

Al verificarse la eventualidad amparada por alguna de las coberturas que se indican en la carátula de la póliza, Seguros Banamex S.A de C.V., integrante del Grupo Financiero Banamex denominada en adelante la Compañía, se obliga a pagar el beneficio pactado para dicha cobertura, siempre y cuando la mencionada eventualidad se presente durante su respectiva vigencia, se cumplan las condiciones y se satisfagan los requisitos estipulados.

DEFINICIONES

Asegurado.	Es el titular de la cuenta de la tarjeta materia del presente Contrato cuyo nombre se especifica en la carátula y se encuentra amparado bajo el mismo.
Bloqueo	Interrupción en el acceso a la cuenta bancaria o comercial para realizar consumos o disposiciones a través de la Tarjeta de Crédito a consecuencia de la notificación que realice el Asegurado o algún Cotitular.
Códigos, Claves o NIP's	Serie de datos compuestos por letras y/o números, de carácter confidencial, y establecidos entre el Asegurado, los Cotitulares y el Banco como medio de acceso o identificación.
Contratante.	Es aquella persona física que ha solicitado la celebración del Contrato para sí y/o para terceras personas, o la persona moral que ha solicitado la celebración para terceras personas. El Contratante en ambos casos se obliga a realizar el pago de la prima.
Cotitular	Persona autorizada por el Asegurado para hacer uso y disposición de dinero depositado en la cuenta del Asegurado y que por ello el Banco le entregó una Tarjeta de Crédito.
Daño Patrimonial	Para efectos de este contrato se entenderá por la afectación apreciable en dinero como consecuencia de los eventos descritos en este Contrato.
Documentos Oficiales	Son todos aquellos documentos expedidos por una autoridad y que son de uso personal para el asegurado, entre los que se encuentran, de manera enunciativa más no limitativa, Credencial de Elector, Cartilla del Servicio Militar Nacional, Cédula Profesional, Pasaporte etc.
Dinero	Monedas o billetes en pesos moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos.
El Banco	Institución de crédito, el cual emitió una Tarjeta de Crédito a nombre del Asegurado.
Evento	Hecho o serie de hechos ocurridos durante la vigencia de la Póliza y que hayan originado una reclamación sobre la que se haya realizado el pago de una indemnización. Constituye un sólo y mismo evento, el hecho o serie de siniestros ocurridos durante el período de cobertura que tienen una misma y única causa.
Extravío	Es el hecho por el cual el Asegurado involuntariamente pierde la posesión o custodia de algún bien u objeto, sin tener certeza sobre el lugar, el motivo o la fecha en que ocurrió.
Robo	Acto en el que una persona o personas ajenas al asegurado se apoderan de la Tarjeta de Crédito de este, sin su consentimiento y hace uso de ella en beneficio propio o de terceros.
Siniestro	Realización del evento cubierto mediante este seguro.
Tarjeta de Crédito	Tarjeta de plástico con una banda magnética, a veces un microchip y un número en relieve, emitida por el Banco y operadas por Visa o MasterCard, que se utiliza para realizar compras o disposiciones de efectivo. El dinero que se usa siempre proviene de una línea de crédito.
Uso Indebido	Corresponderá al uso doloso que cualquier tercero pudiere dar a la Tarjeta de Crédito del Asegurado, en perjuicio de este último, a partir del Robo o Extravío de la misma.

CONDICIONES GENERALES APLICABLES A TODOS LOS BENEFICIOS.

- Objeto.** Este seguro cubre las coberturas contratadas expresamente y establecidas en la carátula de la Póliza por el periodo de vigencia, sin exceder el límite de suma asegurada determinada para cada una de las coberturas, aplicando los demás términos, condiciones y exclusiones indicados en el presente contrato.
- Contrato de Seguro.** Es aquel en virtud del cual la Compañía, mediante del pago de una prima, se obliga a la responsabilidad prevista y pactada en el presente contrato.
- Art. 25 Ley Sobre el Contrato de Seguro** *“Si el contenido de la Póliza o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el Asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los 30 (treinta) días que sigan al día en que reciba la Póliza. Transcurrido este plazo se consideraran aceptadas las estipulaciones de la Póliza o de sus modificaciones” (Artículo 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).*
- Cesión de Derechos.** El presente contrato y cualquier derecho que emane de éste en ningún caso podrá ser cedido sin el consentimiento previo y por escrito de la Compañía.
- Comunicaciones.** Toda comunicación relacionada con el presente contrato deberá hacerse por escrito directamente entre la Compañía y el Asegurado. Todas las comunicaciones que el Asegurado deba hacer, deberán dirigirse al domicilio social de la Compañía. Los agentes de seguro o intermediarios no están facultados para recibir comunicaciones a nombre de la Compañía, por tanto, cualquier notificación o comunicación hecha en contravención a lo establecido en esta cláusula no tendrá validez. Las comunicaciones que la Compañía deba hacer al Asegurado las dirigirá al domicilio especificado en al presente Póliza, o al último del que haya tenido conocimiento en caso de algún cambio notificado por escrito, por el propio Asegurado.
- Prima.** La prima de esta Póliza será la suma de las correspondientes a cada cobertura contratada y vence en el momento de la celebración del contrato. La prima de cada Asegurado será la suma de las correspondientes a cada cobertura contratada.
- Si el Asegurado opta por el pago fraccionado de la prima, las exhibiciones deberán ser por períodos de igual duración, no inferiores a un mes y vencerán al inicio de cada período pactado aplicándose la tasa de financiamiento vigente en el momento de inicio del período de la cobertura, la cual se dará a conocer por escrito al Asegurado.
- La prima convenida podrá ser pagada por el Asegurado mediante cargos que efectuará la Compañía en la tarjeta de débito y/o crédito con la periodicidad que el Asegurado haya seleccionado. En caso de que el cargo no se realice con tal frecuencia por causas imputables al Asegurado, éste se encuentra obligado a realizar directamente el pago de la prima o parcialidad correspondiente en las oficinas de la Compañía, o abonado en la cuenta que le indique esta última, el comprobante o ficha de pago acreditará el cumplimiento. Si el Asegurado omite dicha obligación, el seguro cesará sus efectos una vez transcurrido el período de gracia. En tanto la Compañía no entregue el recibo de pago de primas, o bien, en el caso en que la prima sea pagada mediante cargo a tarjeta de débito y/o crédito, el estado de cuenta en donde aparezca el cargo correspondiente será prueba plena del pago de la prima.
- En caso de que por cualquier motivo el número de cuenta en el que se carga la prima se modifique o cambie, el asegurado tendrá la obligación de notificarlo a la Compañía dentro del tercer día siguiente de que conozca el nuevo número, de lo contrario y ante la imposibilidad de la compañía de cobrar la prima correspondiente, el presente seguro se cancelará una vez transcurrido el periodo de gracias para el periodo de que se trate.

El estado de cuenta en donde aparezca el cargo correspondiente de las primas, hará prueba suficiente de dicho pago.

La Compañía tendrá derecho a modificar la prima en cada aniversario de la póliza de acuerdo con la tarifa vigente registrada ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

La prima correspondiente a las coberturas contratadas con posterioridad a la fecha de emisión del certificado, se sumará a la cantidad de prima originalmente pactada y conformarán una sola prima para los efectos de su pago.

Moneda. Todos los pagos relativos a este Contrato por parte del Asegurado a la Compañía, o de ésta al Asegurado, deberán efectuarse en moneda nacional conforme a la Ley Monetaria vigente en la fecha del pago.

Período de gracia. El Asegurado gozará de un período de espera de 30 días naturales para liquidar el total de la prima pendiente de pago o de cada una de las fracciones convenidas y vencidas. Si no hubiere sido pagada la prima o la fracción pactada dentro de los treinta días naturales siguientes a la fecha de su vencimiento los efectos del Contrato de Seguro cesarán automáticamente a las 12 horas del último día de este plazo, y por tanto, la Compañía no estará obligada a pagar la indemnización en caso de siniestro posterior a dicho plazo.

En caso de siniestro, la Compañía deducirá de la indemnización el total de la prima vencida pendiente de pago, o las fracciones de ésta no liquidadas, hasta completar la totalidad de la prima correspondiente al período de seguro contratado.

Vigencia. La vigencia del seguro inicia a las 12:00 horas de la fecha especificada en la carátula de la Póliza y termina al presentarse cualquiera de los siguientes casos:

- A. A las 12:00 horas de la fecha indicada en la carátula de la Póliza.
- B. Al momento del fallecimiento del Asegurado.
- C. En la fecha en que el contrato celebrado con el Banco haya concluido.
- D. Cuando su Tarjeta se le haya retirado o estén cancelados.

Suma Asegurada. Las Sumas Aseguradas y límites que se establecen en la carátula representan la base para delimitar la responsabilidad máxima de la Compañía.

Otros Seguros. Si el Asegurado durante la vigencia de esta Póliza contrata otros seguros que cubran por los mismos riesgos a los objetos o personas aquí amparados, tendrá la obligación de comunicarlo inmediatamente a la Compañía, mediante aviso por escrito, indicando el nombre de las aseguradoras y las sumas aseguradas contratadas. Si el Asegurado omitiere intencionalmente dicho aviso o si contrata diversos seguros para obtener un provecho ilícito, la Compañía quedara liberada de sus obligaciones.

Prescripción. Todas las acciones que se deriven de este contrato de seguro prescribirán en 2 (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 en 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 aquellas a que se refiere la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Subrogación de Derechos. En los términos de la Ley, la Compañía 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 Compañía lo solicita, a costa de ésta, el Asegurado hará constar la subrogación en escritura pública. Si por hechos u omisiones del Asegurado se impide la subrogación, la Compañía quedará liberada de sus obligaciones.

Si el daño fuere indemnizado sólo en parte, el Asegurado y la Compañía concurrirán a hacer valer sus derechos en la proporción correspondiente.

Competencia.

En caso de controversia, el reclamante podrá hacer valer sus derechos ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de la **Compañía**, en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), pudiendo a su elección, determinar la competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de las delegaciones, en los términos de los artículos 50 bis y 68 de la Ley de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, y 136 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros. Lo anterior dentro del término de 2 (dos) años contados a partir de que se suscite el hecho que le dio origen o de la de la negativa de la Institución Financiera a satisfacer las prestaciones del usuario. De no someterse las partes al arbitraje de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, 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 antes las referidas instancias o directamente ante el citado juez.

**Comisión o
Compensación Directa.**

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

Interés Moratorio.

En caso que la **Compañía**, no obstante haber recibido los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que le ha 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 del Seguro, la **Compañía** se obliga pagar al **Asegurado**, beneficiario o tercero dañado, una indemnización por mora, en términos de lo previsto en el Artículo 135 bis de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.

Si la empresa de seguros no cumple con las obligaciones asumidas en el contrato de seguro al hacerse exigibles legalmente, 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 estas en la fecha de su exigibilidad legal 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. Además, la empresa de seguros pagara un interés moratorio sobre la obligación denominada en unidades de inversión conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, cuya tasa será igual al resultado de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en unidades de 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 empresa de seguros estará obligada a pagar un interés moratorio que se calculara 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 no se publiquen las tasas de referencia para el cálculo del interés moratorio a que aluden las fracciones I y II de este Artículo, el mismo se computara multiplicando por 1.25 la tasa que las sustituya, conforme a las disposiciones aplicables;

IV.- En todos los casos, los intereses moratorios se generaran por día, desde aquel en que se haga exigible legalmente la obligación principal y hasta el día inmediato anterior a aquel en que se efectúe el pago. Para su cálculo, las tasas de referencia 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 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 calculara 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 esta no sea liquida 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 arbitro, las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo deberán ser cubiertas por la empresa 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 las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo, el juez o arbitro además de la obligación principal, deberá condenar al deudor a que también cubra esas prestaciones conforme a las fracciones precedentes, y

VIII.- Si la empresa de seguros, dentro de los plazos y términos legales, no cumple con las obligaciones asumidas en el contrato de seguro, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas le impondrá una multa de mil a diez mil días de salario, y en caso de reincidencia se le revocará la autorización correspondiente.

Entrega de la póliza.

La compañía 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 los siguientes medios:

- 1.- De manera personal al momento de contratar el Seguros.
- 2.- Envío a domicilio por los medios que la Compañía utilice para el efecto.
- 3.- A través de Fax, correo electrónico.

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

Si el asegurado o contratante no recibe dentro de los 30 días naturales siguientes de haber contratado el seguro los documentos a que hace mención el párrafo anterior, deberá hacerlo del conocimiento de la Compañía, comunicándose a los teléfonos 1226 81 00 en el D.F., o al 01 800 888 3676 para el resto de la República, para que la Compañía le indique la manera de obtenerlas.

Para cancelar la presente póliza o solicitar que la misma no se renueve, el contratante, deberá comunicarse a los teléfonos 1226 81 00 en el D.F., o al 01 800 888 3676 para el resto de la República. La Compañía emitirá un folio de atención que será el comprobante de que la póliza no será renovada o que la misma quedó cancelada a partir del momento en que se emita dicho folio.

Renovación.

Si dentro de los últimos 30 días anteriores al término de la vigencia de la póliza el Contratante o la Compañía, no comunicaran su deseo de no renovar la póliza, se entenderá que la misma queda renovada automáticamente por un término igual al contratado originalmente, contado a partir de la fecha de vencimiento de la póliza y en las mismas condiciones en que fue pactado, siempre que las condiciones de riesgo manifestadas originalmente se mantengan y no hayan sido agravadas, siendo obligación del contratante manifestar por escrito cualquier modificación a las condiciones de riesgo originales.

En cada renovación se aplicará la prima de tarifa que se encuentre en vigor y registrada ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

Contratación del Seguro por medios electrónicos. La Compañía recabará la aceptación del posible Asegurado, al momento de la contratación de la Póliza. Sin perjuicio de lo anterior, y a elección del posible Asegurado, la Compañía podrá poner a su disposición, medios electrónicos, única y exclusivamente para la aceptación y contratación de este seguro. Entre los medios electrónicos que las partes reconocen se encuentra la vía telefónica, Internet y la grabación que se realice de la llamada realizada con tal fin (en adelante: los “Medios Electrónicos”).

Cuando la Compañía se encuentre en posibilidad de poner a disposición de los posibles Asegurados dichos Medios Electrónicos, lo hará de su conocimiento, al momento de la contratación. Los medios y las Claves de Identificación, como se define a continuación, serán validados tanto por la Compañía como por el posible Asegurado durante la contratación del seguro. Por Claves de Identificación se entiende aquellos datos personales del posible Asegurado que lo identifican plenamente y lo distinguen de otras personas, tales como: nombre completo, lugar y fecha de nacimiento, Registro Federal de Contribuyentes (RFC), Clave Única de Registro de Población (CURP), domicilio y teléfono(s) de contacto.

En caso de que el posible Asegurado decidiera realizar la contratación de este seguro a través de Medios Electrónicos, dichos Medios Electrónicos al finalizar la operación, generarán un documento y/o un número de referencia y/o un folio que acreditará la existencia, validez y efectividad de las operaciones realizadas a través de Medios Electrónicos. Siendo dicho documento y/o número de referencia y/o un folio el comprobante material de la operación realizada, con todos los efectos que las leyes atribuyen a los mismos.

El uso de dichos Medios Electrónicos y Claves de Identificación es de exclusiva responsabilidad del posible Asegurado, quien reconoce y acepta desde ahora como suyas todas las operaciones realizadas utilizando los mencionados Medios Electrónicos y las Claves de Identificación, y para todos los efectos legales a que haya lugar, expresamente también reconocen y aceptan el carácter personal e intransferible de las Claves de Identificación que en su caso, se le llegaren a proporcionar, así como su confidencialidad.

La utilización de los Medios Electrónicos, implica la aceptación de todos los efectos jurídicos derivados de éstos, así como de los términos y condiciones aquí establecidos. Por lo que en caso de que el posible Asegurado llegare a hacer uso de los Medios Electrónicos, en este acto reconoce y acepta que las solicitudes o consentimientos otorgados a través de dichos Medios Electrónicos, así como su contenido, producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos autógrafos suscritos por las partes, teniendo en consecuencia el mismo efecto y valor probatorio.

El posible Asegurado reconoce y acepta que el uso de los Medios Electrónicos representa grandes beneficios para él, no obstante, su uso inadecuado representa también algunos riesgos de seguridad, riesgos que pueden ser mitigados siguiendo ciertas pautas básicas de protección de información personal.

Queda entendido por las partes que el uso de Medios Electrónicos única y exclusivamente será aplicable para la aceptación del Asegurado y/o Contratante para contratar esta Póliza, según se establece en esta Cláusula.

Medidas en caso de Siniestro.

El Asegurado está obligado a realizar y ejecutar los actos necesarios, conforme a lo que la Compañía pueda exigir, con el objeto de ejercitar cuantos derechos, recursos o acciones le correspondan o pudieren corresponderle contra terceros que puedan tener responsabilidad civil o penal en la ocurrencia del siniestro.

Tan pronto como el Asegurado tenga conocimiento de la realización del siniestro y del derecho constituido a su favor por el contrato de seguro, deberán ponerlo en conocimiento de la Compañía. Salvo disposición en contrario, el Asegurado gozará de un plazo máximo de 5 (cinco) días para dar el aviso de la ocurrencia del siniestro a la Compañía (Artículo 66 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro). La falta de aviso a que se refieren los enunciados anteriores,

tendrá como consecuencia el que la Compañía podrá reducir la prestación debida hasta la suma que había importado si el aviso se hubiera dado oportunamente (Artículo 67 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).

El Asegurado está obligado a declarar todas las circunstancias relativas al hecho que genera el siniestro y debe cooperar con el Banco y la Compañía, entregando toda la información y documentación solicitada por cualquiera de ellos, en caso que sea necesario. En el caso que el Asegurado incumpla cualquiera de las obligaciones establecidas en este contrato de seguro o las cumpla parcialmente por su culpa o negligencia, éste perderá todo derecho a exigir indemnización con cargo a la presente Póliza. Sin perjuicio de lo anterior, en caso que el Asegurado haya incumplido con algunas de estas obligaciones por caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobado, la Compañía a su entera discreción y tomando en cuenta el expediente del siniestro respectivo, otorgará una prórroga prudencial para el cumplimiento de las mismas.

Comprobación del Siniestro.

El Asegurado presentará a la Compañía, además de las formas de aviso de siniestro que ésta le proporcione, toda documentación necesaria relacionada con la comprobación del siniestro. La Compañía tendrá derecho de exigir al Asegurado toda clase de información sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo (Artículo 69 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).

Indemnización.

La indemnización que proceda será pagada en apego con lo pactado en el contrato de seguro y dentro de los 30 (treinta) días siguientes a la fecha en que la **Compañía** haya recibido todos los documentos e información que le permita conocer el fundamento y veracidad de la reclamación (Artículo 71 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).

La **Compañía** realizará los pagos establecidos en las coberturas de la Póliza mediante el abono de los mismos en la cuenta corriente del **Asegurado** ligada a la **Tarjeta de Crédito** amparada por esta Póliza, misma que se indica en la carátula.

Pérdida del derecho a la Indemnización.

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

- a) Si en el siniestro hubiere culpa grave, dolo o mala fe del Asegurado o cualquiera de los Cotitulares.
- b) Si el Asegurado, los Cotitulares o sus representantes omiten el aviso del siniestro con la intención de impedir que se compruebe las circunstancias de su realización.
- c) Si el Asegurado, los Cotitulares o sus representantes, con el fin de hacerla incurrir en error, no le remitan en tiempo la documentación que la Compañía solicite sobre los hechos relacionados con el siniestro.

BENEFICIO DE PROTECCIÓN DE TARJETA CRÉDITO COMO CONSECUENCIA DE ROBO Y EXTRAVÍO

Cláusulas aplicables para el beneficio por Fraude a consecuencia de Robo y Extravío, según consta en la carátula de la póliza. Este beneficio se contrata de forma obligatoria según consta en la carátula de la Póliza.

Protección de Tarjeta de Crédito Consecuencia de Robo o Extravío

Quedan amparadas exclusivamente las Tarjetas de Crédito a nombre del Asegurado, emitidas por El Banco y que sean operadas por Visa o MasterCard, contra los siguientes riesgos:

Mal uso de la Tarjeta de Crédito como consecuencia de Robo o Extravío.

En caso de que el Asegurado sea víctima de un Robo o Extravío de su Tarjeta de Crédito y haya sufrido un uso indebido o fraudulento por un tercero no autorizado, la Compañía cubrirá el monto de las transacciones hasta el límite expresado en la carátula de la Póliza. El Banco. La Compañía indemnizará al Asegurado las pérdidas que éste sufra dentro del periodo señalado en la carátula de la Póliza, el cual estará comprendido entre cuarenta y ocho (48) y noventa y seis (96) horas, previas a la notificación al Banco que realice el Asegurado o un Cotitular a fin de que se efectúe el Bloqueo de la Tarjeta de Crédito.

Impresión múltiple de vales (vouchers).

En caso de que el Asegurado pague con su Tarjeta de Crédito un consumo efectuado en cualquier establecimiento comercial y sufra por parte de un tercero la realización indebida o ilícita de transacciones o cargos utilizando una Terminal Punto de Venta, la Compañía cubrirá el monto de las transacciones hasta el límite expresado en la carátula de la Póliza.

Esta cobertura ampara desde la primera transacción ilícita hasta el momento en que haya sido notificada la Emisora y en ningún caso se indemnizarán operaciones efectuadas después de transcurridos noventa (90) días naturales a partir de la fecha de corte del Estado de cuenta en que aparezca el primer cargo ilícito.

Consumos forzados con la Tarjeta de Crédito.

En caso de que el Asegurado sea forzado por un tercero mediante el uso de violencia física o moral a realizar consumos en cualquier establecimiento comercial utilizando su Tarjeta de Crédito, la Compañía cubrirá el monto de las transacciones hasta el límite expresado en la carátula de la Póliza.

Esta cobertura ampara desde el primer consumo forzado y durante el periodo comprendido entre cuarenta y ocho (48) y noventa y seis (96) horas, siguientes a dicho primer consumo forzado, según se especifique en la carátula de la Póliza.

EXCLUSIONES

Este seguro no cubre ningún tipo de Daño Patrimonial que sufran personas distintas al Asegurado.

Asimismo, la Compañía NO pagará indemnización alguna en los siguientes casos:

- A. Uso fraudulento de la Tarjeta de Crédito por parte del Asegurado o de las personas que civilmente dependan de él, así como de las personas que con él trabajan habitualmente a quienes por razones de su relación laboral revele los Códigos, Claves y/o NIP's.; asimismo el uso fraudulento de la Tarjeta de Crédito por parte de los Cotitulares.**
- B. Pérdidas ocurridas como consecuencia de operaciones realizadas en lugares afectados por reacción nuclear, radiación nuclear o contaminación radiactiva.**
- C. Pérdidas ocurridas como consecuencia de operaciones realizadas en lugares en situación de o afectados directamente por Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas (haya o no guerra declarada), guerra civil, alborotos populares que revelen el carácter de asonada, sublevación, insurrección, suspensión de garantías, revolución, confiscación, decomiso, requisición, nacionalización, destrucción o daños a los bienes por orden de cualquier gobierno de jure o de facto, o de cualquier autoridad federal, estatal o municipal o acontecimientos que originen esta situaciones de hecho o de derecho.**
- D. Terrorismo. Por terrorismo se entenderá, para efectos de esta Póliza: los actos de una persona o personas que por sí mismas, o en representación de alguien o en conexión con cualquier organización o gobierno, realicen actividades por la fuerza, violencia o por la utilización de cualquier otro medio con fines políticos, religiosos, ideológicos, étnicos o de cualquier otra naturaleza, destinados a**

derrocar, influenciar o presionar al gobierno de hecho o de derecho para que tome una determinación, o alterar y/o influenciar y/o producir alarma, temor, terror o zozobra en la población, en un grupo o sección de ella o de algún sector de la economía. Con base en lo anterior, quedan excluidas las pérdidas o daños materiales por dichos actos 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, 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. También excluye las pérdidas o daños, costos o gastos de cualquier naturaleza, directo o indirectamente causados por, o resultantes de, o en conexión con cualquier acción tomada para el control, prevención o supresión de cualquier acto de terrorismo.

- E. Incumplimiento de cualquier deber u obligación del Asegurado o un Cotitular impuestos por el Contrato que tiene celebrado con la Emisora.
- 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. Fallas del hardware y/o software de la Emisora.
- H. Para efectos de este Contrato, no se considerará como Daño Patrimonial los montos correspondientes a gastos de administración, intereses, comisiones u otros montos que se deriven a consecuencia de la acción descrita en cualquiera de las coberturas.
- I. Actos deliberados, fraudulentos o ilegales por el Asegurado o un pariente suyo hasta el segundo grado de consanguinidad o el tercer grado de afinidad, sus dependientes económicos, empleados domésticos, empleados de alguna casa comercial en donde el Asegurado o sus dependientes económicos hayan utilizado su Tarjeta de Crédito.
- J. Daños Patrimoniales distintos a los resultantes directamente del uso indebido o ilícito de una Tarjeta de Crédito, por hechos distintos a los que se describen en este contrato y daños o eventos no mencionados expresamente en el presente Contrato de Seguro.
- K. Entrega de una Tarjeta de Crédito a una persona distinta a aquella a la cual estaba destinada por la Emisora.
- L. Tarjetas de Crédito robadas o extraviadas cuando se encuentren en custodia de la Emisora, fabricante, empresa de mensajería o servicio postal.
- M. Operaciones realizadas a través de ventas por catálogo, por teléfono o por cualquier medio de transmisión de datos en los que no exista la firma manuscrita del Asegurado o Cotitular.

BENEFICIO POR ROBO DE EFECTIVO EN CAJERO AUTOMÁTICO Y PUNTO ALTERNO DE RETIRO

Cláusulas aplicables para el beneficio por Robo de efectivo en cajero automático y punto de alterno de retiro, según consta en la carátula de la póliza. Este beneficio se contrata de forma obligatoria según consta en la carátula de la Póliza.

Robo de efectivo en cajero automático y punto de alterno de retiro

Quedan amparadas exclusivamente las Tarjetas de Crédito a nombre del Asegurado, emitidas por El Banco y que sean operadas por Visa o MasterCard, contra los siguientes riesgos:

Robo de la disposición de efectivo realizada a través de la Tarjeta de Crédito.

En caso de que el Asegurado sea víctima de un Robo, después de haber realizado un retiro mediante el uso de su Tarjeta de Crédito, dentro de las instalaciones de Cajeros Automáticos, Sucursales o Comercios, y fuera de ellos, y si ese evento ocurre dentro del periodo indicado en la carátula de la Póliza, la Compañía pagará el monto en efectivo retirado de dicho Cajero Automático, Sucursal o Comercio, dentro del periodo señalado en la carátula de la Póliza, el cual estará comprendido entre cuarenta y ocho (48) y noventa y seis (96) horas.

Utilización forzada por terceros de la Tarjeta de Crédito.

En caso de que el Asegurado sea obligado a realizar una disposición de efectivo en un Cajero Automático, Sucursal o Comercio utilizando su Tarjeta de Crédito, la Compañía pagará, sin exceder el límite expresado en la carátula de la Póliza, el monto en efectivo retirado de dicho Cajero Automático, Sucursal o Comercio, a partir de la primera disposición y hasta por un lapso de entre cuarenta y ocho (48) y noventa y seis (96) horas, según se indique en la carátula de la Póliza, siguiente a dicha disposición.

Robo por retención del efectivo en el Cajero Automático.

En caso de que el Asegurado sufra la retención del efectivo que desea retirar con su Tarjeta de Crédito, dentro del Cajero Automático, provocada intencionalmente por terceros ajenos a la Emisora, la Compañía pagará el monto en efectivo que se intentó retirar de dicho Cajero Automático, dentro del periodo señalado en la carátula de la Póliza, el cual estará comprendido entre cuarenta y ocho (48) y noventa y seis (96) horas.

EXCLUSIONES

Este seguro no cubre ningún tipo de Daño Patrimonial que sufran personas distintas al Asegurado.

Asimismo, la Compañía NO pagará indemnización alguna en los siguientes casos:

- A. Uso fraudulento de la Tarjeta de Crédito por parte del Asegurado o de las personas que civilmente dependan de él, así como de las personas que con él trabajan habitualmente a quienes por razones de su relación laboral revele los Códigos, Claves y/o NIP's.; asimismo el uso fraudulento de la Tarjeta de Crédito por parte de los Cotitulares.**
- B. Pérdidas ocurridas como consecuencia de operaciones realizadas en lugares afectados por reacción nuclear, radiación nuclear o contaminación radiactiva.**
- C. Pérdidas ocurridas como consecuencia de operaciones realizadas en lugares en situación de o afectados directamente por Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas (haya o no guerra declarada), guerra civil, alborotos populares que revelen el carácter de asonada, sublevación, insurrección, suspensión de garantías, revolución, confiscación, decomiso, requisición, nacionalización, destrucción o**

daños a los bienes por orden de cualquier gobierno de jure o de facto, o de cualquier autoridad federal, estatal o municipal o acontecimientos que originen esta situaciones de hecho o de derecho.

- D. Terrorismo.** Por terrorismo se entenderá, para efectos de esta Póliza: los actos de una persona o personas que por sí mismas, o en representación de alguien o en conexión con cualquier organización o gobierno, realicen actividades por la fuerza, violencia o por la utilización de cualquier otro medio con fines políticos, religiosos, ideológicos, étnicos o de cualquier otra naturaleza, destinados a derrocar, influenciar o presionar al gobierno de hecho o de derecho para que tome una determinación, o alterar y/o influenciar y/o producir alarma, temor, terror o zozobra en la población, en un grupo o sección de ella o de algún sector de la economía. Con base en lo anterior, quedan excluidas las pérdidas o daños materiales por dichos actos 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, 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. También excluye las pérdidas o daños, costos o gastos de cualquier naturaleza, directo o indirectamente causados por, o resultantes de, o en conexión con cualquier acción tomada para el control, prevención o supresión de cualquier acto de terrorismo.
- E. Incumplimiento de cualquier deber u obligación del Asegurado o un Cotitular impuestos por el Contrato que tiene celebrado con la Emisora.**
- 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. Fallas del hardware y/o software de la Emisora.**
- H. Para efectos de este Contrato, no se considerará como Daño Patrimonial los montos correspondientes a gastos de administración, intereses, comisiones u otros montos que se deriven a consecuencia de la acción descrita en cualquiera de las coberturas.**

ASISTENCIA POR ROBO DE IDENTIDAD

La compañía ofrecerá Asistencia por Robo de identidad de acuerdo a lo siguiente:

Asistencia por Robo de Identidad El servicio de robo de identidad incluye:

- ✓ Asistencia especializada remota y/o presencial para prevenir el daño patrimonial

- ✓ Colaborar con el afectado y las autoridades competentes para reportar los documentos oficiales extraviados
- ✓ Asesoría, defensa legal y gestión de los requerimientos de carácter judicial o extrajudicial (penal o civil) que se deriven del uso indebido de los documentos oficiales del asegurado. Incluso la empresa se constituye como abogado en caso de demanda que un tercero inicie en contra del asegurado con motivo del uso indebido de sus documentos oficiales. El monto reclamado deberá ser hasta 500,000 pesos
- ✓ En caso necesario, se cubre el costo de las primas de fianza que garanticen hasta 100,000 pesos
- ✓ Se cubren honorarios de peritos para la defensa del caso hasta por 5,000 pesos.

Asistencia será proporcionada por Protección Legal a la Identidad (PLISA), para lo cual, el asegurado se deberá comunicar a los teléfonos: 53220260 en el D.F., o al 01 800 838 6301 para el resto de la República.

La documentación contractual y la nota técnica que integran este producto, están registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 36, 36-A, 36-B, y 36-D de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, bajo el registro número CNSF-S0050-0374-2011 de fecha 13 de julio de 2011.

• Las abreviaturas expresadas en el presente, pueden ser consultadas en
<https://www.segurosbanamex.com.mx/SB/Condiciones-Generales-Seguros-Banamex.html>

Aviso de Privacidad

En cumplimiento a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, ponemos a su disposición el Aviso de Privacidad que a continuación se detalla:

1. DATOS QUE SE TRATARÁN:

Los datos personales que podrán ser tratados por Seguros Banamex, incluyendo los sensibles; son los siguientes:

TIPO DE DATOS	DATOS SENSIBLES
IDENTIFICACIÓN	NO
LABORALES	NO
PATRIMONIALES	NO
DE SALUD	SÍ
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	SÍ
CARACTERÍSTICAS FÍSICAS	SÍ

Los datos señalados dependerán de la operación que usted solicite o celebre con la institución.

2. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS:

Las finalidades del tratamiento son:

- Finalidades necesarias:**
Los datos recabados serán utilizados para los fines relacionados con el cumplimiento de nuestras obligaciones de conformidad con lo establecido en las condiciones generales del producto contratado y las leyes en la materia, en su caso, para evaluar su solicitud de seguro, tramitar sus reclamaciones, cobrar, operar, administrar, mantener o renovar la póliza de seguro, análisis estadísticos y participación en encuestas sobre el servicio proporcionado; así como para selección de riesgos y prevención de fraudes.
- Finalidades no necesarias:**
Para prospección, comercialización, mercadotecnia y publicidad de productos relacionados con el Grupo Financiero Banamex.

Procedimiento para manifestar su negativa sobre finalidades no necesarias para la relación jurídica:

El mecanismo para manifestar su negativa al uso de finalidades no necesarias descritas anteriormente, se llevará a cabo mediante un escrito libre o mediante el formato de ayuda publicado en www.segurosbanamex.com, en el cual deberá manifestar su negativa a dicho tratamiento, y enviarlo a la dirección de correo electrónico protecciondedatosb@citibanamex.com, indicando su nombre completo, fecha de nacimiento o RFC y número telefónico.

3. TRANSFERENCIA DE DATOS

Seguros Banamex no transfiere ni comparte datos de sus clientes con terceros para fines ajenos a los estipulados en este aviso de privacidad, ni para comercialización de productos ajenos al Grupo Financiero. Sólo realiza transferencias a entidades de gobierno a fin de dar cumplimiento a requerimientos y disposiciones oficiales y en su caso, a aquellos proveedores que resulten necesarios para la atención del servicio requerido por el titular, derivado del contrato de seguro. Así mismo, en su caso, a integrantes del Grupo Financiero Banamex para campañas de prospección, comercialización, mercadotecnia y publicidad de productos propios del Grupo. Y a integrantes del sector asegurador para selección de riesgos y prevención de fraudes.

4. MEDIOS Y PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS DERECHOS ARCO (ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN, OPOSICIÓN)

- Módulo de Atención Personalizada ubicado en las oficinas de Seguros Banamex en Venustiano Carranza No. 63, Centro Histórico, Ciudad de México, C.P. 06000, Delegación Cuauhtémoc.
- Escribiendo al correo electrónico protecciondedatosb@citibanamex.com

En los medios antes mencionados, deberá presentar a través de un escrito libre o del formato de ayuda publicado en www.segurosbanamex.com.mx en la sección Aviso de Privacidad, su solicitud de ejercicio de derechos ARCO, cumpliendo con lo siguiente:

REQUISITOS PARA EJECER SUS DERECHOS ARCO:

- Escrito libre que incluya una descripción detallada del derecho que desea ejercer, el cual deberá contener el nombre completo del solicitante, fecha de nacimiento, RFC, domicilio, teléfono, correo electrónico y de preferencia su número de póliza, o también, podrá apoyarse en el formato publicado en www.segurosbanamex.com dentro del apartado de Aviso de Privacidad.
- Proporcionar un medio de respuesta, ya sea un correo electrónico o correo postal. (Opciones descritas posteriormente)
- Copia de Identificación Oficial del Titular*
- En el caso de ejercer el Derecho de Rectificación, la carta deberá indicar el número de PÓLIZA que se va a modificar, el dato o datos a corregir, mencionando cómo aparecen actualmente y cómo deben aparecer. Este trámite deberá ir acompañado de copia del documento oficial que avale la nueva información.
- Si el trámite es a través de un representante, también deberá incluir la acreditación de dicha representación, mediante una carta poder firmada ante dos testigos o poder otorgado ante Fedatario Público, así como la identificación oficial* del representante.

PLAZOS:

- 5 días hábiles, en caso de que Seguros Banamex requiera información adicional a la solicitud presentada.
- Usted contará con 10 días hábiles para proporcionar lo solicitado por Seguros Banamex; en caso de no proporcionar dentro del plazo la información solicitada a usted, se tendrá por no presentada la solicitud correspondiente.
- 20 días hábiles para que Seguros Banamex emita una respuesta, y posteriormente 15 días hábiles a la notificación de la respuesta para hacer efectivo el derecho solicitado.
- En su caso, 5 días hábiles posteriores a la obtención de los datos para notificar por escrito la negativa de uso para los tratamientos no necesarios, en caso contrario se entenderá por autorizado.

MEDIOS PARA DAR RESPUESTA:

Los medios que Seguros Banamex pone a su disposición para dar respuesta a las solicitudes presentadas serán las siguientes:

- Correo electrónico.** La solicitud deberá incluir el correo electrónico al cual desea recibir la respuesta.
- Correo postal.** Dentro de la solicitud deberá especificar el domicilio completo incluyendo código postal al cual se entregará la respuesta.

El medio de respuesta a la solicitud presentada por usted, siempre deberá de especificarse en dicha solicitud, ya que de no cumplir con este requisito, se tendrá por no presentada, dejando constancia de ello (Art 24 LFPDPPP).

Para solicitudes de DERECHO DE ACCESO:

Para estas solicitudes el medio de reproducción a través del cual se proporcionará la información será en copias simples a través del medio solicitado, es decir; por correo electrónico el envío se realizará a la cuenta de correo proporcionada por el titular, incluyendo un archivo con la información solicitada y en caso de correo postal, el envío se realizará a través de correo certificado con las copias simples de la información.

5. REVOCACIÓN DE CONSENTIMIENTO A TRATAMIENTO DE DATOS

El procedimiento para revocar el consentimiento sobre el tratamiento de los datos será de la misma forma al establecido en el apartado de los requisitos para ejercer los derechos ARCO y a través de los mismos medios.

6. OPCIONES Y MEDIOS PARA LIMITAR EL USO O DIVULGACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

También podrá limitar el uso de sus datos personales a través de la:

- Inscripción en el Registro Público de Usuarios (REUS) conforme a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Estas inscripciones deberán realizarse por el titular. El costo que se llegará a generar por el uso de los medios descritos en este apartado, deberán ser cubiertos por el titular de los datos.

Adicionalmente, si no desea recibir información publicitaria de productos de Seguros Banamex vía telefónica, se pone a su disposición la inscripción en la base de **REUS INTERNO de Seguros Banamex**, el cual podrá realizarse por medio de un escrito dirigido al correo electrónico protecciondedatosb@citibanamex.com indicando nombre completo y número(s) telefónico(s) a inscribir (a 10 posiciones).

7. MECANISMOS REMOTOS

Seguros Banamex no hace uso de cookies, web beacons u otras tecnologías de rastreo similares para almacenar o recabar datos del cliente.

Cookies: Archivo de datos que se almacena en el disco duro del equipo de cómputo o del dispositivo de comunicaciones electrónicas de un usuario al navegar en un sitio de internet específico, el cual permite intercambiar información de estado entre dicho sitio y el navegador del usuario. La información de estado puede revelar medios de identificación de sesión, autenticación o preferencias del usuario, así como cualquier dato almacenado por el navegador respecto al sitio de internet.

8. CAMBIOS EN EL AVISO DE PRIVACIDAD

Todos los cambios realizados al presente Aviso de Privacidad serán informados a través de la publicación en la página de Seguros Banamex en www.segurosbanamex.com en el apartado Aviso de Privacidad.

Si usted presume que existe alguna violación a las disposiciones previstas en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares podrá acudir al Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (IFAI).

Se establecerán las medidas de seguridad físicas, técnicas y administrativas que nos permitan proteger sus datos contra un tratamiento distinto a los antes señalados.

* Credencial para votar emitida por el Instituto Federal Electoral (IFE), Instituto Nacional Electoral (INE) o por el Instituto Electoral Estatal (IEE) **vigente y actualizada**. Pasaporte emitido por la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE), Documento Migratorio (FM2 o FM3) completo o Cédula Profesional.

APRECIABLE CLIENTE:

Es importante que usted sepa a qué tiene derecho:

Antes de la contratación de su seguro, a:

- Solicitar al ejecutivo una identificación que lo acredite como representante de BANAMEX y/o SEGUROS BANAMEX
- Elegir qué producto o servicio desea contratar y que éste se adapte a sus necesidades, debiendo analizar el costo del(los) seguro(s) en los que podría estar interesado
- Recibir asesoría sobre cualquier duda o aclaración que tenga del producto, por lo que se le deberá proporcionar información clara, verídica y oportuna
- No ser condicionado a contratar un producto financiero por la adquisición de algún seguro

Durante la contratación de su seguro, a:

- Recibir Condiciones Generales y Carátula de Póliza a fin de que conozca a detalle las coberturas, los beneficios, Sumas Aseguradas, proceso para pago de siniestro, exclusiones del seguro contratado, así como la forma de terminación del contrato
- Solicitar por escrito a la institución, le informe el porcentaje de la prima que, por concepto de comisión o compensación directa, corresponda al intermediario por su intervención en la celebración del contrato de seguro
- Recibir un trato amable, respetuoso e igualitario, por parte del personal de la Institución con la que trate
- Si no existiera concordancia entre lo inicialmente ofrecido y la Póliza definitiva, puede solicitar la corrección de la divergencia existente, dentro de un plazo de un mes, a partir de la entrega de la Póliza
- La cancelación de su Póliza en cualquier momento
- Acceder a todos los medios de contacto de la Institución
- La protección de sus datos personales conforme al aviso de privacidad que puede consultar en segurosbanamex.com

Al momento de ocurrencia del siniestro, a:

- Recibir un trato amable, respetuoso e igualitario, por parte del personal de la Institución
- Recibir oportunamente el pago de las prestaciones procedentes en función de la Suma Asegurada y si el pago no es oportuno, recibir por parte de la Institución una indemnización adicional por concepto de mora
- Recibir el pago de las prestaciones contratadas en su Póliza por eventos ocurridos dentro del periodo de gracia, aunque no haya pagado la prima en este periodo
- Saber que en los seguros de daños, toda indemnización que la Aseguradora pague, reduce en igual cantidad la Suma Asegurada. Sin embargo, ésta puede ser reinstalada, previa aceptación de la Institución de Seguros, en este caso con el pago de la prima correspondiente
- La reinstalación de la Suma Asegurada en los seguros de daños, siempre y cuando la Póliza contratada así lo establezca
- Dar a conocer las bases, criterios y opciones que tiene el asegurado para la reparación o indemnización en caso de siniestro del vehículo asegurado con Seguro de Auto
- En caso de inconformidad con el tratamiento de su siniestro, puede 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
- A solicitar a la CONDUSEF un dictamen técnico, en caso de que las partes no se hayan sometido a su arbitraje
- La protección de sus datos personales conforme al aviso de privacidad que puede consultar en segurosbanamex.com

Para reportar un siniestro, solicitar asistencia, aclarar cargos, cancelar tu seguro, pedir algún trámite, asesoría o levantar una queja comuníquese al (01 55) 1226 8100 desde la CDMX o 01800 226 2639 desde el extranjero o a través de nuestra página www.segurosbanamex.com. Los horarios de atención telefónica son de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Si deseas manifestar alguna inconformidad del servicio, atención, producto, asesoría, aclaración, etc. dirígete a la UNE (Unidad Especializada de Seguros Banamex) al 5062 6723 desde la CDMX, al (01 55) 5062 6723 desde el interior de la república, vía correo electrónico: sbaunecond@citibanamex.com o directamente en Venustiano Carranza 63, Centro Histórico, Cd. De México, Del. Cuauhtémoc, C. P. 06000. Los horarios de atención telefónica son de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m o dirígete a la CONDUSEF a través de su página www.condusef.gob.mx.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 04 de Enero de 2017 con el número RESP-S0050-0008-2017/G00428001.



Toda referencia que se realice en las condiciones generales de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, se sustituirá por el de la Ley de Instituciones de Seguro y Fianzas y se modificaran así mismo, el número en los artículos que se contengan en dichas condiciones generales, consignando en las mismas el número correcto contemplado en la nueva ley.

Así mismo se cambiaran en las condiciones generales, el número de artículo que haya sido modificado por las reformas realizadas a la Ley sobre el Contrato de Seguro u otras leyes y que se encuentren referenciados en dichas condiciones generales

1. *Cambiará toda referencia de las pólizas de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, por Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.*
2. *Artículo 135 Bis, por 276 de la nueva ley.*
3. *Artículo 154 por 165 de la Ley sobre el contrato de seguro*
4. *Artículo 159 por 170 de la Ley sobre el contrato de seguro*
5. *Artículo 156 por 167 de la Ley sobre el contrato de seguro*
6. *Artículo 165 por 176 de la Ley sobre el contrato de seguro*
7. *Sustituir leyenda de registro:*

“La documentación contractual y la nota técnica que integran este producto, están registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 36, 36-A, 36-B, y 36-D de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, bajo el registro número__de fecha_____.”

Por la de nueva ley

“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 __ de _____ de _____, con el número _____.”

8. Artículo 218 por 185 de la Ley del Impuesto sobre la renta
9. Artículo 47 X 51 de la Ley Federal de trabajo
10. Artículo 109 fracción III, se sustituye por el 93 fracción IV de la Ley del Impuesto sobre la renta
11. Artículo 167 fracción XVIII, se sustituye por el 142 fracción XVIII de la Ley del Impuesto sobre la renta

Los demás términos y condiciones establecidos en los productos no sufrirán cambio alguno.

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 10 de Junio de 2015, con el número RESP-S0050-0520-2015.