

Características Particulares del Seguro PROTECCIÓN 360

Es un seguro que protege tus objetos personales en caso de sufrir robo con violencia fuera de tu domicilio. En caso de que el asegurado sea víctima de robo con violencia durante la vigencia de la póliza, se pagará en una sola exhibición la suma asegurada por objetos personales contratada.

El seguro cuenta con alguna de las siguientes coberturas:

- Protección de objetos personales en caso de robo con violencia
- Suma asegurada en caso de hospitalización a causa de robo con violencia

Además cuenta con asistencia legal, extensiva al cónyuge, con consultas a abogados, asesoría en elaboración de documentos y representación ante tribunales

• EXPLICACIÓN DE CADA COBERTURA

Cobertura de Objetos Personales: En caso de que el asegurado sea víctima de robo con violencia durante la vigencia de la póliza, se le pagará en una sola exhibición la suma asegurada por objetos personales hasta un monto establecido (suma asegurada contratada). El robo con violencia deberá suceder fuera del o los domicilios propiedad del asegurado o en donde se acredite su residencia. Los bienes incluidos en esta cobertura son todos aquellos bienes portables, de uso personal y de propiedad del asegurado, tales como los que se mencionan a continuación de manera enunciativa y no limitativa:

Dinero en efectivo, en metálico o billetes, joyería y artículos de oro y plata, relojes, pieles, cámaras fotográficas y de video, reproductores de audio y video, calculadoras, teléfonos celulares, computadoras portátiles y/o agendas electrónicas, instrumentos musicales, artículos deportivos, bicicletas, bolsa de mano, portafolios y/o mochilas, lentes.

Hospitalización a causa de robo con violencia: Si el asegurado es hospitalizado en un hospital o sanatorio por más de 24 horas a causa de un robo con violencia que le ocurra durante la vigencia de la póliza, se le pagará adicionalmente, en una sola exhibición, la suma asegurada establecida para esta cobertura.

Servicio de Asistencia Legal: Asistencia legal al asegurado (extensiva al cónyuge), la cual incluye consultas ilimitadas a los abogados, asesoría en la elaboración de diversos documentos y una representación judicial gratuita al año.

- La **orientación legal será vía telefónica y de forma ilimitada**, en las ramas legales que a continuación se indican: **Familiar:** matrimonio, divorcio (administrativo, voluntario y/o necesario), guarda y custodia de los menores hijos y tutela, pensión alimenticia, pérdida de la patria potestad, pasaportes para menores de edad. **Civil:** contratos de compraventa, arrendamiento, hipotecario y los problemas relacionados con los mismos. **Penal:** robo, asalto y/o extravío de tarjetas de crédito, débito, auto, celular y hogar, acoso sexual, violencia familiar. **Mercantil:** problemas de deudas y cobranza y/o buro de crédito. **Seguridad Social:** Afores, seguro de cesantía o vejez, explicación del contenido del estado de cuenta de la AFORE, pensiones, trámites de INFONAVIT, dudas IMSS e ISSSTE
- **Revisión y/o elaboración de documentos legales** de forma ilimitada. No se incluyen documentos que deban presentarse con motivo de un juicio y/o procedimiento judicial, administrativo o fiscal. **Familiar:** capitulaciones matrimoniales, convenio de terminación o cambio de régimen matrimonial y/o de divorcio, formatos de la Secretaría de Relaciones Exteriores para tramitar el pasaporte, Permiso para tramitar pasaporte. **Civil:** contratos de arrendamiento, compraventa e hipoteca.
 - **Penal:** denuncias ante el ministerio público que se relacionen con las materias del plan que nos ocupa.
 - **Mercantil:** convenio de pago y/o aclaración ante el buró de crédito.

- **Seguridad Social:** Quejas y/o reclamaciones ante la CONSAR, trámites IMSS e ISSSTE
- **Representación Judicial.** Es el servicio mediante el cual se pone a disposición y designa a un abogado calificado para representar y/o defender ante las autoridades judiciales los intereses del asegurado y que se mencionan a continuación (1 evento al año).
 - **Familiar:** Cambio de régimen matrimonial y, en su caso, liquidación de bienes, juicios de divorcio, separación de personas, juicios por pensiones alimenticias, juicios de pérdida de la patria potestad, jurisdicciones voluntarias: Otorgamiento de autorización para viajes de menores de edad.
 - **Civil:** juicios civiles relacionados con los contratos que se describen en el plan, jurisdicciones voluntarias y medios preparatorios a juicio, consignación de pago.
 - **Penal:** denuncia de hechos ante el ministerio público y/o proceso penal ante los Juzgados, siempre y cuando se relacionen con los temas del plan descrito, jurisdicción voluntaria: separación de personas como acto prejudicial en caso de violencia familiar.
 - **Mercantil:** juicios ejecutivos mercantiles (cobros de pagarés y/o facturas y/o cheques)

- **PLANES Y COSTOS**

	Suma asegurada (pesos)				
Suma asegurada	\$3,000	\$5,000	\$10,000	\$15,000	\$20,000
Prima mensual (pesos)	\$52	\$68	\$108	\$148	\$189

- **VIGENCIA Y RENOVACIÓN AUTOMÁTICA:** El plazo del presente contrato será por períodos de un año siendo renovable automáticamente, salvo las situaciones estipuladas en el apartado de “Cancelación” de las Condiciones Generales de su seguro. Edad de contratación de 18-65 años. Renovación automática anual hasta los 69 años de edad

- **CANCELACIÓN**

Se le informa que cuenta con un periodo de 48 horas a partir de que recibió su mensaje de sms o correo electrónico, para cancelar sin su responsabilidad el seguro que contrató por teléfono.

Adicionalmente, el asegurado cuenta con 30 días naturales posteriores a la contratación del seguro para cancelar el producto sin responsabilidad a su cargo, podrá hacerlo mediante aviso por escrito en cualquier sucursal Citibanamex o por teléfono al (01 55) 1226 8100 desde la CDMX o 1800 226 2639 desde E.U. o Canadá, opción 2. La terminación anticipada no eximirá a la compañía del pago de las indemnizaciones originadas mientras la póliza estuvo en vigor y en su caso la compañía devolverá la prima neta no devengada. La póliza quedará cancelada en la fecha en que la solicitud sea recibida o en la fecha especificada en la solicitud, la que sea posterior.

1. El asegurado puede solicitar la cancelación en cualquier momento, en cualquiera de los puntos que se mencionan más adelante, o incluso acudiendo directamente en las oficinas de Citibanamex Seguros ubicadas en Calle Venustiano Carranza #63 Col. Centro Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06000 en la Ciudad de México.
2. Automática.
 - Al concluir el periodo de gracia, sin haberse efectuado el pago de la prima.
 - En la fecha de aniversario de la póliza inmediato posterior a la fecha en que el Asegurado cumpla la edad máxima para pertenecer al presente plan

- **REHABILITACIÓN:** Se podrá realizar la rehabilitación si el cliente ha solicitado esta y cuando la póliza se encuentre cancelada por falta de pago, en un periodo no mayor a 180 días desde el día del último pago hasta la petición del cliente para realizar la rehabilitación.
- **SALVAMENTOS: No aplica**
- **EXCLUSIONES:**

Este Seguro no cubre:

Eventos que no hayan sido debidamente reportados ante las autoridades competentes o fuera de las 48 (cuarenta y ocho) horas siguientes al robo.

Cobertura adicional Indemnización por hospitalización a causa de robo con violencia

Durante la vigencia de la presente póliza, la Compañía pagará la Suma Asegurada contratada para esta cobertura, si por motivo de un robo con violencia, la persona asegurada es hospitalizada por más de 24 horas. El pago lo hará en una sola exhibición.

Exclusiones para la cobertura básica de objetos personales los bienes excluidos son: valores y otros documentos negociables o no negociables, animales, automóviles, motocicletas, aviones u otros vehículos motorizados o de combustión interna, bienes pertenecientes al negocio del asegurado y/o aquellos que no sean de su propiedad, bienes que se encuentren dentro del o los domicilios propiedad del asegurado o en donde se acredite su residencia, bienes que no sean completamente de carácter personal y portables

Para la cobertura adicional de Indemnización por hospitalización a causa de robo con violencia: queda excluido cualquier hospitalización efectuada por el asegurado con motivo de enfermedad, accidentes y procedimientos rutinarios o complicaciones relacionados con el embarazo de la persona asegurada.

Exclusiones para asistencia legal:

- Atención de asuntos regidos por una legislación distinta a la mexicana
- Acciones del asegurado, tendientes a eludir algún tipo de responsabilidad legal o cometer un acto considerado como ilícito por las disposiciones legales aplicables o basadas en manifestaciones falsas o manipuladas
- Hechos, acciones o derechos ocurridos o adquiridos antes de la entrada en vigor del presente contrato.
- Asesorías, consultas o acciones que involucren o sean en contra de Citibanamex Seguros o sus funcionarios, accionistas, apoderados, empleados, ajustadores y abogados
- Todo uso malicioso en el que participe directa o indirectamente el propio asegurado, su cónyuge o sus hijos
- Asesoría legal y cualquier acción judicial o extrajudicial contra Bancos, Instituciones Financieras y Compañías y Corredoras de Seguros.
- La atención de asuntos preexistentes, entendiéndose por tal aquellos conflictos jurídicos que se le han generado al asegurado con anterioridad a la entrada en vigor del seguro contratado, así como los que estén siendo conocidos o han sido conocidos por algún tribunal de la República Mexicana.
- Acciones judiciales contra otros Asegurados en los cuales La Compañía o algunas de sus filiales o afiliadas, tengan conflicto de intereses. En este caso La Compañía a través de los abogados que designe, sólo estará obligado a instar por la mediación o conciliación privada entre las partes y si ésta fracasa, no podrá ni deberá intervenir con los involucrados, por lo que las partes deberán contratar por su cuenta y gasto los servicios profesionales de un abogado para la solución de su conflicto. Dichos gastos y honorarios no serán cubiertos en ningún caso por La Compañía.

- En caso de que el Asegurado se encuentre en el supuesto de que su cónyuge solicite la representación legal en contra del Asegurado, ésta sólo se le brindará al titular del servicio contratado con “LA ASEGURADORA”.
- En la hipótesis de que ambos sean Asegurados y sean titulares del servicio en mención, no se representará a ninguno de los dos Asegurados y sólo La Compañía estará obligado a instar por la mediación o conciliación privada entre las partes y si ésta fracasa, no podrá ni deberá intervenir con los Asegurados.
- Cuando el Asegurado, no acate las instrucciones que le indiquen los abogados designados por La Compañía, o llegue a arreglos sin la previa autorización escrita por parte de La Compañía.
- Cuando se oculte cualquier información escrita o verbal relacionada con el asunto sujeto a asesoría, consultoría y/o representación judicial.
- No serán cubiertos los gastos de transportación, multas, cauciones, fianzas, indemnizaciones y cualquier otro que le sea impuesto al Asegurado.
- No se pagarán honorarios de abogados distintos de aquellos que La Compañía haya designado, salvo que éste haya dado su aprobación por escrito. En caso de que el Asegurado designe o contrate por su cuenta un abogado, La Compañía no será responsable de la representación legal, reclamos, obligaciones o de cualquier reembolso que se le solicite.
- Pago de derechos por cualquier gestión ante notarios, peritos u otras autoridades judiciales y/o administrativas.
- Gastos de juicio, como lo son copias certificadas, inscripción de sentencias, peritajes, avalúos y cualquier otro que se derive de la representación legal.
- La falta de pago de los honorarios establecidos para el caso de requerirse una representación legal.
- Aquellos servicios diferentes a los expresamente mencionados en el presente contrato.
- Los servicios o devolución de honorarios por servicios que el Asegurado llegará a pactar directamente con el proveedor

Quedan excluidos los riesgos amparados en el presente contrato: Si el asegurado fuere condenado mediante sentencia por delitos contra la salud, (narcotráfico), encubrimiento y/o operaciones con recursos de procedencia ilícita, terrorismo y/o delincuencia organizada en territorio nacional o en cualquier país del mundo, con el que México tenga firmado tratados internacionales referentes a lo establecido en el presente párrafo o bien es mencionado en la Lista OFAC (Office Foreign Assets Control) o cualquier otra lista de naturaleza similar.

• **INFOMACIÓN DE APOYO PARA NUESTROS CLIENTES**

Para reportar un siniestro o solicitar asistencia comunícate al (01 55) 1226 8100 desde la CDMX o 1800 226 2639 desde E.U. o Canadá, opción 1, para indicarte la documentación necesaria.

Para aclaraciones de cargos y cancelación del seguro llama al (01 55) 1226 8100 desde la CDMX o 1800 226 2639 desde E.U. o Canadá, opción 2. Es recomendable leer las Condiciones Generales y revisar tu capacidad de pago.

Para asesoría y trámites del seguro marca al (01 55) 1226 8100 desde la CDMX o 1800 226 2639 desde E.U. o Canadá, opción 3.

Horarios de atención telefónica 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.

Para manifestar alguna inconformidad o queja del servicio, atención, producto, cancelación, asesoría, aclaración, etc. podrás dirigirte a la UNE (Unidad Especializada de Citibanamex Seguros) ubicada en Venustiano Carranza 63 Col. Centro, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06000 en la Ciudad de México, o comunícate desde la CDMX al 5062 6723, desde el interior de la república al (01 55) 5062 6723, o envía un correo a sbaunecond@citibanamex.com. Horarios de atención telefónica de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. y de 4:00 a 6 p.m.

También puedes dirigirte a la CONDUSEF (Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros) ubicada en Insurgentes Sur 762, Col. Del Valle, C.P. 03100 en la Ciudad de México, teléfonos (01 55) 5340 0999 y 01 800 999 8080, visitar su página de internet www.gob.mx/condusef o enviar un correo electrónico a asesoria@condusef.gob.mx

Consulta nuestro Aviso de Privacidad Integral y Condiciones Generales en www.segurosbanamex.com.mx