace referencia el artículo 150 bis de esta ley”.

#### 3. Lugar de pago:

- a) El Contratante deberá pagar la prima en las oficinas de la aseguradora quien expedirá el recibo correspondiente.
- b) Sin perjuicio de lo anterior, el Contratante podrá, en términos de lo dispuesto



## CONDICIONES GENERALES

Conductor Seguro  
(Canales Digitales)

en el **artículo 57 de la Ley de Instituciones de Crédito**, autorizar a la aseguradora para que ésta instruya a la Institución de crédito cargar a la cuenta proporcionada por el Contratante la prima correspondiente.

- c) Hasta en tanto la aseguradora no entregue el recibo correspondiente por la prima cobrada mediante cargo a la cuenta del Contratante, el estado de cuenta en el que aparezca el cargo respectivo será prueba suficiente del pago de la prima o la fracción correspondiente.
- d) En caso de que por causas imputables al Contratante la aseguradora no pueda realizar el cargo de la prima correspondiente, el contrato cesará automáticamente en sus efectos una vez transcurrido el periodo estipulado en el numeral 2 de esta cláusula.

### 4. Pérdida del derecho a ser indemnizado:

Las obligaciones de la aseguradora quedan extintas en los siguientes casos:

- a) Si se demuestra que el Asegurado, el Beneficiario o sus representantes, con el fin de hacer que la aseguradora incurra en error, disimule o declare inexactamente hechos o acontecimientos que excluyan o puedan restringir dichas obligaciones, al momento de la suscripción de acuerdo a lo establecido por los **artículos**

### **8, 9, 10, 47 y 48 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.**

Artículo 8 de la Ley sobre el Contrato de Seguro: “El proponente estará obligado a declarar por escrito a la empresa aseguradora, de acuerdo con el cuestionario relativo, todos los hechos importantes para la apreciación del riesgo que puedan influir en las condiciones convenidas, tales como los conozca o deba conocer en el momento de la celebración del contrato”.

### **Artículo 9 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro:**

“Si el contrato se celebra por un representante del Asegurado, deberán declararse todos los hechos importantes que sean o deban ser conocidos del representante y del representado”.

### **Artículo 10 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro:**

“Cuando se proponga un seguro por cuenta de otro, el proponente deberá declarar todos los hechos importantes que sean o deban ser conocidos del tercero Asegurado o de su intermediario”.

### **Artículo 47 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro:**

“Cualquier omisión o inexacta declaración de los hechos a que se refieren los artículos 8, 9 y 10 de la presente ley, facultará a la empresa aseguradora para considerar rescindido de pleno derecho

## CONDICIONES GENERALES

Conductor Seguro  
(Canales Digitales)

el contrato, aunque no hayan influido en la realización del siniestro”.

### **Artículo 48 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro:**

“La empresa aseguradora comunicará en forma auténtica al Asegurado o a sus Beneficiarios, la rescisión del contrato, dentro de los treinta días naturales siguientes a la fecha en que la propia empresa conozca la omisión o inexacta declaración”.

- b) Si hubiere en el siniestro dolo o mala fe del Asegurado, Beneficiario o sus representantes.
- c) Si se demuestra que el Asegurado, Beneficiario o sus representantes, no proporcionan oportunamente la información que la aseguradora solicite sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.
- d) Si con el fin de obtener un provecho ilícito, en exceso de los costos usuales y acostumbrados derivados de los honorarios y gastos médicos en que incurra el Asegurado, Beneficiario o su representante de acuerdo o no con el prestador del servicio médico, incrementan de manera excesiva el monto de la reclamación.

- e) Por impedir la subrogación prevista en el **artículo 111 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro**, la aseguradora en ningún caso indemnizará cuando los documentos de propiedad del vehículo no sean presentados a la aseguradora o resulten apócrifos, alterados o que de ellos se desprendan errores u omisiones que puedan ser materia de confusiones respecto a la legitimidad del vehículo y/o sus documentos.

### **Artículo 111 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro:**

“La empresa aseguradora que pague la indemnización se subrogará hasta la cantidad pagada, en todos los derechos y acciones contra terceros que por causa del daño sufrido correspondan al Asegurado.

En el seguro de caución, la aseguradora se subrogará, hasta el límite de la indemnización pagada, en los derechos y acciones que por razón del siniestro tenga el Asegurado frente al Contratante del seguro y, en su caso, ante otros responsables del mismo. La empresa podrá liberarse en todo o en parte de sus obligaciones, si la subrogación es impedida por hechos u omisiones que provengan del Asegurado.

Si el daño fue indemnizado sólo en parte, el Asegurado y la empresa aseguradora

## CONDICIONES GENERALES

Conductor Seguro  
(Canales Digitales)

concurrirán a hacer valer sus derechos en la proporción correspondiente.

El derecho a 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 o civil, con la persona que le haya causado el daño, o bien si es civilmente responsable de la misma.”

### CLÁUSULA 8.ª REINSTALACIÓN DE LA SUMA ASEGURADA

La suma asegurada contratada en la Póliza se reinstalará automáticamente para cada siniestro, a pesar de que esté pendiente el pago de cualquier indemnización efectuada por la aseguradora durante la vigencia de la Póliza.

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

### CLÁUSULA 9.ª TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO

Este contrato podrá darse por terminado anticipadamente por cualquiera de las partes, Asegurado o aseguradora.

1. Por parte del Asegurado  
En el caso de que la solicitud de cancelación se dé por parte del Asegurado, el contrato

se considerará terminado anticipadamente a partir de la fecha en que la aseguradora sea enterada por escrito de la solicitud de cancelación.

En tal caso la Aseguradora devolverá la parte proporcional de la prima que corresponda al tiempo en que el riesgo ya no esté asegurado, calculado a partir de la fecha de cancelación, considerando la deducción que, por concepto de comisión o compensación directa, corresponda al intermediario o persona moral, por su intervención en la celebración de este contrato.

La devolución se efectuará por el mismo medio que se haya realizado el cobro y será dentro de los siguientes 5 días hábiles posteriores a la solicitud de terminación del contrato.

2. Por parte de la Aseguradora  
La Aseguradora deberá la parte proporcional de la prima que corresponda al tiempo en que el riesgo ya no esté asegurado, considerando la deducción que, por concepto de comisión o compensación directa, corresponda al intermediario o persona moral, por su intervención en la celebración de este contrato, a más tardar al hacer dicha notificación, sin cuyo requisito ésta no surtirá efecto legal alguno.

## CONDICIONES GENERALES

Conductor Seguro  
(Canales Digitales)

La prima considerada en ambos casos, es la prima de tarifa menos el costo de adquisición.

En ninguno de los casos anteriores se realizará la devolución de los gastos de expedición (derecho de Póliza).

a conocimiento de los interesados, quienes deberán demostrar que hasta entonces ignoraban dicha realización.

Tratándose de terceros beneficiarios se necesitará, además, que éstos tengan conocimiento del derecho constituido a su favor”.

### CLÁUSULA 10.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 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.

**Artículo 81 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro:** “Todas las acciones que se deriven de un contrato de seguro prescribirán:

- I.- En cinco años, tratándose de la cobertura de fallecimiento en los seguros de vida.
- II.- En dos años, en los demás casos.

En todos los casos, los plazos serán contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen”.

**Artículo 82 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro:** “El plazo de que trata el artículo anterior no correrá en caso de omisión, falsas o inexactas declaraciones sobre el riesgo corrido, sino desde el día en que la empresa haya tenido conocimiento de él; y si se trata de la realización del siniestro, desde el día en que haya llegado

La prescripción se interrumpirá no solo por las causas ordinarias, sino también por aquellas a que se refiere la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, asimismo se suspenderá en los casos previstos en la misma.

### CLÁUSULA 11.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 Aseguradora, debiendo atenerse a las que ella le indique. Los gastos hechos por el Asegurado, por causa justificada, se reembolsarán por la Aseguradora y si ésta da instrucciones, anticipará dichos gastos.

Si el Asegurado no cumple con las obligaciones que le impone el párrafo anterior, la Aseguradora tendrá derecho de limitar o reducir la indemnización hasta el valor a que hubiere ascendido si

## CONDICIONES GENERALES

### Conductor Seguro (Canales Digitales)

el Asegurado hubiere cumplido con dichas obligaciones.

- b) **Aviso de Siniestro**  
Dar aviso a la Aseguradora tan pronto como tenga conocimiento de la ocurrencia del siniestro y dentro de un plazo no mayor de 5 días, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, debiendo darlo tan pronto como cese uno u otro. La Aseguradora quedará desligada de todas las obligaciones del contrato si el Asegurado o el Beneficiario del seguro omiten dar el aviso dentro de ese plazo, con la intención de impedir que se comprueben oportunamente las circunstancias del siniestro.
- c) **Qué hacer en caso de siniestro**  
Tan pronto como tenga conocimiento el Asegurado de la ocurrencia del siniestro, deberá ponerlo en conocimiento de la Aseguradora mediante llamada telefónica, a los números que se encuentran en la Póliza, donde le solicitarán indicaciones del lugar del siniestro, para que un ajustador acuda a levantar la declaración de los hechos, misma que deberá firmar el Asegurado.

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

2. En caso de reclamaciones que se presenten en contra del Asegurado con motivo de siniestro, éste se obliga a:

- a) Comunicar a la Aseguradora, a más tardar el día hábil siguiente al del emplazamiento, las reclamaciones o demandas recibidas por él 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:
  - i. Proporcionar los datos y pruebas necesarios que le hayan sido requeridos por la Aseguradora para su defensa, cuando ésta opte por asumir su legal representación en el juicio.
  - ii. Ejercitar y hacer valer las acciones y defensas que le correspondan en derecho.
  - iii. Comparecer en todas las diligencias o actuaciones en que sea requerido.
  - iv. Otorgar poderes en favor de los abogados que la Aseguradora, 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

## CONDICIONES GENERALES

Conductor Seguro  
(Canales Digitales)

a la Aseguradora de cubrir la indemnización.

3. Obligación de comunicar la existencia de otros seguros: El Asegurado, tendrá la obligación de poner inmediatamente en conocimiento de la Aseguradora, por escrito, la existencia de todo seguro que contrate o hubiere contratado con otra compañía, sobre el mismo riesgo y por el mismo interés, indicando el nombre de la Aseguradora y las coberturas contratadas.

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

### CLÁUSULA 12.ª PERITAJE

Al existir desacuerdo entre el Asegurado o el Beneficiario del seguro y la Aseguradora acerca del monto de cualquier pérdida o daño, la cuestión será sometida a dictamen de un perito nombrado de común acuerdo, por escrito y 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.

Los gastos y honorarios que se originen con motivo del peritaje serán a cargo de la Aseguradora 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 Aseguradora, simplemente determinará el monto de la pérdida que eventualmente estará obligada la Aseguradora a resarcir, quedando las partes en libertad de ejercer las acciones y oponer las excepciones correspondientes.

### CLÁUSULA 13.ª COMPETENCIA

En caso de controversia, la persona podrá presentar su reclamación ante la unidad especializada de la Aseguradora o ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, pudiendo, a su elección, determinar la competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de sus delegaciones, en términos

## **CONDICIONES GENERALES**

Conductor Seguro  
(Canales Digitales)

de los **artículos 50 bis y 65 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 dio origen a la controversia de que se trate o, en su caso, a partir de la negativa de la Aseguradora 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 Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, 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 14.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 15.ª ACEPTACIÓN DEL CONTRATO (ARTÍCULO 25 DE LA LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO)**

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 16.ª REVELACIÓN DE COMISIONES**

Durante la vigencia de la Póliza, el Contratante podrá solicitar, por escrito a la Aseguradora, 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 Aseguradora proporcionará dicha información, por escrito o por medios electrónicos, en un plazo que no excederá de 10 días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

### **CLÁUSULA 17.ª ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL**

La Aseguradora 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. A través de Servicio de Atención a Clientes (SAC)
2. Envío al domicilio del Contratante por los medios que la Aseguradora utilice para tal efecto.

## CONDICIONES GENERALES

Conductor Seguro  
(Canales Digitales)

3. Vía correo electrónico a la dirección de correo que proporcione el Contratante.
4. A través de un “Buzón Electrónico”, previa solicitud por parte del Contratante y mediante la asignación de una clave personal por parte de la Aseguradora para el ingreso y descarga de dicha documentación y,
5. Cualquier otro medio que la Aseguradora establezca e informe al Asegurado o Contratante.

El Asegurado y/o Contratante podrá a través de SAC Seguros, solicitar la documentación contractual; comunicándose a los números:

(i) Ciudad de México y zona metropolitana al 1102 0000, (ii) desde el interior de la república (01 55) 1102 0000 y (iii) enviando un correo electrónico: [atencionbbvaseguros@bbva.com](mailto:atencionbbvaseguros@bbva.com)

La Aseguradora dejará constancia de la entrega de los documentos antes mencionados en el supuesto señalado en el numeral 2, mediante el acuse de recepción al momento de la contratación o en su defecto el acuse de recepción de las personas que se encuentren en el domicilio que el Contratante haya señalado para tales efectos.

En el supuesto identificado con el numeral 3, la Aseguradora dejará constancia de la entrega de la documentación contractual vía correo electrónico y de la

confirmación de recepción por parte del Contratante en el buzón del correo electrónico proporcionado al momento de la contratación, para tal efecto la Aseguradora procederá a su envío mediante archivos adjuntos, para lo cual guardará el registro del envío, lo anterior sin perjuicio de brindar al Asegurado o Contratante la posibilidad de descargar su documentación contractual vía web, a través del portal de internet descrito en el presente apartado con acceso autenticado mediante clave personalizada proporcionada por la Institución.

Cuando el Asegurado y/o Contratante manifieste su voluntad de recibir la documentación mediante el acceso al “Buzón Electrónico”, éste deberá de ingresar a la página de internet [www.bbvaseguros.mx](http://www.bbvaseguros.mx) digitando el usuario que para tal efecto le proporcionará la Aseguradora al momento de la contratación y la contraseña que el mismo genere en el portal de acuerdo con el procedimiento establecido para tal efecto, dejando constancia de la descarga y entrega de los mismos en los sistemas de recolección de datos de la página de internet de la Aseguradora.

En caso de que el Asegurado y/o Contratante otorgue su consentimiento de forma expresa para recibir la documentación a que se hace referencia en la presente cláusula, mediante el envío de la documentación vía correo electrónico o el acceso al “Buzón Electrónico” en los



## CONDICIONES GENERALES

Conductor Seguro  
(Canales Digitales)

términos descritos con antelación, está de acuerdo en que los medios de identificación sustituyen la firma autógrafa, y producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio, en términos de lo dispuesto por el **artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas**.

Si el Asegurado o Contratante no recibe, dentro de los 30 días naturales siguientes de haber contratado el seguro, los documentos mencionados en la presente cláusula, deberá hacerlo del conocimiento de la Aseguradora, comunicándose al teléfono 1102 0000, desde el interior de la república (01 55) 1102 0000, asimismo, el Asegurado o Contratante también podrá solicitar la entrega de los mencionados documentos a través de correo electrónico, dirigiéndose a: [bbvaseguros.mx@bbva.com](mailto:bbvaseguros.mx@bbva.com)

Para solicitar que la presente Póliza no se renueve, el Asegurado o Contratante deberá comunicarse al teléfono 1102 0000, desde el interior de la república (01 55) 1102 0000.

La Aseguradora emitirá un folio de atención y a partir del momento en que reciba del Asegurado o Contratante la confirmación correspondiente por escrito, la Póliza se considerará no renovada.

## CLÁUSULA 18.<sup>a</sup> MODIFICACIONES Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO

### 1. MODIFICACIONES

Cuando la Aseguradora lleve a cabo modificaciones a las condiciones generales de seguro, estas, así como el apartado en el que se encuentren dentro de las condiciones generales y la fecha a partir de la cual comenzarán a surtir sus efectos, se harán del conocimiento del Asegurado de la siguiente manera:

- a) Durante la vigencia de la Póliza, mediante la actualización de las condiciones generales en la página web de la Aseguradora [www.bbvaseguros.mx](http://www.bbvaseguros.mx)
- b) En renovaciones, además se incluirá un texto adjunto a la carátula de Póliza

Lo anterior, en cumplimiento a lo establecido en el **artículo 65 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro**.

**“Artículo 65.-** Si durante el plazo del seguro se modifican las condiciones generales en contratos del mismo género, el asegurado tendrá derecho a que se le apliquen las nuevas condiciones; pero si éstas traen como consecuencia para la empresa prestaciones más elevadas, el Contratante estará obligado a cubrir el equivalente que corresponda.”

### 2. PROCESO DE CANCELACIÓN DEL SEGURO

El Asegurado y/o Contratante podrá solicitar la cancelación del presente

## CONDICIONES GENERALES

Conductor Seguro  
(Canales Digitales)

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 Aseguradora, 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 a Clientes de la Aseguradora en la Ciudad de México al 1102 0000 o marcando del interior de la república al (01 55) 1102 0000, de lunes a viernes, de las 8:30 a las 16:00 horas.
3. En cualquiera de nuestras sucursales en la república mexicana.

Presentada la solicitud de cancelación, por cualquiera de los medios señalados, el Asegurado 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 Aseguradora generará las validaciones que al efecto correspondan y, en su caso, concluir con el proceso de cancelación respectivo.

## CLÁUSULA 19.ª GENERALIDADES

### OTORGAMIENTO DEL CONSENTIMIENTO

El Asegurado y/o Contratante propone a la Institución que la manifestación de su voluntad para la celebración del presente contrato de seguro, así como el pago de la prima correspondiente y la forma en que ésta se efectuará, será a través del uso del número de su tarjeta de crédito o débito conjuntamente con el número CVV2 que está localizado al reverso de su tarjeta que proporcione a BBVA Bancomer, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer (en lo sucesivo BBVA), por lo que el presente contrato se perfeccionará en el momento en que se haga del conocimiento del Asegurado y/o Contratante la aceptación de la Institución para celebrar el contrato de seguro.

Lo anterior, considerando los servicios que BBVA le presta a la Institución al amparo de la relación comercial que ambas instituciones tienen establecida, por lo que la solicitud del contrato de seguros formada en los términos precisados en el párrafo anterior, se entenderá aceptada y por ello perfeccionado dicho contrato, en el momento en que la Institución emita la Póliza correspondiente.

En virtud a lo estipulado en la presente cláusula, la Aseguradora y el Asegurado y/o Contratante convienen en términos de lo establecido en las legislaciones aplicables, que la contratación

## **CONDICIONES GENERALES**

Conductor Seguro  
(Canales Digitales)

del seguro realizada mediante el empleo de su CVV2 conjuntamente con el número de su tarjeta de crédito o débito, sustituirá su firma autógrafa, tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, el importe de la misma y producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.

## **CONDICIONES GENERALES**

Conductor Seguro  
(Canales Digitales)

**“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 2016 con el número CNSF-S0079-0716-2016/CONDUSEF-000881-02”.**

## **CONDICIONES GENERALES**

Conductor Seguro  
(Canales Digitales)

### **UNE BBVA Seguros (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) ó atención telefónica al 9171 4000 (ext: 46115) desde la Ciudad de México y zona metropolitana ó agregue (01 55) desde el interior de la república sin costo de larga distancia.

Con domicilio en Mariano Escobedo 303 PB, (entre Laguna de Mayrán y Lago Alberto) Col. Anáhuac, alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11320, Ciudad de México, Horario de atención de Lunes a Viernes de 09:00 a 14:00 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, alcaldía 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, ingresa a la liga [www.bbvaseguros.mx/abreviaturas](http://www.bbvaseguros.mx/abreviaturas); para verificar los preceptos legales podrá hacerlo a través de la página web: [www.bbvaseguros.mx](http://www.bbvaseguros.mx) en la sección de Disposiciones Legales Vigentes o en las siguiente liga [www.bbvaseguros.mx/disposiciones-legales-vigentesx](http://www.bbvaseguros.mx/disposiciones-legales-vigentesx)

## **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.bbvasseguros.mx](http://www.bbvasseguros.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 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. En la Ciudad de México y su área metropolitana: 1102 0000 y desde el interior de la república: (01 55) 1102 0000 o escribe a [atencionbbvaseguros@bbva.com](mailto:atencionbbvaseguros@bbva.com)

Unidad Especializada de Atención al Público, ubicada en Mariano Escobedo 303 PB (entre Laguna de Mayrán y Lago Alberto), Col. Anáhuac, alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11320, Ciudad de México. Horario de atención de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 hrs. (hora del centro de México) y el correo [uneseguros2.mx@bbva.com](mailto:uneseguros2.mx@bbva.com)

[www.bbvaseguros.mx](http://www.bbvaseguros.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 25 de septiembre de 2015, con el número RESP-S0079-0606-2015/CONDUSEF-G00397001”.**







# Centro de Atención a Siniestros

Para dar aviso inicialmente de un siniestro, ten a la mano tu Póliza y marca este número completo, de la Ciudad de México, zona metropolitana e interior de la república:

**U | R | G | E | N | T | E**  
**01 800 | 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:

Ciudad de México, zona metropolitana e interior de la república:  
**01 800 902 1300**

## Centro de Servicio al Cliente

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

Ciudad de México y zona metropolitana: **1102 0000**  
Desde el interior de la república: **(01 55) 1102 0000**  
Desde celular: **(55) 1102 0000**

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

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