

# AutoSeguro Leasing Bancomer

Condiciones Generales

CONDICIONES GENERALES DE SEGUROS SOBRE VEHÍCULOS RESIDENTES _____	5
<b>CLÁUSULA 1.ª ESPECIFICACIÓN DE COBERTURAS _____</b>	<b>7</b>
<b>CLÁUSULA 2.ª RIESGOS NO AMPARADOS POR EL CONTRATO, PERO QUE PUEDEN SER CUBIERTOS MEDIANTE CONVENIO EXPRESO _____</b>	<b>21</b>
<b>CLÁUSULA 3.ª EXCLUSIONES GENERALES _____</b>	<b>23</b>
<b>CLÁUSULA 4.ª PRIMA Y OBLIGACIONES DE PAGO _____</b>	<b>24</b>
<b>CLÁUSULA 5.ª LÍMITES MÁXIMOS DE RESPONSABILIDAD _____</b>	<b>25</b>
<b>CLÁUSULA 6.ª OBLIGACIONES DEL ASEGURADO _____</b>	<b>26</b>
<b>CLÁUSULA 7.ª BASES DE VALUACIÓN E INDEMNIZACIÓN DE DAÑOS _____</b>	<b>28</b>
<b>CLÁUSULA 7.ª BIS _____</b>	<b>33</b>
<b>CLÁUSULA 8.ª TERRITORIALIDAD _____</b>	<b>34</b>
<b>CLÁUSULA 9.ª SALVAMENTOS _____</b>	<b>34</b>
<b>CLÁUSULA 10.ª PÉRDIDA DEL DERECHO A SER INDEMNIZADO _____</b>	<b>34</b>
<b>CLÁUSULA 11.ª TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO _____</b>	<b>35</b>
<b>CLÁUSULA 12.ª PRESCRIPCIÓN _____</b>	<b>37</b>
<b>CLÁUSULA 13.ª COMPETENCIA _____</b>	<b>41</b>
<b>CLÁUSULA 14.ª SUBROGACIÓN _____</b>	<b>42</b>
<b>CLÁUSULA 15.ª ACEPTACIÓN DEL CONTRATO (ART. 25 DE LA LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO) _____</b>	<b>42</b>
<b>CLÁUSULA 16.ª INDEMNIZACIÓN POR MORA _____</b>	<b>42</b>
<b>CLÁUSULA 17.ª INSPECCIÓN VEHICULAR _____</b>	<b>45</b>

## **CONDICIONES GENERALES**

AutoSeguro Bancomer

<b>CLÁUSULA 18.<sup>a</sup> RENOVACIÓN AUTOMÁTICA</b>	<b>45</b>
<b>CLÁUSULA 19.<sup>a</sup> SOLICITUD DE INFORMACIÓN</b>	<b>46</b>
<b>CLÁUSULA 20.<sup>a</sup> ATENCIÓN A USUARIOS</b>	<b>46</b>
<b>CLÁUSULA 21.<sup>a</sup> ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL</b>	<b>46</b>
<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS DE ASISTENCIA LEGAL Y AUXILIO VIAL</b>	<b>60</b>
<b>INSTRUCTIVO EN CASO DE SINIESTRO</b>	<b>63</b>
<b>PROCESO DE CANCELACIÓN DEL SEGURO</b>	<b>71</b>

## CONDICIONES GENERALES



**CONDICIONES GENERALES  
DE SEGUROS SOBRE  
VEHÍCULOS RESIDENTES****PÓLIZA DE AUTOMÓVILES  
Y CAMIONES****DEFINICIONES**

Para efectos de la presente Póliza las partes convienen en adoptar las siguientes definiciones:

**INSTITUCIÓN**

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

**CONTRATANTE**

Persona física o moral cuya propuesta de Seguro ha aceptado la Institución en los términos de la presente Póliza y con base en los datos en informes proporcionados por aquella.

**ASEGURADO**

Persona física o moral, titular del interés expuesto al riesgo a quien corresponden, en su caso, los derechos y obligaciones derivados del contrato.

**BENEFICIARIO PREFERENTE**

Persona física o moral a quien se indemnizará en primer término y hasta el monto del Interés asegurado que tenga sobre la unidad en caso de pérdida total del Vehículo Asegurado, siempre que la indemnización proceda en términos del presente Contrato.

**SINIESTRO**

Eventualidad prevista en el contrato cuyos efectos dañosos cubre la Póliza.

**VEHÍCULO ASEGURADO**

Comprende la unidad automotriz descrita en la Carátula de esta Póliza,

incluyendo las partes o accesorios que el fabricante adapta originalmente para cada modelo y tipo específico que presenta al mercado, siempre que dicha unidad haya sido fabricada en la república mexicana.

**VEHÍCULO FRONTERIZO**

Es aquel vehículo, el cual está destinado a permanecer en la franja fronteriza. Dicho vehículo porta en la placa la leyenda de fronterizo o bien cualquier palabra que se derive de frontera; asimismo, cuenta con documentación expedida por la autoridad competente, la cual lo acredita como Vehículo Fronterizo.

**VALOR COMERCIAL**

- 1. Vehículos de fabricación nacional o importados por armadoras de marcas reconocidas a nivel nacional**  
Se entenderá como Valor Comercial la cantidad que resulte más alta entre los valores de venta del Vehículo al público, tomando como base las publicaciones especializadas del mercado automovilístico mexicano como Guía EBC y/o Autométrica, vigentes a la fecha del Siniestro, para Vehículos de la misma marca, tipo y modelo que el Vehículo Asegurado. Tratándose de Vehículos "último modelo", al momento del Siniestro, se considerará el 90% del precio de lista consignado en las guías.

**2. Vehículos Fronterizos**

Para vehículos denominados

## CONDICIONES GENERALES

### AutoSeguro Bancomer

Fronterizos se entenderá por Valor Comercial el 100% del valor “**Trade-in Value**” en condiciones del vehículo “**Good**” que el vehículo tenga con base en las publicaciones Kelley Blue Book Pricing Report, vigentes al momento del Siniestro, para vehículos de la misma marca, tipo y modelo que el Vehículo Asegurado.

En caso de que el vehículo sea denominado en su título de propiedad o factura como Salvamento “**Salvage**” el valor comercial será el 85% del valor “**Trade-in Value**” en condiciones “**Good**” que el vehículo tenga, con base en las publicaciones Kelley Blue Book Pricing Report vigentes al momento del Siniestro, para vehículos de la misma marca, tipo y modelo que el Vehículo Asegurado.

En caso de que ninguno de dichos instrumentos contemple al Vehículo Asegurado, las partes podrán recurrir a otras guías de valores que se hubieren publicado en la región, a la fecha de Siniestro y, en su defecto, estarán a lo que determinen los peritos especializados que al efecto se designen.

### EQUIPO ESPECIAL

Se considera Equipo Especial cualquier parte, accesorio o rótulo instalado en el Vehículo Asegurado, ya sea por el propietario o por el Distribuidor, en adición a las partes o accesorios con que el fabricante adapta originalmente a cada modelo y tipo específico que presenta

al mercado. Requiere de cobertura específica por lo cual la descripción de los bienes asegurados y la suma asegurada para cada uno de ellos deberá asentarse mediante endoso que se agregue y forme parte de esta Póliza.

### ADAPTACIONES Y CONVERSIONES

Tratándose de vehículos que por su diseño o fabricación se destinen al transporte de carga se considerará adaptación o conversión toda modificación o adición en carrocería, estructura, recubrimientos, mecanismos o aparatos requeridos por el Vehículo Asegurado para el funcionamiento para el cual fue diseñado. Requiere de cobertura específica; por lo cual, la descripción de los bienes asegurados y la suma asegurada para cada uno de ellos deberán asentarse mediante endoso que se agregue y forme parte de esta Póliza.

### IMPORTE USUAL Y ACOSTUMBRADO

Se entenderá como el valor promedio que corresponda a los precios y honorarios profesionales fijados, en una plaza o lugar determinado, por los prestadores y receptores de servicios médicos y hospitalarios, atendiendo a la naturaleza y complejidad técnica de los servicios, así como a la calidad, tiempo y costo de uso de las instalaciones correspondientes.

### ESTADO DE EBRIEDAD

Se entenderá que el Conductor se encuentra en estado de ebriedad cuando presente intoxicación por

## CONDICIONES GENERALES

AutoSeguro Bancomer

ingestión de bebidas alcohólicas, cualquiera que sea su grado o intensidad y siempre que así lo dictamine un médico legalmente facultado para el ejercicio de su profesión.

### DEDUCIBLE

Cantidad a cargo del Asegurado cuyo importe se determina aplicando los porcentajes o montos elegidos por el Contratante, mismos que se especifican para cada cobertura en la carátula de esta Póliza.

### SALVAMENTO

Es el objeto asegurado que se indemnizó en términos de las presentes Condiciones Generales, tanto en el monto del daño como en el valor de los restos, adquiriendo la Institución el derecho de disposición y venta del mismo.

### SUBROGACIÓN

Es la transmisión o adquisición de derechos que tiene la Aseguradora sobre el bien asegurado, hasta por la cantidad pagada al Beneficiario con motivo del Siniestro.

### PRESCRIPCIÓN

Es la pérdida de un derecho por el simple transcurso del tiempo.

### ACCIDENTE DE TRÁNSITO

Es todo hecho derivado del movimiento de uno o más vehículos, los cuales pueden chocar entre sí o con una o varias personas, semovientes u objetos, ocasionándose separada o conjuntamente lesiones, pérdida de la vida o daños materiales a un automóvil durante la vigencia de la Póliza de Seguro del Automóvil

o contrato. También se considera Accidente de Tránsito, cuando el vehículo se encuentra estacionado y éste es impactado por otro vehículo que se encuentre en movimiento.

### PRELIMINAR

Sólo podrán ser objeto de este contrato vehículos fabricados en la república mexicana, así como los de fabricación extranjera que se encuentren legalmente en el País por importación definitiva.

Las partes han convenido las coberturas y límites de responsabilidad que se indican como contratados en la carátula de esta Póliza.

En consecuencia, las coberturas que no se señalan como contratadas no tendrán validez ni eficacia entre las partes, aun cuando se consignan y regulan en estas Condiciones Generales.

## CLÁUSULA 1.ª ESPECIFICACIÓN DE COBERTURAS

### I. COBERTURAS BÁSICAS

#### 1. DAÑOS MATERIALES

##### Cobertura

Los daños o pérdidas materiales que sufra el Vehículo Asegurado y que se generen a consecuencia de los siguientes riesgos:

- a) Colisiones y vuelcos.
- b) Rotura de cristales (parabrisas, laterales, aletas, quemacocos y medallón).
- c) Incendio, rayo o explosión.



## CONDICIONES GENERALES

AutoSeguro Bancomer

- d) Ciclón, huracán, granizo, terremoto, erupción volcánica, alud, derrumbe de tierra o piedras, caída o derrumbe de construcciones, edificaciones, estructuras u otros objetos, caída de árboles o sus ramas.
- e) Actos de personas que tomen parte en paros, huelgas, disturbios de carácter obrero, mítines o de personas mal intencionadas, u ocasionados por las medidas de represión tomadas por las autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones que intervengan en dichos actos; así como actos vandálicos.
- f) Transportación: varadura, hundimiento, incendio, explosión, colisión o vuelco, descarrilamiento o caída del medio de transporte en el que el Vehículo Asegurado sea transportado, así como la caída del mismo durante las maniobras de carga, trasbordo o descarga, y la contribución por avería gruesa o por cargos de salvamento.
- g) Inundación.

Queda entendido que los daños o pérdidas materiales que sufra el Vehículo Asegurado a consecuencia de los riesgos arriba mencionados quedarán amparados aun en el caso de que se produzcan cuando dicho Vehículo haya sido objeto de hechos que constituyan el delito de abuso de confianza.

## EXCLUSIONES DAÑOS MATERIALES

**Esta cobertura en ningún caso ampara:**

- a) La rotura, descompostura mecánica, desgaste o fatiga de cualquier pieza del vehículo asegurado como consecuencia de su uso, a menos que fueren causados por alguno de los riesgos amparados.**
- b) Las pérdidas o daños debidos al desgaste natural del Vehículo Asegurado o de sus partes, y la depreciación que sufra el mismo.**
- c) Los Daños Materiales que sufra el Vehículo Asegurado, ocasionados directamente por su propia carga, sin que hubieren ocurrido algunos de los eventos amparados en esta sección.**
- d) Las pérdidas o daños causados por la acción normal de la marea, aun cuando provoque inundación.**
- e) Daños ocasionados al Vehículo Asegurado por actos intencionales del Conductor, Asegurado o propietario del mismo.**

- f) **Los Daños Materiales que sufra el Vehículo Asegurado cuando sea conducido por personas que, en el momento en que ocurra el Siniestro, se encuentren bajo la influencia de drogas, siempre que este hecho haya influido en la realización del Siniestro.**
- g) **Los daños que sufra el Vehículo Asegurado por sobrecargarlo o someterlo a tracción excesiva con relación a su resistencia o capacidad.**
- h) **Las pérdidas o daños causados a las partes bajas del Vehículo Asegurado al transitar fuera de caminos o por caminos cerrados al tránsito.**
- i) **El pago de multas, pensiones, sanciones, perjuicios o cualesquiera otras obligaciones distintas de la reparación del daño material del Vehículo Asegurado.**
- j) **Tratándose de vehículos destinados al transporte de mercancías o de servicio público de pasajeros, se excluyen además:**
  - **Los daños que sufra el Vehículo Asegurado a consecuencia de colisiones o vuelcos cuando el Conductor carezca de licencia del tipo apropiado para conducir el Vehículo Asegurado expedida por autoridad competente, a menos que no pueda ser imputada al Conductor culpa, impericia o negligencia grave en la realización del Siniestro.**
  - **Los daños que sufra el Vehículo Asegurado cuando sea conducido por personas que, en el momento en que ocurra el Siniestro, se encuentren en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas, siempre que este hecho haya influido en la realización del Siniestro.**
  - **Los daños que sufra el Vehículo Asegurado a consecuencia de una volcadura que no sea originada por alguno de los riesgos amparados, estacionado o realizando maniobras de carga o descarga.**

## CONDICIONES GENERALES

AutoSeguro Bancomer

### 2. ROBO TOTAL

#### Cobertura

Ampara el Robo Total del Vehículo Asegurado y las pérdidas o daños materiales que sufra durante el tiempo en que se encuentre sustraído.

La protección de esta cobertura operará aun cuando los hechos que den lugar al Siniestro constituyan el delito de abuso de confianza.

Cuando no se contrate la cobertura de Daños Materiales, quedarán amparados los daños ocasionados por los siguientes riesgos y, en este caso, serán aplicables las exclusiones correspondientes de dicha cobertura:

- Incendio, rayo o explosión
- Ciclón, huracán, granizo, terremoto, erupción volcánica, alud, derrumbe de tierra o piedras, caída o derrumbe de construcciones, edificaciones, estructuras u otros objetos, caída de árboles o sus ramas
- Actos de personas que tomen parte en paros, huelgas, disturbios de carácter obrero, mítines o de personas mal intencionadas, u ocasionadas por las medidas de represión tomadas por las autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones que intervengan en dichos actos
- Transportación: Varadura, hundimiento, incendio, explosión, colisión o vuelco, descarrilamiento o caída del medio de transporte en que el Vehículo Asegurado sea transportado, así como la caída del mismo durante maniobras

- de carga, trasbordo o descarga y la contribución por avería gruesa o por cargos de salvamento
- Inundación

### EXCLUSIONES DE ROBO TOTAL

**Esta cobertura en ningún caso ampara:**

- a) Robo parcial de partes o accesorios del Vehículo Asegurado.**
- b) Cuando el Siniestro sea cometido por delito de fraude.**
- c) Tengan su origen o sean consecuencia de cualquier tipo de transacción, contrato o convenio mercantil, relacionado con la compraventa a particular, arrendamiento, crédito o financiamiento del Vehículo Asegurado.**

### 3. RESPONSABILIDAD CIVIL LEGAL POR DAÑOS A TERCEROS EN SUS BIENES

#### Cobertura

Esta cobertura ampara la responsabilidad civil legal, conforme lo establecen las leyes vigentes en los Estados Unidos Mexicanos, en que incurra el Asegurado o cualquier persona que, con su consentimiento expreso o tácito, use el Vehículo Asegurado y que a consecuencia de dicho uso

cause a terceros daños materiales en sus bienes.

En caso de tractocamiones, solamente quedará amparada la responsabilidad civil por los daños que se causen a consecuencia del uso del primer remolque que sea arrastrado. No quedará amparado el segundo remolque, salvo pacto en contrario.

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

En adición y hasta por una cantidad igual al límite máximo de responsabilidad, esta cobertura se extiende a cubrir los gastos y costas a que fuere condenado el Asegurado o cualquier persona que, con su consentimiento expreso o tácito, use el Vehículo Asegurado, en caso de juicio seguido en su contra con motivo de su responsabilidad civil.

Ningún reconocimiento de adeudos, transacciones o cualesquiera otros actos jurídicos de naturaleza semejante celebrados o concertados sin el consentimiento de la Institución le será oponible. La confesión de la materialidad de un hecho no podrá ser asimilada al reconocimiento de una responsabilidad.

## **EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD CIVIL LEGAL POR DAÑOS A TERCEROS EN SUS BIENES**

### **Esta cobertura en ningún caso ampara:**

- a) Daños causados a viaductos, puentes, básculas o cualquier vía pública, así como a objetos o instalaciones subterráneas, ya sea por vibración o por el peso del Vehículo Asegurado o de su carga.**
- b) Los Daños Materiales que cause el Vehículo Asegurado cuando sea conducido por personas que, en el momento en que ocurra el Siniestro, se encuentren bajo la influencia de drogas, siempre que este hecho haya influido en la realización del Siniestro.**
- c) Daños Materiales o pérdida de:**
  - Bienes que se encuentren bajo custodia o responsabilidad del Asegurado, Conductor o Propietario del Vehículo Asegurado.**
  - Bienes que sean propiedad de personas que dependan económicamente del Asegurado, Conductor**

## CONDICIONES GENERALES

AutoSeguro Bancomer

- o Propietario del Vehículo Asegurado.**
  - **Bienes que sean propiedad de empleados, agentes o representantes del Asegurado, Conductor o Propietario del Vehículo Asegurado, mientras se encuentren dentro de los predios de estos últimos.**
  - **Bienes que se encuentren en el Vehículo Asegurado.**
- d) **Daños a terceros en sus personas.**
- e) **Los gastos de defensa jurídica del Asegurado, Conductor o Propietario del Vehículo Asegurado con motivo de los procedimientos penales originados por cualquier accidente, así como el pago de fianza o de cauciones de cualquier clase.**
- f) **Perjuicios o cualesquiera otras obligaciones distintas de la reparación del daño material que resulte a cargo del Asegurado con motivo de su responsabilidad civil.**
- g) **Actos intencionales del Conductor, Asegurado o Propietario del Vehículo Asegurado.**
- h) **Cuando el Vehículo Asegurado participe en competencias automovilísticas de velocidad o resistencia, ya sea de aficionados o profesionales, fuera de las vías públicas.**
- i) **Tratándose de vehículos destinados al transporte de mercancías o de servicio público de pasajeros, además se excluyen:**
- **Los Daños Materiales que cause el Vehículo Asegurado cuando el Conductor carezca de licencia del tipo apropiado para conducir el Vehículo Asegurado expedida por autoridad competente, a menos que no pueda ser imputada al Conductor culpa, impericia o negligencia graves en la realización del Siniestro.**
  - **Los Daños Materiales que cause el Vehículo Asegurado cuando sea conducido por personas que, en el momento en que ocurra el Siniestro, se encuentren en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas,**

**siempre que este hecho haya influido en la realización del Siniestro.**

- **Los Daños Materiales ocasionados por la carga que transporta el Vehículo Asegurado, a menos que se hubiera contratado expresamente la protección por Daños Ocasionados por la Carga (Cláusula 2.<sup>a</sup>).**

- j) El pago de multas, sanciones, perjuicios o cualesquiera otras obligaciones distintas de la reparación del daño material.**

#### **4. RESPONSABILIDAD CIVIL LEGAL POR DAÑOS A TERCEROS EN SUS PERSONAS**

##### **Cobertura**

Esta cobertura ampara la responsabilidad civil legal, conforme lo establecen las leyes vigentes en los Estados Unidos Mexicanos, en que incurra el Asegurado o cualquier persona que, con su consentimiento expreso o tácito, use el Vehículo Asegurado, y que a consecuencia de dicho uso cause lesiones corporales o la muerte a terceros, distintos de los ocupantes del Vehículo Asegurado.

Se establece que el límite máximo de responsabilidad de la Institución para la indemnización por daño moral,

#### **CONDICIONES GENERALES**

AutoSeguro Bancomer cuando legalmente proceda, será el equivalente a la cuarta parte del importe de los Daños Materiales que se hubieren causado.

En caso de tractocamiones, solamente quedará amparada la responsabilidad civil por las lesiones que se causen a consecuencia del uso del primer remolque que sea arrastrado. No quedará amparado el segundo remolque, salvo pacto en contrario.

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

En adición y hasta por una cantidad igual al límite máximo de responsabilidad, esta cobertura se extiende a cubrir los gastos y costos a que fuere condenado el Asegurado o cualquier persona que, con su consentimiento expreso o tácito, use el Vehículo Asegurado, en caso de juicio seguido en su contra con motivo de su responsabilidad civil.

Ningún reconocimiento de adeudos, transacciones o cualesquiera otros actos jurídicos de naturaleza semejante celebrados o concertados sin el consentimiento de la Institución le será oponible. La confesión de la materialidad de un hecho no podrá ser asimilada al reconocimiento de una responsabilidad.

## CONDICIONES GENERALES

AutoSeguro Bancomer

### EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD CIVIL LEGAL POR DAÑOS A TERCEROS EN SUS PERSONAS

Esta cobertura en ningún caso ampara:

- a) Cuando el Vehículo Asegurado participe en competencias automovilísticas de velocidad o resistencia, ya sea de aficionados o profesionales, fuera de las vías públicas.
- b) Lesiones o muerte de terceros que dependan económicamente del Asegurado, Conductor o Propietario del vehículo o cuando estén a su servicio, o bien, cuando el lesionado sea el propio Asegurado.
- c) A los lesionados cuando el Vehículo Asegurado sea destinado a un uso, servicio diferente al estipulado en la Carátula de Póliza y que agrave el riesgo.
- d) Daños a terceras personas en sus bienes.
- e) Las prestaciones o responsabilidad civil

que deba solventar el Asegurado por lesiones o muerte que sufran las personas ocupantes del Vehículo Asegurado, a menos que se hubiera contratado la cobertura de Responsabilidad Civil Legal a Ocupantes (Cláusula 2.<sup>a</sup>).

- f) Los gastos de defensa jurídica del Asegurado, Conductor o Propietario del Vehículo Asegurado con motivo de los procedimientos penales originados por cualquier accidente, así como el pago de fianza o de cauciones de cualquier clase.
- g) Perjuicios o cualesquiera otras obligaciones distintas de la reparación del daño moral que resulte a cargo del Asegurado con motivo de su responsabilidad civil.
- h) Actos intencionales del Conductor, Asegurado o Propietario del Vehículo Asegurado.
- i) Tratándose de vehículos destinados al transporte de mercancías o de servicio público de pasajeros, además se excluyen:



- **Las lesiones corporales o la muerte de terceros que cause el Vehículo Asegurado cuando el Conductor carezca de licencia del tipo apropiado para conducir el Vehículo Asegurado expedida por autoridad competente, a menos que no pueda ser imputada al Conductor culpa, impericia o negligencia graves en la realización del Siniestro.**
- **Las lesiones corporales o la muerte de terceros que cause el Vehículo Asegurado cuando sea conducido por personas que, en el momento en que ocurra el Siniestro, se encuentren en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas, siempre que este hecho haya influido en la realización del Siniestro.**
- **Las lesiones o muerte de terceros ocasionadas por la carga que transporta el Vehículo Asegurado, a menos que se hubiera contratado expresamente la protección por Daños Ocasionados por la Carga (Cláusula 2.<sup>a</sup>).**

## **5. GASTOS MÉDICOS A OCUPANTES**

### **Cobertura**

Quedan amparados los gastos que más adelante se indican, cuando a consecuencia de un Accidente de Tránsito se causen lesiones corporales a cualquier persona ocupante del Vehículo Asegurado, al encontrarse dentro del compartimiento, caseta o cabina, diseñado para el transporte de personas; así como lesiones corporales a consecuencia del Robo Total del Vehículo.

### **A) GASTOS MÉDICOS**

#### **Gastos de hospitalización**

- a) Cuarto y alimentos, fisioterapia y medicinas que sean prescritas por el médico y demás gastos inherentes a la hospitalización del lesionado.
- b) Cama adicional para un acompañante del lesionado.
- c) Honorarios médicos y enfermeros, devengados por personas legalmente autorizadas para ejercer.

#### **Servicio de ambulancia**

- d) Los gastos erogados por servicios de ambulancia, cuando a juicio del médico responsable sea necesaria su utilización.

#### **Lentes**

- e) Cuando a consecuencia del accidente se origine lesión oftálmica y sean prescritos por el médico dentro de los 60 días siguientes al accidente. El límite de responsabilidad por este



## CONDICIONES GENERALES

### AutoSeguro Bancomer

concepto es de 30 días de salario mínimo general vigente en la Ciudad de México.

#### Prótesis Ortopédicas

- f) Cuando a consecuencia del accidente sea necesaria la implantación de una prótesis por la pérdida parcial o total de alguna(s) extremidad(es). El límite de responsabilidad por evento es de 20% de la suma asegurada contratada en esta cobertura.

#### Prótesis Dentales

- g) Cuando a consecuencia del accidente sea necesaria la implantación de prótesis dentales y siempre que:
- Sean prescritas por el médico tratante dentro de los 30 días siguientes al accidente;
  - El Asegurado notifique a la Institución tan pronto tenga conocimiento de la prescripción señalada en el párrafo anterior; y
  - Un médico designado por la Institución verifique la necesidad de dichas prótesis con motivo del Siniestro, dentro de las 48 horas siguientes al aviso de la prescripción de las mismas. En caso de que por causas imputables a la Institución no se lleve a cabo la verificación estipulada, se estará a lo que determine el médico tratante.

#### B) GASTOS FUNERARIOS

Reembolso mediante la presentación de los comprobantes respectivos que reúnan los requisitos fiscales de los

gastos funerarios con un máximo por persona del 20% de la suma asegurada contratada y sin exceder, por evento de dicha suma asegurada, la cual representa el límite máximo de responsabilidad de la cobertura.

#### C) REEMBOLSO

En caso de que el lesionado opte por atenderse en hospitales, clínicas o con médicos distintos a los asignados por la Institución, ésta reembolsará los gastos erogados en una sola exhibición, previa su comprobación, considerando como límite el importe máximo que se tenga convenido por la Institución con los mencionados hospitales, clínicas y médicos, respecto a tales gastos erogados, sin exceder la suma máxima contratada para esta cobertura.

#### D) LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

El Límite Máximo de Responsabilidad de la Institución para esta cobertura se establece en la carátula de esta Póliza y opera como suma asegurada única.

#### EXCLUSIONES DE GASTOS MÉDICOS A OCUPANTES

**Esta cobertura en ningún caso ampara:**

- a) Cuarto de hospitalización distinto al estándar.
- b) Alimentos de acompañantes.
- c) Tratamientos de ortodoncia.

- d) Las obligaciones que resulten en contra del Conductor, Asegurado y/o propietario del vehículo, por la responsabilidad civil de los ocupantes, cuando la unidad asegurada no cuente con la cobertura de Responsabilidad Civil Legal a Ocupantes.**

## **II. COBERTURAS ADICIONALES**

### **6. EQUIPO ESPECIAL**

#### **Cobertura**

Los riesgos amparados por esta cobertura son:

- a) Los Daños Materiales que sufra el Equipo Especial instalado en el Vehículo Asegurado a consecuencia de los riesgos descritos en la cobertura de Daños Materiales.
- b) El robo, daño o pérdida del Equipo Especial, a consecuencia del robo total del Vehículo Asegurado y de los daños o pérdidas materiales, amparados en la cobertura de Robo Total.

La descripción de los bienes asegurados y la suma asegurada para cada uno de ellos se asentarán mediante endoso que deberá agregarse y formar parte de la Póliza, requisito sin el cual no se considerarán cubiertos.

En ningún caso las indemnizaciones excederán el valor de los bienes a la

fecha del Siniestro, ni el de la suma asegurada contratada.

### **EXCLUSIONES DE EQUIPO ESPECIAL**

**Además de las exclusiones señaladas en la cobertura de Daños Materiales y Robo Total, esta cobertura en ningún caso ampara:**

- a) **Daños a rines y llantas, a menos que se produzcan a consecuencia de un evento por el que la Institución deba indemnizar por otros Daños Materiales al Vehículo Asegurado, resultantes del mismo evento o cuando se ocasionen en caso de Robo Total del Vehículo Asegurado.**
- b) **Equipo que carezca de factura que cumpla con los requisitos fiscales, o que siendo de procedencia extranjera no cuente con los comprobantes de propiedad e importación o legal estancia en el País.**

### **7. ADAPTACIONES Y CONVERSIONES**

#### **Cobertura**

Los riesgos amparados por esta cobertura son:

## CONDICIONES GENERALES

AutoSeguro Bancomer

- a) Los Daños Materiales que sufran las Adaptaciones y Conversiones instaladas en el Vehículo Asegurado a consecuencia de los riesgos descritos en la cobertura de Daños Materiales.
- b) El robo, daño o pérdida de las adaptaciones y conversiones a consecuencia del robo total del Vehículo Asegurado y de los daños o pérdidas materiales, amparados en la cobertura de Robo Total.

La descripción de los bienes asegurados y la suma asegurada para cada uno de ellos se asentarán mediante endoso que deberá agregarse y formar parte de la Póliza, requisito sin el cual no se considerarán cubiertos.

En ningún caso las indemnizaciones excederán el valor de los bienes a la fecha del Siniestro, ni la suma asegurada contratada.

## EXCLUSIONES DE ADAPTACIONES Y CONVERSIONES

**Además de las exclusiones señaladas en la cobertura de Daños Materiales y Robo Total, esta cobertura en ningún caso ampara: Toda adaptación o conversión que carezca de factura que cumpla con los requisitos fiscales o que siendo de procedencia extranjera no**

**cuenta con comprobante de propiedad e importación o legal estancia en el País.**

## 8. PRIDEX

### Cobertura

En caso de Siniestro que implique pérdida total del Vehículo Asegurado a consecuencia de cualquiera de los riesgos amparados en la cobertura de Daños Materiales y ésta hubiera sido contratada, la Institución se obliga a lo siguiente:

Devolver en su totalidad al Asegurado el Importe de la prima neta cobrada por concepto de las siguientes coberturas contratadas:

- Daños Materiales
- Robo Total
- Responsabilidad Civil Legal por Daños a Terceros en sus Bienes
- Responsabilidad Civil Legal por Daños a Terceros en su Persona
- Gastos Médicos a Ocupantes

## EXCLUSIONES DE PRIDEX

**A esta cobertura se aplicarán las exclusiones de la Cobertura de daños materiales.**

## 9. PRIMAX

### Cobertura

En caso de Siniestro que implique pérdida total del Vehículo Asegurado a consecuencia de cualquiera de los

## CONDICIONES GENERALES

AutoSeguro Bancomer

riesgos amparados en las coberturas de Daños Materiales y Robo Total, y éstas hubieren sido contratadas, la Institución se obliga a lo siguiente:

- a) Indemnizar sin la aplicación del deducible contratado
- b) Devolver en su totalidad al Asegurado el importe de la prima neta cobrada por concepto de las siguientes coberturas contratadas:
  - Daños Materiales
  - Robo Total
  - Responsabilidad Civil Legal por Daños a Terceros en sus Bienes
  - Responsabilidad Civil Legal por Daños a Terceros en sus Personas
  - Gastos Médicos a Ocupantes

## EXCLUSIONES DE PRIMAX

**A esta cobertura se aplicarán las exclusiones de la Cobertura de Daños Materiales.**

### 10. AUTO SUSTITUTO

#### Cobertura

En caso de Robo Total del Vehículo, la Institución se obliga a:

- a) Reembolsar al Asegurado el importe de la renta de un automóvil sustituto de las características de un vehículo compacto, durante un periodo no mayor de 30 días; o hasta
- b) El importe máximo de la renta que será reembolsado al

Asegurado será de \$17,550.00 (diecisiete mil quinientos cincuenta pesos 00/100 m.n.) mismo que se ha determinado en función de las características del vehículo descrito en el párrafo anterior.

- c) La Institución sólo efectuará el reembolso cuando el automóvil sustituto haya sido rentado por una empresa de automóviles, contra la presentación por parte del Asegurado de los comprobantes fiscales.

Esta cobertura iniciará su efecto a las 72 horas después de la fecha en que el robo se haya reportado a la Institución y a las autoridades judiciales competentes y terminará cuando se indemnice o sea devuelto el vehículo recuperado; o se cumpla el plazo máximo de 30 días o hasta agotar el límite máximo de responsabilidad, lo que ocurra primero.

Si el vehículo robado es recuperado antes del término del periodo de cobertura y éste ha sufrido daños a consecuencia del tal robo y dichos daños exceden del deducible contratado, el Asegurado continuará gozando del derecho al reembolso de la renta diaria, durante el tiempo que dure la reparación de los daños o hasta agotar el número de días o hasta el límite máximo de responsabilidad.

## EXCLUSIONES DE AUTO SUSTITUTO

**En ningún caso, bajo los términos y condiciones de esta cobertura, la Institución**

## CONDICIONES GENERALES

AutoSeguro Bancomer

**amparará los gastos en que incurra el Asegurado por concepto de:**

- **Gasolina consumida durante el periodo de renta del Automóvil**
- **Multas de cualquier tipo que sean impuestas por las autoridades**
- **Robo total o parcial del automóvil rentado**
- **Gastos de traslado por entregar la unidad en una plaza distinta a la que se solicitó**
- **Pago del deducible por Siniestro del automóvil rentado**
- **Cualquier daño, perjuicio o impuesto que sufra o cause el vehículo rentado**

### III. DEDUCIBLES

#### DAÑOS MATERIALES Y ROBO TOTAL

##### a) Aplicación

Las coberturas de Daños Materiales y Robo Total se contratan con la aplicación invariable en cada Siniestro del deducible contratado. El monto del mismo resulta de aplicar al Valor Comercial del Vehículo Asegurado en la fecha del Siniestro el porcentaje que aparece en la carátula de la Póliza, el cual fue elegido por el Contratante.

En los casos en que la unidad se haya recuperado después de haberse perpetrado el robo, solamente aplicará el deducible contratado cuando la Institución efectúe algún pago por pérdidas o daños ocasionados al vehículo.

##### Deducible de Rotura de Cristales

En las reclamaciones exclusivamente por rotura de cristales, únicamente quedará a cargo del Asegurado el monto que corresponda al 20% del valor de los cristales afectados.

##### b) Reembolso

Cuando la Institución recupere del tercero responsable el importe de los daños ocasionados al Vehículo Asegurado o la indemnización por robo, y el Asegurado haya presentado formal querrela o denuncia ante las autoridades competentes, por concepto de daño en propiedad ajena ocasionado por terceros, robo u otro acto delictuoso y hubiera cooperado con la Institución para conseguir la recuperación del importe del daño sufrido, el deducible será reembolsado en su totalidad al Asegurado. En ningún caso se considerará la venta del salvamento como recuperación de tercero responsable y por tanto no se realizará el reembolso de deducible.

**RESPONSABILIDAD CIVIL LEGAL POR DAÑOS A TERCEROS EN SUS BIENES**

Esta cobertura opera sin la aplicación de un deducible, como se indica en la carátula de la Póliza.

**RESPONSABILIDAD CIVIL LEGAL POR DAÑOS A TERCEROS EN SUS PERSONAS**

Esta cobertura opera sin la aplicación de un deducible, como se indica en la carátula de la Póliza.

**GASTOS MÉDICOS A OCUPANTES**

Esta cobertura opera sin la aplicación de un deducible, como se indica en la carátula de la Póliza.

**EQUIPO ESPECIAL**

Esta cobertura se contrata con la aplicación invariable del 25% sobre el monto de la suma asegurada de los bienes que resulten afectados en el Siniestro y que hubieran sido amparados en esta cobertura.

**ADAPTACIONES Y CONVERSIONES**

Al valor de la adaptación o conversión se aplicará el porcentaje elegido por el Contratante para las coberturas de Daños Materiales o Robo Total, según sea el caso.

**CLÁUSULA 2.<sup>a</sup>  
RIESGOS NO AMPARADOS POR EL CONTRATO, PERO QUE PUEDEN SER CUBIERTOS MEDIANTE CONVENIO EXPRESO**

- 1. Destinar el Vehículo Asegurado a un uso o servicio diferente al indicado en esta Póliza que implique una mayor exposición a riesgo.**
- 2. Arrastrar remolques.**  
**En caso de que esta Póliza se haya contratado para cubrir un tractocamión, el sistema de arrastre para el segundo remolque (dolly) y el segundo remolque están excluidos, salvo pacto en contrario.**
- 3. Daños Ocasionados por la Carga.**  
**Tratándose de vehículos destinados al transporte de mercancías, la responsabilidad civil en que incurra el Asegurado por Daños Materiales a terceros en sus bienes, lesiones corporales o la muerte, causados con la carga que transporte, siempre que:**

- Dicha carga se encuentre a bordo del vehículo y no sea arrastrada por éste.**
- Al momento del Siniestro, la carga corresponda al mismo tipo de cosas declaradas en la solicitud de seguro.**
- Los daños causados por la carga no ocurran en accidentes cuando el vehículo se encuentre efectuando maniobras de carga y descarga.**

## CONDICIONES GENERALES

AutoSeguro Bancomer

### 4. Responsabilidad Civil Legal a Ocupantes.

La responsabilidad civil legal en que incurra el Asegurado o cualquier persona que, con su consentimiento expreso o tácito, use el vehículo y que a consecuencia de dicho uso cause lesiones corporales o la muerte a terceros en accidentes de tránsito, ocurridos mientras éstos se encuentran dentro del compartimiento, caseta o cabina destinados al transporte de personas. Cuando se contrate expresamente este riesgo, se entenderán cubiertos los siguientes conceptos:

- Gastos médicos, hospitalarios, farmacéuticos y de traslado necesario
- Gastos funerarios
- Muerte, cuando ocurra dentro de los 90 días siguientes al accidente
- Incapacidad Permanente o Temporal, Total o Parcial

La indemnización se realizará conforme lo establecen las leyes vigentes en los Estados Unidos Mexicanos.

En su caso, el límite máximo de responsabilidad se establecerá en la carátula de esta Póliza y operará como suma asegurada única para los diversos riesgos amparados.

En ningún caso quedan cubiertos:

- a) Lesiones corporales o muerte del Asegurado, Conductor o Propietario del Vehículo Asegurado.
- b) Lesiones o muerte de terceros que dependan económicamente del Asegurado, Conductor o Propietario del Vehículo Asegurado o cuando estén a su servicio, o bien, cuando el lesionado sea el propio Asegurado.
- c) Los gastos de defensa jurídica del Asegurado, Conductor o Propietario del Vehículo Asegurado con motivo de los procedimientos penales originados por cualquier accidente, así como el pago de fianzas o de cauciones de cualquier clase.
- d) Perjuicios o cualesquiera otras obligaciones distintas de la reparación del daño material y moral que resulten a cargo del Asegurado con motivo de su responsabilidad civil.

La Institución no será responsable de ninguna pérdida o daño a consecuencia de los riesgos descritos, salvo pacto expreso en contrario que se haga constar en la carátula de esta Póliza o mediante endoso agregado a la misma.



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

Además de las exclusiones específicas de cada cobertura, este seguro en ningún caso ampara:

- 1. Las pérdidas o daños que sufra o cause el Vehículo Asegurado como consecuencia de operaciones bélicas originadas por guerra extranjera, guerra civil, insurrección, subversión, rebelión, expropiación, requisición, decomiso o secuestro, incautación o detención por parte de las autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones que intervengan en dichos actos. Tampoco ampara pérdidas o daños que sufra o cause el Vehículo Asegurado cuando sea usado para cualquier servicio militar, con o sin consentimiento del Asegurado.**
- 2. Cualquier perjuicio, pérdida o daño indirecto que sufra el Asegurado, comprendiendo la privación del uso del Vehículo Asegurado.**
- 3. El daño que sufra o cause el Vehículo Asegurado a consecuencia de hechos diferentes a los amparados específicamente en cada cobertura.**
- 4. Daños al medio ambiente, así como cualquier obligación derivada de daños a los ecosistemas.**
- 5. Utilizar el Vehículo Asegurado para fines de enseñanza o de instrucción de manejo o funcionamiento.**
- 6. Participar con el Vehículo Asegurado en carreras o pruebas de seguridad, resistencia o velocidad, sea de aficionados o profesionales, ya sea como competidor, como vehículo de auxilio, vehículo de guía o de servicios.**
- 7. Las pérdidas o daños que sufra o cause el Vehículo Asegurado cuando se encuentre circulando fuera de los límites permitidos y éste cuente con permiso para circular en la franja fronteriza.**



## CONDICIONES GENERALES

AutoSeguro Bancomer

### **Adicionalmente se excluyen:**

**Las lesiones, pérdidas, Daños Materiales, costos o gastos de cualquier naturaleza que hayan sido causados directa o indirectamente por los actos de terrorismo, así como los relacionados con cualquier medida tomada para controlar, prevenir, suprimir o enfrentar un acto terrorista.**

**Se entenderá por acto de terrorismo:**

- a) Cualquier acto en el cual se emplee el uso de la fuerza, violencia y/o amenazas por parte de una o varias personas, ya sea actuando por iniciativa propia o en conexión con cualquier organización(es), responsable(s) de su autoría intelectual, reconocida o imputada, por razones políticas, religiosas, ideológicas o similares.**
- b) Dichos actos estarán representados por acciones que perturben la estabilidad social a través de la utilización de explosivos, sustancias**

**tóxicas, armas de fuego, químicas, biológicas o cualquier otro medio violento, en contra de las personas, los bienes y servicios públicos o privados que produzcan alarma, angustia, miedo, terror o temor en la población, o en algún segmento de ella con el propósito de desestabilizar el sistema político para influir, presionar o tratar de menoscabar la autoridad del gobierno de un estado o nación.**

## **CLÁUSULA 4.<sup>a</sup> PRIMA Y OBLIGACIONES DE PAGO**

### **1. Prima**

La prima vence en el momento de la celebración del contrato. El Contratante y/o Asegurado deberá pagar la prima pactada en las oficinas de la Institución contra la entrega del recibo correspondiente.

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

En caso de que el cargo para el pago de la prima no pueda realizarse por causas imputables al Asegurado, el seguro cesará en sus efectos una vez transcurrido el periodo de gracia.

La Institución no podrá eludir la responsabilidad por la realización del Siniestro, por medio de cláusulas en que convenga que el seguro no entrará en vigor sino después del pago de la primera prima o fracción de ella, lo anterior de conformidad con lo dispuesto por el artículo 35 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

### **Pago Fraccionado**

El Asegurado y la Institución podrán convenir el pago fraccionado de la prima, en cuyo caso las fracciones deberán cubrir periodos de igual duración, lo anterior de conformidad con el artículo 38 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, y vencerán al inicio de cada periodo. En este caso se aplicará a la prima la tasa de financiamiento por pago fraccionado pactada por las partes al momento de la celebración del contrato. En caso de Siniestro que implique pérdida total del Vehículo Asegurado, la Institución deducirá de la indemnización el total de la prima pendiente de pago, hasta completar la prima correspondiente al periodo de seguro en curso.

### **2. Falta de Pago**

Si no hubiera sido pagada la prima o la fracción de ella, en los casos de pago en parcialidades, dentro de los 30 días naturales siguientes a la fecha de su vencimiento los efectos del contrato cesarán

automáticamente a las doce horas del último día de este plazo.

### **3. Lugar de Pago**

Las primas convenidas deberán ser pagadas en cualquiera de las oficinas de la Institución, con cargo a cuenta bancaria o tarjeta de crédito.

## **CLÁUSULA 5.ª LÍMITES MÁXIMOS DE RESPONSABILIDAD**

### **1. Daños Materiales y Robo Total**

Para las coberturas de Daños Materiales y Robo Total, el Límite Máximo de Responsabilidad para la Institución será:

- a) El Valor Comercial del Vehículo Asegurado al momento del Siniestro.
- b) Tratándose de vehículos que cuenten con factura de salvamento expedida por alguna compañía aseguradora o empresa similar, la cual cumpla con los requisitos fiscales de ley, así como la documentación correspondiente a la rehabilitación total del vehículo; el primer año de uso será a Valor Factura más el costo de la reparación, mediante la presentación de las facturas correspondientes, siendo la indemnización de que se trate hasta por el monto del Valor Comercial del vehículo al momento del Siniestro, y en los años posteriores se aplicará la depreciación de acuerdo a la vida útil del vehículo.

## CONDICIONES GENERALES

AutoSeguro Bancomer

### 2. Coberturas Restantes

Para las demás coberturas, el Límite Máximo de Responsabilidad para la Institución será la suma asegurada especificada en la carátula de la Póliza.

### 3. Reinstalación automática de la suma asegurada

Las sumas aseguradas de las coberturas:

- Daños Materiales
- Responsabilidad Civil Legal por Daños a Terceros en sus Bienes
- Responsabilidad Civil Legal por Daños a Terceros en sus Personas
- Gastos Médicos a Ocupantes

que se hubieren contratado en la Póliza, se reinstalarán automáticamente cuando hayan sido reducidas por el pago de cualquier indemnización parcial efectuada por la Institución durante la vigencia de la Póliza, y en caso de Robo Total, también se reinstalará automáticamente cuando proceda.

En el caso de la cobertura Equipo Especial y Adaptaciones y Conversiones, toda indemnización que la Institución pague reducirá en igual cantidad el límite de responsabilidad pactado originalmente, pudiendo ser reinstalado a solicitud del Asegurado, previa aceptación de la Institución, en cuyo caso el Asegurado deberá pagar la prima que corresponda.

## CLÁUSULA 6.<sup>a</sup> OBLIGACIONES DEL ASEGURADO

### 1. En caso de Siniestro, el Asegurado se obliga a:

#### a) Precauciones

Ejecutar todas las medidas que tiendan a evitar o disminuir el daño. Si no hay peligro en la demora, pedirá instrucciones a la Institución, debiendo atenerse a las que ella le indique, los gastos hechos por el Asegurado, por causa justificada, se reembolsarán por la Institución y si ésta da instrucciones, anticipará dichos gastos. Si el Asegurado no cumple con las obligaciones que le impone el párrafo anterior, la Institución tendrá derecho de limitar o reducir la indemnización hasta el valor a que hubiese ascendido, si el Asegurado hubiere cumplido con dichas obligaciones.

#### b) Aviso de Siniestro

Dar aviso a la Institución en un plazo no mayor de cinco días, salvo casos fortuitos o de fuerza mayor.

La Institución reducirá la prestación debida hasta la suma que habría importado, si el aviso se hubiere dado oportunamente.

#### c) Aviso a las autoridades

Presentar formal querrela o denuncia ante las autoridades competentes, cuando se trate de daño en propiedad ajena ocasionado por terceros, robo u otro acto delictuoso que pueda ser motivo de reclamación al amparo de esta Póliza y cooperar con la Institución para conseguir la recuperación del importe del daño sufrido.

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

- a) Comunicar a la Institución, a más tardar el día hábil siguiente al del emplazamiento, las reclamaciones o demandas recibidas por ellos o por sus representantes, a cuyo efecto le remitirán los documentos o copias de los mismos que con este motivo se le hubieren entregado.
- b) En todo procedimiento civil que se inicie en su contra, con motivo de la responsabilidad cubierta por el seguro y a costa de la Institución a:
  - Proporcionar los datos y pruebas necesarios que le hayan sido requeridos por la Institución para su defensa, cuando ésta opte por asumir su legal representación en el juicio. Si la Institución decide no asumir la dirección del proceso iniciado en contra del Asegurado, se obliga a manifestarlo de inmediato y por escrito.
  - Ejercitar y hacer valer las acciones y defensas que le correspondan en derecho.
  - Comparecer en todas las diligencias o actuaciones en que sea requerido.
  - Otorgar poderes en favor de los abogados que la Institución, en su caso, designe para que lo representen en los citados procedimientos.

- Si no realiza dicha manifestación en la forma prevista, se entenderá que la Institución ha asumido la dirección de los procesos seguidos contra el Asegurado y éste deberá cooperar con ella en los términos del presente contrato.
- Si la Institución obra con negligencia en la determinación o dirección de la defensa, la responsabilidad, en cuanto al monto de los gastos de dicha defensa no estará sujeta a ningún límite.
- En el supuesto de que la Institución no asuma la dirección del proceso, expensará por anticipado al Asegurado, hasta por la cantidad que se obligó a pagar por este concepto, para que éste cubra los gastos de su defensa, la que deberá realizar con diligencia debida.

La falta de cumplimiento de las obligaciones consignadas en los incisos a y b anteriores liberará a la Institución de cubrir la indemnización que corresponda a las coberturas de Responsabilidad Civil Legal por Daños a Terceros en sus Bienes y en sus Personas.

**3. Obligación de comunicar la existencia de otros seguros**

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

## **CONDICIONES GENERALES**

AutoSeguro Bancomer

Asegurador, Coberturas y las Sumas Aseguradas.

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

### **CLÁUSULA 7.<sup>a</sup> BASES DE VALUACIÓN E INDEMNIZACIÓN DE DAÑOS**

**1. Si el Asegurado ha cumplido con la obligación que le impone la Cláusula 6.<sup>a</sup>, numeral 1 inciso b) (Aviso de Siniestro) y el Vehículo Asegurado se encuentra libre de cualquier detención, incautación, decomiso u otra situación semejante producida por orden de las autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones, la Institución tendrá la obligación de iniciar sin demora la valuación de los daños, una vez conocida la ubicación física del Vehículo Asegurado.**

**2. La Institución deberá iniciar la valuación de los daños sufridos por el Vehículo Asegurado dentro de las 72 horas siguientes a partir del momento del aviso del Siniestro, siempre y cuando se haya cumplido lo señalado en el punto anterior, de lo contrario el Asegurado queda facultado para proceder a la reparación de los mismos y exigir su importe a la Institución en los términos de esta Póliza.**

La Institución no quedará obligada a indemnizar el daño sufrido por el vehículo si el Asegurado ha procedido

a su reparación o desarmado antes de que la Institución realice la valuación y declare procedente la reclamación.

De igual forma no reconocerá daños o descomposturas que presente el vehículo y que provengan de eventos o fallas mecánicas previas o distintas al Siniestro declarado.

Si por causas imputables al Asegurado no se pueda llevar a cabo la valuación, la Institución sólo procederá a realizarla hasta que la causa se extinga.

**3. Terminada la valuación y reconocida su responsabilidad y sin perjuicio de lo señalado en el artículo 71 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, la Institución podrá optar por indemnizar, reparar por el importe de la valuación de los daños sufridos en la fecha del Siniestro o reponer el bien afectado por otro de características similares al Asegurado o al Beneficiario.**

#### **4. Condiciones aplicables en Reparación**

- a) Cuando la Institución opte por reparar el Vehículo Asegurado, la determinación del centro de reparación y la de proveedores de refacciones y partes estará sujeta a su disponibilidad en la plaza más cercana al lugar del accidente y que el centro de reparación cuente con área de laminado y de mecánica y que cumpla con el estándar general de calidad y que exista convenio de prestación de servicios y pago con la Institución.

## CONDICIONES GENERALES

AutoSeguro Bancomer

1. Para vehículos que se encuentren dentro de sus primeros 12 meses de uso a partir de la fecha de facturación, los centros de reparación previstos serán las agencias distribuidoras de la marca o aquellos talleres que presten servicios de manera supletoria y que estén reconocidos y autorizados por la marca.
  2. Para vehículos de más de 12 meses de uso, los centros de reparación previstos serán los talleres multimarca o especializados.
- b) Las partes o refacciones serán sustituidas sólo en los casos en los que su reparación no sea garantizable o dañe la estética de la unidad de manera visible. La disponibilidad de las partes está sujeta a las existencias que tenga el fabricante, importador y/o distribuidor por lo que no es obligación a cargo de la Institución su localización en los casos de desabasto generalizado. En caso de que no hubiese partes o refacciones disponibles o el Asegurado no aceptase el proceso de reparación estimado por la Institución, ésta podrá optar por indemnizar conforme al importe valuado y considerando lo previsto por las condiciones establecidas para la indemnización.
- c) La responsabilidad de la Institución consiste en ubicar a los posibles proveedores que ofertan refacciones y partes al mercado, confirmando su existencia y disponibilidad para surtirlos, así como verificar que el taller o agencia lleve a cabo la instalación de las partes que hayan sido requeridas y su reparación sea de una forma adecuada y sin dañar la estética del vehículo, informándole al Asegurado a través del taller o de sus representantes del proceso de reparación.
- La garantía de la reparación estará sujeta a la que ofrece el fabricante, importador o distribuidor de las refacciones o partes, así como a las previstas por el taller o agencia en cuanto a su mano de obra.
- No obstante lo estipulado en las opciones anteriores, en la eventualidad de un daño no detectado al momento de la valuación y que sea a consecuencia del Siniestro reclamado, el Asegurado dará aviso a la Institución y presentará el vehículo para evaluación y en su caso, su reparación correspondiente.

### 5. Condiciones aplicables en Indemnización

La Institución indemnizará y hará del conocimiento expreso del Asegurado o Beneficiario con base en lo siguiente:

#### A) Valuación de Daños Materiales y Robo Total

El Asegurado o Beneficiario podrá elegir alguna de las siguientes modalidades:

- a) Recibir la indemnización de los daños sufridos e incluidos en la reclamación del Siniestro que sean procedentes de acuerdo

## CONDICIONES GENERALES

### AutoSeguro Bancomer

a la valuación realizada por la Institución y conforme a los criterios establecidos en los numerales 7 y 8.

- b) Que la Institución efectúe el pago, conforme a la valuación, de manera directa al proveedor de servicio que el Asegurado o Beneficiario haya seleccionado, dentro de las agencias o talleres automotrices con los que la Institución tenga convenios para tal efecto y que se encuentren disponibles en la plaza más cercana al lugar del accidente; quedando bajo la responsabilidad del Asegurado o Beneficiario el seguimiento que corresponda de los servicios del taller o agencia.

#### **B) Valuación de Responsabilidad Civil Legal por Daños a Terceros**

Una vez realizada la valuación por la Institución, ésta indemnizará el monto resultado de la valuación, con la aplicación de la depreciación o demérito de las partes dañadas en función del kilometraje de uso del vehículo.

No obstante lo estipulado en las opciones anteriores, en la eventualidad de un daño no detectado al momento de la valuación, el Asegurado dará aviso a la Institución y presentará el vehículo para evaluación y en su caso, su indemnización correspondiente.

#### **6. Condiciones aplicables en la reposición del bien asegurado**

Cuando la Institución opte por reponer el bien afectado por otro de

características similares, dará aviso al Asegurado o Beneficiario de manera expresa indicándole la ubicación del bien susceptible para que el Asegurado acuda a la revisión, valoración y en su caso, su aceptación.

La garantía estará sujeta a la que el fabricante, distribuidor, lote de automóviles o importador ofrezca al mercado.

#### **7. Para pérdidas parciales se considerará el valor de refacciones y mano de obra más impuestos que en su caso generen los mismos, menos el monto del deducible que corresponda.**

Cuando el costo de la reparación del daño sufrido por el Vehículo Asegurado exceda el 50% del Valor Comercial que dicho vehículo tuviere en el momento inmediato anterior al Siniestro, a solicitud del Asegurado, deberá considerarse que hubo pérdida total. Si el mencionado costo excede el 75% de ese valor, se considerará que existe pérdida total, salvo pacto en contrario. En este caso se establecerá el límite máximo de responsabilidad, de acuerdo con la Cláusula 5.<sup>a</sup> Límites Máximos de Responsabilidad.

#### **8. En caso de que sea considerado el vehículo como pérdida total por algunas de las coberturas contratadas, la Institución pagará la cantidad de la indemnización por los daños del vehículo y en su caso, el importe correspondiente al valor de adquisición del salvamento mediante la valuación que ella misma determine. La suma**



**de la indemnización, el pago del salvamento y el monto del deducible no deberán exceder el límite máximo de responsabilidad estipulado en la carátula de la Póliza.**

El valor del salvamento no podrá exceder la diferencia entre la suma asegurada y el importe equivalente al porcentaje del daño tomado en cuenta para determinar la pérdida total del vehículo por parte de la Institución.

El costo de adquisición del salvamento se determinará a través de una estimación pericial elaborada por el valuador que designe la Institución en los términos de lo dispuesto por el artículo 116 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, que a su cita establece lo siguiente:

**Artículo 116.-** La empresa podrá adquirir los efectos salvados, siempre que abone al Asegurado su valor real según estimación pericial. Podrá también reponer o reparar a satisfacción del Asegurado la cosa asegurada, liberándose así de la indemnización.

En dicha estimación deberá constar el valor al cual se adquirirá el salvamento, junto con los demás elementos correspondientes a la estimación de la pérdida o Siniestro sufrido por el Asegurado, debiendo utilizarse para dicha valuación las referencias existentes en el mercado para compraventa de vehículos; esta estimación será siempre antes de impuestos. Cuando la Institución pague el costo de salvamento al Asegurado adquirirá la propiedad

del Vehículo Asegurado a partir de la fecha de indemnización y tendrá derecho a disponer del salvamento, con excepción del Equipo Especial que no estuviere asegurado.

Cuando se dé el Robo Total del vehículo Asegurado, la Institución entregará la indemnización señalada en la Póliza de Seguro. En términos del artículo 111 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, la Institución se subrogará hasta la cantidad pagada, en todos los derechos y acciones que tiene el Asegurado contra terceros, automáticamente adquiriendo la propiedad del vehículo y los restos salvados si existiera la recuperación del mismo, con excepción del Equipo Especial que no estuviere asegurado. Al respecto el citado artículo establece lo siguiente:

**Artículo 111.-** 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



## CONDICIONES GENERALES

### AutoSeguro Bancomer

impedida por hechos u omisiones que provengan del Asegurado.

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

En caso de pérdida total que afecte a las coberturas de Equipo Especial y Adaptaciones y Conversiones, la Institución podrá optar por la sustitución de los bienes dañados, por otro de características similares o indemnizar en efectivo de acuerdo con la suma asegurada del Equipo Especial o Adaptación.

**9. En caso de detectarse, dentro de un periodo de 30 días siguientes a la indemnización o reparación, daños que no hayan sido considerados en la valuación, la Institución responderá por los mismos siempre que dichos daños sean a consecuencia del Siniestro que dio origen a dicha valuación.**

**10. La intervención de la Institución en la valuación o cualquier ayuda que ésta o sus representantes presten al Asegurado o a terceros, no implica aceptación de responsabilidad alguna respecto del Siniestro.**

**11. Para el eficaz cumplimiento del artículo 71 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, se entenderá que el Asegurado ha cumplido con su obligación, entregando a la Institución la documentación que para cada caso se especifique en el instructivo anexo de la presente Póliza y que forma parte de la misma.**

Al respecto, el citado artículo establece lo siguiente:

**“Artículo 71.-** El crédito que resulte del contrato de seguro vencerá treinta días después de la fecha en que la empresa haya recibido los documentos e informaciones que le permitan conocer el fundamento de la reclamación.

Será nula la cláusula en que se pacte que el crédito no podrá exigirse sino después de haber sido reconocido por la empresa o comprobado en juicio”.

**12. En caso de Siniestro que amerite indemnización en los términos de esta Póliza, la Institución se hará cargo de las maniobras y gastos correspondientes para poner el Vehículo Asegurado en condiciones de traslado, así como de los costos que implique el mismo.**

Si el Asegurado opta por trasladarlo a un lugar distinto del elegido por la Institución, ésta sólo responderá por este concepto, hasta por la cantidad equivalente a un mes de salario mínimo general vigente en la Ciudad de México al momento del Siniestro.

**13. Tratándose de siniestros donde resulten daños a la batería, acumulador, motor y/o llantas, la Institución no descontará de la indemnización o del costo de la reparación que corresponda la depreciación o demérito por uso que tengan dichos componentes al momento del Siniestro.**

### **CLÁUSULA 7.ª BIS**

Una vez que se haya cumplido con lo establecido en la sección Instructivo en caso de siniestro de estas Condiciones Generales, la Institución tendrá la obligación de cubrir la indemnización con base en lo siguiente:

#### **1. Daños Materiales por Pérdidas Parciales**

Cuando se declare la Pérdida Parcial, de acuerdo con lo estipulado en Cláusula 7.ª de estas Condiciones Generales, y una vez realizada la valuación de los daños para conocer el costo de los mismos, el Asegurado tendrá las siguientes opciones:

- a) El pago de los daños a indemnizar, o en su caso
- b) El pago directo al proveedor de servicio que el Asegurado o Beneficiario seleccione, dentro de las agencias o talleres automotrices con las que la compañía tenga convenido el pago directo por la reparación del vehículo, de conformidad con lo siguiente:

1. Si la fecha de facturación del vehículo al día en que ocurra

el siniestro no excede del plazo a que se refiere la cláusula 7.ª de las presentes condiciones generales, los centros de reparación previstos serán la o las agencias distribuidoras de la marca a la que corresponda el vehículo asegurado con las que la compañía tenga convenido el pago directo.

2. Si el vehículo excede el plazo citado en el punto anterior, los centros de reparación previstos serán el o los talleres automotrices con los que la compañía tenga convenido el pago directo.

En los casos en los que el asegurado o beneficiario seleccione el pago directo al proveedor de servicio, dentro de las agencias o talleres automotrices, la Institución tendrá hasta 21 días naturales contados a partir de que los daños hayan sido debidamente valuados y el vehículo se encuentre ingresado en el taller o agencia automotriz seleccionado para realizar la entrega del mismo. No obstante lo anterior, la Institución dentro del plazo antes citado hará del conocimiento del Asegurado o beneficiario los criterios sobre la sustitución o reparación de partes y/o componentes dañados y entrega del vehículo, así como aquellas circunstancias que por caso fortuito o fuerza mayor, impidan su entrega dentro del plazo antes citado, **quedando bajo la responsabilidad de la compañía informar al Asegurado los términos de la responsabilidad y garantía que se otorgará sobre la reparación.**

## **CONDICIONES GENERALES**

AutoSeguro Bancomer

Dichos plazos podrán ampliarse cuando existan circunstancias desfavorables en el abastecimiento comprobable de partes y componentes dañados.

La garantía de la reparación estará sujeta a la que ofrece el fabricante, importador o distribuidor de las refacciones o partes, así como a las previstas por el taller automotriz o agencia seleccionado en cuanto a su mano de obra.

En relación con la depreciación de partes y componentes, la compañía hará del conocimiento del Asegurado las bases conforme a las que será considerada su depreciación de las partes y componentes así como el cargo que deberá cubrir en cada caso el cual será independiente del deducible.

### **CLÁUSULA 8.<sup>a</sup> TERRITORIALIDAD**

Las coberturas amparadas por esta Póliza se aplicarán en caso de accidentes ocurridos dentro de la república mexicana. La aplicación de las coberturas de Daños Materiales, Robo Total, Gastos Médicos a Ocupantes, Equipo Especial, Adaptaciones y Conversiones, se extiende a los Estados Unidos de América y Canadá.

### **CLÁUSULA 9.<sup>a</sup> SALVAMENTOS**

En caso de que la Institución pague el valor asegurado del vehículo y del costo de adquisición de

salvamento por Pérdida Total o Robo Total en los términos establecidos en el numeral 8 de la Cláusula 7.<sup>a</sup>, ésta tendrá derecho a disponer del salvamento y de cualquier recuperación, con excepción del Equipo Especial y/o adaptación y conversión que no estuviese asegurado.

### **CLÁUSULA 10.<sup>a</sup> PÉRDIDA DEL DERECHO A SER INDEMNIZADO**

Las obligaciones de la Institución quedarán extinguidas:

1. Si se demuestra que el Asegurado, Conductor, Propietario, Beneficiario o cualquiera de los representantes de éstos, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos relativos al Siniestro que excluyan o puedan restringir dichas obligaciones.
2. Si hubiere en el Siniestro o en la reclamación dolo o mala fe del Asegurado, Conductor, Propietario, Beneficiario o cualquiera de los representantes de éstos.
3. Si se demuestra que el Asegurado, Conductor, Propietario, Beneficiario o cualquiera de los representantes de éstos con el fin de hacerla incurrir en error, no proporcionan oportunamente la información que la Institución solicite sobre los hechos relacionados con el Siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias

de su realización y las consecuencias del mismo.

## **CLÁUSULA 11.ª TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO**

Las partes convienen expresamente que este contrato podrá darse por terminado en los siguientes casos:

### **1. Solicitud de cancelación por parte del Asegurado**

El contrato se considerará terminado anticipadamente a partir de la fecha en que la Institución sea enterada por escrito de la solicitud de cancelación, en los términos establecidos en esta cláusula.

#### **• Cancelación anterior a los 120 días de vigencia**

Si la Póliza se cancela durante los primeros 120 días de vigencia, la Institución tendrá derecho a la prima que corresponda al periodo transcurrido 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, más un recargo del 10% sobre la misma y deberá devolver la diferencia al Asegurado.

#### **• Cancelación posterior a los 120 días de vigencia**

En caso de cancelaciones posteriores a los 120 días señalados, no se aplicará ningún recargo y, por lo tanto la Institución devolverá la parte proporcional de la prima que corresponda al tiempo en que el vehículo ya no estará

a riesgo, 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.

#### **• Beneficiario Preferente**

El Asegurado no podrá dar por terminado anticipadamente el contrato sin el consentimiento expreso y por escrito del Beneficiario Preferente que, en su caso, se hubiera designado en esta Póliza.

### **2. Terminación del contrato por parte de la Institución**

La Institución también podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento y, en este caso, lo hará mediante aviso por escrito al Asegurado o a sus causahabientes, surtiendo efecto la terminación del seguro a los 15 días naturales siguientes a la fecha en que aquel o éstos hubieren recibido la notificación respectiva.

La Institución deberá devolver la parte proporcional de la prima que corresponda al tiempo en que el vehículo ya no estará a riesgo, 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

AutoSeguro Bancomer

### 3. Nulidad del contrato

La Institución podrá anular el contrato o éste no procederá sus efectos, al darse los supuestos establecidos en los artículos 45, 47, 52, 58, 69, 70 y 88 de la Ley sobre el Contrato de Seguro que a su cita establecen lo siguiente:

**“Artículo 45.-** El contrato de seguro será nulo si en el momento de su celebración el riesgo hubiere desaparecido o el siniestro se hubiere ya realizado. Sin embargo, los efectos del contrato podrán hacerse retroactivos por convenio expreso de las partes contratantes. En caso de retroactividad, la empresa aseguradora que conozca la inexistencia del riesgo, no tendrá derecho a las primas ni al reembolso de sus gastos; el Contratante que conozca esa circunstancia perderá el derecho a la restitución de las primas y estará obligado al pago de los gastos”.

**“Artículo 47.-** 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 el contrato, aunque no haya influido en la realización del siniestro”.

**“Artículo 8.-** 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.-** 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.-** 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 52.-** El Asegurado deberá comunicar a la empresa aseguradora las agravaciones esenciales que tenga el riesgo durante el curso del seguro, dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que las conozca. Si el Asegurado omitiere el aviso o si él provoca una agravación esencial del riesgo, cesarán de pleno derecho las obligaciones de la empresa en lo sucesivo”.

**“Artículo 58.-** La agravación del riesgo no producirá sus efectos:

- I. Si no ejerció influencia sobre el siniestro o sobre la extensión de las prestaciones de la empresa aseguradora;
- II. Si tuvo por objeto salvaguardar los intereses de la empresa

## CONDICIONES GENERALES

AutoSeguro Bancomer

aseguradora o cumplir con un deber de humanidad;

- III. Si la empresa renunció expresa o tácitamente al derecho de rescindir el contrato por esa causa. Se tendrá por hecha la renuncia si al recibir la empresa aviso escrito de la agravación del riesgo, no le comunica al Asegurado dentro de los quince días siguientes, su voluntad de rescindir el contrato”.

“**Artículo 69.-** La empresa aseguradora tendrá el derecho de exigir del Asegurado o beneficiario toda clase de informaciones sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo”.

“**Artículo 70.-** Las obligaciones de la empresa quedarán extinguidas si demuestra que el Asegurado, el beneficiario o los representantes de ambos, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones. Lo mismo se observará en caso de que, con igual propósito, no le remitan en tiempo la documentación de que trata el artículo anterior”.

“**Artículo 88.-** El contrato será nulo si en el momento de su celebración la cosa asegurada ha perecido o no puede seguir ya expuesta a los riesgos.

Las primas pagadas serán restituidas al Asegurado con deducción de los gastos hechos por la empresa.

El dolo o mala fe de alguna de las partes, le impondrá la obligación de pagar a la otra una cantidad igual al duplo de la prima de un año”.

### **4. Pérdida Total del Vehículo Asegurado**

Cuando hayan sido contratadas dos o más coberturas y antes del fin del periodo de vigencia pactado ocurriera la pérdida total, el presente contrato se considerará terminado anticipadamente a partir de la fecha del Siniestro y la Institución deberá devolver la parte proporcional de las primas de las coberturas no afectadas por Siniestro, correspondiente al tiempo en que el vehículo ya no estará a riesgo.

**5. Cuando se contraten una o más coberturas y el bien objeto del seguro desaparezca a consecuencia de riesgos no amparados, el presente contrato se considerará terminado anticipadamente a partir de la fecha en que la Institución sea enterada de la desaparición, y la devolución de las primas se efectuará en forma análoga a lo dispuesto en el numeral 4 de esta Cláusula.**

### **CLÁUSULA 12.ª PRESCRIPCIÓN**

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

## CONDICIONES GENERALES

### AutoSeguro Bancomer

en dos años, 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, los cuales citan lo siguiente:

**“Artículo 81.-** 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.-** 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 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”.

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 (La Comisión Nacional). Al respecto el citado artículo establece lo siguiente:

**“Artículo 68.-** La Comisión Nacional, deberá agotar el procedimiento de conciliación, conforme a las siguientes reglas:

- I. El procedimiento de conciliación sólo se llevará a cabo en reclamaciones por cuantías totales inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.
- I Bis. La Comisión Nacional citará a las partes a una audiencia de conciliación que se realizará dentro de los veinte días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se reciba la reclamación.

La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Comisión Nacional o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

- II. La Institución Financiera deberá, por conducto de un representante,



## CONDICIONES GENERALES

AutoSeguro Bancomer

rendir un informe por escrito que se presentará con anterioridad o hasta el momento de la celebración de la audiencia de conciliación a que se refiere la fracción anterior;

- III. En el informe señalado en la fracción anterior, la Institución Financiera, deberá responder de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, en caso contrario, dicho informe se tendrá por no presentado para todos los efectos legales a que haya lugar;

La Institución financiera deberá acompañar al informe, la documentación, información y todos los elementos que considere pertinentes para sustentarlo, no obstante, la Comisión Nacional podrá en todo momento, requerir a la Institución Financiera la entrega de cualquier información, documentación o medios electromagnéticos que requiera con motivo de la reclamación y del informe;

- IV. La Comisión Nacional podrá suspender justificadamente y por una sola ocasión, la audiencia de conciliación. En este caso, la Comisión Nacional señalará día y hora para su reanudación, la cual deberá llevarse a cabo dentro de los diez días hábiles siguientes.

La falta de presentación del informe no podrá ser causa para suspender la audiencia referida.

- V. La falta de presentación del informe dará lugar a que la

Comisión Nacional valore la procedencia de las pretensiones del Usuario con base en los elementos con que cuente o se allegue conforme a la fracción VI, y para los efectos de la emisión del dictamen, en su caso, a que se refiere el artículo 68 bis.

- VI. La Comisión Nacional cuando así lo considere o a petición del Usuario, en la audiencia de conciliación correspondiente o dentro de los diez días hábiles anteriores a la celebración de la misma, podrá requerir información adicional a la Institución Financiera, y en su caso, diferirá la audiencia requiriendo a la Institución Financiera para que en la nueva fecha presente el informe adicional;

Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación.

- VII. En la audiencia respectiva se exhortará a las partes a conciliar sus intereses, para tal efecto, el conciliador deberá formular propuestas de solución y procurar que la audiencia se desarrolle en forma ordenada y congruente. Si las partes no llegan a un arreglo, el conciliador deberá consultar el Registro de Ofertas Públicas del Sistema Arbitral en Materia Financiera, previsto en esta misma Ley, a efecto de informar a las mismas que la controversia se podrá resolver mediante el arbitraje de esa Comisión



## CONDICIONES GENERALES

### AutoSeguro Bancomer

Nacional, para lo cual las invitará a que, de común acuerdo y voluntariamente, designen como árbitro para resolver sus intereses a la propia Comisión Nacional, quedando a elección de las mismas, que sea en amigable composición o de estricto derecho.

Para el caso de la celebración del convenio arbitral correspondiente, a elección del Usuario la audiencia respectiva podrá diferirse para el solo efecto de que el Usuario desee asesorarse de un representante legal.

El convenio arbitral correspondiente se hará constar en el acta que al efecto firmen las partes ante la Comisión Nacional.

En caso de que las partes no se sometan al arbitraje de la Comisión Nacional se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda.

En el evento de que la Institución Financiera no asista a la junta de conciliación se le impondrá sanción pecuniaria y se emplazará a una segunda audiencia, la cual deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a diez días hábiles; en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva sanción pecuniaria.

La Comisión Nacional entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen a que se refiere el artículo 68 bis, a efecto de

que lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes; la solicitud se hará del conocimiento de la Institución Financiera para que ésta manifieste lo que a su derecho convenga y aporte los elementos y pruebas que estime convenientes en un plazo que no excederá de diez días hábiles.

Si la Institución Financiera no hace manifestación alguna dentro de dicho plazo, la Comisión emitirá el dictamen con los elementos que posea.

- VIII. En caso de que las partes lleguen a un acuerdo para la resolución de la reclamación, el mismo se hará constar en el acta circunstanciada que al efecto se levante. En todo momento, la Comisión Nacional deberá explicar al Usuario los efectos y alcances de dicho acuerdo; si después de escuchar explicación el Usuario decide aceptar el acuerdo, éste se firmará por ambas partes y por la Comisión Nacional, fijándose un término para acreditar su cumplimiento. El convenio firmado por las partes tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada ejecución;
- IX. La carga de la prueba respecto del cumplimiento del convenio corresponde a la Institución Financiera y, en caso de omisión, se hará acreedora de la sanción que proceda conforme a la presente Ley; y
- X. Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las

## CONDICIONES GENERALES

AutoSeguro Bancomer

partes no lleguen a un acuerdo se levantará el acta respectiva. En el caso de que la Institución Financiera no firme el acta, ello no afectará su validez, debiéndose hacer constar la negativa.

Adicionalmente, la Comisión Nacional ordenará a la Institución Financiera correspondiente que registre el pasivo contingente totalmente reservado que derive de la reclamación, y dará aviso de ello a las Comisiones Nacionales a las que corresponda su supervisión.

En el caso de instituciones y sociedades mutualistas de seguros, la orden mencionada en el segundo párrafo de esta fracción se referirá a la constitución e inversión conforme a la Ley en materia de seguros, de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder la suma asegurada. Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada.

En los supuestos previstos en los dos párrafos anteriores, el registro contable podrá ser cancelado por la Institución Financiera bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio el procedimiento arbitral conforme a esta Ley.

El registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, según corresponda, será obligatoria para el caso de que la Comisión Nacional emita el dictamen a que hace referencia el artículo 68 bis de la presente Ley. Si de las instancias que obren en el expediente respectivo se desprende, a juicio de la Comisión Nacional, la improcedencia de las pretensiones del Usuario, ésta se abstendrá de ordenar el registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, según corresponda.

XI. Los acuerdos de trámite que emita la Comisión Nacional no admitirán recurso alguno”.

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.

### CLÁUSULA 13.ª 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 alcaldías, en términos de

## **CONDICIONES GENERALES**

### **AutoSeguro Bancomer**

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 alcaldías.

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 alcaldías 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.

### **CLÁUSULA 14.<sup>a</sup> SUBROGACIÓN**

La Institución se subrogará hasta por la cantidad pagada en los derechos del Asegurado, así como en sus

correspondientes acciones, contra los autores o responsables del Siniestro. Si la Institución lo solicita, a costa de la misma, el Asegurado hará constar la subrogación en escritura pública.

Si por hechos u omisiones del Asegurado se impide la subrogación, la Institución quedará liberada en todo o en parte de sus obligaciones. Si el daño fue indemnizado sólo en parte, el Asegurado y la Institución concurrirán a hacer valer sus derechos en la proporción correspondiente.

### **CLÁUSULA 15.<sup>a</sup> ACEPTACIÓN DEL CONTRATO (ART. 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 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.

### **CLÁUSULA 16.<sup>a</sup> 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

## CONDICIONES GENERALES

AutoSeguro Bancomer

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. Al respecto el artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, establece:

**“Artículo 276.-** Si una Institución de Seguros no cumple con las obligaciones asumidas en el contrato de seguro dentro de los plazos con que cuenta legalmente para su cumplimiento, deberá pagar al acreedor una indemnización por mora de acuerdo con lo siguiente:

- 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;

## CONDICIONES GENERALES

### AutoSeguro Bancomer

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 al 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 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 la exigibilidad 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; y

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, 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 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 efectúa 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 17.<sup>a</sup> INSPECCIÓN VEHICULAR**

La Institución tendrá en todo momento el derecho de inspeccionar o verificar la existencia y estado físico del Vehículo Asegurado a cualquier hora hábil y por medio de personas debidamente autorizadas por la misma. Si el Contratante o Asegurado impide u obstaculiza la inspección referida, la Institución se reserva el derecho de rescindir el contrato.

### **CLÁUSULA 18.<sup>a</sup> RENOVACIÓN AUTOMÁTICA**

Al vencimiento del periodo del seguro que ampara el presente contrato, la Institución expedirá una nueva Póliza con las tarifas, límites, términos y condiciones que tenga registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas a la fecha de su renovación por un nuevo periodo de igual duración inmediato siguiente a esa fecha.

Este seguro se considerará renovado si dentro de los últimos 30 días de vigencia de cada periodo, alguna de las partes no da aviso a la otra que es su voluntad darlo por

## CONDICIONES GENERALES

AutoSeguro Bancomer

terminado. El pago de la prima acreditada se tendrá como prueba suficiente de tal renovación.

### CLÁUSULA 19.<sup>a</sup> SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Durante la vigencia de la Póliza, el Contratante podrá solicitar por escrito a la Institución que 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.

Cualquier declaración o comunicación relacionada con el presente contrato deberá enviarse a la Institución por escrito, en el siguiente domicilio:

Montes Urales núm. 620, piso 2,  
Col. Lomas de Chapultepec,  
C.P. 11000, México D.F.

### CLÁUSULA 20.<sup>a</sup> ATENCIÓN A USUARIOS

Si durante la vigencia de la Póliza el Contratante, Asegurado o Usuario, desea realizar alguna aclaración o reclamación, podrá acudir a la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de la Institución de las siguientes formas a través de:

#### 1. Servicio a Clientes

Comunicarse a los teléfonos que se muestran a continuación:

Del D.F. y zona metropolitana al teléfono 9171 4110, agregar (55) desde celular y (01 55) del interior de la república.

#### 2. Correo electrónico: sace.mx@bbva.com

Servicio de lunes a viernes de 8:30 a 17:30 hrs.

#### 3. Domicilio (previa cita) Montes Urales núm. 620, piso 2, Col. Lomas de Chapultepec, C.P. 11000, México D.F.

### CLÁUSULA 21.<sup>a</sup> 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 9171 4110, agregar (55) desde celular y (01 55) del interior de la república, 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 9171 4110, agregar (55) de celular y (01 55) del interior de la república.

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.

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ASISTENCIA LEGAL Y AUXILIO VIAL**

Los servicios de Asistencia Legal y Vial lo protegen durante todo un año, las 24 horas de cualquier día, con sólo una llamada telefónica desde cualquier lugar de la república mexicana, poniendo a su disposición los recursos materiales y humanos necesarios para atender a la brevedad su problema de acuerdo a las presentes Condiciones Generales.

### **ASISTENCIA LEGAL**

Los Servicios que integran la Asistencia Legal son los siguientes, con los límites y alcances que se detallan:

#### **I. TERRITORIALIDAD**

El servicio de Asistencia Legal aplicará en caso de colisiones, volcaduras y/o accidentes de tránsito, durante las veinticuatro horas de los trescientos sesenta y cinco días del año, en toda la república mexicana, para hechos ocurridos dentro de la misma.

#### **II. ASIGNACIÓN DE ABOGADO, DEFENSA LEGAL Y PAGO DE CAUCIONES Y/O FIANZAS**

Para el caso de accidente automovilístico que motive la probable responsabilidad penal del Usuario por delitos culposos derivados



## CONDICIONES GENERALES

### AutoSeguro Bancomer

del tránsito de vehículos, tales como, Daños a Terceros en sus Bienes, lesiones, homicidio, ataques a las vías de comunicación, y aun cuando el Usuario sea el afectado, Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia Legal, enviará a un Abogado Penalista Perito en Tránsito Terrestre para ejecutar las siguientes actividades que, de manera enunciativa y no limitativa, se enlistan:

1. Comparecer de manera inmediata al lugar del accidente, oficina de tránsito, Agencia del Ministerio Público o en donde se requieran sus servicios;
2. Efectuar las gestiones necesarias ante particulares o ante la autoridad para evitar, hasta donde sea posible, el inicio de la averiguación previa;
3. Instruir al Conductor y/o Propietario del vehículo para rendir su declaración ante la autoridad competente y/o formular querrela, denuncia u otorgar el perdón legal, según sea el caso;
4. Presentar la Garantía de Libertad Personal y/o de Sanciones Pecuniarias y/o de Reparación del Daño para obtener la libertad del Conductor, así como la liberación del Vehículo, en ambos casos cuando legalmente proceda;
5. De no proceder legalmente la libertad inmediata del Conductor ante el Ministerio Público, el Abogado realizará las gestiones necesarias para el efecto de que el Conductor sea consignado de inmediato al Juez Penal correspondiente; y
6. Continuar con la actividad procesal, en defensa del Usuario, hasta obtener sentencia definitiva o auto que resuelva el fondo del asunto, lo que implica la interposición de los recursos necesarios y juicios de amparo directos e indirectos.

Si la autoridad hace efectiva la Caución o Fianza por causas imputables al Usuario, Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia Legal, no estará obligada a presentar nuevamente la(s) Garantía(s) a la que se refiere este inciso, derivado del mismo hecho de tránsito.

- a) Arribo de abogado. El abogado se presentará en el lugar en que se requieran sus servicios (por ejemplo: lugar del accidente, domicilio del Usuario, así como su oficina, oficina de tránsito, Agencia del Ministerio Público, Juzgado, etc.), en un tiempo no mayor a 45 (cuarenta y cinco) minutos, contados entre la recepción de la solicitud de Abogado y el arribo del profesionista, para asuntos ocurridos en ciudades; en caso distinto el tiempo de arribo será el estrictamente necesario para contactar con el Usuario.
- b) Pago de cauciones, fianzas y amparos hasta el límite de la suma asegurada contratada para Responsabilidad Civil Legal por Daños a Terceros en sus Bienes y/o Responsabilidad Civil Legal por Daños a Terceros en sus Personas.

## CONDICIONES GENERALES

AutoSeguro Bancomer

- c) Pago de peritajes de defensa y honorarios de abogados, son ilimitados.
- d) Liberación del vehículo.

La liberación del Vehículo Asegurado se obtendrá en un término que no excederá de 15 (quince) días naturales posteriores a la fecha en que la autoridad correspondiente haya otorgado la autorización necesaria. Así como también, de ser el caso, que el Usuario acuda ante la autoridad, para realizar las gestiones necesarias, salvo que por causas imputables al Asegurado, Propietario del Vehículo no pueda liberarse.

### III. REEMBOLSO DE MULTAS Y PENSIONES

Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia Legal, reembolsará directamente al Usuario el pago de las multas que se deriven del Accidente de Tránsito (por ejemplo: conducir en sentido opuesto a la circulación, ocasionar o involucrarse en un Accidente de Tránsito, no respetar la señal luminosa de alto, conducir vehículo de motor en estado de ebriedad o bajo el influjo de drogas o enervantes, dar vuelta prohibida, conducir a una velocidad mayor a la permitida, etc.).

Para proceder al reembolso, es necesario que el Usuario entregue a Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia Legal, los recibos de pago o facturas, debidamente requisitados, en términos de la ley fiscal.

El límite máximo de este servicio será hasta de 30 días de salario

mínimo general vigente en la Ciudad de México como Límite Único y Combinado.

Este servicio se ofrece sin Límite de Eventos.

### IV. RECUPERACIÓN DE GASTOS

Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia Legal, realizará los trámites necesarios (vía Penal) para recuperar del Tercero Responsable el costo de los Daños Materiales y/o Gastos Médicos a Ocupantes y/o Gastos Funerarios erogados por el Usuario, incluyendo el deducible.

Este servicio se proporciona sin Límite de Eventos.

### V. DEFENSA LEGAL PENAL POR USO, POSESIÓN O PROPIEDAD DEL VEHÍCULO

Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia Legal, resolverá consultas telefónicas o enviará Abogado para hacerse cargo de la defensa legal del Usuario, cuando éste se encuentre involucrado o haya cometido algún delito distinto a los ocasionados en accidentes de tránsito (ver el primer párrafo del punto número II del presente anexo), excepto aquellos que sean intencionales.

Este servicio se proporciona Sin Límite de Eventos y únicamente ampara la Defensa Legal; bajo ningún concepto se depositará la garantía de Libertad Personal, ni la Garantía de Reparación del Daño ni la Garantía de Posibles Sanciones Pecuniarias.

## CONDICIONES GENERALES

AutoSeguro Bancomer

### VI. CONSULTORÍA LEGAL TELEFÓNICA

Consultoría legal telefónica en materias: Penal, Civil, Familiar y Mercantil, las 24 horas del día, los 365 días del año.

Este servicio se ofrece Sin Límite de Eventos.

### VII. SEGUROS BBVA BANCOMER, S.A. DE C.V., A TRAVÉS DE SU PROVEEDOR DE ASISTENCIA LEGAL, OTORGARÁ SUS SERVICIOS AUN EN LOS CASOS SIGUIENTES:

- a) Cuando el Usuario se abstenga de ponerse a disposición de la Autoridad que deba conocer del asunto, inmediatamente después del Siniestro (fuga);
- b) Cuando el Usuario conduzca en estado de ebriedad o bajo el influjo de drogas, psicotrópicos, enervantes o cualquier sustancia que cause efectos análogos en el organismo humano; y
- c) Cuando el Usuario carezca de Licencia o Permiso para conducir o éstos se encuentren vencidos.

### VIII. OBLIGACIONES DEL USUARIO

En caso de una situación que requiera alguno de los servicios que se otorgan, y antes de iniciar cualquier acción, el Usuario deberá llamar a la Cabina de Atención de Siniestros de Seguros BBVA Bancomer más cercana al lugar del Siniestro, proporcionando la siguiente información:

- a) El número de la Póliza o Contrato, si es posible.
- b) Nombre completo del Conductor.
- c) Marca, tipo, modelo, color y placas de su vehículo.
- d) El lugar en donde se encuentra (con el mayor detalle posible para que el Abogado lo asista lo más pronto posible) y el número telefónico en donde Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia Legal, pueda contactarlo; y
- e) Describir el problema y el tipo de ayuda que requiere.

### IX. EXCLUSIONES

**Esta cobertura en ningún caso ampara:**

**1. Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia Legal, no prestará el servicio de Asistencia Legal:**

- a) **Cuando el Usuario no proporcione intencionalmente información verídica y oportuna, que por su naturaleza impida al Abogado atender debidamente el asunto;**
- b) **Cuando el Usuario no asista a las audiencias o citatorios realizados por la Autoridad y/o no dé aviso inmediato a Seguros**

- BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia Legal, respecto de notificaciones o avisos que le haga la Autoridad; salvo caso fortuito o fuerza mayor;**
- c) Cuando el Usuario no atienda la asesoría y recomendaciones del Abogado de Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia Legal, para su defensa, o realice arreglos personales sin consultar previamente al profesionista mencionado;**
- d) Cuando el Usuario designe un Abogado distinto o no acepte al que le asignó Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia Legal, para su defensa, de modo que el proveedor de Asistencia Legal pierda el control del asunto; salvo que dicha designación se deba a la falta de asistencia legal;**
- e) Cuando la Aseguradora decline la reclamación por ser dolosa o de mala fe;**
- f) En caso de que el Usuario no cuente con seguro de responsabilidad civil por daños a terceros, ocupantes o por carga, o éstas no apliquen por alguna exclusión de la Póliza o por alguna otra causa, la presentación de la garantía de reparación de daño corresponderá invariablemente al Usuario; en caso de que el Usuario no presente esta garantía, Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia Legal, no estará obligada a obtener su libertad ni la liberación de su vehículo.**
- 2. Los siguientes vehículos quedan expresamente excluidos del Servicio de Asistencia Legal:**
- a) Vehículos de más de 3.5 toneladas de capacidad; y**
- b) Vehículos destinados a un servicio y uso distinto al particular.**
- AUXILIO VIAL**
- I. BENEFICIOS VIALES**
- Los siguientes Servicios de Asistencia serán válidos desde el lugar de Residencia Permanente del

## CONDICIONES GENERALES

### AutoSeguro Bancomer

Beneficiario (“kilómetro 0”) hasta cualquier otro de la república mexicana, siempre y cuando el modelo del Vehículo Asegurado cuente con hasta 10 años de antigüedad, sea de uso y servicio particular.

#### **A) AUXILIO AUTOMOVILÍSTICO BÁSICO**

En caso de pérdida de la circulación autónoma del automóvil a consecuencia de falta de gasolina, acumulador descargado, pinchadura o falta de aire de llantas del automóvil, Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia Vial, otorgará los servicios necesarios, incluyendo el abastecimiento de hasta 5 (cinco) litros de gasolina, para corregir dichos problemas en el lugar mismo en que sucedan, de tal forma que el automóvil pueda movilizarse por sus propios medios. Máximo 3 (tres) eventos por año.

Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia Vial, no pagará en ningún caso el costo de aceites, acumuladores, ni por la reparación de llantas o la gasolina en exceso de los mencionados 5 litros.

En todos los casos, el Beneficiario deberá estar presente al momento de la reparación.

Beneficiarios: El Conductor del automóvil y a falta de éste el Representante.

#### **B) ENVÍO Y PAGO DE REMOLQUE**

En caso de Avería o Accidente

de Tránsito, que no permita la circulación autónoma del automóvil, Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia Vial, otorgará los servicios de remolque, hasta por \$2,000.00 (dos mil pesos 00/100 m.n.) por evento, al lugar o taller más cercano, para su reparación, o donde el Usuario lo indique; en caso de que el costo de traslado al lugar indicado por el Usuario supere este monto, la diferencia será pagada por el Usuario directamente al prestador del servicio, hasta por un máximo de 3 (tres) eventos por año.

En todos los casos y si es posible, el Beneficiario, o su Representante deberá acompañar a la grúa durante el traslado, o firmar un inventario de acuerdo a los formatos que utilice el prestador del servicio.

Beneficiarios: El Conductor del automóvil y a falta de éste el Representante.

#### **C) ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES**

A partir del “kilómetro 50” del centro de la ciudad donde se encuentre la Residencia Permanente del Beneficiario y en toda la república mexicana cuando esté de viaje por algún estado del interior.

Este beneficio aplica dentro de los tres servicios de Avería que señala el apartado anterior.

##### **1. Pago de hotel en caso de Descompostura Mecánica**

En caso de Avería que no permita la circulación del automóvil

## CONDICIONES GENERALES

AutoSeguro Bancomer

y no pueda ser reparado en las primeras 12 (doce) horas después de ocurrida la descompostura mecánica, Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia Vial, organizará y tomará a su cargo el costo del hospedaje al hotel más cercano del lugar de la Avería hasta \$1,000 pesos diarios por evento con un límite máximo de 3 días de hospedaje.

### 2. Renta de automóvil en caso de Descompostura Mecánica

En caso de Avería que no permita la circulación del automóvil y no pueda ser reparado en las primeras 12 (doce) horas después de ocurrida la descompostura mecánica, Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia Vial, organizará y tomará a su cargo el costo de la renta de un automóvil hasta por \$1,000 pesos diarios para que el Beneficiario pueda trasladarse al destino previsto o para llegar a su domicilio con un máximo de 3 días.

### 3. Pago de hotel en caso de Robo de Vehículo

En caso de Robo Total del Vehículo Amparado si este no puede ser recuperado en las siguientes 36 (treinta y seis) horas después de levantar el acta de robo ante las autoridades competentes, Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor

de Asistencia Vial, organizará y tomará a su cargo el costo del hospedaje en un hotel hasta \$1,000 pesos diarios por evento con un límite máximo de 3 días de hospedaje.

### 4. Renta de automóvil en caso de Robo de Vehículo

En caso de Robo Total del Vehículo Amparado y después de levantar el acta de robo ante las autoridades competentes, Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia Vial, organizará y tomará a su cargo el costo de la renta de un automóvil hasta por \$1,000 pesos diarios para que el Beneficiario pueda trasladarse al destino previsto o para llegar a su domicilio. beneficio limitado a un máximo de 3 días.

Beneficiarios: El Conductor del automóvil y a falta de éste el Representante.

## D) ASISTENCIA TELEFÓNICA EN TRÁMITES VEHICULARES

A solicitud del Beneficiario Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia Vial, le proporcionará información telefónica actualizada sobre los siguientes trámites:

### 1. Asesoría en Trámites Vehiculares

- a) Alta de vehículos usados de servicio particular
- b) Alta de vehículos nuevos de servicio particular
- c) Baja del vehículo

## CONDICIONES GENERALES

AutoSeguro Bancomer

- d) Cambio de Propietario
- e) Pago de Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos

Estos servicios sólo serán otorgados en horarios y días hábiles de las dependencias según corresponda el trámite a efectuar.

Se otorgarán para las ciudades de Monterrey, Guadalajara y la Ciudad de México, y sus áreas metropolitanas.

Beneficiarios: El Conductor del automóvil y a falta de éste el Representante.

### E) ASISTENCIA FUNERARIA

A solicitud del Beneficiario Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia le proporcionará información telefónica sobre los siguientes trámites:

#### 1. Asesoría en los Servicios Funerarios

Servicios de Asistencia Funeraria desde la recepción de la llamada hasta su conclusión, de acuerdo con el presupuesto e instrucciones que reciba de la Familia o Representante del cliente fallecido, previo acuerdo con los Proveedores Funerarios más cercanos a la Residencia Permanente del Beneficiario.

#### 2. Asesoría en trámites

Asistencia Legal Funeraria en todos los trámites relacionados con el servicio funerario, tales como:

- a) Asesoría y gestoría para obtener certificado de defunción ante la Secretaría de Salud
- b) Asesoría y gestoría para obtener acta de defunción ante el registro civil
- c) Tramitación de la dispensa de la necropsia cuando las circunstancias y la ley lo permitan
- d) Asignación de Funeraria en función del domicilio del Beneficiario, orientación sobre los aspectos tales como traslado del cuerpo, velación en Capilla Funeraria o Velación en domicilio particular, cremación o inhumación, de acuerdo con el presupuesto que la Familia o Representante del Beneficiario fallecido le notifiquen a Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.
- e) Notificación a acreedores para liberación de deudas
- f) En caso de muerte violenta Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia realizará ante el Ministerio Público y el Servicio Médico Forense los trámites necesarios para la liberación del cuerpo del Beneficiario, y en su caso la demanda contra el responsable, si la hubiere. Los costos que se originen por este servicio serán pagados por la Familia y/o el Representante del Beneficiario, directamente al prestador del servicio, cuando éste así se los solicite

#### 3. Asesoría para Traslado del Cuerpo

En caso de fallecimiento del Beneficiario a consecuencia



## CONDICIONES GENERALES

AutoSeguro Bancomer

de Accidente, Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia, realizará todas las formalidades necesarias (incluyendo cualquier trámite legal) y se hará cargo de:

- a) El traslado del cadáver o cenizas hasta el lugar de inhumación en la ciudad de Residencia Permanente del Beneficiario; o
- b) A petición de la Familia o del Representante del Beneficiario, inhumación en el lugar donde se haya producido el deceso. Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia.

Los costos que se originen por este servicio serán pagados por la Familia y/o el Representante del Beneficiario, directamente al prestador del servicio, cuando éste así se los solicite.

#### 4. Coordinación y Asesoría para Trámites Funerarios

A petición de la Familia o del Representante del Beneficiario fallecido, Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia tramitará los permisos correspondientes ante las diferentes dependencias oficiales como son: salubridad, oficina de panteones; asimismo realizará las siguientes gestiones:

- a) Arreglo estético del cuerpo
- b) Ataúd metálico
- c) Capilla de velación o domiciliaria
- d) Se proporcionará a elección de la Familia o del Representante

del Beneficiario fallecido, sala de velación o en su caso capilla domiciliaria

- e) Carroza al cementerio (unidad que se encarga de llevar el cuerpo al cementerio o carroza fúnebre)
- f) Autobús de acompañamiento
- g) Se designará una unidad que permita el traslado de los familiares
- h) Fosa en panteón civil o municipal (sujeto a disponibilidad y a la legislación del estado)
- i) Cremación
- j) Urna para cenizas

Los servicios anteriormente descritos se harán conforme a las indicaciones y hasta donde el presupuesto de la Familia o Representante del Beneficiario fallecido lo permita.

Los costos que se originen por este servicio serán pagados por la Familia y/o el Representante del Beneficiario, directamente al prestador del servicio, cuando éste así se lo solicite.

#### F) REFERENCIA DE TALLERES MECÁNICOS

A solicitud del Beneficiario, Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia Vial, le proporcionará información actualizada sobre los talleres de servicio automotriz autorizados cercanos al lugar de la Avería.

Beneficiarios: El Conductor del automóvil y a falta de éste, el Representante.



## CONDICIONES GENERALES

AutoSeguro Bancomer

### G) ENVÍO Y PAGO DE AMBULANCIA TERRESTRE

Si el Beneficiario sufre un Accidente de Tránsito que le provoque lesiones o traumatismos tales que el Equipo Médico de Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia Vial, en contacto con el médico que lo atienda, recomiende su hospitalización, el proveedor de Asistencia Vial gestionará el traslado del Beneficiario al centro hospitalario más cercano, incluyéndose, sin limitación en el costo, ambulancia terrestre al centro hospitalario más apropiado de acuerdo a las heridas o lesiones que el Beneficiario presente.

Asimismo, cuando el médico tratante lo permita y el hospital en que se encuentre el Beneficiario no tenga el equipo adecuado a los padecimientos que esté sufriendo el Beneficiario, podrá ser trasladado a otro centro hospitalario que cuente con dicho equipo. En los casos en que la ambulancia terrestre incluya en su personal un médico, éste firmará la Responsiva Médica correspondiente.

Este servicio está limitado a un máximo de 3 (tres) eventos por año y Póliza; no incluye la utilización de transporte aéreo de ningún tipo.

Beneficiarios: El Conductor del automóvil y los ocupantes.

### H) REFERENCIA MÉDICA

Cuando un Beneficiario necesite asistencia médica a causa de un accidente, el Equipo Médico

de Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia Vial, aconsejará al Beneficiario sobre cuáles son las medidas que en cada caso se deban tomar.

El Equipo Médico de Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia Vial, no emitirá un diagnóstico, pero a solicitud del Beneficiario, y a cargo del mismo, pondrá los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea:

- a) Por una visita personal de un médico, o
- b) Concertando una cita con un médico o en un centro hospitalario, y los gastos serán pagados por el Beneficiario.

Beneficiarios: El Conductor del automóvil y los ocupantes.

## II. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

### A) SOLICITUD DE ASISTENCIA

En caso de una Situación de Asistencia, y antes de iniciar cualquier acción, el Beneficiario llamará a la Cabina de Atención de Siniestros de Seguros BBVA Bancomer, quien le transferirá a su proveedor de Asistencia Vial, en donde el Beneficiario deberá proporcionar los siguientes datos:

- a) Indicará el lugar donde se encuentra y si es posible, número de teléfono donde Seguros BBVA Bancomer,

## CONDICIONES GENERALES

AutoSeguro Bancomer

S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia Vial, podrá contactar con el Beneficiario o su Representante, así como todos los datos que el gestor de asistencia le solicite para localizarlo

- b) Su nombre y número de Póliza del seguro de automóvil
- c) Describirá el problema y el tipo de ayuda que necesite

Los Equipos Médico y Técnico de Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia Vial, tendrán libre acceso al automóvil, a los Beneficiarios y a sus historias clínicas para conocer su situación; y si tal acceso les es negado por el Beneficiario, el proveedor de Asistencia Vial no tendrá obligación de prestar ninguno de los Servicios de Asistencia.

### **B) IMPOSIBILIDAD DE NOTIFICACIÓN**

Sólo en casos de falta de prestación de servicios, absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del Beneficiario para solicitar los servicios en los términos de estas Condiciones, dicho Beneficiario podrá acudir directamente a terceros en solicitud de los servicios.

En dichos casos se contemplan los reembolsos de servicio de remolque.

- a) **En caso de peligro de la vida**  
En situación de peligro de muerte, el Beneficiario o su Representante deberán actuar siempre con la máxima celeridad para organizar el traslado del

herido al hospital más cercano del lugar donde se haya producido el Accidente de Tránsito, con los medios más inmediatos y apropiados, o tomar las medidas más oportunas; y tan pronto como les sea posible, contactarán con la Cabina de Atención de Siniestros de Seguros BBVA Bancomer para que el Beneficiario notifique la situación.

- b) **Remolque sin previa notificación a Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia Vial**

En caso de Accidente de Tránsito o Avería que genere la utilización urgente de una grúa sin previa notificación, el Beneficiario deberá contactar si es posible con la Cabina de Atención de Siniestros de Seguros BBVA Bancomer, a más tardar dentro de las 24 horas siguientes del Accidente de Tránsito o Avería o una vez que haya desaparecido el impedimento.

A falta de dicha notificación, el Beneficiario será responsable de los costos y gastos ocasionados.

### **C) REMOLQUE Y REPARACIONES DEL AUTOMÓVIL**

En todos los casos de remolque del automóvil por Avería, es necesario que el Beneficiario o su Representante acompañen a la grúa durante el trayecto del traslado o, en su caso, levanten un inventario de acuerdo a los formatos que utilice el prestador de servicios.

## CONDICIONES GENERALES

### AutoSeguro Bancomer

También es necesario que el Beneficiario o su Representante estén presentes al momento de efectuar cualquier tipo de reparación, especialmente si ésta se realiza en el lugar de la Avería.

En caso de Accidente de Tránsito, el Beneficiario o su Representante deberá tramitar con las autoridades competentes el permiso de traslado necesario, y para este efecto, recibirá la orientación necesaria por parte de Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia Vial.

## D) NORMAS GENERALES

### a) Precaución

El Beneficiario está obligado a tratar de moderar y limitar los efectos de las situaciones de asistencia.

### b) Cooperación con Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia Vial

El Beneficiario deberá cooperar con Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia Vial, para facilitar la recuperación de los pagos efectuados en las diferentes intervenciones, aportando al proveedor de Asistencia Vial los documentos necesarios y ayudarle, con cargo del costo a ésta, para completar las formalidades necesarias.

### c) Subrogación

Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor

de Asistencia Vial, se subrogará exclusivamente, por la vía civil, hasta por el límite de los gastos realizados y de las cantidades pagadas al Beneficiario, en los derechos y acciones que correspondan al Beneficiario contra cualquier responsable de un Accidente de Tránsito o Avería, que hayan dado lugar a la prestación de los Servicios de Asistencia.

### d) Personas que prestan los Servicios de Asistencia

Las personas o sociedades que prestan los Servicios de Asistencia son contratistas independientes del proveedor de Asistencia Vial, de Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., por lo que Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., es responsable por la prestación de los servicios, de acuerdo con lo estipulado en este contrato, por las deficiencias en que incurran tales personas o sociedades.

## III. EXCLUSIONES

**Esta cobertura en ningún caso ampara:**

**1. Las Situaciones de Asistencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizados por los Beneficiarios, de duración superior a sesenta (60) días naturales, no dan derecho por el exceso en el periodo**

**de sesenta días a los Servicios de Asistencia.**

**2. También quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa de:**

- a) Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radiactividad.**
- b) Autolesiones o participación intencional del Beneficiario en actos criminales.**
- c) La participación del Beneficiario en combates, salvo en caso de defensa propia.**
- d) La práctica de deportes como profesional, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones.**
- e) La participación del Beneficiario y/o del automóvil en cualquier clase de carreras, competiciones, exhibiciones o pruebas de seguridad o resistencia.**
- f) Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radiactividad o de accidente causado por combustibles nucleares.**
- g) Enfermedades mentales o alienación.**
- h) Traslado y/o trasplante de órganos o miembros.**
- i) Embarazos en los últimos tres meses antes de la “fecha probable del parto”, así como éste último y los exámenes prenatales.**
- j) Enfermedades, estados patológicos, accidentes personales o accidentes automovilísticos producidos por la ingestión intencionada o administración de tóxicos (drogas), narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica, o por ingestión de bebidas alcohólicas, salvo que se encuentren amparados por la Póliza de Seguro.**
- k) Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.**

## CONDICIONES GENERALES

AutoSeguro Bancomer

- l) Los automóviles que tengan modificaciones, de cualquier tipo, diferentes a las especificaciones del fabricante, salvo que se encuentren amparados por la Póliza.**
- m) Golpes o choques intencionados, así como la participación directa del automóvil en actos criminales.**
- n) Labores de mantenimiento, revisiones del automóvil, reparaciones mayores, y la compostura o armado de partes previamente desarmadas por el Beneficiario o por un tercero no autorizado o no profesional.**
- o) El costo de la gasolina y/o aceites, acumuladores descargados o en mal estado, y la reparación de llantas serán con cargo al Beneficiario (excepto los primeros 5 litros de gasolina, cuando el automóvil se haya quedado sin ésta).**

**3. Los siguientes vehículos quedan expresamente excluidos del Servicio de Auxilio Vial:**

- a) Vehículos de más de 3.5 toneladas de capacidad; y**
- b) Vehículos destinados a un servicio y uso distinto al particular.**

## GLOSARIO DE TÉRMINOS DE ASISTENCIA LEGAL Y AUXILIO VIAL

Siempre que se utilice una palabra con la primera letra en mayúscula en los presentes Términos y Condiciones tendrán el significado que aquí se les atribuye:

- 1. Accidente de Tránsito:** Es todo hecho derivado del movimiento de uno o más vehículos, los cuales pueden chocar entre sí o con una o varias personas, semovientes u objetos, ocasionándose separada o conjuntamente lesiones, pérdida de la vida o daños materiales a un automóvil durante la vigencia de la Póliza de Seguro del Automóvil o contrato. También se considera Accidente de Tránsito, cuando el vehículo se encuentra estacionado y éste es impactado por otro vehículo que se encuentre en movimiento.
- 2. Avería:** Todo daño, rotura y/o deterioro fortuito, que impida la circulación autónoma del automóvil asegurado durante un viaje y durante la vigencia de este contrato.
- 3. Beneficiario(s):** Para fines de este contrato se definirá en cada uno de los Servicios de Asistencia descritos

## CONDICIONES GENERALES

AutoSeguro Bancomer

en el cuerpo de las presentes Condiciones Generales.

- 4. Conductor:** Cualquier persona física que conduzca el automóvil asegurado, con el consentimiento expreso o tácito de la persona que legalmente pueda darlo.
- 5. Equipo Médico de Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia Vial:** El personal médico y asistencial apropiado que esté prestando asistencia por cuenta del proveedor de Asistencia Vial a un Beneficiario.
- 6. Equipo Técnico de Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia Vial:** El personal técnico y asistencial apropiado que esté prestando asistencia por cuenta del proveedor de Asistencia Vial a un automóvil.
- 7. Póliza de Seguro del Automóvil:** Toda Póliza de Seguro de Automóvil válida y vigente, emitida en los Estados Unidos Mexicanos por Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer.
- 8. País de Residencia:** Para fines de este contrato los Estados Unidos Mexicanos.
- 9. Representante:** Cualquier persona, sea o no acompañante del Beneficiario, que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.
- 10. Residencia Permanente:** El domicilio habitual en los Estados Unidos Mexicanos de los Beneficiarios.
- 11. Servicios de Asistencia:** Los servicios que presta Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., a través de su proveedor de Asistencia Vial, al automóvil y a los Beneficiarios en los términos de las presentes Condiciones Generales para los casos de una Situación de Asistencia.
- 12. Situación de Asistencia:** Todo accidente automovilístico o Avería ocurrido al automóvil en los términos y con las limitaciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones.
- 13. Titular de la Póliza:** La persona física cuyo nombre aparece en la Póliza de Seguro del Automóvil. En el caso de personas morales será la persona que conduzca el automóvil al momento del Accidente de Tránsito o Avería.
- 14. Usuario:** Cualquier persona física que guíe el automóvil (con la autorización del propietario, usuario o poseedor), al momento de producirse un accidente automovilístico o alguna Avería; y/o el propietario o poseedor del automóvil amparado por el servicio de Asistencia Legal.
- 15. Siniestro:** Eventualidad prevista en el contrato de seguro cuyos efectos dañosos cubre la Póliza.
- 16. DSMGVDF:** Días de Salario Mínimo General Vigente en la Ciudad de México.



## INSTRUCTIVO EN CASO DE SINIESTRO





### INSTRUCTIVO EN CASO DE SINIESTRO

Sabemos lo importante que es para usted contar con información en caso de que lamentablemente tuviera un Siniestro, por lo que a continuación le brindamos algunos puntos importantes a considerar, así como un teléfono de contacto donde le podrán brindar toda la asesoría que requiera posterior a la atención inicial de su Siniestro.

#### I. Presentación Formal de Reclamaciones

Al ocurrir un Siniestro que afecte cualquiera de las coberturas amparadas en la Póliza, el Asegurado formalizará su reclamación presentando los siguientes documentos:

- a) Forma de declaración de accidentes, debidamente requisitada (será proporcionada por la Institución).
- b) Póliza original así como último recibo de pago, en caso de que la Póliza sea descontada vía nómina, favor de anexar el último recibo de ésta.
- c) Copia fotostática de la licencia o permiso para conducir. Aplica únicamente en siniestros consecuencia de colisiones o vuelcos o que afecten a la cobertura de Responsabilidad Civil Legal por Daños a Terceros. Su presentación es obligatoria para conductores de vehículos destinados al transporte de mercancías o pasajeros, así como para menores de 21

años de edad que conduzcan vehículos de uso particular.

- d) A solicitud de la Institución, el Conductor deberá presentar documentos oficiales en los que pueda constatar su edad (acta de nacimiento, pasaporte, etc.).

#### II. Cobertura Daños Materiales

##### Para la valuación de Daños

Una vez ocurrido el Siniestro, la valuación de los daños ocasionados al vehículo se realizará en un lapso no mayor a 72 horas posterior a la atención, por lo que después de ese tiempo podrá comunicarse a nuestro Centro de Atención Telefónica para conocer el monto de los daños y detalle de los mismos.

Si el vehículo sufrió daños mecánicos, éste puede ser turnado en grúa de manera directa a un taller de apoyo o bien a nuestro Centro de Valuación (México, Monterrey y Guadalajara) donde una vez concluida la valuación será trasladado al taller, agencia o domicilio establecido al ajustador por el Conductor. Es importante que cuando se presente este caso retire el 100% de sus objetos personales de la unidad y verifique que los datos de su vehículo y el inventario estén correctamente asentados.

1. En siniestros que ocasionen **daños parciales** a la unidad asegurada se requerirá únicamente la documentación mencionada en el punto I de este instructivo.

## CONDICIONES GENERALES

AutoSeguro Bancomer

### Reparación del Vehículo

Si el vehículo no sufrió daños mecánicos y puede circular por su propio impulso, usted podrá ingresarlo al taller o agencia asignado de manera inmediata, recordándole que el volante de admisión otorgado por el ajustador cuenta con una vigencia de 30 días; posterior a esa fecha la asignación será nula quedando la opción del pago de daños.

Recuerde también que el ajustador no determina el tiempo de reparación así como la sustitución o reparación de piezas dañadas en el Siniestro. La fecha tentativa de entrega del vehículo reparado será establecida por el taller o agencia, misma que podrá corroborar en nuestro Centro de Atención Telefónica las 48 horas posteriores al ingreso.

El proceso de reparación del vehículo será vigilado por nuestro Auditor de Calidad o Supervisor Regional.

2. En caso de que la unidad asegurada se determine como irreparable y sea declarada pérdida total por la Institución, deben presentarse los siguientes documentos:
  - a) Póliza original así como último recibo de pago; en caso de que la Póliza sea descontada vía nómina, favor de anexar el último recibo de ésta.
  - b) Factura original del vehículo que acredite la propiedad del automóvil asegurado, misma que deberá ser endosada a nombre de Seguros

BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer, dicho endoso deberá realizarse en las oficinas una vez que la documentación sea revisada y recibida por el ejecutivo. Asimismo es importante presentar todas las facturas anteriores o endosos que hubiera tenido el vehículo antes de ser de su propiedad.

- c) Últimos 5 comprobantes de tenencias pagadas (considerando el año en curso), en caso de no contar con ellas deberá acudir a una oficina de tesorería a realizar el trámite correspondiente.
- d) Comprobantes de pago de derecho vehicular y engomado del último año.
- e) Identificación del propietario del vehículo.
- f) Comprobantes de baja de placas ante el Departamento de Tránsito. La Institución proporcionará una carta para que el Asegurado realice este trámite ante las autoridades.
- g) Verificación vehicular de emisión de contaminantes del último periodo, cuando este trámite proceda según el estado al que el vehículo esté adscrito.
- h) Tarjetón del Registro Federal de Vehículos para modelos anteriores a 1990.
- i) Factura del motor en caso de haberlo cambiado.
- j) Si el vehículo está asegurado como persona moral, le será entregado un formato de facturación mismo que detalla la forma en que deberá

## CONDICIONES GENERALES

### AutoSeguro Bancomer

- ser facturado el vehículo a favor de la aseguradora.
  - k) Llaves del vehículo, duplicado e inventario de grúa (proporcionado por el ajustador).
  - l) Formato de autorización de pago electrónico por transferencia requisitado y firmado (proporcionado por la Institución).
  - m) Copia de estado de cuenta bancario de la cuenta a la que se hará el pago por transferencia electrónica.
- a) Póliza original así como último recibo de pago; en caso de que la Póliza sea descontada vía nómina, favor de anexar el último recibo de ésta.
  - b) Copia certificada del acta levantada ante el Ministerio Público que corresponda a la justificación del lugar donde ocurrió el robo.
  - c) Constancia sellada del aviso de robo ante la Policía Federal de Caminos.
  - d) En robos ocurridos en el interior de la república, copia de la denuncia levantada ante las autoridades competentes.
  - e) Factura original del vehículo que acredite la propiedad del automóvil asegurado, misma que deberá ser endosada a nombre de Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer, dicho endoso deberá realizarse en las oficinas una vez que la documentación sea revisada y recibida por el ejecutivo. Asimismo es importante presentar todas las facturas anteriores o endosos que hubiera tenido el vehículo antes de ser de su propiedad.
  - f) Últimos 5 comprobantes de tenencias pagadas (considerando el año en curso); en caso de no contar con ellas deberá acudir a una oficina de tesorería a realizar el trámite correspondiente.
  - g) Comprobantes de pago de derecho vehicular y engomado del último año.
  - h) Identificación del propietario del vehículo.

### Pago de Daños

En caso de haber solicitado pago de daños podrá consultar el importe a indemnizar en nuestro Centro de Atención Telefónica a las 72 horas de haber ocurrido el Siniestro, una vez conocido dicho importe podrá presentarse en nuestras oficinas con la documentación que el ejecutivo le haya informado y que también detallamos en este documento.

## III. Cobertura de Robo Total

### 1. Procedimiento

- a) Acudir ante el Ministerio Público que corresponda al lugar del robo para iniciar averiguación previa, no olvide llevar los documentos que lo acrediten como propietario del vehículo y verificar que el número de motor y serie indicados en la averiguación sean correctos.
- b) Deberá dar aviso a la Policía Federal de Caminos.

**2. Para formalizar la reclamación por Robo Total, el Asegurado deberá presentar a la Institución los siguientes documentos:**

## CONDICIONES GENERALES

### AutoSeguro Bancomer

- i) Comprobantes de baja de placas ante el Departamento de Tránsito. La Institución proporcionará una carta para que el Asegurado realice este trámite ante las autoridades.
- j) Verificación vehicular de emisión de contaminantes del último periodo, cuando este trámite proceda según el estado a que el vehículo esté adscrito.
- k) Tarjetón del Registro Federal de Vehículos para modelos anteriores a 1990.
- l) Juego de llaves (preferentemente para robo estacionado presentar original y duplicado, para robo con violencia sólo duplicado).
- m) Formato de autorización de pago electrónico por transferencia requisitado y firmado (proporcionado por la Institución).
- n) Copia de estado de cuenta bancario de la cuenta a la que se hará el pago por transferencia electrónica.

#### IV. Cobertura de Responsabilidad Civil Legal por Daños a Terceros en sus Bienes y/o Personas

En siniestros que afecten esta cobertura, donde no hubiera sido posible que un representante de la Institución acudiera en forma inmediata al lugar de los hechos, el Asegurado deberá presentar, en su caso, cualquiera de los siguientes documentos:

- a) Copia del acta levantada ante el Ministerio Público, donde se asienten los hechos que dieron lugar a reclamación

de Responsabilidad Civil que afecta la Póliza.

- b) Copia del parte del accidente levantado por la Policía Federal de Caminos, o en su caso del parte de tránsito, levantada por la Policía del lugar donde ocurrió el accidente.

#### V. Cobertura de Gastos Médicos a Ocupantes

La Institución proporcionará al Asegurado o persona lesionada, un pase médico para que sea atendida en los Hospitales que presten sus servicios a la Institución y en caso de que opte por atenderse en un hospital diferente deberá presentar los siguientes documentos:

- a) Forma de reporte médico firmado por el profesionista que proporcionó la atención médica (esta forma será proporcionada por la Institución).
- b) Factura del hospital, recibos de honorarios médicos y notas de medicinas acompañadas por las recetas correspondientes.
- c) En caso de afectarse la sección de los gastos funerarios, será necesario presentar una copia del acta de defunción y los comprobantes correspondientes a dichos gastos.

#### VI. Cobertura de Equipo Especial

En esta cobertura las indemnizaciones quedarán sujetas a la comprobación de la existencia del equipo afectado que se encuentra asegurado por la Póliza, y la presentación de las facturas

y/o comprobantes de la importación y estancia legal en el País.

## **VII. Cobertura de Adaptaciones y Conversiones**

En esta cobertura las indemnizaciones quedarán sujetas a la comprobación de la existencia de la adaptación o conversión afectada que se encuentra asegurada por la Póliza, y la presentación de las facturas y/o comprobantes de la importación y estancia legal en el País.

Centro de Atención Telefónica de la Ciudad de México y el resto de la república: 01 800 901 1300.

**“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 27 de noviembre de 2015, con el número CNSF-S0079-0536-2015/CONDUSEF-000842-01”.**

## **CONDICIONES GENERALES**

AutoSeguro Bancomer

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

Si usted requiere expresarnos algo sobre la actuación de nuestros funcionarios o alguna inconformidad sobre los productos y servicios que ofrece la institución, por favor utilice las siguientes opciones: vía correo electrónico, [uneseguros2.mx@bbva.com](mailto:uneseguros2.mx@bbva.com) o atención telefónica al 9171 4000 (ext. 46115) desde la Ciudad de México y zona metropolitana o 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).

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)

### **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 5340 0999 y 01 800 999 8080, o consultar la página electrónica en internet [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx).

**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-S0079-0157-2016”.**



## **DERECHOS COMO CONTRATANTE, ASEGURADO Y/O BENEFICIARIO DE UN SEGURO**

### **¿Conoces tus derechos antes y durante la contratación de un seguro?**

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

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

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

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

- En caso de que el seguro sea ofrecido por un Agente de Seguros, a solicitar que éste presente la identificación que lo acredita como tal
- Solicitar por escrito información referente al importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario que te ofrece el seguro. Ésta se proporcionará, por escrito o por medios electrónicos, en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud
- Recibir toda la información que te permita conocer las condiciones generales del seguro, incluyendo el alcance real de la cobertura que estás contratando, la forma de conservarla y la forma de dar por terminado el contrato. Para lo cual ponemos a tu disposición nuestro sitio web [www.segurosbancomer.com](http://www.segurosbancomer.com) 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 alcaldías 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 marca al 1102 0000, si llamas desde el interior de la república antepón a este teléfono (01 55) 1102 0000 o escribe a [sacseguros@mailbancomer.com](mailto:sacseguros@mailbancomer.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).

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







# 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 ecelular: **(55) 1102 0000**

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

Correo electrónico: [sacseguros@mailbancomer.com](mailto:sacseguros@mailbancomer.com)