

# Ahorro Inteligente Bancomer

## Condiciones Generales



- 1. OBJETO DEL SEGURO \_\_\_\_\_ 5
- 2. ASEGURADO \_\_\_\_\_ 5
- 3. DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIOS \_\_\_\_\_ 5
- 4. BENEFICIARIO IRREVOCABLE \_\_\_\_\_ 5
- 5. FALTA DE DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIOS \_\_\_\_\_ 5
- 6. BENEFICIO POR FALLECIMIENTO O SEGURO DE FALLECIMIENTO \_\_\_\_\_ 5
- 7. BENEFICIO POR SUPERVIVENCIA O SEGURO DE SUPERVIVENCIA \_\_\_\_\_ 5
- 8. EXCLUSIONES \_\_\_\_\_ 5
- 9. SUMA ASEGURADA DEL SEGURO DE FALLECIMIENTO \_\_\_\_\_ 6
- 10. SUMA ASEGURADA PARA SUPERVIVENCIA \_\_\_\_\_ 6
- 11. PERIODO DE SUPERVIVENCIA \_\_\_\_\_ 6
- 12. APORTACIÓN MÍNIMA INICIAL \_\_\_\_\_ 6
- 13. APORTACIÓN ADICIONAL \_\_\_\_\_ 6
- 14. COSTO DEL SEGURO DE FALLECIMIENTO \_\_\_\_\_ 6
- 15. PERIODO DE GRACIA \_\_\_\_\_ 6
- 16. RESERVA DE SUPERVIVENCIA O SALDO DE LA RESERVA POR SUPERVIVENCIA \_\_\_\_\_ 7

## CONDICIONES GENERALES

Ahorro Inteligente Bancomer

17. COMITÉ DE RIESGOS	7
18. RÉGIMEN DE INVERSIÓN DE LA RESERVA DE SUPERVIVENCIA	7
19. COMISIÓN POR ADMINISTRACIÓN DEL PORTAFOLIO DE INVERSIÓN DE LA RESERVA DE SUPERVIVENCIA	7
20. VALORES GARANTIZADOS	7
21. RETIRO PARCIAL	8
22. RETIRO TOTAL ANTICIPADO	8
23. INDEMNIZACIÓN POR SUPERVIVENCIA	8
24. LUGAR DE PAGO DE APORTACIONES	8
25. ESTADOS DE CUENTA	8
26. EDAD	9
27. INICIO DE VIGENCIA	9
28. TERMINACIÓN DEL CONTRATO	9
29. CARENCIA DE RESTRICCIONES	9
30. IMPUESTOS	9
31. MONEDA	9
32. PRESCRIPCIÓN	9
33. NOTIFICACIONES	10

34. MODIFICACIONES _____	10
35. RECTIFICACIÓN _____	10
36. INDEMNIZACIÓN POR MORA _____	10
37. COMPETENCIA _____	10
38. ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL _____	11
PROCESO DE CANCELACIÓN DE SEGURO _____	13

## **CONDICIONES GENERALES**

Ahorro Inteligente 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 7 de septiembre de 2011, con el número CNSF-S0079-0393-2011/CONDUSEF-000504-01 y a partir del día 26 de junio de 2014 con el número RESP-S0079-0003-2014/CONDUSEF-G00102001”.**

## 1. OBJETO DEL SEGURO

Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer, denominada en adelante la Institución, pagará al ocurrir los riesgos amparados, las sumas aseguradas estipuladas como beneficios al propio Asegurado o a sus Beneficiarios.

## 2. ASEGURADO

Es aquella persona física que ha solicitado la celebración del contrato para sí y que, además, se compromete a realizar el pago de la aportación mínima inicial y, en su caso, las aportaciones adicionales.

## 3. 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.

## 4. BENEFICIARIO IRREVOCABLE

El Asegurado podrá renunciar al derecho de revocar la designación de Beneficiarios, 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.

## 5. 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. A la muerte de alguno de los Beneficiarios ocurrida previa o simultánea con la del Asegurado, su porción acrecerá por partes iguales la de los demás, salvo especificación en contrario.

## 6. BENEFICIO POR FALLECIMIENTO O SEGURO DE FALLECIMIENTO

La Institución pagará a los Beneficiarios designados por el Asegurado, en una sola exhibición, la suma asegurada que se estipula como seguro de fallecimiento más el Saldo de la Reserva de Supervivencia al momento del fallecimiento, cuando reciba las pruebas fehacientes, tanto del hecho y la causa del fallecimiento del Asegurado, como de los derechos del reclamante.

## 7. BENEFICIO POR SUPERVIVENCIA O SEGURO DE SUPERVIVENCIA

La Institución pagará al Asegurado la suma asegurada para el Beneficio por Supervivencia conforme a lo establecido en el numeral 10. SUMA ASEGURADA PARA SUPERVIVENCIA, siempre y cuando transcurra el periodo de supervivencia estipulado en el numeral 11. PERIODO DE SUPERVIVENCIA.

## 8. EXCLUSIONES

**Suicidio. En caso de fallecimiento del Asegurado por Suicidio, verificado dentro de los dos años siguientes al inicio de vigencia de esta Póliza, la Institución únicamente pagará a los Beneficiarios el Saldo de la Reserva de Supervivencia a la fecha en que ocurriera el fallecimiento quedando liberada de toda obligación derivada de este contrato.**

## **CONDICIONES GENERALES**

Ahorro Inteligente Bancomer

**Si el suicidio ocurriera después del plazo al que se refiere el párrafo anterior, la Institución pagará la cobertura por fallecimiento en los términos estipulados en el presente contrato.**

### **9. SUMA ASEGURADA DEL SEGURO DE FALLECIMIENTO**

La suma asegurada estipulada en la carátula de la Póliza como seguro de fallecimiento estará nominada en moneda nacional conforme a lo establecido en el numeral 31. MONEDA.

### **10. SUMA ASEGURADA PARA SUPERVIVENCIA**

La suma asegurada por Supervivencia será igual al saldo acumulado de la Reserva de Supervivencia, numeral 16, a la fecha en que se solicite dicha indemnización conforme a lo establecido en el numeral 31. MONEDA.

### **11. PERIODO DE SUPERVIVENCIA**

Es el periodo de vigencia ininterrumpida que deberá sobrevivir el Asegurado, comprendido entre la edad de la contratación del seguro y el aniversario en el que alcance la edad de sesenta años. Dicho periodo no podrá ser inferior a cinco años.

Una vez cumplido este periodo, si el Asegurado no reclama la suma asegurada para supervivencia, dicho periodo se extenderá por el tiempo que el Asegurado tarde en reclamar el Beneficio por Supervivencia, incrementándose en la misma proporción en la que se incremente el Saldo de la Reserva de Supervivencia.

### **12. APORTACIÓN MÍNIMA INICIAL**

Es la prima mínima que el Asegurado debe aportar al momento de la contratación de la Póliza y que contribuye a la constitución de la Reserva de Supervivencia y al Beneficio por Fallecimiento, los cuales se estipulan en la carátula de la Póliza. Para que dicha aportación sea considerada dentro del mismo día de la contratación deberá realizarse antes de las 12:00 horas, de lo contrario, se considerará aportada el día hábil siguiente.

### **13. APORTACIÓN ADICIONAL**

Es cualquier prima adicional a la aportación mínima inicial que efectúa el Asegurado durante la vigencia de la Póliza, la cual será acreditada en la Reserva para Supervivencia. Se podrán realizar aportaciones adicionales a la Póliza, diariamente hasta las 12:00 horas para ser consideradas dentro del mismo día, de lo contrario, se considerarán aportadas el día hábil siguiente.

### **14. COSTO DEL SEGURO DE FALLECIMIENTO**

La Institución deducirá, al principio de cada mes calendario del Saldo de la Reserva de Supervivencia, el importe correspondiente a un mes de costo del seguro de fallecimiento, conforme a la suma asegurada contratada del Seguro de Fallecimiento, estipulada en la carátula de la Póliza, y a la edad alcanzada por el Asegurado de acuerdo a las tarifas registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

### **15. PERIODO DE GRACIA**

Si el saldo de la Reserva de Supervivencia de la Póliza no es suficiente para cubrir el importe del costo del seguro de fallecimiento, el Asegurado tendrá un plazo de treinta días naturales para realizar una aportación suficiente para cubrir el costo del seguro de fallecimiento. Si durante dicho plazo el Asegurado no efectúa la aportación adicional, los efectos del presente contrato cesarán automáticamente a las doce horas del último día de dicho plazo, y por tanto, la Institución no estará obligada a pagar la indemnización en caso de siniestro por fallecimiento posterior a dicho plazo.

**16. RESERVA DE SUPERVIVENCIA O SALDO DE LA RESERVA POR SUPERVIVENCIA**

Es la cantidad de dinero a favor del Asegurado, invertida por la Institución y constituida por:

- a) La aportación mínima inicial conforme al numeral 12. APORTACIÓN MÍNIMA INICIAL.
- b) Las aportaciones adicionales pagadas por el Asegurado conforme al numeral 13. APORTACIÓN ADICIONAL.
- c) Los rendimientos netos diarios que en su caso sean generados.

Disminuida por:

- a) El costo del seguro de fallecimiento conforme al numeral 14. COSTO DEL SEGURO DE FALLECIMIENTO.
- b) Los retiros parciales conforme al numeral 21. RETIRO PARCIAL.
- c) El cargo correspondiente por la comisión por administración del portafolio de inversión de reserva de supervivencia conforme al numeral 19. COMISIÓN POR ADMINISTRACIÓN DEL PORTAFOLIO DE INVERSIÓN DE LA RESERVA DE SUPERVIVENCIA.
- d) Los impuestos correspondientes de acuerdo a la Ley del Impuesto sobre la Renta que se encuentre en vigor.

**17. COMITÉ DE RIESGOS**

La Institución cuenta con un Comité de Riesgos que tiene por objetivo administrar los riesgos a que se encuentran expuestos sus portafolios de inversión administrados y de vigilar que las operaciones de dichos portafolios se ajusten a los límites, políticas y procedimientos para la administración de riesgos aprobados.

Dicho comité sesionará cuando menos una vez al mes y los acuerdos constan en actas circunstanciadas y suscritas por todos y cada uno de sus integrantes.

**18. RÉGIMEN DE INVERSIÓN DE LA RESERVA DE SUPERVIVENCIA**

El régimen de inversión será conforme a las Reglas para la Inversión de las Reservas Técnicas de las Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros dadas a conocer por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

En virtud de lo anterior, con la sola publicación y entrada en vigor de cualquier modificación y/o adición a las Reglas para la Inversión de las Reservas Técnicas de las Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, por parte de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, se entenderá aplicado de manera automática a las políticas de inversión de la Reserva de Supervivencia respectiva.

**19. COMISIÓN POR ADMINISTRACIÓN DEL PORTAFOLIO DE INVERSIÓN DE LA RESERVA DE SUPERVIVENCIA**

Por la administración y gestión del o de los portafolios de inversión de la Reserva de Supervivencia, se descontará con cargo a la misma la comisión anual indicada en la carátula de la Póliza que se aplicará con su equivalente diario sobre el valor de los activos del portafolio al cierre de cada día de operación, entendiéndose como cierre cuando se hayan realizado todas las operaciones del día y posteriormente se haya valuado dicha cartera que conforma el portafolio. En caso de que la comisión llegara a cambiar la Institución deberá avisar, por correo certificado, al Asegurado por lo menos con 30 días naturales de anticipación.

**20. VALORES GARANTIZADOS**

Esta Póliza no otorga préstamos de ningún tipo ni podrá ser reducida a seguro saldado o seguro prorrogado.

El valor garantizado será el saldo de la Reserva de Supervivencia y sólo podrá ser aplicado a los numerales 21. RETIRO PARCIAL y 22. RETIRO TOTAL ANTICIPADO.



## **CONDICIONES GENERALES**

Ahorro Inteligente Bancomer

### **21. RETIRO PARCIAL**

Durante la vigencia de la Póliza y después de noventa días naturales de inicio de la vigencia, el Asegurado podrá realizar retiros parciales de la Reserva de Supervivencia de la Póliza mediante solicitud por escrito a la Institución.

El Retiro Parcial podrá ser cualquier cantidad igual o superior al monto de retiro mínimo parcial indicado en la carátula de la Póliza e inferior a la Reserva de Supervivencia de la Póliza, de lo contrario, se considerará como un Retiro Total Anticipado conforme a lo establecido en el numeral 22. RETIRO TOTAL ANTICIPADO. El Asegurado será la única persona que podrá hacer uso de este derecho.

Estos retiros se podrán realizar semanalmente, hasta las 12:00 horas del viernes de cada semana, siendo liquidados el jueves inmediato posterior. En caso de que la fecha de liquidación sea inhábil, la liquidación se realizará el día hábil siguiente.

### **22. RETIRO TOTAL ANTICIPADO**

Si durante el Periodo de Supervivencia establecido en el numeral 11 el Asegurado no desea continuar con la Póliza, podrá solicitar por escrito a la Institución el Retiro Total Anticipado. Dicho importe será el Saldo de la Reserva de Supervivencia establecido en el numeral 16 constituido a la fecha del retiro menos el cargo por cancelación indicado en la carátula de la Póliza.

El Retiro Total Anticipado podrá realizarse a partir de que hayan transcurrido noventa días naturales desde el inicio de vigencia de la Póliza. El Asegurado será la única persona que podrá hacer uso de este derecho.

Una vez pagado el Retiro Total Anticipado al Asegurado, el presente contrato de seguro quedará cancelado automáticamente.

Este retiro se podrá realizar semanalmente, hasta las 12:00 horas del viernes de cada semana, siendo liquidado el jueves inmediato posterior. En caso de que la fecha de liquidación sea inhábil, la liquidación se realizará el día hábil siguiente.

### **23. INDEMNIZACIÓN POR SUPERVIVENCIA**

Una vez transcurrido el Periodo de Supervivencia establecido en el numeral 11, el Asegurado podrá en cualquier momento solicitar por escrito a la Institución el pago de la Indemnización por Supervivencia, el cual será equivalente al Saldo de la Reserva de Supervivencia establecido en el numeral 16 alcanzado a la fecha solicitada.

Una vez realizado el pago de la Indemnización por Supervivencia, la Institución quedará liberada de toda responsabilidad. El Asegurado será la única persona que podrá hacer uso de este derecho.

### **24. LUGAR DE PAGO DE APORTACIONES**

El Asegurado deberá pagar la aportación mínima inicial y las adicionales, en las oficinas de la Institución, contra la entrega del recibo correspondiente. Las partes podrán convenir el pago mediante cargo a la cuenta bancaria que autorice el Asegurado, en este caso, el estado de cuenta donde aparezca el cargo correspondiente será prueba suficiente de dicho pago.

### **25. ESTADOS DE CUENTA**

La Institución enviará al Asegurado trimestralmente fecha calendario un estado de cuenta, indicando todos los movimientos de la Póliza registrados desde que se generó el último estado de cuenta, hasta la fecha de corte.

No obstante lo anterior, el Asegurado podrá solicitar un estado de cuenta adicional de la Póliza en cualquier momento durante la vigencia de ésta.

### 26. EDAD

La edad declarada por el Asegurado en la presente Póliza se deberá comprobar a la Institución por una sola vez cuando ésta la solicite, una vez que el Asegurado haya comprobado su edad a la Institución, ésta extenderá el comprobante de tal hecho al Asegurado y no tendrá derecho alguno para exigir nuevas pruebas.

### 27. INICIO DE VIGENCIA

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

### 28. TERMINACIÓN DEL CONTRATO

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

- a) Fallecimiento del Asegurado.
- b) De acuerdo a lo establecido en el numeral 15. PERIODO DE GRACIA.
- c) Pago del Retiro Total Anticipado establecido en el numeral 22.
- d) Pago de la Indemnización por Supervivencia establecida en el numeral 23.

### 29. CARENCIA DE RESTRICCIONES

El presente contrato no estará sujeto a restricción alguna por causa de la residencia, viajes, ocupación o género de vida del Asegurado, posteriores a la contratación del seguro.

### 30. IMPUESTOS

La Institución retendrá conforme a la Ley del Impuesto sobre la Renta en vigor, los impuestos sobre el rendimiento de la Reserva de Supervivencia de la Póliza, Retiro Parcial, Retiro Total Anticipado, Indemnización por Supervivencia y Seguro de Fallecimiento.

### 31. MONEDA

Todos los pagos relativos a esta Póliza, ya sean por parte de la Institución o por parte del Asegurado, están denominados en moneda nacional, conforme a la Ley Monetaria vigente en la fecha de pago.

### 32. 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.

## CONDICIONES GENERALES

Ahorro Inteligente Bancomer

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.

### 33. 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.

### 34. 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 podrán cambiar o modificar en ninguna de sus partes el presente contrato.

### 35. 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).

### 36. 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.

### 37. 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.

### 38. 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 30 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 0000 desde el Distrito Federal 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, 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 0000 desde el Distrito Federal 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.

## **CONDICIONES GENERALES**

Ahorro Inteligente Bancomer

**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 7 de septiembre de 2011, con el número CNSF-S0079-0393-2011/CONDUSEF-000504-01 y a partir del día 26 de junio de 2014 con el número RESP-S0079-0003-2014/CONDUSEF-G00102001”.**

### UNE Seguros 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 Montes Urales 620, PB, Col. Lomas de Chapultepec, Del. Miguel Hidalgo, C.P. 11000, Distrito Federal. 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 Insurgentes Sur 762, Col. del Valle, Del. Benito Juárez, C.P. 03100, México, Distrito Federal, correo electrónico [opinion@condusef.gob.mx](mailto:opinion@condusef.gob.mx) teléfono 01 800 999 8080 y 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)

### 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 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 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”.**

## **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 el Distrito Federal y su área metropolitana: 1102 0000 y desde el interior de la república: (01 55) 1102 0000 o escribe a [sac.seguros.mx@bbva.com](mailto:sac.seguros.mx@bbva.com)

Unidad Especializada de Atención al Público, ubicada en Montes Urales 620, PB, Col. Lomas de Chapultepec, C.P. 11000, 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)

**“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.