

# Condiciones Generales



**CONDICIONES GENERALES**  
**Retiro de Efectivo 24 horas**

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1 Definiciones _____             | 2 |
| 2 Descripción de cobertura _____ | 3 |
| 3 Exclusiones _____              | 3 |
| 4 Cláusulas aplicables _____     | 5 |

“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 septiembre de 2016, con el número CNSF-S0079-0641-2016/CONDUSEF-001136-01”

# CONDICIONES GENERALES

## Retiro de Efectivo 24 horas

### 1. Definiciones

**Año.-** Quiere decir 365 (Trescientos Sesenta y Cinco) días naturales contados a partir de la fecha de inicio de vigencia establecida en la carátula de la póliza.

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

**Punto Alternativo de Retiro.-** Es cualquier otro punto, distinto de un Cajero Automático en el que los clientes pueden realizar disposiciones de efectivo mediante la utilización de la Tarjeta de Débito o Tarjeta de Crédito.

**Cuenta.-** Es cualquier instrumento de depósito bancario en Moneda Nacional formalizado en un contrato con cualquier Institución Bancaria.

**Tarjeta de Débito.-** Es la tarjeta plástica de la Entidad Emisora, asociada a una Cuenta, que permite adquirir bienes o servicios en los establecimientos afiliados y efectuar transacciones para disposición en efectivo en Cajeros Automáticos u otros Puntos Alternativos de Retiro.

**Tarjeta de Crédito.-** Es la tarjeta plástica de la Entidad Emisora, que mediante el otorgamiento de una línea de crédito, permite adquirir bienes o servicios en los establecimientos afiliados y efectuar transacciones para disposición en efectivo en Cajeros Automáticos u otros Puntos Alternativos de Retiro.

**Asegurado(s).-** Es toda persona física, Titular de una Tarjeta de Débito o Tarjeta de Crédito, que haya adquirido el producto de seguro y que efectúe personalmente operaciones de retiro de efectivo en cualquier Cajero Automático u otro Punto Alternativo de Retiro, haciendo uso de la Tarjeta de Débito o Tarjeta de Crédito o adicional de las mismas. El Asegurado será el contratante del seguro, por lo que tendrá la obligación del pago de la prima correspondiente.

**Robo con Violencia.-** Cuando en el robo se presente violencia a las personas, ya sea física o moral. Se entenderá por violencia física en el robo: la fuerza material que para cometerlo se hace a una persona. Habrá violencia moral: cuando el ladrón amaga o amenaza a una persona, con un mal grave, presente o inmediato, capaz de intimidarlo.

**Entidad Emisora.-** Es la sociedad debidamente constituida que provee a los Asegurados líneas de crédito o de disposición de efectivo mediante Tarjetas de Crédito o Tarjetas de Débito, de acuerdo con sus políticas de otorgamiento, en este caso BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA

**Cajero Automático.-** Servicio de medio electrónico contratado previamente por el asegurado con BBVA Bancomer, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer, mediante el cual se pueden realizar operaciones y/o contratar servicios financieros, siendo necesario que el Usuario acceda mediante una tarjeta o cuenta bancaria para utilizar el servicio, para los cuales es necesaria la autenticación a través del uso de claves y contraseñas que al efecto hayan convenido previamente y cuyo uso es estrictamente personal e intransferible.

**Evento.-** Es el hecho que origina, en su caso, el pago de beneficios por parte de la Institución en los términos estipulados en esta póliza.

**Terrorismo.-** Los actos de una persona o personas que por sí mismas, o en representación de alguien o en conexión con cualquier organización, que tiene como finalidad generar una acción violenta dirigida a la realización de actos en contra de las personas, las cosas o servicios al público

## **CONDICIONES GENERALES**

### **Retiro de Efectivo 24 horas**

que produzca alarma, temor, terror en la población o en un grupo o sector de ella, para perturbar la paz pública, o tratar de menoscabar la autoridad del Estado, o presionar a la autoridad para que tome una determinación mediante la utilización de explosivos, sustancias tóxicas, armas de fuego o por incendio, inundación, o por cualquier otro medio violento

Las pérdidas o daños materiales directos e indirectos que, con un origen mediato o inmediato, sean el resultante del empleo de explosivos, sustancias tóxicas, armas de fuego, o por cualquier otro medio violento, en contra de las personas, de las cosas o de los servicios públicos y que, ante la amenaza o posibilidad de repetirse, produzcan alarma, temor, terror o zozobra en la población o en un grupo o sector de ella, para perturbar la paz pública.

## **2. Descripción de cobertura**

**Robo con violencia del dinero en efectivo retirado en sucursal de BBVA Bancomer mediante cheque y/o ventanilla, así como en cajeros automáticos o puntos alternos de retiro.**

La reposición del importe en efectivo retirado en sucursal de BBVA Bancomer mediante retiro con cheque y/o en ventanilla, así como retiro mediante el uso de las tarjetas de débito o tarjetas de crédito BBVA Bancomer (amparando como máximo 3 tarjetas del Asegurado), en cualquier cajero automático incluyendo retiro en cajero automático "ATM" del sistema RED o punto alternativo de retiro con un tope máximo de acuerdo a la Suma Asegurada contratada en caso de que el Asegurado sea víctima de uno o más robos con violencia. La cobertura opera cuando el robo con violencia del efectivo retirado en sucursal, cajero automático o punto alternativo de retiro según corresponda, ocurre dentro de las 24 horas siguientes a partir del retiro de efectivo realizado personalmente por el Asegurado.

## **3. EXCLUSIONES**

**Esta Póliza no cubre ningún tipo de daño patrimonial que sufran personas distintas al Asegurado. Asimismo, este seguro no cubre pérdidas causadas al Asegurado que directamente provengan o sean una consecuencia de:**

- a) **Uso fraudulento de las Tarjetas de Crédito o Tarjetas de Débito por parte del Asegurado o de las personas que civilmente dependan de él, así como de las personas que con él trabajan habitualmente y a quienes por razones de su relación laboral revele los códigos, claves y/o Número de Identificación Personal (NIP); asimismo el uso fraudulento de la Tarjeta de Débito o Tarjeta de Crédito por parte de los cotitulares y/o tenedores de tarjetas adicionales.**
  
- b) **Cualesquiera delito en el que participe directamente el Asegurado o alguno de sus parientes, ascendientes o descendientes sin limitación de grado y/o en general parientes consanguíneos, civiles o por afinidad. Se encuentra expresamente excluido de este seguro cualquier caso en el que un Cotitular o tenedor de tarjeta adicional tenga o haya tenido participación y/o beneficio directo en el hecho delictivo.**

**CONDICIONES GENERALES**  
**Retiro de Efectivo 24 horas**

- c) **Daños patrimoniales que resulten directamente del uso indebido o ilícito de una Tarjeta de Crédito o Tarjeta de Débito por hechos que sean distintos a los que se describen en este contrato o no que no se encuentren mencionados expresamente en el presente contrato de seguro.**
- d) **Incumplimiento de cualquier deber u obligación del Asegurado o un cotitular, relacionados con el contrato que tiene celebrado con la Entidad Emisora en materia de seguridad en el uso de la Tarjeta de Crédito o Tarjeta de Débito.**
- e) **Pérdidas ocurridas como consecuencia de operaciones realizadas en lugares en situación de guerra o afectados directamente ésta, sea o no declarada, operaciones o actividades bélicas, actos de enemigo extranjero, guerra civil, revolución, sublevación, motín, actos de terrorismo y delitos contra la seguridad interior del país, huelgas, vandalismo, alborotos populares de cualquier tipo.**
- f) **Responsabilidad civil de cualquier tipo que afecte al Asegurado y cualquier consecuencia legal derivada del uso o mal uso de los productos bancarios asegurados.**
- g) **Eventos de pérdida de dinero derivados de operaciones erróneas; mal funcionamiento, descompostura, falta de billetes, carencia, interrupción de energía eléctrica, así como cualquier otro desperfecto del cajero automático, punto alternativo de retiro o el recinto que lo contiene.**
- h) **Entrega de una Tarjeta de Crédito o Tarjeta de Débito a una persona distinta a aquella a la cual estaba destinada por la Entidad Emisora, por parte de medios de mensajería u otros designados para la entrega de tarjetas a los Asegurados.**
- i) **El uso indebido o ilícito de las Tarjetas de Crédito o Tarjetas de Débito por hechos distintos a los que se describen en este contrato y daños o eventos no mencionados expresamente.**
- j) **Delitos ocasionados intencionalmente por el Asegurado.**
- k) **Robo sin violencia, hurto o extravío.**
- l) **Queda excluida cualquier reclamación que provenga de alguna tarjeta de crédito o débito que no se haya expedido directamente al Asegurado.**

**m) Usurpación, que para efectos de este seguro, es el acto en el que una persona utiliza identificaciones falsas para apoderarse de la identidad del Asegurado y sus facultades, para hacer operaciones fraudulentas.**

#### **4. Cláusulas generales aplicables**

##### **4.1 Otros Seguros**

El Asegurado tiene obligación de dar aviso por escrito a la Institución, sobre todo seguro que contrate o haya contratado cubriendo los mismos bienes contra los mismos riesgos, indicando además el nombre de las instituciones y las sumas aseguradas.

Si el Asegurado omitiere intencionalmente el aviso de que trata esta cláusula, o si contratare los diversos seguros para obtener un provecho ilícito, la Institución quedará liberada de sus obligaciones.

##### **4.2 Disminución y Reinstalación del Límite por vigencia.**

Toda indemnización que la Institución pague reducirá en igual cantidad la suma asegurada prevista en la carátula de la póliza, pero puede ser reinstalada, previa aceptación de la Institución, a solicitud del Asegurado, quien pagará la prima que corresponda.

##### **4.3 Terminación del Contrato**

El Asegurado podrá dar por terminado el contrato mediante notificación por escrito a la Institución, la cual tendrá derecho la prima que corresponda al periodo durante el cual estuvo en vigor la póliza, devolviendo, en su caso, la prima no devengada. La Institución podrá dar por terminado el presente Contrato en cualquier momento, mediante notificación por escrito al Asegurado en el último domicilio que de éste tenga registrado, debiendo realizar la devolución de la prima no devengada a más tardar al hacer dicha notificación. En caso de que no se realice la devolución de la prima no devengada, la notificación se tendrá por no realizada. La terminación surtirá efectos a los 15 (quince) días naturales siguientes a la fecha en que se efectúe la notificación al Asegurado.

##### **4.4 Subrogación de derechos**

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

La Institución podrá liberarse en todo o en parte de sus obligaciones, si la subrogación es impedida por hechos u omisiones que provengan del Asegurado.

Si el daño fue indemnizado solo o en parte, el Asegurado y la Institución concurrirán a hacer valer sus derechos en la proporción correspondiente.

El derecho a la subrogación no procederá en 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.

##### **4.5 Vigencia de la Cobertura**

La cobertura del seguro para cada Asegurado iniciará a partir del momento de la contratación del seguro y continuará durante el periodo de seguro mientras la póliza no haya sido cancelada.

#### **4.6 Período del Seguro**

El Asegurado y la Institución convienen en que el periodo del seguro inicial y por lo tanto la vigencia de la póliza, será de un año a partir de la fecha de inicio de vigencia señalada en la cláusula anterior.

#### **4.7 Renovación Automática**

Al vencimiento del período del seguro que ampara esta póliza, la Institución deberá expedir una nueva en los términos, límites y condiciones que se tengan legalmente registrados, por un periodo de igual duración inmediato siguiente a la fecha de vencimiento. La nueva póliza se entenderá si el Asegurado no se opone en los términos previstos en la cláusula 4.22 de las presentes condiciones generales de forma expresa por escrito dentro de los treinta días siguientes al inicio de su vigencia

El pago de la prima, acreditado con el recibo correspondiente, el estado de cuenta o el comprobante que refleje su cargo a la Cuenta, Tarjeta de Débito o Tarjeta de Crédito del Asegurado, se tendrá como prueba suficiente de la voluntad del Asegurado para llevar a cabo la renovación de la póliza.

En cada renovación se aplicarán las condiciones generales y primas vigentes al momento de la misma, conforme a la documentación registrada ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

#### **4.8 Prima**

- a) La prima a cargo del Asegurado vence en el momento de la celebración del contrato o de su renovación.
- b) Si el Asegurado ha optado por el pago fraccionado de la prima, las exhibiciones deberán ser por periodos de igual duración, no inferiores a un mes, con vencimiento al inicio de cada periodo establecido y se aplicara la tasa de financiamiento pactada entre el Asegurado y la Institución.
- c) El Asegurado gozará de un periodo de treinta días naturales para liquidar el total de la prima o de cada una de sus fracciones convenidas.
- d) Los efectos de este contrato cesarán automáticamente a las doce horas (mediodía) del último día del período de treinta días naturales, si el Asegurado no hubiese cubierto el total de la prima o de su fracción pactada.
- e) La prima convenida debe ser pagada en las oficinas de la Institución, contra entrega del recibo correspondiente. Sin perjuicio de lo anterior, el Asegurado podrá proponer a la Institución el pago mediante cargo automático en Cuenta, Tarjeta de Débito o Tarjeta de Crédito que autorice el Asegurado.
- f) En caso de siniestro la Institución deducirá de la indemnización al Asegurado, el total de la prima pendiente de pago o las fracciones de esta no liquidadas, hasta completar la totalidad de la prima correspondiente al periodo del seguro contratado.

En caso de haberse pactado el pago de la prima mediante cargo a una Cuenta o Tarjeta de Crédito o Tarjeta de Débito, el estado de cuenta respectivo donde aparezca dicho cargo, hará prueba del pago de la misma.

#### **4.9 Aviso del Siniestro**

Tan pronto como el Asegurado o el beneficiario, en su caso, tenga conocimiento de la realización del siniestro y del derecho constituido a su favor en el Contrato de Seguro, deberán ponerlo en conocimiento de la Institución, para lo cual gozarán de un plazo máximo de 5 (cinco) días, salvo caso fortuito o fuerza mayor, debiendo proporcionarlo tan pronto desaparezca el impedimento.

Cuando el Asegurado o el beneficiario no cumplan con el aviso en el plazo señalado, La Institución podrá reducir la prestación que, en su caso se deba, hasta el importe que hubiera correspondido si el aviso se hubiera dado oportunamente

#### **4.10 Información en caso de reclamación por siniestro**

La Institución tendrá derecho a exigir del Asegurado o beneficiario, toda clase de informaciones y documentos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo. De este modo los documentos que podrán ser solicitados son, de una manera enunciativa más no limitativa:

- a) Copia de Identificación Oficial del Asegurado.
- b) Carta reclamación.
- c) Copia del estado de cuenta que corresponda a la Tarjeta de Débito o Tarjeta de Crédito afectada.
- d) Original o copia certificada del acta de denuncia presentada ante el Ministerio Público.

#### **4.11 Indemnización**

Las obligaciones de la Institución que resulten a consecuencia de una reclamación, serán cubiertas al Asegurado por ésta, dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores a la fecha en que haya recibido todos los informes y documentos que le permitan conocer la ocurrencia del siniestro, las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.

#### **4.12 Indemnización por Mora**

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



## CONDICIONES GENERALES

### Retiro de Efectivo 24 horas

moratorio el cual se capitalizará mensualmente y se calculará aplicando al monto de la propia obligación, el porcentaje que resulte de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en dólares de los Estados Unidos de América, de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente a cada uno de los meses en que exista mora;

- III. En caso de que a la fecha en que se realice el cálculo no se hayan publicado las tasas de referencia para el cálculo del interés moratorio a que aluden las fracciones I y II de este artículo, se aplicará la del mes inmediato anterior y, para el caso de que no se publiquen dichas tasas, el interés moratorio se computará multiplicando por 1.25 la tasa que las sustituya, conforme a las disposiciones aplicables;
- IV. Los intereses moratorios a que se refiere este artículo se generarán por día, a partir de la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y hasta el día en que se efectúe el pago previsto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo. Para su cálculo, las tasas de referencia a que se refiere este artículo deberán dividirse entre trescientos sesenta y cinco y multiplicar el resultado por el número de días correspondientes a los meses en que persista el incumplimiento;
- V. En caso de reparación o reposición del objeto siniestrado, la indemnización por mora consistirá únicamente en el pago del interés correspondiente a la moneda en que se haya denominado la obligación principal conforme a las fracciones I y II de este artículo y se calculará sobre el importe del costo de la reparación o reposición;
- VI. Son irrenunciables los derechos del acreedor a las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo. El pacto que pretenda extinguirlos o reducirlos no surtirá efecto legal alguno. Estos derechos surgirán por el solo transcurso del plazo establecido por la Ley para el pago de la obligación principal, aunque ésta no sea líquida en ese momento.

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

- VII. Si en el juicio respectivo resulta procedente la reclamación, aun cuando no se hubiere demandado el pago de la indemnización por mora establecida en este artículo, el juez o árbitro, además de la obligación principal, deberá condenar al deudor a que también cubra esas prestaciones conforme a las fracciones precedentes;
- VIII. La indemnización por mora consistente en el sistema de actualización e intereses a que se refieren las fracciones I, II, III y IV del presente artículo será aplicable en todo tipo de seguros, salvo tratándose de seguros de caución que garanticen indemnizaciones relacionadas con el impago de créditos fiscales, en cuyo caso se estará a lo dispuesto por el Código Fiscal de la Federación.

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

- a) Los intereses moratorios;
- b) La actualización a que se refiere el primer párrafo de la fracción I de este artículo, y
- c) La obligación principal.

En caso de que la Institución de Seguros no pague en una sola exhibición la totalidad de los importes de las obligaciones asumidas en el contrato de seguros y la indemnización por mora, los pagos que realice se aplicarán a los conceptos señalados en el orden establecido en el párrafo anterior, por lo que la indemnización por mora se continuará generando en términos del presente artículo, sobre el monto de la obligación principal no pagada, hasta en tanto se cubra en su totalidad.

Cuando la Institución interponga un medio de defensa que suspenda el procedimiento de ejecución previsto en esta ley, y se dicte sentencia firme por la que queden subsistentes los actos impugnados, el pago o cobro correspondientes deberán incluir la

- indemnización por mora que hasta ese momento hubiere generado la obligación principal, y
- IX.** Si la Institución de Seguros, dentro de los plazos y términos legales, no efectúa el pago de las indemnizaciones por mora, el juez o la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, le impondrán una multa de 1000 a 15000 Días de Salario.

En el caso del procedimiento administrativo de ejecución previsto en el artículo 278 de esta Ley, si la Institución de Seguros, dentro de los plazos o términos legales, no efectúan el pago de las indemnizaciones por mora, la Comisión le impondrá la multa señalada en esta fracción, a petición de la autoridad ejecutora que corresponda conforme a la fracción II de dicho artículo.”

#### **4.13 Pérdida del derecho a ser indemnizado**

Las obligaciones de la Institución quedarán extinguidas en los siguientes casos:

- 1) Si hubiere en el siniestro culpa grave, dolo o mala fe del Asegurado.
- 2) Si el Asegurado, el beneficiario o sus representantes omiten el aviso del siniestro con la intención de impedir que se comprueben las circunstancias de su realización.
- 3) Si el Asegurado, el beneficiario o sus representantes, con el fin de hacerla incurrir en error, no le remitan en tiempo la documentación que la Institución solicite sobre los hechos relacionados con el siniestro.

#### **4.14 Prescripción**

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

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

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

#### **4.15 Competencia**

En caso de controversia, el Asegurado y/o contratante podrá plantear su reclamación ante la Unidad Especializada para la atención de consultas y reclamaciones de la Institución o, en su caso, podrá hacer valer sus derechos ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), pudiendo a su elección, en este caso, determinar la competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de sus delegaciones, en términos de los Artículos 50 Bis y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas. Para hacer valer los derechos citados, el reclamante deberá presentar su controversia dentro del término de dos años contados a partir de que se suscite el hecho que le dio origen o en su caso, a partir de la negativa de la Institución a satisfacer las pretensiones del reclamante.

De no someterse las partes al arbitraje de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), o de quien ésta proponga, se dejarán a salvo los derechos del reclamante para que los haga valer ante el juez del domicilio de dichas delegaciones.

En todo caso, queda a elección del reclamante acudir ante las referidas instancias o directamente ante los citados tribunales.

#### **4.16 Rectificaciones y Modificaciones**

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

Este Contrato podrá ser modificado mediante consentimiento previo de las partes contratantes y haciéndose constar mediante endoso.

#### **4.17 Comunicaciones**

Cualquier declaración o comunicación relacionada con el presente contrato, deberá enviarse a la Institución por escrito, precisamente a su domicilio indicado en la carátula de esta póliza.

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

Los requerimientos y comunicaciones que deban hacer al Asegurado tendrán validez si se hacen en el último domicilio que la Institución conozca de él.

#### **4.18 Moneda**

Tanto el pago de la prima como las indemnizaciones a que haya lugar por esta póliza, son liquidables en las oficinas de la Institución y en los términos de la Ley Monetaria vigente en la fecha de su pago.

Todos los pagos relativos a este contrato, ya sea por parte del Asegurado o de la Institución, se efectuarán en moneda nacional, conforme a la Ley Monetaria vigente en la época en que se efectúen.

#### **4.19 Consentimiento**

El Asegurado propone a la Institución que la manifestación de su voluntad para la celebración del presente contrato de seguro, así como el pago de la prima correspondiente y la forma en que ésta se efectuará, será a través:

- del uso de su Clave de Identificación Personal (NIP) ligado a su tarjeta de crédito o débito y
- del uso de los cajeros automáticos operados por BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer (BBVA Bancomer).

Lo anterior, considerando los servicios que BBVA Bancomer le presta a la Institución al amparo de la relación comercial que ambas instituciones tienen establecida, por lo que la solicitud del contrato de seguros formada al amparo de los medios electrónicos mencionados en el párrafo anterior, se entenderá aceptada y por ello perfeccionado dicho contrato, en el momento en que el Asegurado

## **CONDICIONES GENERALES**

### **Retiro de Efectivo 24 horas**

tenga conocimiento por dichos medios, de la aceptación de la Institución de la propuesta para celebrar el contrato de seguro.

En virtud a lo estipulado en la presente cláusula, la Institución y el Asegurado convienen en términos de lo establecido en las legislaciones aplicables, que la contratación del seguro realizada en los cajeros automáticos de BBVA Bancomer a través del empleo de su NIP, sustituirá su firma autógrafa, tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, el importe de la misma y producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.

Asimismo y para todos los efectos legales a que haya lugar, el Asegurado conviene con la Institución, en que es el único autorizado y facultado para realizar la contratación de seguros en los cajeros automáticos de BBVA Bancomer, proporcionando el NIP que tiene establecido con el propio BBVA Bancomer, por lo que libera a la Institución de cualquier responsabilidad derivada del uso indebido de dichos medios.

El Asegurado conviene en que el uso del NIP sirve de medio de autenticación, identificación y expresión de la propuesta y voluntad del propio Asegurado en los cajeros automáticos de BBVA Bancomer y que será utilizado en sustitución del nombre y la firma autógrafa. BBVA Bancomer y la Institución se basarán en ellos de la misma manera y para los mismos propósitos y alcances.

La información que el Asegurado transmita a BBVA Bancomer y a la Institución mediante el uso del NIP en los cajeros automáticos del primero, tendrá pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la contratación del seguro realizada, el importe de la misma, su naturaleza, características y alcance, así como la propuesta del Asegurado del seguro para la realización de tal operación. En ningún caso la Institución será responsable de algún daño, incluyendo sin límite, daños, pérdidas, gastos directos, indirectos, inherentes o consecuentes que surjan en relación con los cajeros automáticos o en relación con cualquier falla en la operación, error, omisión, interrupción, defecto, demora en la operación o transmisión, falla de los cajeros automáticos.

#### **4.20 Sustitución de firma autógrafa.**

Derivado de lo pactado en la cláusula anterior, el Asegurado y la Institución convienen que, de conformidad con los términos establecidos en las legislaciones aplicables, particularmente con lo señalado por el artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, el uso de los Medios Electrónicos y las operaciones relacionadas con éstos, mediante la transmisión de mensajes de datos y a través del empleo de la claves y contraseñas asignadas al Asegurado, sustituirán a la firma autógrafa y producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, por ende, tendrán el mismo valor probatorio.

#### **4.21 Autorización de las operaciones a través de cajero automático.**

El Asegurado y la Institución convienen que el uso de las claves y contraseñas, constituyen vehículos de autenticación, identificación y expresión del consentimiento, y que éstas serán utilizadas en sustitución del nombre y la firma autógrafa del Asegurado, por lo que todas las operaciones que se realicen a través de Cajero Automático, se entenderán autorizadas al proporcionar los datos correspondientes a las claves y contraseñas respectivas, cuyo uso, custodia y/o resguardo es responsabilidad exclusiva del Asegurado, por lo que estos últimos liberan a la Institución de cualquier uso indebido de las mismas.

De toda operación efectuada por el Asegurado a través de Cajero Automático, la Institución emitirá la confirmación correspondiente, sin perjuicio de que el o los sistemas que al efecto se utilicen, conserven los registros respectivos.

#### **4.22 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

## CONDICIONES GENERALES Retiro de Efectivo 24 horas

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 a Clientes de la Institución en la Ciudad de México al (01 55) 1102 0000, o marcando del interior de la República al (01 55) 1102 0000, de Lunes a Viernes, de las 8:30 a las 16:00 horas.
3. En cualquiera de nuestras sucursales en la República Mexicana.

Presentada la solicitud de cancelación, por cualquiera de los medios señalados, el Asegurado 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.

### 4.23 Territorialidad

El seguro aplica únicamente en todo el territorio de los Estados Unidos Mexicanos respecto de eventos ocurridos en Cajeros Automáticos o Puntos Alternativos de Retiro.

### 4.24 Entrega de documentación contractual

De conformidad a la Disposiciones de Carácter General emitidas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, publicada en el Diario Oficial de la Federación, se incluye y forma parte integrante de la presente póliza, la siguiente Cláusula:

La Institución está obligada a entregar al Asegurado 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. Vía correo electrónico a la dirección de correo que proporcione el Asegurado.
4. A través de un "Buzón Electrónico", previa solicitud por parte del Asegurado y mediante la asignación de una clave personal por parte de la Institución para el ingreso y descarga de dicha documentación y,
5. Cualquier otro medio que la Institución establezca e informe al Asegurado.

La Institución dejará constancia de la entrega de los documentos antes mencionados en el supuesto señalado en los numerales 1 y 2, mediante el acuse de recepción al momento de la contratación o en su defecto el acuse de recepción de las personas que se encuentren en el domicilio que el Asegurado haya señalado para tales efectos.

En el supuesto identificado con el numeral 3, la Institución dejará debida constancia de la entrega de la documentación contractual, mediante archivos adjuntos, al correo electrónico que es proporcionado por el Asegurado al momento de la contratación, para lo cual se guardará el registro del envío, lo anterior, sin perjuicio de brindar al Asegurado la posibilidad de descargar su documentación contractual vía WEB, a través del portal de internet descrito en el presente apartado con acceso autenticado mediante clave personalizada proporcionada por la Institución.

Cuando el Asegurado manifieste su voluntad de recibir la documentación mediante el acceso al "Buzón Electrónico", éste deberá de ingresar a la página de internet [www.segurosbancomer.com](http://www.segurosbancomer.com)

## **CONDICIONES GENERALES**

### **Retiro de Efectivo 24 horas**

digitando el usuario que para tal efecto le proporcionará la Institución al momento de la contratación y la contraseña que el mismo generé en el portal de acuerdo con el procedimiento establecido para tal efecto, dejando constancia de la descarga y entrega de los mismos en los sistemas de recolección de datos de la página de internet de la Institución.

En caso de que el Asegurado otorgue su consentimiento de forma expresa para recibir la documentación a que se hace referencia en la presente cláusula, mediante el envío de la documentación vía correo electrónico o el acceso al “Buzón Electrónico” en los términos descritos con antelación, está de acuerdo en que los medios de identificación sustituyen la firma autógrafa, y producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio, en términos de lo dispuesto por el artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Si el Asegurado no recibe, dentro de los 30 días naturales siguientes de haber contratado el Seguro, los documentos mencionados en la presente cláusula, deberá hacerlo del conocimiento de la Institución, comunicándose al teléfono 1102 0000, asimismo, el Asegurado 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 solicitar que la presente póliza no se renueve, el Asegurado deberá comunicarse al teléfono 1102 0000

La Institución emitirá un Folio de Atención y a partir del momento en que reciba del Asegurado la confirmación correspondiente por escrito, la póliza se considerará no renovada.

#### **4.25 Artículo 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.**

“Si el contenido de la póliza o sus modificaciones, no concordaren con la oferta, el Asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los 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”

### **SEGUROS BBVA BANCOMER, S.A. DE C.V.**

### **GRUPO FINANCIERO BBVA BANCOMER**

“En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 14 de septiembre de 2016, con el número CNSF-S0079-0641-2016/CONDUSEF-001136-01”

## **CONDICIONES GENERALES**

### **Retiro de Efectivo 24 horas**

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

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

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

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

En caso de dudas, quejas, reclamaciones o consultar información sobre las comisiones para fines informativos y de comparación, podrá acudir a la CONDUSEF, con domicilio en Av. Insurgentes Sur 762, Col. del Valle, Del. Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México, correo electrónico [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx) teléfono (55) 5340 0999 y (01 800) 999 8080 o consultar la página electrónica en internet [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

Para consultar el anexo que contiene el significado de abreviaturas de uso no común, así como los preceptos legales, podrá hacerlo a través de la página web: [www.segurosbancomer.com.mx](http://www.segurosbancomer.com.mx)



## **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 daños (incendio, responsabilidad civil, terremoto, entre otros) es muy común que se desconozcan los derechos que tienes como Asegurado, al momento de adquirir esta protección, en caso de algún siniestro e inclusive previo a la contratación.

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

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

Es muy fácil:

Como Contratante 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 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 daños, en toda indemnización que la aseguradora pague, reduce en igual cantidad la suma asegurada. Sin embargo, ésta puede ser reinstalada, previa aceptación de la compañía de seguros, en este caso con el pago de la prima correspondiente
- Cobrar una indemnización por mora a la aseguradora, en caso de retraso en el pago de la suma asegurada
- En caso de inconformidad con el tratamiento de tu siniestro, puedes presentar una reclamación ante la aseguradora por medio de la Unidad de Atención Especializada (UNE), o bien acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) en cualquiera de sus delegaciones estatales

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

En caso de cualquier duda, ponemos a tu disposición nuestros teléfonos de atención. En el Distrito Federal y su área metropolitana: 1102 0000 y desde el interior de la república: (01 55) 1102 0000 o escribe a [sac.seguros.mx@bbva.com](mailto:sac.seguros.mx@bbva.com)

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

“En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 14 de junio de 2016, con el número RESP-S0079-0617-2015/CONDUSEF-G00510001”



# Centro de Atención a Siniestros

Para solicitar la Indemnización por Supervivencia o en caso de fallecimiento del cliente asegurado, ten a la mano la Póliza de Ahorro Inteligente Bancomer y marca este número completo, del D.F. o zona metropolitana y del 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:

D.F., zona metropolitana e interior de la república:  
**01 800 902 1300**

## Centro de Servicio al Cliente

Asesoría personalizada sobre tu póliza de Ahorro Inteligente Bancomer, de lunes a viernes de 8:30 a 19:00 hrs.

D.F. y zona metropolitana: **1102 0000**  
Desde el interior de la república: **(01 55) 1102 0000**  
Desde celular: **(55) 1102 0000**

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

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