

## ÍNDICE

<b>1. Descripción del Seguro .....</b>	<b>Pág. 1</b>
<b>2. Seguro Puro</b>	
<b>3. Fondo de Inversión</b>	
<b>4. Beneficios Cubiertos</b>	
4.1. Beneficio por Fallecimiento	
4.2. Indemnización por Supervivencia	
4.3. Vigencia	
4.4. Costo del Seguro	
4.5. Estados de Cuenta	
4.6. Aniversarios Mensuales	
4.7. Métodos de Cálculo	
4.8. Ajuste Automático de Suma Asegurada	
<b>5. Definiciones .....</b>	<b>Pág.2</b>
5.1. Contratante	
5.2. Asegurado	
5.3. Beneficiario	
<b>6. Primas</b>	
6.1. Primas	
6.2. Prima Mínima Inicial	
6.3. Prima Inicial Deseada	
6.4. Prima Complementaria Inicial	
6.5. Prima Programada	
6.6. Periodo de Gracia	
6.7. Cancelación	
6.8. Valores Garantizados	
6.9. Retiros Parciales	
<b>7. Cláusulas Generales .....</b>	<b>Pág. 3</b>
7.1. Contrato de Seguro	
7.2. Contenido de la Póliza	
7.3. Prescripción	
7.4. Modificaciones	
7.5. Notificaciones	
7.6. Competencia	
7.7. Moneda	
7.8. Suicidio	
7.9. Edad	
7.9.1. Descuentos de la edad	
7.9.2. Límites de Edad	
7.10. Terminación del Contrato	
7.11. Cesión de Derechos	
7.12. Rehabilitaciones	

<b>8. Procedimientos</b> .....	<b>Pág. 4</b>
8.1. Beneficiarios	
<b>9. Procedimiento de Indemnización</b> .....	<b>Pág. 5</b>
9.1. Pago por Fallecimiento	
9.2. Indemnización por Supervivencia	
9.3. Ajuste por Edad	
9.4. Indemnización por Mora	
<b>10. Exclusiones</b> .....	<b>Pág 7</b>
<b>11. Cláusulas de Carácter General</b> .....	<b>Pág. 8</b>

## **PROYECCIÓN PATRIMONIAL CITIBANAMEX 5**

Contrato de Seguro que celebran **Citibanamex Seguros, S.A. de C.V.**, integrante del Grupo Financiero Citibanamex a quien en lo sucesivo se le denominará “la Compañía”, y la persona que se detalla en la carátula de la póliza bajo la denominación de “Asegurado”, quienes se sujetarán a las siguientes cláusulas:

**1. Descripción del Seguro.** El Seguro de Vida Universal Individual, es un seguro de vida, combinado con un componente de inversión cuenta con un beneficio por fallecimiento y una indemnización por supervivencia.

**2. Seguro Puro.** Para efectos de este contrato, se entiende como Seguro Puro al resultado de restar al Beneficio por Fallecimiento el valor del fondo.

**3. Fondo de Inversión.** Todos los pagos que se reciban, menos los cargos por concepto de costo del seguro que correspondan, previamente registrados por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, se aplicarán a constituir e incrementar un fondo.

Asimismo este fondo se incrementará mediante los intereses que se obtengan por su inversión.

A través de éste, la Compañía invertirá el fondo constituido a favor del Asegurado, de acuerdo con las limitantes establecidas en la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.

El saldo del fondo será igual al número de unidades invertidas, multiplicado por el valor de la unidad a la fecha de corte.

El número de unidades dentro del fondo será igual a:

**Número de unidades al principio del mes**

**Más** Número de unidades adquiridas o transferidas durante el mes

**Menos** Número de unidades utilizadas para cubrir los costos mensuales de seguro y beneficios adicionales, en caso de que estos últimos hayan sido contratados.

**Menos** Número de unidades transferidas o rescatadas durante el mes.

### **4. BENEFICIOS CUBIERTOS.**

**4.1. Beneficio por Fallecimiento.** En caso de fallecimiento del Asegurado durante el plazo de seguro, la Compañía pagará la Suma Asegurada estipulada en la carátula de la póliza siempre y cuando ésta se encuentre en vigor, dicha Suma Asegurada ya incluye el valor del fondo de inversión.

**4.2. Indemnización por Supervivencia.** En caso que el Asegurado llegue con vida al final del plazo de seguro, estipulado en la carátula de la póliza, la Compañía liquidará en una sola exhibición, el importe del fondo acumulado, quedando extinguida toda responsabilidad que la Compañía tuviere con él.

**4.3. Vigencia.** Cada una de las coberturas contratadas inicia a partir de las 12:00 horas del día, en la fecha de Inicio de Vigencia indicada en la carátula de la póliza y continúa durante el plazo de seguro correspondiente hasta las 12:00 horas del día de su vencimiento.

**4.4. Costo del Seguro.** Del valor del fondo se deducirá al principio de cada mes aniversario el costo del Seguro Puro, así como el costo de administración, beneficios adicionales, en caso de que hayan sido contratados, y recargo anual, en base mensual.

El costo del Seguro Puro se obtendrá multiplicando el Seguro Puro por el factor de costo del Seguro Puro que corresponda a la edad alcanzada por el Asegurado.

**4.5. Estados de Cuenta.** La Compañía enviará al Asegurado un reporte trimestral que muestre los movimientos de la póliza registrados, desde que se generó el último reporte, hasta la fecha de corte. Dicho estado de cuenta contendrá al menos la siguiente información: Saldo al aniversario inmediato anterior, aportaciones realizadas durante el período, cargos al fondo por concepto de costo del seguro, retiros efectuados por el Asegurado, así como los rendimientos que en su caso se generen en las inversiones del fondo.

**4.6. Aniversarios Mensuales.** Al principio de cada aniversario mensual de la póliza se contabilizarán los cargos correspondientes al costo del seguro, cargo por administración de fondo (reserva) así como la parte correspondiente al recargo anual por póliza que se encuentren vigentes y debidamente registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

Si el valor en efectivo a que tuviera derecho el Asegurado no fuera suficiente para pagar los cargos mensuales, una vez transcurrido el período de gracia cesarán los derechos de la póliza, previo aviso por escrito al Asegurado.

**4.7. Métodos de Cálculo.** Todos los cálculos mencionados en el presente contrato se harán mediante métodos registrados por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

**4.8. Ajuste Automático de Suma Asegurada.** Dado el caso en que la diferencia entre la Suma Asegurada especificada en la carátula de la póliza y el valor total del fondo sea menor al 5%, la Suma Asegurada será incrementada de forma automática para mantener dicha proporción.

## 5. DEFINICIONES

**5.1. Contratante.** Es aquella persona física, que lleva a cabo con la Compañía de Seguros la celebración del contrato para sí y/o para terceras personas, o la persona moral que lo contrata para terceras personas. El Contratante en ambos casos se obliga a realizar el pago de la prima. En caso de celebrar el contrato para terceras personas deberá existir el consentimiento del Asegurado, salvo lo estipulado en el artículo 170 de la Ley Sobre el Contrato del Seguro.

**5.2. Asegurado.** Es la persona cuyo nombre se especifica en la carátula de la póliza y se encuentra amparado bajo el presente contrato.

**5.3. Beneficiario.** Es aquella persona que por designación del Asegurado o por disposición legal tiene derecho a recibir la Suma Asegurada especificada en la carátula de la póliza o su proporción correspondiente de aquellas coberturas en que con el carácter de beneficiario se le ha designado.

## 6. PRIMAS

**6.1. Primas.** El Asegurado podrá aportar a la Aseguradora cualquier cantidad de dinero en cualquier momento que lo desee. Dichos depósitos serán invertidos en los fondos de inversión en la proporción previamente elegida por el Asegurado o la que él elija en el momento de realizarlo.

**6.2. Prima Mínima Inicial.** Es la prima necesaria que el Asegurado necesita aportar al momento de comprar su seguro.

**6.3. Prima Inicial Deseada.** Es la prima que el Asegurado efectúa al momento de contratar su seguro.

**6.4. Prima Complementaria Inicial.** Es la prima adicional a la Prima Mínima Inicial que efectúa el Asegurado al momento de contratar su seguro.

**6.5. Prima Programada.** Es la prima que el Asegurado desea aportar de forma periódica a su seguro.

**6.6. Período de Gracia.** Si el valor del fondo constituido no es suficiente para cubrir el costo del seguro correspondiente a un mes, será concedido un período de gracia de 30 días naturales para el pago de la prima suficiente para cubrir el costo del seguro correspondiente a 12 meses, el cual formará parte del fondo de inversión para los efectos a que se refieren los apartados "Costo del Seguro" y "Aniversarios Mensuales". Si tal prima no es pagada dentro del período de gracia, todas las coberturas terminarán al final de éste, 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 período de gracia.

En caso de ocurrir el siniestro dentro del plazo señalado en el párrafo anterior y si no hubiese sido pagada la prima a que se refiere el mismo, la Compañía tiene el derecho a deducir del pago de los beneficios cualquier costo de seguro vencido y no pagado y cualquier otro adeudo derivado de esta póliza.

### 6.7. Cancelación.

1.- El Asegurado podrá dar por terminada esta póliza, con anterioridad a su vencimiento, mediante aviso por escrito. La terminación anticipada no eximirá a la Compañía del pago de las indemnizaciones originadas mientras la póliza estuvo en vigor y el Valor en Efectivo que corresponda. La póliza quedará cancelada en la fecha en que la solicitud del Asegurado sea recibida o en la fecha especificada en la solicitud de cancelación, la que sea posterior; en este caso la Compañía devolverá el Valor en Efectivo que se haya acumulado hasta ese momento. Si el Asegurado dentro de los treinta días siguientes a la fecha en que se haya recibido la póliza no estuviera de acuerdo en continuar con la misma, podrá cancelarla por escrito y la Compañía estará obligada a devolver el fondo de inversión que hasta ese momento se haya acumulado.

#### 2. Automática.

- Al concluir el período de gracia, sin haberse efectuado el pago de la prima como se menciona en "Aniversarios Mensuales".

La póliza terminará sin obligación posterior para la Compañía, con el pago que proceda por fallecimiento del Asegurado o por la liquidación del valor del fondo en efectivo que proceda.

**6.8. Valores Garantizados.** Los valores garantizados son los distintos usos que se le pueden dar a la parte de la reserva a la que tiene derecho el Asegurado. El monto de estos valores depende de la edad del Asegurado y el número de años de primas pagadas.

## PROYECCIÓN PATRIMONIAL CITIBANAMEX 5

VALOR EN EFECTIVO: El Asegurado en cualquier momento podrá rescatar su plan, recibiendo el valor del fondo constituido menos un costo por rescate, el cual será calculado como un porcentaje de Prima Mínima Inicial que aparece en la carátula de la póliza. Dicho porcentaje variará de acuerdo a la antigüedad de la póliza.

Año Póliza	Porcentaje de Prima Mínima Inicial
1	3.0 %
2	2.0 %
3	1.0 %
4	0 %
5	0 %

La Compañía se reserva el derecho de realizar un cargo adicional por concepto de transacción, el cual se encuentra registrado ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

**6.9. Retiros Parciales.** Durante la vigencia de la póliza, se podrá hacer retiros parciales, mediante solicitud del Asegurado. El retiro parcial podrá ser por cualquier monto que no exceda el valor en efectivo con que se cuente en dicho momento. El monto del retiro parcial será deducido del fondo constituido. Del monto de cada retiro parcial la Compañía se reserva el derecho de realizar el cargo que se tenga registrado ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

### 7. CLAUSULAS GENERALES.

**7.1. Contrato de Seguro.** Forman parte y constituyen testimonio del mismo todos aquellos documentos entregados por la Compañía al Contratante y/o Asegurado como son la póliza, los endosos, y cualquier otro documento adicional entregado por la Compañía o a la Compañía.

**7.2. Contenido de la Póliza. (Art. 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).** “Si el contenido de la póliza o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el Asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los treinta días que sigan al día en que reciba la póliza. Transcurrido este plazo se consideran aceptadas las estipulaciones de la póliza o de sus modificaciones”.

Las modificaciones al Contrato serán validas siempre y cuando hayan sido acordadas entre la Compañía y el Asegurado, dichas modificaciones se harán constar mediante cláusulas adicionales firmadas por un funcionario autorizado por la Compañía.

**7.3. Prescripción.** Todas las acciones que se deriven de este contrato de seguro prescribirán en cinco 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.

(Art. 82 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro). El plazo de que trata el artículo anterior no correrá en caso de omisión, falsas o inexactas declaraciones sobre el riesgo corrido, sino desde el día en que la empresa haya tenido conocimiento de él; y si se trata de la realización del siniestro, desde el día en que haya llegado a conocimiento de los interesados, quienes deberán demostrar que hasta entonces ignoraban dicha realización. Tratándose de terceros beneficiarios se necesitará, además, que éstos tengan conocimiento del derecho constituido a su favor.

**7.4. Modificaciones.** Las Condiciones Generales de esta póliza sólo pueden modificarse mediante endosos o cláusulas adicionales, que para tal efecto registre la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y previo acuerdo entre la Compañía y el Asegurado, siendo agregadas a la póliza y firmadas por un funcionario autorizado.

En consecuencia, ningún ejecutivo, agente o cualquier otra persona no autorizada por la Compañía podrá cambiar o modificar en ninguna de sus partes el presente contrato.

**7.5. Notificaciones.** Toda comunicación que el Asegurado haga a la Compañía se dirigirá directamente al domicilio de ésta que se indica en la carátula de la póliza.

El Asegurado deberá notificar por escrito a la Compañía cualquier cambio de domicilio efectuado durante la vigencia de la póliza.

Las comunicaciones que la Compañía deba hacer al Asegurado las dirigirá al último domicilio que ella haya tenido conocimiento.

## PROYECCIÓN PATRIMONIAL CITIBANAMEX 5

**7.6. Competencia.** En caso de controversia, el reclamante podrá presentar su reclamación ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en sus Oficinas Centrales o en la Alcaldía de la misma que se encuentre más próxima al domicilio del Asegurado o en la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de la propia institución de seguros, en los términos de los artículos 50 Bis y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y dentro del término de un año contado a partir de que se suscite el hecho que les dio origen.

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 los tribunales competentes del domicilio de la institución de seguros.

**7.7. 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. En caso de pólizas en moneda extranjera se conviene que los pagos que el Asegurado tenga que hacer a la Compañía o los que ésta haga a aquél por cualquier concepto con motivo de este contrato, se deberán efectuar en dólares americanos ó moneda nacional conforme al tipo de cambio publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación al momento de efectuar dicho pago.

**7.8. Suicidio.** En caso de suicidio del Asegurado, dentro de los dos primeros años de vigencia del contrato o de la última rehabilitación, e independientemente de la causa o estado mental o físico del Asegurado, cesará la obligación de la Compañía con el pago a los beneficiarios del valor total del fondo en la fecha de fallecimiento.

Cualquier incremento adicional en la Suma Asegurada será nulo en el caso de suicidio del Asegurado antes de cumplirse dos años de la fecha en que fue aceptado el incremento por la Compañía, limitándose en este caso su obligación al pago del valor total del fondo correspondiente a dicho incremento.

**7.9. Edad.** La edad declarada por el Asegurado en la presente póliza se deberá comprobar a la Compañía por una sola vez cuando ésta la solicite.

Para efectos de este contrato se considera como edad del Asegurado el número de años cumplidos a la emisión de la póliza.

Una vez que el Asegurado haya comprobado su edad a la Compañía, ésta hará la anotación correspondiente en la propia póliza o extenderá el comprobante de tal hecho al Asegurado y no tendrá derecho alguno para exigir nuevas pruebas.

**7.9.1. Descuentos a la edad.** Serán aplicados los siguientes descuentos en la edad:

**HOMBRES NO FUMADORES:** Se aplicará un descuento de 2 años en la edad declarada por el Asegurado. En caso de que esta resulte menor a la edad mínima de ingreso al plan, se aplicará esta última.

**MUJERES.** Se aplicará un descuento de 3 años en la edad declarada por el Asegurado. En caso de que esta resulte menor a la edad mínima de ingreso al plan, se aplicará esta última.

No será aplicado ningún descuento adicional a mujeres no fumadoras.

**7.9.2. Límites de Edad.** El límite mínimo de admisión autorizado por la Compañía, es de 18 años.

El límite máximo de admisión autorizado por la Compañía, es de 90 años 11 meses.

**7.10. Terminación del Contrato.** La póliza terminará sin obligación posterior para la Compañía con el pago que proceda por fallecimiento del Asegurado, por el pago del importe del valor total del fondo acumulado a la supervivencia del Asegurado, por liquidación del valor en efectivo que proceda o por la falta de pago como se menciona en la cláusula Costo del Seguro.

**7.11. Cesión de Derechos.** Esta póliza es nominativa y sólo podrá ser cedida en los términos de los artículos 165 y 167 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro mediante declaración por escrito de ambas partes y notificadas por escrito a la Compañía.

**7.12. Rehabilitaciones.** Cuando los efectos del contrato hubieren cesado por falta de pago de primas, el Asegurado podrá rehabilitarlo en cualquier época durante el periodo del seguro contratado, respetando la vigencia originalmente pactada, siempre que reúna las condiciones de asegurabilidad requeridas por la Compañía, que lo solicite por escrito, y se obligue a cumplir con el pago de la prima que se fije para tal efecto.

El contrato se considerará nuevamente vigente a partir del día en que la Compañía comunique por escrito al Asegurado haber aceptado la propuesta de rehabilitación correspondiente.

## 8. PROCEDIMIENTOS.

**8.1. Beneficiarios.** El Asegurado tiene derecho a designar o cambiar libremente los Beneficiarios siempre que no exista restricción legal alguna. El Asegurado deberá notificar el cambio por escrito a la Compañía, indicando el nombre del nuevo beneficiario y remitiendo la póliza para ser anotado. En caso de que la notificación no se reciba oportunamente, la Compañía pagará el pago del importe del seguro conforme a la última designación de beneficiarios que se tenga registrada, quedando liberada de las obligaciones contraídas por este contrato.

## **PROYECCIÓN PATRIMONIAL CITIBANAMEX 5**

El Asegurado podrá renunciar al derecho de cambiar la designación de beneficiarios siempre que la notificación de esa renuncia se haga por escrito al beneficiario irrevocable designado así como a la Compañía y se haga constar en la presente póliza, como lo previene el artículo 176 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro. Si habiendo varios beneficiarios, falleciere alguno de ellos, la Suma Asegurada que se le haya asignado se distribuirá por partes iguales entre los beneficiarios supervivientes, salvo indicación en contrario del Asegurado.

Si sólo se hubiere designado un beneficiario y este muriere antes o al mismo tiempo que el Asegurado y no existiere designación de nuevo beneficiario, el importe del seguro se pagará a la sucesión del Asegurado, salvo pacto en contrario o que hubiere renuncia del derecho de revocar la designación. La misma regla se observará, salvo estipulación en contrario, cuando no existan beneficiarios designados.

El Asegurado debe designar Beneficiarios en forma clara y precisa, para evitar cualquier incertidumbre sobre el particular. La designación de Beneficiario atribuye a la persona en cuyo favor se hace, un derecho propio al crédito derivado del seguro, de manera que son ineficaces las designaciones para que una persona cobre los beneficios derivados de este Contrato y la entregue a otras.

En el caso de que se desee nombrar beneficiarios a menores de edad, no se debe señalar a un mayor de edad como representante de los menores para efecto de que, en su representación cobre la indemnización. Lo anterior porque las legislaciones civiles previenen la forma en que debe designarse tutores, albaceas, representantes de herederos u otros cargos similares, y no consideran al contrato de seguro como el instrumento adecuado para tales designaciones. La designación que se hiciera de un mayor de edad como representante de menores beneficiarios, durante la minoría de edad de ellos, legalmente puede implicar que se nombre beneficiario al mayor de edad, quien en todo caso sólo tendría una obligación moral, pues la designación que se hace de beneficiarios en un contrato de seguro le concede el derecho incondicionado de disponer de la Suma Asegurada.

### **9. PROCEDIMIENTO DE INDEMNIZACIÓN.**

**9.1. Pago por Fallecimiento.** La Compañía pagará el Beneficio por Fallecimiento correspondiente a la cobertura contratada al recibir pruebas de los derechos de los beneficiarios y de los hechos que hagan procedentes la aplicación de los beneficios derivados de dicha cobertura. Cualquier adeudo de prima vencida y no pagada o fracción de ésta, derivado de este contrato, será deducido de la liquidación correspondiente.

La Compañía tiene derecho de solicitar al Asegurado o beneficiario toda clase de información o documentos relacionados con el siniestro.

La Compañía estará obligada a pagar el importe de la Suma Asegurada dentro de los treinta días siguientes a la fecha en que la Compañía haya recibido todos los documentos e informaciones que le permitan conocer el fundamento de la reclamación.

**9.2. Indemnización por Supervivencia.** En la fecha de fin de vigencia estipulada en la carátula de la póliza cesarán los efectos de este contrato. Si el Asegurado llega con vida la Compañía le entregará, el Valor Total del Fondo al Asegurado que hasta esa fecha se haya acumulado, quedando concluida toda responsabilidad que la Compañía tuviere para con él.

**9.3. Ajuste por Edad.** Cuando de la comprobación de la edad resulte:

1.- Que la edad verdadera del Asegurado se encuentra dentro de los límites de admisión autorizados por la Compañía:

- a) Si es mayor a la indicada en la póliza, el importe del seguro se reducirá en la proporción que exista entre la prima pagada y la que conforme a la tarifa corresponda a la edad real en la fecha de celebración del Contrato.
- b) Si es menor a la indicada en la póliza, la Suma Asegurada no se modificará y la Compañía tendrá la obligación de rembolsar la diferencia que exista entre la reserva existente y la que corresponda a la edad real del Asegurado en el momento de la celebración del Contrato. Las primas ulteriores deberán reducirse de acuerdo con esta edad.
- c) Cuando con posterioridad a la muerte del Asegurado, de la comprobación de la edad resulte que fue incorrecta la manifestada por el Asegurado, pero que la edad real se encuentra dentro de los límites de admisión autorizados, la Compañía pagará la Suma Asegurada que las primas cubiertas hubieren podido pagar de acuerdo con la edad real, la que se calculará de acuerdo con las tarifas que hayan estado en vigor en el momento de la celebración del contrato.

2.- Que la edad real del Asegurado se encuentre fuera de los límites de admisión autorizados por la Compañía.

En este caso el Contrato de Seguro quedará rescindido y la Compañía lo comunicará por escrito al Asegurado, reduciéndose su obligación a pagar el importe del valor total del fondo del Asegurado que se haya acumulado hasta la fecha de rescisión, calculada según los procedimientos registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

## PROYECCIÓN PATRIMONIAL CITIBANAMEX 5

**9.4. Indemnización por Mora.** En caso de que la Compañía, no obstante haber recibido los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que 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 aquél en que se haga exigible la obligación.

**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 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.

**PROYECCIÓN PATRIMONIAL CITIBANAMEX 5**

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.

**10. EXCLUSIONES**

**Este contrato no cubre los riesgos amparados en la póliza, si éstos se producen directamente por alguna de las siguientes enfermedades que la persona asegurada haya sufrido, cuyos síntomas o signos se hubieran manifestado antes de la celebración del presente contrato por haber sido aparentes a la vista o por los cuales se haya realizado previamente un diagnóstico o por algún gasto realizado para el tratamiento de los mismos:**

- **Síndrome de Inmuno Deficiencia Adquirida (SIDA), o fuere seropositivo al Virus de Inmuno Deficiencia Humana (VIH).**
- **Insuficiencia renal crónica.**
- **Hipertensión arterial.**
- **Enfisema pulmonar, bronquitis crónica.**
- **Infarto.**
- **Angina de pecho, aneurismas, arritmia, enfermedades valvulares cardiacas o bypass coronario.**
- **Accidentes vasculares y/o aneurismas cerebrales.**
- **Cualquier tipo de diabetes.**
- **Cáncer de cualquier tipo y estadio, leucemia, hemofilia.**
- **Lupus eritematoso sistémico.**
- **Esclerosis múltiple.**
- **Transplante cardiaco, hepático y/ o renal.**
- **Toxicomanías, uso de drogas no recetadas por un médico.**
- **Cirrosis hepática.**
- **Enfermedades hepáticas crónicas. Pancreatitis.**
- **Obesidad mórbida.**

**PROYECCIÓN PATRIMONIAL CITIBANAMEX 5**

**Este contrato no cubre los riesgos amparados en la póliza si se producen por participar directamente en las siguientes actividades u ocupaciones:**

- Manejo de explosivos, uso y/o portación de armas de fuego.
- Manejo de materiales radioactivos y/o químicos de alto riesgo.
- Manejo de alto voltaje o trabajo en plataformas marinas.
- La comisión de actos delictivos de carácter intencional en que participe directamente el Asegurado, o riña, siempre y cuando el Asegurado haya sido el provocador.
- Pruebas o contiendas de velocidad o resistencia o seguridad en vehículos de cualquier tipo.
- Práctica de los siguientes deportes de manera amateur o profesional: Buceo, box, lucha libre, cacería, alpinismo, charrería, tauromaquia, motociclismo (en competencia), espeleología, rapel, artes marciales, cualquier tipo de deporte aéreo.
- Salto de “Bongie”.
- Aviación privada.

**En caso de renovación de la póliza, la fecha que se tomará para la aplicación de las exclusiones será aquella con la que inicio la vigencia de la póliza por primera vez con la Compañía o la fecha de la última rehabilitación.**

**Si los riesgos amparados se originan por una causa diferente a las exclusiones enumeradas con anterioridad, la Compañía pagará la Suma Asegurada correspondiente.**

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 28 de enero de 2004, con el número CNSF-S0050-0821-2003/CONDUSEF-000761-05.

**11. CLÁUSULAS DE CARÁCTER GENERAL**

**CLÁUSULA GENERAL.**

Será causa de terminación anticipada del presente contrato, sin responsabilidad para la Compañía, si el Asegurado fuere condenado mediante sentencia por un juez 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. En caso que el Asegurado obtenga sentencia absoluta definitiva o deje de encontrarse en las listas mencionadas anteriormente, cuando así lo solicite el Asegurado y/o el Contratante y la póliza se encuentre dentro del periodo de vigencia, la Aseguradora rehabilitará el contrato, con efectos retroactivos por el periodo que quedó el Asegurado al descubierto, debiendo el Asegurado cubrir las primas que haya dejado de pagar, restableciéndose de nueva cuenta los derechos, obligaciones y antigüedad del contrato de seguro que se esta rehabilitando. Así mismo se incluye la siguiente exclusión en el apartado correspondiente.

**Exclusión**

**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.**

**Las demás cláusulas del producto no sufren modificación alguna por lo que continúan con la misma fuerza y obligatoriedad legal.**

**PROYECCIÓN PATRIMONIAL CITIBANAMEX 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 05 de octubre de 2010, con el número CGEN-S0050-0169-2010/G-00405-001.

**CLÁUSULA DE ENTREGA DE INFORMACIÓN.**

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 al teléfono 55 1226 8584 desde cualquier parte de la República Mexicana, para que la Compañía le indique la manera de obtenerlas.

Para cancelar la presente póliza o solicitar que la misma no se renueve, el Asegurado y/o Contratante, deberá comunicarse a los teléfonos 55 1226 8100 o al 1 800 226 2639 si se encuentra en el extranjero. 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.

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 20 de junio de 2016 con el número CGEN-S0050-0094-2016/G-00419-001.

**CLÁUSULA DE REFERENCIA DF A CDMX.**

En los productos concernientes donde en la Documentación Contractual se haga referencia al Distrito Federal (DF) se deberá entender como hecha a la Ciudad de México (CDMX).

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 seguros, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 20 de junio de 2016, con el número RESP-S0050-0193-2016/G-00434-001.

**SUMAS ASEGURADAS VIDA INDIVIDUAL.**

En caso de que el Asegurado solicite pólizas adicionales del presente producto u otros productos del mismo ramo o incremento en Suma Asegurada por arriba de las establecidas, la Compañía se reserva el derecho de aceptar o no las pólizas adicionales o el aumento en Suma Asegurada sujeto a lo establecido en las políticas de suscripción vigentes de la Compañía. En caso de aumento en Suma Asegurada, éste se verá reflejado en el monto de la prima cobrada al Asegurado o Contratante, teniendo derecho a que se le emita una nueva Carátula de Póliza donde se establezca el aumento mencionado.

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 15 de febrero de 2017, con el número CGEN-S0050-0041-2017/G-00425-001.

**CLÁUSULA DE COMISIÓN O COMPENSACIÓN DIRECTA.**

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.

**PROYECCIÓN PATRIMONIAL CITIBANAMEX 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 16 de diciembre de 2005, con el número CGEN-S0050-0173-2005/G-00410-001.

**CLÁUSULA MEDIOS DE CONTRATACIÓN**

Las coberturas amparadas por esta Póliza podrán ser contratadas mediante el uso de equipos o medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos. Los medios de identificación mediante los cuales el Asegurado podrá adquirir estas coberturas a efecto de celebrar el presente Contrato, serán aquellos en los que la Aseguradora ponga a disposición del Asegurado.

Asimismo, el Asegurado ratifica que fue informado de los Beneficios que integran el plan de seguro contratado, la Suma Asegurada, la Prima correspondiente, el plazo de seguro, las fechas de inicio y término de Vigencia, y que se hizo de su conocimiento que los Beneficios se encuentran limitados por las exclusiones señaladas en las presentes Condiciones Generales.

El medio por el cual se hace constar la creación, transmisión, modificación o extinción de derechos y obligaciones inherentes al Contrato, se realizó por alguno de los siguientes:

- a. Teléfono
- b. Correo
- c. Internet
- d. Fax
- e. Cualquier otro medio electrónico en donde conste la aceptación.

Los productos que se contraten a través de alguno de los medios enunciados anteriormente, son en sustitución a la firma autógrafa y también por ese mismo medio, el Asegurado podrá gestionar modificaciones o la extinción de derechos y obligaciones de que se trate, conforme a la legislación aplicable.

Asimismo, se hace del conocimiento del Asegurado, que el medio en el que conste toda declaración, dependiendo de la forma de contratación empleada, estará disponible para su ulterior consulta, en las oficinas de la Aseguradora.

Los terminos y condiciones para el uso de los medios electrónicos y de identificación en sustitución de la firma autógrafa podrán ser consultados en [www.segurosbanamex.com.mx](http://www.segurosbanamex.com.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 seguros, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 23 de junio de 2017, con el número RESP-S0050-0044-2017/G-00850-001.

**MEDIOS DE CANCELACIÓN****1. Automática.**

- Al concluir el período 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.

2. El Asegurado podrá dar por terminada esta póliza, con anterioridad a su vencimiento, mediante aviso por escrito, presentándolo al módulo de atención de la compañía donde después de ser identificado se le proporcionara el número de folio de su cancelación, y le será sellado el aviso. 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.

Si el Asegurado dentro de los treinta días siguientes a la fecha en que haya recibido la póliza no estuviera de acuerdo en continuar con la misma, podrá cancelarla, por escrito, y la Compañía estará obligada a devolver la prima cobrada.

La devolución se estará entregando a la cuenta que se cobró dentro de los siguientes 30 días en que el cliente haya solicitado la cancelación.

3. El Asegurado podrá comunicarse al teléfono 55 1226 8584 opción 2, desde cualquier parte de la República Mexicana, donde después de ser autenticado, se le proporcionara el número de folio de su cancelación.

Esta cláusula no reemplaza a la cláusula de cancelación incluida en las Condiciones Generales del producto, solo complementa a la misma.

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 12 de diciembre de 2017 con el número CGEN-S0050-0148-2017/G-00903-003.

#### **CLÁUSULA GENERAL DE DELIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.**

Cualquier obligación a cargo de la Compañía de conformidad con lo estipulado en el presente Contrato, queda exclusivamente a cargo de Citibanamex Seguros, S.A. de C.V., integrante del Grupo Financiero Citibanamex y de la siguiente forma: (i) con sus propios recursos; (ii) pagaderos únicamente en México, y (iii) en la moneda que originalmente se hubiere contratado y si esta se hubiera modificado por disposición legal, entonces se pagará en la moneda del curso legal en México en la fecha del pago; lo anterior conforme a las disposiciones legales aplicables en México.

Es de su conocimiento que Citibanamex Seguros, S.A. de C.V., integrante del Grupo Financiero Citibanamex, no es una sucursal de Citigroup, Inc. o de ninguna de sus afiliadas o subsidiarias; así como que las obligaciones de Citibanamex Seguros, S.A. de C.V., integrante del Grupo Financiero Citibanamex, derivadas del presente Contrato serán única y exclusivamente a cargo de Citibanamex Seguros, S.A. de C.V., integrante del Grupo Financiero Citibanamex, en términos de las Condiciones Generales de la póliza y las leyes aplicables, incluyendo cualquier decreto, regulación, orden o acción gubernamental.

Los demás términos y condiciones de las pólizas quedan vigentes y con plena validez jurídica.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 27 de julio de 2018, con el número CGEN-S0050-0031-2018/ G-01008-001.

#### **REGISTRO RECAS: CNSF-S0050-0821-2003/CONDUSEF-000761-05**

- Para mayor detalle de las disposiciones legales referidas en este documento puede consultar:  
<https://www.segurosbanamex.com.mx/SB/Condiciones-Generales-Seguros-Banamex.html>
- Las abreviaturas expresadas en el presente, pueden ser consultadas en:  
<https://www.segurosbanamex.com.mx/SB/Condiciones-Generales-Seguros-Banamex.html>
- Consulte coberturas y exclusiones de este producto en:  
<https://www.segurosbanamex.com.mx/SB/Condiciones-Generales-Seguros-Banamex.html>

**CCONDUSEF:** Av. Insurgentes Sur #762 Col. Del Valle, Cd. de Méx., C.P 03100, <https://www.gob.mx/condusef>  
Tels. 55 5340 0999 y 1 800 999 8080 - [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx)

**UNE Citibanamex Seguros:** Sucursal número 100 de Citibanamex (oficina central) ubicada en la calle de Isabel La Católica 44, Col. Centro, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06000, en la Ciudad de México (acceso por la calle 16 de Septiembre) Tel. 55 5062 6723 - [sbaunecond@citibanamex.com](mailto:sbaunecond@citibanamex.com)

**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 Citibanamex y/o Citibanamex Seguros.
- 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, 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 [www.segurosbanamex.com.mx](http://www.segurosbanamex.com.mx).

**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.
- 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
- Conocer si es beneficiario en una póliza de Seguro de Vida, a través del Sistema de Información sobre Asegurados y Beneficiarios de Seguros de Vida (SIAB-Vida), herramienta de la CONDUSEF.
- La protección de sus datos personales conforme al aviso de privacidad que puede consultar en [www.segurosbanamex.com.mx](http://www.segurosbanamex.com.mx).

Para mayor información del producto, designación de beneficiarios, aclaraciones y cancelaciones, podrás comunicarte al Centro de Contacto de Citibanamex Seguros al 55 1226 8100, en los siguientes horarios de atención: lunes a viernes, de 8:00 a 20:00 horas, sábados de 8:00 a 16:00 horas, o a través de nuestra página [www.segurosbanamex.com.mx](http://www.segurosbanamex.com.mx).

Si no estás de acuerdo con la atención o servicio recibido, puedes solicitar levantar una aclaración o queja llamando a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios de Citibanamex Seguros al 55 5062 6723 desde México, en un horario de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 hrs., y sábados de 8:00 a 16:00 hrs., vía correo electrónico a [sbaunecond@citibanamex.com](mailto:sbaunecond@citibanamex.com) o directamente en la sucursal número 100 de Citibanamex (oficina central) ubicada en la calle de Isabel La Católica 44, Col. Centro, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06000, en la Ciudad de México (acceso por la calle 16 de Septiembre), en el siguiente horario de atención: lunes a viernes de 10:00 a 16:00 hrs. En caso de que tu queja no haya sido atendida con oportunidad, podrás referirte a CONDUSEF a través de su página [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx) o en su caso puedes dirigirte a sus oficinas ubicadas en Insurgentes Sur 762, Col. Del Valle, C.P. 03100 en la Ciudad de México, teléfonos 55 5340 0999 y 800 999 8080, o enviar un correo electrónico a [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@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 21 de septiembre de 2021 con el número RESP-S0050-0029-2021/G-00426-003.

## AVISO DE PRIVACIDAD CITIBANAMEX SEGUROS

En Grupo Financiero Citibanamex estamos convencidos que el principal activo son nuestros clientes; es por ello que la seguridad de sus datos personales es nuestra prioridad.

Como nuestro cliente, usted tiene la oportunidad de escoger entre una amplia gama de productos y servicios, sabiendo que sus datos personales estarán protegidos y serán tratados de manera confidencial. Por esta razón y en cumplimiento a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento (en adelante la "LFPDPPP") se emite el siguiente Aviso de Privacidad Integral:

### Responsable del tratamiento de sus Datos Personales

Le informamos que el Responsable de tratar los datos personales que usted nos proporcione es Citibanamex Seguros S.A. de C.V., Integrante del Grupo Financiero Citibanamex, en lo sucesivo "Citibanamex Seguros".

### Domicilio del Responsable

Para efectos del presente aviso de privacidad, Citibanamex Seguros señala como su domicilio el ubicado en:

**Av. Revolución #1267, Piso 13, Col. Los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01010, Ciudad de México.**

### Finalidades del tratamiento de sus Datos Personales

Los datos personales que Citibanamex Seguros recabe serán utilizados para atender las siguientes finalidades:

Aquellas indispensables para el cumplimiento de la relación jurídica, las cuales son:

- Verificar, confirmar y validar su identidad; incluyendo la de los asegurados, beneficiarios, referencias personales y la del propietario real de los recursos, según resulte aplicable;
- Integrar y actualizar el expediente de identificación del cliente, así como presentación de reportes a las autoridades competentes en términos de las disposiciones para prevenir el lavado de dinero y financiamiento al terrorismo;
- Integrar expedientes, bases de datos y sistemas necesarios para llevar a cabo las operaciones correspondientes;
- Dar cumplimiento a las obligaciones contractuales derivadas de la solicitud y contratación de nuestros productos o servicios;
- Evaluación de la solicitud de seguro;
- Atención de quejas, consultas y requerimientos de información;
- Hacer consultas, investigaciones y revisiones en relación con sus solicitudes de pago, quejas o reclamaciones;
- Informar respecto a cambios en las condiciones generales de los productos o servicios ofrecidos;
- Cobrar, operar, administrar, mantener o renovar la póliza de seguro;
- Compartir y recabar información con socios comerciales y proveedores de servicios de salud para dar cumplimiento a las obligaciones legales adquiridas;
- Consultar y compartir información sobre el asegurado con instituciones, organizaciones o entidades del sector asegurador y proveedores del mismo para fines de prevención de fraudes y delitos, así como para llevar a cabo la selección de riesgos;
- Realizar las gestiones correspondientes con el propósito de que los Datos Personales en todo momento se mantengan actualizados, correctos y completos;
- Permitirle el acceso a cualquiera de nuestros inmuebles, oficinas o sucursales.

De manera adicional, se podrán utilizar sus datos personales para las siguientes finalidades secundarias:

- Prospección, comercialización, envío de mercadotecnia y publicidad de productos relacionados con el Grupo Financiero Citibanamex;

- Participación en encuestas sobre el servicio proporcionado;
- Elaborar perfiles para el ofrecimiento de productos y servicios.
- Realizar estudios de mercado, de consumo y estadísticos.

Si bien estas finalidades secundarias no son necesarias para la prestación de los servicios y productos que contrata con nosotros, las mismas nos permiten brindarle un mejor servicio. Usted podrá negarse al tratamiento de sus datos para finalidades secundarias enviando un correo electrónico a [protecciondedatos@citibanamex.com](mailto:protecciondedatos@citibanamex.com) indicando nombre completo, correo electrónico y número(s) telefónico(s) a inscribir (a 10 posiciones); en caso de no recibir la negativa correspondiente, se entenderá por consentido el uso de su información para éstos fines.

### Datos Personales que podrán ser recabados y tratados

Para efectos de dar cumplimiento a las finalidades primarias y secundarias previstas en el presente Aviso de Privacidad Integral, Citibanamex Seguros podrá recabar Datos Personales del Titular de la siguiente manera: **i) personal**, cuando el Titular llena por sí mismo, o a través de su representante legal o ejecutivo cualquiera de nuestros cuestionarios, formatos o solicitudes; **ii) directa**, cuando el Titular proporciona Datos Personales a través de medios electrónicos, ópticos, sonoros, visuales, internet o cualquier otra tecnología; **iii) indirecta**, cuando el Responsable recaba Datos Personales del Titular a través de fuentes de acceso público o de terceros.

Las categorías de datos personales que podrán ser tratados por Citibanamex Seguros, incluyendo los sensibles; son los siguientes:

CATEGORÍAS DE DATOS	SENSIBLES
IDENTIFICACIÓN	NO
LABORALES	NO
PATRIMONIALES Y/O FINANCIEROS	NO
MIGRATORIOS	NO
ACADÉMICOS O PROFESIONALES	NO
DE SALUD	SI
HÁBITOS PERSONALES	SI
CARACTERÍSTICAS FÍSICAS	SI

Citibanamex Seguros podrá tratar Datos Personales de menores de edad y personas incapaces o en estado de interdicción, en estos supuestos es responsabilidad de la persona (contratante, representante legal, tutor o de quien ejerza la patria potestad), que adquiere nuestros productos o servicios, asegurarse de estar proporcionando Datos Personales completos, correctos y actualizados y de otorgar su consentimiento para el Tratamiento de los mismos, en términos de la LFPDPPP.

De igual forma Citibanamex Seguros tratará Datos Personales de referencias personales del Titular, beneficiarios, asegurados y cuando resulte aplicable, del propietario real de los recursos; para lo cual el Titular declara y acepta que ha obtenido el consentimiento previo de dichas personas para tal efecto.

Citibanamex Seguros podrá realizar las investigaciones y acciones que considere necesarias, a efecto de comprobar directamente o a través de terceros contratados para ello, dependencia u autoridad, la veracidad de los datos que le fueron proporcionados.

### Registro Público de Usuarios ("REUS") de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros ("Condusef")

Usted o su representante legal debidamente acreditado podrá, en cualquier momento, oponerse al uso o divulgación de sus datos personales para las finalidades que no sean indispensables para la relación jurídica solicitando su inscripción en el Registro Público de Usuarios (REUS) ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) 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 deberá ser cubierto por el Titular de los datos.

## Transferencia de Datos Personales

Con el propósito de dar cumplimiento a las finalidades primarias y secundarias establecidas en el presente Aviso de Privacidad, Citibanamex Seguros podrá llevar a cabo la transferencia de sus Datos Personales con:

- Proveedores de servicios asistenciales.
- Proveedores hospitalarios.
- Proveedores de servicios ambulatorios.
- Reaseguradoras y Coaseguradoras.

Asimismo, le recordamos que Citibanamex Seguros podrá transferir sus datos personales a terceros mexicanos o extranjeros cuando la transferencia: (i) esté prevista en una Ley o Tratado de los que México sea parte; (ii) sea efectuada a sociedades controladoras, subsidiarias o afiliadas bajo el control común del Grupo Financiero Citibanamex, a una sociedad matriz o a cualquier sociedad del mismo grupo que opere bajo los mismos procesos y políticas internas; (iii) Cuando la transferencia sea necesaria por virtud de un contrato celebrado o por celebrar en interés del Titular, por Citibanamex Seguros y un tercero; (iv) sea precisa para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre Citibanamex Seguros y el Titular de los datos personales y (v) cuando sea con base en los demás supuestos establecidos en el artículo 37 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, en cuyo caso, no será necesaria la obtención de su consentimiento.

## Ejercicio de Derechos A.R.C.O.

Usted o su representante legal debidamente acreditado, podrán ejercer los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición a través del correo electrónico [protecciondedatosb@citibanamex.com](mailto:protecciondedatosb@citibanamex.com) Para su comodidad ponemos a disposición en el sitio web [www.segurosbanamex.com.mx](http://www.segurosbanamex.com.mx) en el apartado Aviso de Privacidad, el Formato de Solicitud de Derechos ARCO, mismo que puede utilizar para realizar su solicitud, o en su caso, puede realizar un escrito libre que deberá contener la siguiente información:

- Nombre completo del Titular
- Domicilio
- Correo electrónico
- Número de teléfono
- Número de póliza
- Descripción detallada del derecho que desea ejercer
- Medio para dar respuesta a la solicitud.

De igual forma deberá adjuntar en la solicitud, lo siguiente:

- Copia de identificación oficial vigente 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 vigente del representante.

La respuesta, proporcionada por el Área de Protección de Datos Personales de Citibanamex Seguros, a las solicitudes de derechos ARCO que cumplan con los requisitos antes mencionados, podrá ser notificada al titular o a su representante legal vía correo electrónico (cuando se proporcione la dirección de correo electrónico) desde la dirección [protecciondedatosb@citibanamex.com](mailto:protecciondedatosb@citibanamex.com) o por medio de mensajería.

El medio por el cual daremos respuesta a su solicitud 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).

**DERECHO DE ACCESO:** Para las solicitudes de acceso el medio de reproducción a través del cual se pondrá a disposición la información será acorde al medio señalado en la solicitud, es decir; por correo electrónico el envío se realizará a la cuenta de correo electrónico 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.

**PLAZOS DE RESPUESTA:**

- 5 días hábiles, en caso de que Citibanamex Seguros requiera información adicional a la solicitud presentada.
- Usted contará con 10 días hábiles para proporcionar lo solicitado por Citibanamex Seguros; 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 Citibanamex Seguros 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.

## Revocación del consentimiento

Usted podrá revocar el consentimiento que haya otorgado a Citibanamex Seguros para el tratamiento de sus datos personales, siempre y cuando:

- a) No sean necesarios para cumplir con las finalidades indispensables antes descritas, dentro de los límites previstos en ley.
- b) Exista alguna disposición legal o reglamentaria que obligue a su conservación y tratamiento.

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 del mismo correo electrónico. Una vez realizado lo anterior, y tras la acreditación de su identidad o la de su representante legal, excluirémos sus datos de nuestras campañas con fines mercadotécnicos, en un plazo de 35 (treinta y cinco) días contados a partir de la recepción de dicho formato. Esta revocación procederá sin necesidad de cumplir con algún requisito adicional y, por lo tanto, no tendrá que acudir posteriormente por respuesta alguna.

## Uso de cookies, web beacons y otras tecnologías

Le informamos que podremos utilizar tecnologías como Cookies y/o Web Beacons, a través de estos mecanismos se recaban datos de manera automática y simultánea para monitorear su comportamiento como usuario de los servicios de internet.

Así mismo, le informamos que puede deshabilitar el uso de estos mecanismos siguiendo el procedimiento para desactivación establecido para su navegador de internet.

## Protección de Datos Citibanamex Seguros

Si tiene algún comentario o considera que sus datos personales han sufrido algún tipo de vulneración, puede contactar a nuestra Área de Protección de Datos Personales, enviando un correo electrónico a [protecciondedatosb@citibanamex.com](mailto:protecciondedatosb@citibanamex.com) y daremos el debido seguimiento a su queja.

En caso de que considere que su derecho a la confidencialidad y de protección de Datos Personales ha sido lesionado por el tratamiento indebido de los mismos, podrá acudir al Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales ("INAI") a levantar la reclamación correspondiente.

## Modificaciones al aviso de privacidad

El presente aviso de privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones, las cuales serán notificadas a través del sitio web de Citibanamex Seguros en [www.segurosbanamex.com.mx](http://www.segurosbanamex.com.mx) en el apartado Aviso de Privacidad.

Fecha de actualización Enero 2021.