



Grupo Mexicano de Seguros, S.A. de C.V.  
Tecoyotitla No.412  
Edificio GMX  
Col. Ex Hacienda de Guadalupe Chimalistac  
Ciudad de México  
C.P. 01050  
Tel. (55) 5480 4000  
[www.gmx.com.mx](http://www.gmx.com.mx)

## Seguro GMX de Carga en tránsito\*

\* Marca registrada

### Seguro de carga en tránsito Póliza de viaje



**En acatamiento a lo dispuesto por el artículo 26 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, se inserta textualmente el artículo 25 de la misma Ley:**

“Artículo 25. Si el contenido de la póliza o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los treinta días que sigan al día en que reciba la póliza. Transcurrido este plazo se considerarán aceptadas las estipulaciones de la póliza o de sus modificaciones”.



## Índice

<b>Capítulo I.....</b>	<b>4</b>
<b>Su seguro de carga en tránsito. ....</b>	<b>4</b>
Cláusula 1a. que señala el reconocimiento de derechos. ....	4
Cláusula 2a. que establece el comienzo y término del seguro en el transporte marítimo. ....	4
Cláusula 3a. que señala los efectos sobre el seguro del buque transportador. ....	4
Cláusula 4a. que describe los riesgos cubiertos en el transporte marítimo. ....	5
Cláusula 5a. que establece el comienzo y término del seguro en el transporte terrestre, aéreo o de ambas clases. ....	5
Cláusula 6a. que describe los riesgos cubiertos en el transporte terrestre, aéreo o de ambas clases. ....	6
Cláusula 7a. que establece el comienzo y término del seguro en los envíos postales, multimodales o por mensajería. ....	6
Cláusula 8a. que describe los riesgos cubiertos en envíos postales, multimodales o por mensajería. ....	6
Cláusula 9a. que señala los riesgos excluidos para todos los medios de transporte. ....	7
Cláusula 10a. que describe las averías particulares en cualquier medio de transporte. ....	7
Cláusula 11a. que describe los riesgos políticos o sociales. ....	9
Cláusula 12a. que describe el riesgo de guerra. ....	9
Cláusula 13a. que indica las extensiones de comienzo y terminación del seguro. ....	10
<b>Capítulo II.....</b>	<b>11</b>
<b>Cláusulas comunes en contratos de seguros de carga en tránsito. ....</b>	<b>11</b>
Cláusula 1ª que describe su obligación de pagar la prima. ....	11
Cláusula 2ª que describe el procedimiento en caso de presentarse un siniestro en su seguro de carga en tránsito	11
Cláusula 3ª que establece que debe hacer usted y lo que a nosotros corresponde cuando reciba una reclamación de su seguro de carga en tránsito	11
Cláusula 4ª que indica el valor para el seguro	12
Cláusula 5ª que establece la responsabilidad máxima para GMX Seguros	12
Cláusula 6ª que indica la forma de indemnización en caso de partes componentes	12
Cláusula 7ª que indica la forma de indemnización en caso de etiquetas y envolturas	13



Grupo Mexicano de Seguros, S.A. de C.V.  
Tecoyotitla No.412  
Edificio GMX  
Col. Ex Hacienda de Guadalupe Chimalistac  
Ciudad de México  
C.P. 01050  
Tel. (55) 5480 4000  
[www.gmx.com.mx](http://www.gmx.com.mx)

Cláusula 8ª que establece la forma en que se realizará el pago de la indemnización .....	13
Cláusula 9ª que indica lo que procede para los salvamentos sobre las mercancías dañadas .....	13
Cláusula 10ª que describe el derecho que nos otorga la ley de subrogarnos, después de un siniestro.....	13
Cláusula 11ª que señala el nombramiento de peritos en el no deseado caso de no estar de acuerdo con nuestras decisiones .....	13
Cláusula 12ª que señala la competencia de autoridades en el no deseado caso de no estar de acuerdo con nuestras decisiones .....	14
Cláusula 13ª que muestra las posibilidades legales de extinción del derecho a reclamarnos .....	14
Cláusula 14ª que señala los posibles intereses moratorios a nuestro cargo en caso de incumplimiento de nuestras obligaciones .....	14
Cláusula 15ª que indica como deben realizarse las notificaciones.....	14
Unidad Especializada de Atención a Usuarios.....	15
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros .....	15
<b>Anexo de Preceptos Legales .....</b>	<b>16</b>



## Capítulo I

### Su seguro de carga en tránsito.

#### Cláusula 1a. que señala el reconocimiento de derechos.

El derecho derivado de ésta póliza corresponde al Asegurado o a quien acredite en el momento del siniestro tener interés lícito asegurable sobre la mercancía materia del seguro.

#### Transporte marítimo.

#### Cláusula 2a. que establece el comienzo y término del seguro en el transporte marítimo.

Este seguro inicia sus efectos desde el momento en que el transportista expida el conocimiento de embarque sobre las mercancías para el comienzo del transporte, continúa durante el curso ordinario del mismo y termina ya sea:

- a) Con la entrega a los consignatarios en el destino mencionado en el conocimiento de embarque.
- b) A la expiración de 60 días después de finalizar la descarga de las mercancías al costado de buque transoceánico en el puerto final de la descarga.
- c) Si durante el curso ordinario del transporte sobreviniesen circunstancias anormales que hiciesen necesario la interrupción del transporte y almacenaje de las mercancías materia del seguro, conforme a los derechos y obligaciones otorgados al transportista de acuerdo con el conocimiento de embarque, el seguro continuará en vigor y el Asegurado se obliga a notificar, tan pronto como conozca esta circunstancia a GMX Seguros y a pagar una prima adicional. La extensión de almacenamiento nunca será mayor a 60 días, y si lo fuere cesan los efectos del presente seguro.
- d) Si durante el curso ordinario del transporte sobreviniesen circunstancias anormales que hiciesen necesaria la variación, desviación, cambio de ruta, trasbordo del transporte y el almacenaje de las mercancías materia del seguro, en razón del ejercicio de los derechos y obligaciones otorgados al transportista de acuerdo con el conocimiento de embarque, el Asegurado se obliga a notificar, tan pronto como conozca esta circunstancia a GMX Seguros y a pagar una prima adicional. La extensión del almacenaje nunca será mayor de 60 días y si lo fuere cesan los efectos del presente seguro.

#### Cláusula 3a. que señala los efectos sobre el seguro del buque transportador.

1. Este seguro cubre embarques en buques:
  - a) Con casco de acero.
  - b) No mayores de 25 años de contruidos.
  - c) Clasificados por alguna de las Sociedades Internacionales de Clasificación.
  - d) No abanderados por los siguientes países:



Costa Rica	Islas Maldivas
Chipre	Malta
Grecia	Marruecos
Haití	Nicaragua
Honduras	Panamá
Líbano	Singapour
Liberia	Somalia
República Dominicana	

2. Los buques contruidos como porta contenedores, pueden llevar carga sobre cubierta.

En caso de siniestro sobre embarques fuera de las descripciones anteriores origina la aplicación de un deducible del 25% sobre el valor total del embarque, por este concepto.

#### **Cláusula 4a. que describe los riesgos cubiertos en el transporte marítimo.**

Este seguro cubre exclusivamente, pérdidas o daños materiales a la mercancía materia del seguro causados por:

- a) Incendio, rayo o explosión.
- b) Encallamiento, varadura, hundimiento del buque.
- c) Abordaje o colisión del buque con cualquier objeto fijo o flotante.
- d) Pérdida de bultos por entero caídos al mar durante las maniobras de carga, trasbordo o descarga.
- e) Contribución por:
  - Sacrificio de avería a la gruesa o gastos de salvamento, según lo estipule el conocimiento de embarque o las leyes mercantiles o de navegación nacionales o extranjeras.

#### **Transporte terrestre, aéreo o de ambas clases.**

#### **Cláusula 5a. que establece el comienzo y término del seguro en el transporte terrestre, aéreo o de ambas clases.**

Este seguro inicia sus efectos desde el momento en que el transportista expida carta de porte o guía aérea, sobre las mercancías para el comienzo del transporte, continúa durante el curso ordinario del viaje y termina ya sea:

- a) Cuarenta y ocho horas de días hábiles después de la llegada de las mercancías al destino estipulado en el carta de porte o guía aérea.
- b) Con su entrega al consignatario, según lo que ocurra primero.



### **Cláusula 6a. que describe los riesgos cubiertos en el transporte terrestre, aéreo o de ambas clases.**

Este seguro cubre exclusivamente, pérdidas o daños materiales a la mercancía materia del seguro causados por:

- a) Incendio, rayo y explosión.
- b) Caída de avión, descarrilamiento de ferrocarril, colisión o volcadura del vehículo de transporte terrestre empleado, incluyendo rotura de puentes o hundimiento de éstos o de embarcaciones cuyo empleo sea indispensable para complementar el tránsito terrestre.

### **Envíos postales, multimodales o por mensajería.**

### **Cláusula 7a. que establece el comienzo y término del seguro en los envíos postales, multimodales o por mensajería.**

Este seguro comienza sus efectos desde el momento en que el transportista expida el conocimiento de embarque, carta de porte, guía aérea o guía de mensajería, para el comienzo del transporte, continúa durante el curso normal del viaje y termina ya sea:

- a) Quince días hábiles después de la notificación de llegada al Asegurado por parte de la oficina postal respectiva, o
- b) Conforme a lo estipulado en el conocimiento de embarque, carta de porte, guía aérea o guía de mensajería, según el medio de transporte empleado en caso de multimodal, o
- c) Al ser entregados al destinatario.

Lo que ocurra primero.

### **Cláusula 8a. que describe los riesgos cubiertos en envíos postales, multimodales o por mensajería.**

Este seguro cubre exclusivamente, pérdidas o daños materiales a la mercancía materia del seguro causados por:

- a) Incendio, rayo o explosión.
- b) Encallamiento, varadura, hundimiento del buque.
- c) Abordaje o colisión del buque con cualquier objeto fijo o flotante.
- d) Pérdida de bultos por entero caídos al mar durante las maniobras de carga, transbordo o descarga.
- e) Contribución por sacrificio de avería a la gruesa o gastos de salvamento, según lo estipule el conocimiento de embarque o las leyes mercantiles o de navegación nacionales o extranjeras.
- f) Caída de avión, descarrilamiento de ferrocarril, colisión o volcadura del vehículo de transporte terrestre empleado, incluyendo rotura de puentes o hundimiento de éstos o de embarcaciones cuyo empleo sea indispensable para complementar el tránsito terrestre.



**Cláusula 9a. que señala los riesgos excluidos para todos los medios de transporte.**

**Exclusiones.**

1. La violación por el Asegurado o quien sus intereses represente de cualquier ley o disposición o reglamento expedidos por cualquier autoridad extranjera o nacional federal, estatal o municipal, cuando influya en la realización del siniestro.
2. Secuestro, embargo, arraigo, confiscación, nacionalización, apropiación y las consecuencias de los hechos anteriores efectuados por actos de autoridades nacionales o extranjeras, sean de hecho o de derecho.
3. Pérdidas o daños por dolo, mala fe, o robo en el que intervenga directa o indirectamente el Asegurado, sus enviados o empleados.
4. La naturaleza perecedera inherente a las mercancías, o el vicio propio de las mismas.
5. La demora o la pérdida de mercado aún cuando sean causadas por un riesgo materia del seguro.
6. La desaparición misteriosa, faltantes descubiertos al efectuar los inventarios o cualquier daño que sea detectado posteriormente a la entrega de la mercancía en la bodega de su destino final.
7. El abandono de las mercancías por parte del Asegurado o a quien sus intereses represente.
8. La pérdida ordinaria de peso o volumen de las mercancías, así como las mermas debidas a la naturaleza de ellas.
9. Pérdida, daño o gasto causado por la falta de o lo inapropiado del envase, empaque o embalaje de las mercancías transportadas.

**Cláusula 10a. que describe las averías particulares en cualquier medio de transporte.**

Si en la carátula de esta póliza se indica que la protección otorgada por la misma se extiende a cubrir la mercancía materia del seguro contra pérdidas o daños causados directamente por la realización de alguna o varias de las siguientes averías particulares, se entenderá que dicha protección se otorga de conformidad con lo indicado en los siguientes incisos.



1. Robo de bulto por entero.  
Cubre la mercancía materia del seguro contra la falta de entrega de uno o varios bultos por entero, por extravío o robo, quedando estipulado que no habrá responsabilidad para GMX Seguros por la falta de contenido en los bultos.
2. Robo parcial.  
Cubre la mercancía materia del seguro contra el faltante de contenido de uno o varios bultos por entero por extravío o robo.
3. Mojaduras.  
Cubre la mercancía materia del seguro contra los daños materiales causados a los mismos por mojadura ya sea de agua dulce, salada o ambas pero no los daños causados por humedad del medio ambiente o por condensación del aire dentro del embalaje o de la bodega donde haya sido estibada la mercancía, aclarándose que no quedarán cubiertos las mercancías que carezcan de envase, empaque o embalaje, así como mercancías a granel.
4. Manchas.  
Cubre la mercancía materia del seguro contra los daños materiales que sufran directamente por manchas, cuando éstas afecten sus propiedades o características originales, aclarándose que no quedarán cubiertos las mercancías que carezcan de envase, empaque o embalaje, así como mercancías a granel.
5. Oxidación.  
Cubre la mercancía materia del seguro contra los daños materiales causados a los mismos por oxidación, aclarándose que no quedarán cubiertos las mercancías que carezcan de envase, empaque o embalaje, así como mercancías a granel.
6. Contaminación por contacto con otras cargas.  
Cubre la mercancía materia del seguro contra los daños materiales que puedan éstos sufrir por contaminación al entrar en contacto con otras cargas, quedan específicamente excluidos los daños que puedan sufrir dichas mercancías, por rotura o rajadura, raspadura, abolladura o desportilladura, aclarándose que no quedarán cubiertos las mercancías que carezcan de envase, empaque o embalaje, así como las mercancías a granel.
7. Rotura o rajadura.  
Cubre la mercancía materia del seguro, contra rotura o rajadura quedando específicamente excluidas raspadura, abolladura, dobladura y desportilladura, aclarándose que no quedarán cubiertos las mercancías que carezcan de envase, empaque o embalaje, como las mercancías a granel.
8. Mermas o Derrames.  
Cubre la mercancía materia del seguro, contra pérdidas o daños causados directamente por mermas o derrames, pero únicamente cuando éstos sean motivados por la rotura del envase, empaque o contenedor en que están siendo transportados, aclarándose que no quedarán cubiertos las mercancías que carezcan de envase, empaque o embalaje, como las mercancías a granel.
9. Mercancía embarcada sobre cubierta.  
Cubre la mercancía materia del presente contrato de seguro, contra barredura de sobre cubierta por las olas.
10. Todo riesgo.





Cubre la mercancía asegurada, contra pérdidas o daños físicos a consecuencia de los riesgos ordinarios de tránsito señalados en las cláusulas 4ª, 6ª. y 8ª. anteriores, y de todas y cada una de las averías particulares establecidas en la cláusula 10ª, numerales del 1 al 9.

#### **Cláusula 11a. que describe los riesgos políticos o sociales.**

Huelgas y alborotos populares:

Este seguro cubre las pérdidas, daños o gastos, causados por huelguistas, trabajadores afectados por cierre patronal o personas que tomen parte en disturbios laborales, motines o tumultos populares.

Esta cobertura está sujeta a una cláusula especial de cancelación, donde no obstante el término de la vigencia del contrato, la Compañía podrá dar por terminada dicha cobertura mediante aviso por escrito que surtirá efecto a las 48 horas después de realizada la notificación. La cancelación no aplica a aquellos embarques que ya iniciaron el viaje con anterioridad a la fecha en que surte efecto.

#### **Cláusula 12a. que describe el riesgo de guerra.**

Este seguro cubre pérdidas o daños causados a la mercancía materia del seguro por:

1. Guerra, guerra civil, revolución, rebelión, insurrección o contienda civil que de ello se derive o cualquier acto hostil por o contra un poder beligerante.
  2. Captura, embargo arresto, restricción o detención, resultantes de riesgos cubiertos bajo lo establecido en el inciso anterior y las consecuencias de cualquier tentativa para ello.
  3. Minas, torpedos, bombas u otras armas de guerra.
  4. Contribución a la avería a la gruesa y los gastos de salvamento que se ajustaren o determinen de acuerdo con el conocimiento de embarque, o a la ley nacional o extranjera que deba aplicarse, en que se incurra para evitar o tratar de evitar la pérdida o daños a la mercancía materia del presente seguro, resultante de riesgo cubierto bajo ésta cláusula.
- a). **Guerra a flote.-** Este seguro cubre, pérdidas o daños causados a la mercancía materia del seguro indicados en esta cláusula, excepto los de minas y torpedos derrelictos o sea abandonados, flotantes o sumergidos, pero de ninguna forma:

- Antes de ser estibados en un buque de navegación de altura o,
  - Después de ser descargados de un buque de navegación de altura.
- Sin embargo, si la descarga de las mercancías en tránsito se realiza en un puerto intermedio a fin de que las mercancías sean transportadas a otro buque de altura, conforme a los conocimientos de embarque, la cobertura estará vigente durante un período de quince días, contados a partir de la media noche del día de arribo del buque al puerto intermedio para transbordo.

- b). **Guerra aérea.-** Este seguro cubre, pérdidas o daños causados a la mercancía materia del seguro por:

1. Guerra, guerra civil, revolución, rebelión, insurrección o contienda civil que de ello se derive o cualquier acto hostil por o contra un poder beligerante.



2. Captura, embargo, arresto, restricción o detención, resultantes de riesgos cubiertos bajo lo establecido en el inciso anterior y las consecuencias de cualquier tentativa para ello.
3. Contribución a la avería a la gruesa y los gastos de salvamento que se ajustaren o determinen de acuerdo con el contrato de fletamento o la ley nacional o extranjera que deba aplicarse, en que se incurra para evitar o tratar de evitar la pérdida o los daños a la mercancía materia del presente seguro, resultante de riesgo cubierto bajo éstas cláusulas, como sigue, pero de ninguna forma:

- Las mercancías que se encuentren a bordo del avión antes de iniciarse la carrera de despegue.
- Las mercancías que se encuentren dentro del avión después de terminar la carrera de aterrizaje del avión.

Esta cobertura está sujeta a una cláusula especial de cancelación, donde no obstante el término de la vigencia del contrato, la Compañía podrá dar por terminada dicha cobertura mediante aviso por escrito que surtirá efecto a las 48 horas después de realizada la notificación. La cancelación no aplica a aquellos embarques que ya iniciaron el viaje con anterioridad a la fecha en que surte efecto.

#### **Cláusula 13a. que indica las extensiones de comienzo y terminación del seguro.**

##### **a). Cláusula de bodega a bodega para embarques marítimos o de embarques marítimos internacionales.**

La cobertura que otorga esta póliza sobre la mercancía materia de este seguro, comienza desde el momento en que dicha mercancía sale de la bodega o almacén del vendedor o del cargador, en el punto de embarque citado en la carátula y termina cuando sea entregada en la bodega del consignatario en el punto final de destino, que también se menciona en la carátula de ésta póliza.

Los efectos de esta cobertura continuarán en vigor mientras la mercancía materia del presente seguro se encuentra en cualquier bodega o recinto aduanal o bodega, incidental al transporte, hasta la expiración de treinta días naturales contados desde la media noche del día en que quede terminada la descarga de la misma en el costado del buque, si la bodega del consignatario se encuentra en el puerto marítimo final de destino en caso de embarque de comercio nacional o de sesenta días naturales en el caso de embarques marítimos internacionales y siempre que el destino final de la mercancía se encuentre fuera de dicho puerto.

Sin embargo, si durante el curso ordinario del viaje sobreviniese una variación o interrupción, se estará a lo dispuesto en lo establecido en la Cláusula 2a, incisos c y d, de las presentes cláusulas.

##### **b). Bodega a bodega para embarques terrestres y aéreos, multimodales o por mensajería.**

La cobertura que otorga esta póliza sobre la mercancía materia del seguro, comienza desde el momento en que dicha mercancía sale de la bodega u oficina del vendedor, cargador, concesionario o expedidor durante el curso normal del viaje y termina cuando es entregada en la bodega y oficina del consignatario en los puntos de origen y destino indicados en la carátula de la póliza.

Sin embargo, si durante el curso ordinario del viaje sobreviniese una variación o interrupción, se estará a lo dispuesto en lo establecido en la Cláusula 2, incisos c y d, de las presentes cláusulas.



## Capítulo II

### Cláusulas comunes en contratos de seguros de carga en tránsito.

#### Cláusula 1a. Que describe su obligación de pagar la prima.

En los seguros por un solo viaje, tratándose de transporte marítimo, terrestre, aéreo o multimodal, no se podrá convenir el pago fraccionado de la prima y ésta vencerá en el momento de la celebración del contrato.

Las primas convenidas deberán de ser pagadas en las oficinas de la GMX Seguros contra la entrega del recibo correspondiente.

#### Cláusula 2a. Que describe el procedimiento en caso de presentarse un siniestro en su seguro de carga en tránsito.

Al tener conocimiento de un siniestro sobre las mercancías materia de este seguro, el Asegurado, sus apoderados o causahabientes deberán actuar para la protección de las mercancías y para establecer derecho de recobro y por lo tanto, entablarán reclamación o juicio y, en su caso viajarán y harán las gestiones necesarias para la salvaguarda y recuperación de las mercancías o parte de ellas.

Si no hay peligro en la demora pedirán instrucciones a GMX Seguros, debiendo atenerse a las que ella le indique. El incumplimiento de esta obligación podrá afectar los derechos del Asegurado, en los términos de Ley.

Los gastos hechos por el Asegurado, que no sean manifiestamente improcedentes, se cubrirán por la GMX Seguros y si ésta da instrucciones anticipará dichos gastos, aplicando, en su caso, la proporción a que se refiere la cláusula 4a. referente al valor para el seguro, de estas cláusulas.

Ningún hecho o acto de GMX Seguros o del Asegurado para recuperar, salvar o proteger las mercancías materia del seguro, se interpretará como renuncia o abandono de dichas mercancías.

#### Cláusula 3a. Que establece que debe hacer usted y lo que a nosotros corresponde cuando reciba una reclamación de su seguro de carga en tránsito.

En caso de siniestro que pudiera dar lugar a indemnización conforme a esta Póliza, el Asegurado, o, quien sus intereses represente, deberá actuar y cumplir con lo siguiente:

a). Reclamación en contra de los portadores.

El Asegurado reclamará por escrito directamente al porteador dentro del término que fije el conocimiento de embarque, carta de porte, guía aérea o guía de mensajería y cumplirá con todos los requisitos que el respectivo contrato de transporte y las leyes aplicables establezcan para dejar a salvo los derechos de reclamación.

El Asegurado o quien sus derechos represente, hará dicha reclamación antes de darse por recibido de las mercancías sin reserva.

b). Aviso a GMX Seguros.

Al ocurrir pérdida o daño que pudiera dar lugar a indemnización conforme a este seguro, el Asegurado tendrá el deber de comunicarlo por escrito a la GMX Seguros tan pronto como se entere de lo acontecido.

c). Certificación de averías.



Para certificación acudirá al comisario de averías de GMX Seguros si lo hubiere en el lugar en que se requiera la inspección o, en su defecto, el Asegurado acudirá a los agentes locales de Lloyd's Agent, de Bureau Veritas, al representante del The Board of Underwriters of New York y a falta de éstos, a un notario público o a la autoridad judicial, a la postal y por último la policía local.

El derecho al resarcimiento de los daños o pérdidas sufridos, queda específicamente condicionado a que la inspección de averías se efectúe dentro de los cinco días hábiles siguientes a la terminación del viaje, conforme a lo establecido en las cláusulas de vigencia de estas condiciones generales, de acuerdo al tipo de transporte empleado o según las cláusulas de bodega a bodega si éstas ha sido contratadas.

#### **Cláusula 4a. Que indica el valor para el seguro.**

GMX Seguros nunca será responsable por porcentaje mayor de cualquier pérdida indemnizable que el que exista entre la cantidad asegurada y el valor real de las mercancías en el momento del siniestro, ni por porcentaje mayor que el que exista entre el monto de ésta póliza y el valor conjunto de todos los seguros existentes sobre las mismas mercancías que cubran el mismo riesgo que haya originado la pérdida. Si la póliza comprende varios incisos, la presente estipulación será aplicable a cada uno de ellos por separado.

Queda entendido y convenido que la suma asegurada sobre la que se calculará la prima que debe pagar el Asegurado y el valor de las pérdidas que debe pagar GMX Seguros, se debe establecer de la siguiente manera:

Compras: al embarque.	Valor factura de las mercancías más gastos inherentes
Ventas: al embarque.	Costo de producción o de adquisición más gastos inherentes
Maquila o beneficio de mercancías ajenas	Costo de la materia prima ya beneficiada, más gastos inherentes al embarque.
Embarques entre filiales. al embarque.	Costo de producción o de adquisición más gastos inherentes
Mercancías usadas. inherentes al embarque.	Valor real de mercado de las mercancías más gastos

#### **Cláusula 5a. Que establece la responsabilidad máxima para GMX Seguros.**

La suma asegurada es la responsabilidad máxima a cargo del contrato de seguros por un solo embarque, o sobre un mismo vehículo, o por una sola vez, o en un solo lugar y ha sido fijada por el Asegurado, pero no es prueba de su valor ni de la existencia de la mercancía materia del seguro, simplemente determina en caso de daño a dicha mercancía, la cantidad máxima que GMX Seguros esta obligada a resarcir por el presente contrato de seguros.

#### **Cláusula 6a. Que indica la forma de indemnización en caso de partes componentes.**

Cuando la pérdida o daño sea causado a cualquier parte de una unidad que al estar completa para su venta o uso conste de varias partes, GMX Seguros solamente responderá por el valor real de las partes pérdidas o averiadas, en la misma proporción que guarde la suma asegurada en relación con el valor real de las mercancías.

#### **Cláusula 7a. Que indica la forma de indemnización en caso de etiquetas y envolturas.**

Cuando el daño solo afecte las etiquetas o envolturas de las mercancías, GMX Seguros únicamente responderá por la reposición de tales etiquetas o envolturas y en su caso, del remarcado de los artículos, pagando su costo a



la misma proporción que guarda la suma asegurada con el valor real de las mercancías.

**Cláusula 8a. Que establece la forma en que se realizará el pago de la indemnización.**

Las indemnizaciones serán pagaderas al Asegurado en las oficinas de GMX Seguros, treinta días después de la fecha en que la empresa haya recibido los documentos e informaciones que le permitan conocer el fundamento de la reclamación.

**Cláusula 9a. Que indica lo que procede para los salvamento sobre las mercancías dañadas.**

Como consecuencia del pago de cualquier indemnización que se haga por pérdida o daño a la mercancía materia del seguro, el salvamento o cualquier recuperación pasarán a ser propiedad de GMX Seguros, por lo que el Asegurado se compromete a entregar a ésta toda la documentación que acredite la propiedad de las mercancías, cediendo en adición a ellos todos los derechos que tenga sobre dicha propiedad. GMX Seguros conviene en no disponer de salvamentos bajo nombre o marca de fábrica o marca registrada del Asegurado.

**Cláusula 10a. Que describe el derecho que nos otorga la ley de subrogarnos, después de un siniestro.**

GMX Seguros se subrogará hasta por la cantidad pagada en los derechos del Asegurado, así como en sus correspondientes acciones contra los autores responsables del siniestro. Si GMX Seguros lo solicita, a su costa, se hará constar la subrogación en escritura pública.

Si por hechos y omisiones del Asegurado se impide la subrogación, GMX Seguros, quedará libre de sus obligaciones. Si el daño fue indemnizado solo en parte, el Asegurado y GMX Seguros concurrirán a hacer valer sus derechos en la proporción correspondiente.

**Cláusula 11a. Que señala el nombramiento de peritos en el no deseado caso de no estar de acuerdo con nuestras decisiones.**

En caso de desacuerdo entre el Asegurado y GMX Seguros, acerca del monto de cualquier pérdida o daño, la cuestión será sometida a dictamen de un perito nombrado de común acuerdo por escrito de ambas partes, pero si no se pusieran de acuerdo con el nombramiento de un solo perito, se designará dos uno para cada parte, lo cual se hará en el plazo de diez días a partir de la fecha en que cada una de ellas hubiera sido requerida por la otra por escrito que lo hiciera. Antes de empezar sus labores, los peritos nombrarán a un tercero para el caso de discordia.

El fallecimiento de una de las partes, cuando fuere persona física u ocurridos mientras se esté realizando el peritaje, no anulará ni afectará los poderes o atribuciones del perito o de los peritos o del tercero, según el caso, o si alguno de los peritos de las partes o el tercero falleciere antes del dictamen será designado otro, por las partes, o los peritos de las partes o el tercero para que lo substituya. Los gastos y honorarios que se originen con motivo del peritaje serán a cargo de GMX Seguros y del Asegurado por partes iguales, pero cada parte cubrirá los honorarios de su propio perito.

El peritaje a que ésta cláusula se refiere determina el monto de la pérdida o el daño pero, no significará aceptación de la reclamación por parte de GMX Seguros, quedando las partes en libertad de ejercer las acciones y oponer las correspondientes.

**Cláusula 12a. Que señala la competencia de autoridades en el no deseado caso de no estar de acuerdo con nuestras decisiones.**

En caso de controversia, el reclamante deberá 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 Delegación de la misma que se encuentre más próxima al domicilio del Asegurado o en la Unidad Especializada



Grupo Mexicano de Seguros, S.A. de C.V.  
Tecoyotitla No.412  
Edificio GMX  
Col. Ex Hacienda de Guadalupe Chimalistac  
Ciudad de México  
C.P. 01050  
Tel. (55) 5480 4000  
[www.gmx.com.mx](http://www.gmx.com.mx)

en Atención de Consultas y Reclamaciones de GMX Seguros, en los términos de los artículos 50,bis y 68 de la Ley de Protección y Defensa del Usuario de Servicios Financieros, dentro del término de un año contado a partir de que se suscribe el hecho que le 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 reclamantes para que los haga valer ante los tribunales competentes del domicilio de GMX Seguros.

**Cláusula 13a. Que muestra las posibilidades legales de extinción del derecho a reclamarnos.**

Todas las acciones que se deriven del contrato de seguro prescribirán en dos años, contados en términos del artículo 81 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, desde la fecha del acontecimiento que les dio origen.

**Cláusula 14a. Que señala los posibles intereses moratorios a nuestro cargo en caso de incumplimiento de nuestras obligaciones.**

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

**Cláusula 15a. Que indica como deben realizarse las notificaciones.**

Cualquier declaración o notificación relacionada con el presente contrato deberá hacerse a GMX Seguros por escrito, precisamente en su domicilio social o en el de sus sucursales.

***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 11 de diciembre de 1998, con el número DVA-716/98/CONDUSEF-002546-01.***



Grupo Mexicano de Seguros, S.A. de C.V.  
Tecoyotitla No.412  
Edificio GMX  
Col. Ex Hacienda de Guadalupe Chimalistac  
Ciudad de México  
C.P. 01050  
Tel. (55) 5480 4000  
[www.gmx.com.mx](http://www.gmx.com.mx)

### **Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE GMX)**

GMX Seguros, pone a disposición del Asegurado en caso de alguna consulta, reclamación o aclaración relacionada con su Seguro, nuestra **Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE)**, ubicada en Tecoyotitla número 412, Edificio GMX, colonia Ex Hacienda de Guadalupe Chimalistac, Código Postal 01050, Delegación Álvaro Obregón, México, Ciudad de México o si lo prefiere comunicarse al teléfono (55) 54804000, en un horario de atención de lunes a jueves de 8:30 a 17:30 horas y viernes de 8:30 a 15:00 horas, y al correo electrónico [unidad.especializada@gmx.com.mx](mailto:unidad.especializada@gmx.com.mx)

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

GMX Seguros, hace del conocimiento del Asegurado que en caso de dudas, quejas, reclamaciones o consultar información, podrá acudir a la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)** con domicilio en Insurgentes Sur Número 762, Colonia del Valle, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03100, México, Ciudad de México, correo electrónico [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx), teléfono 01 800 999 8080 y 5340 0999 o consultar la página electrónica en internet [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx).





## Anexo de Preceptos Legales

**GMX Seguros pensando siempre en la protección y bienestar de nuestros asegurados comprometido con las sanas prácticas comerciales, la transparencia y la publicidad de nuestros productos, pone a su alcance para la consulta más clara y sencilla de los preceptos legales más utilizados en nuestros condicionados generales.**

### LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO.

**Artículo 25°.-** Si el contenido de la póliza o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los treinta días que sigan al día en que reciba la póliza. Transcurrido este plazo se considerarán aceptadas las estipulaciones de la póliza o de sus modificaciones.

**Artículo 26°.-** El artículo anterior deberá insertarse textualmente en la póliza.

**Artículo 37°.-** En los seguros de vida, en los de accidentes y enfermedades, así como en los de daños, la prima podrá ser fraccionada en parcialidades que correspondan a períodos de igual duración. Si el asegurado optare por cubrir la prima en parcialidades, cada una de éstas vencerá al comienzo del período que comprenda.

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

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

**Artículo 81°.-** Todas las acciones que se deriven de un contrato de seguro prescribirán:

I.- En cinco años, tratándose de la cobertura de fallecimiento en los seguros de vida.

II.- En dos años, en los demás casos.

En todos los casos, los plazos serán contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen.

**Artículo 82°.-** El plazo de que trata el artículo anterior no correrá en caso de omisión, falsas o inexactas declaraciones sobre el riesgo corrido, sino desde el día en que la empresa haya tenido conocimiento de él; y si se trata de la realización del siniestro, desde el día en que haya llegado a conocimiento de los interesados, quienes deberán demostrar que hasta entonces ignoraban dicha realización.

Tratándose de terceros beneficiarios se necesitará, además, que éstos tengan conocimiento del derecho constituido a su favor.

**Artículo 100°.-** Cuando se contrate con varias empresas un seguro contra el mismo riesgo y por el mismo interés, el asegurado tendrá la obligación de poner en conocimiento de cada uno de los aseguradores, la existencia de los otros seguros.

El aviso deberá darse por escrito e indicar el nombre de los aseguradores, así como las sumas aseguradas.

**Artículo 102°.-** Los contratos de seguros de que trata el artículo 100, celebrados de buena fe, en la misma o en diferentes fechas, por una suma total superior al valor del interés asegurado, serán válidos y obligarán a





cada una de las empresas aseguradoras hasta el valor íntegro del daño sufrido, dentro de los límites de la suma que hubieren asegurado.

También operará la concurrencia de seguros en el caso de los seguros contra la responsabilidad en los que el valor del interés asegurado sea indeterminado.

**Artículo 103°.-** La empresa que pague en el caso del artículo anterior, podrá repetir contra todas las demás en proporción de las sumas respectivamente aseguradas.

Tratándose de la concurrencia de seguros contra la responsabilidad, las empresas de seguros participarán en cantidades iguales en el pago del siniestro. Si se agota el límite o suma asegurada de cualquiera de las pólizas, el monto excedente será indemnizado en cantidades iguales por las empresas con límites o sumas aseguradas mayores, hasta el límite máximo de responsabilidad de cada una de ellas.

**Artículo 145° Bis.-** En el seguro contra la responsabilidad, podrá pactarse que la empresa aseguradora se responsabilice de las indemnizaciones que el asegurado deba a un tercero en cualquiera de las siguientes formas:

**a).-** Por hechos ocurridos durante la vigencia de la póliza respectiva o en el año anterior, siempre que la reclamación se formule por primera vez y por escrito al asegurado o a la empresa durante la vigencia de dicha póliza, o bien

**b).-** Por hechos ocurridos durante la vigencia de la póliza, siempre que la reclamación se formule por primera vez y por escrito al asegurado o a la empresa en el curso de dicha vigencia o dentro del año siguiente a su terminación.

No serán admisibles otras formas de limitación temporal de la cobertura, pero sí la ampliación de cualquiera de los plazos indicados.

La limitación temporal de la cobertura será oponible tanto al asegurado como al tercero dañado, aun cuando desconozcan el derecho constituido a su favor por la existencia del seguro, la ocurrencia del hecho generador de la responsabilidad o la materialización del daño.

Si se diere la acumulación de sumas aseguradas, será aplicable lo dispuesto por los artículos 102 y 103 de la presente Ley.

**Artículo 150° Bis.-** Los seguros de responsabilidad que por disposición legal tengan el carácter de obligatorios, no podrán cesar en sus efectos, rescindirse, ni darse por terminados con anterioridad a la fecha de terminación de su vigencia.

Cuando la empresa pague por cuenta del asegurado la indemnización que éste deba a un tercero a causa de un daño previsto en el contrato y compruebe que el contratante incurrió en omisiones o inexactas declaraciones de los hechos a que se refieren los artículos 8o., 9o., 10 y 70 de la presente Ley, o en agravación esencial del riesgo en los términos de los artículos 52 y 53 de la misma, estará facultada para exigir directamente al contratante el reembolso de lo pagado.

## LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS.

**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. 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

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.

**ARTÍCULO 277°.-** En materia jurisdiccional para el cumplimiento de la sentencia ejecutoriada que se dicte en el procedimiento, el Juez de los autos requerirá a la Institución de Seguros, si hubiere sido condenada, para que compruebe dentro de las setenta y dos horas siguientes, haber pagado las prestaciones a que hubiere sido condenada y en caso de omitir la comprobación, el Juez ordene al intermediario del mercado de valores o a la institución depositaria de los valores de la Institución de Seguros que, sin responsabilidad para la institución depositaria y sin requerir el consentimiento de la Institución de Seguros, efectúe el remate de valores propiedad de la Institución de Seguros, o, tratándose de instituciones para el depósito de valores a que se refiere la Ley del Mercado de Valores, transfiera los valores a un intermediario del mercado de valores para que éste efectúe dicho remate.

En los contratos que celebren las Instituciones de Seguros para la administración, intermediación, depósito o custodia de títulos o valores que formen parte de su activo, deberá establecerse la obligación del intermediario del mercado de valores o de la institución depositaria de dar cumplimiento a lo previsto en el párrafo anterior.

Tratándose de los contratos que celebren las Instituciones de Seguros con instituciones depositarias de valores, deberá preverse el intermediario del mercado de valores al que la institución depositaria deberá transferir los valores para dar cumplimiento a lo señalado en el párrafo anterior y con el que la Institución de Seguros deberá tener celebrado un contrato en el que se establezca la obligación de rematar valores para dar cumplimiento a lo previsto en este artículo.

Los intermediarios del mercado de valores y las instituciones depositarias de los valores con los que las Instituciones de Seguros tengan celebrados contratos para la administración, intermediación, depósito o



custodia de títulos o valores que formen parte de su activo, quedarán sujetos, en cuanto a lo señalado en el presente artículo, a lo dispuesto en esta Ley y a las demás disposiciones aplicables.

La competencia por territorio para demandar en materia de seguros será determinada, a elección del reclamante, en razón del domicilio de cualquiera de las delegaciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Asimismo, será competente el Juez del domicilio de dicha delegación; cualquier pacto que se estipule contrario a lo dispuesto en este párrafo, será nulo.

## LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.

**Artículo 50° Bis.-** Cada Institución Financiera deberá contar con una Unidad Especializada que tendrá por objeto atender consultas y reclamaciones de los Usuarios.

Dicha Unidad se sujetará a lo siguiente:

- I. El Titular de la Unidad deberá tener facultades para representar y obligar a la Institución Financiera al cumplimiento de los acuerdos derivados de la atención que se dé a la reclamación;
- II. Contará con encargados regionales en cada entidad federativa en que la Institución Financiera tenga sucursales u oficinas de atención al público;
- III. Los gastos derivados de su funcionamiento, operación y organización correrán a cargo de las Instituciones Financieras;
- IV. Deberá recibir la consulta, reclamación o aclaración del Usuario por cualquier medio que facilite su recepción, incluida la recepción en las sucursales u oficinas de atención al público y responder por escrito dentro de un plazo que no exceda de treinta días hábiles, contado a partir de la fecha de su recepción, y
- V. El titular de la Unidad Especializada deberá presentar dentro de los diez días hábiles siguientes al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de disposiciones de carácter general que para tal efecto emita.

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

- I. El procedimiento de conciliación sólo se llevará a cabo en reclamaciones por cuantías totales inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión. La Comisión Nacional citará a las partes a una audiencia de conciliación que se realizará dentro de los veinte días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se reciba la reclamación. La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Comisión Nacional o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.
- II. La Institución Financiera deberá, por conducto de un representante, rendir un informe por escrito que se presentará con anterioridad o hasta el momento de la celebración de la audiencia de conciliación a que se refiere la fracción anterior;

- III. En el informe señalado en la fracción anterior, la Institución Financiera, deberá responder de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, en caso contrario, dicho informe se tendrá por no presentado para todos los efectos legales a que haya lugar; La institución financiera deberá acompañar al informe, la documentación, información y todos los elementos que considere pertinentes para sustentarlo, no obstante, la Comisión Nacional podrá en todo momento, requerir a la institución financiera la entrega de cualquier información, documentación o medios electromagnéticos que requiera con motivo de la reclamación y del informe;
- IV. La Comisión Nacional podrá suspender justificadamente y por una sola ocasión, la audiencia de conciliación. En este caso, la Comisión Nacional señalará día y hora para su reanudación, la cual deberá llevarse a cabo dentro de los diez días hábiles siguientes. La falta de presentación del informe no podrá ser causa para suspender la audiencia referida.
- V. La falta de presentación del informe dará lugar a que la Comisión Nacional valore la procedencia de las pretensiones del Usuario con base en los elementos con que cuente o se allegue conforme a la fracción VI, y para los efectos de la emisión del dictamen, en su caso, a que se refiere el artículo 68 Bis.
- VI. La Comisión Nacional cuando así lo considere o a petición del Usuario, en la audiencia de conciliación correspondiente o dentro de los diez días hábiles anteriores a la celebración de la misma, podrá requerir información adicional a la Institución Financiera, y en su caso, diferirá la audiencia requiriendo a la Institución Financiera para que en la nueva fecha presente el informe adicional; Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación.
- VII. En la audiencia respectiva se exhortará a las partes a conciliar sus intereses, para tal efecto, el conciliador deberá formular propuestas de solución y procurar que la audiencia se desarrolle en forma ordenada y congruente. Si las partes no llegan a un arreglo, el conciliador deberá consultar el Registro de Ofertas Públicas del Sistema Arbitral en Materia Financiera, previsto en esta misma Ley, a efecto de informar a las mismas que la controversia se podrá resolver mediante el arbitraje de esa Comisión Nacional, para lo cual las invitará a que, de común acuerdo y voluntariamente, designen como árbitro para resolver sus intereses a la propia Comisión Nacional, quedando a elección de las mismas, que sea en amigable composición o de estricto derecho.
- VIII. Para el caso de la celebración del convenio arbitral correspondiente, a elección del Usuario la audiencia respectiva podrá diferirse para el solo efecto de que el Usuario desee asesorarse de un representante legal. El convenio arbitral correspondiente se hará constar en el acta que al efecto firmen las partes ante la Comisión Nacional.
- IX. En caso que las partes no se sometan al arbitraje de la Comisión Nacional se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda.
- X. En el evento de que la Institución Financiera no asista a la junta de conciliación se le impondrá sanción pecuniaria y se emplazará a una segunda audiencia, la cual deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a diez días hábiles; en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva sanción pecuniaria. La Comisión Nacional entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen a que se refiere el artículo 68 Bis, a efecto de que lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes; La solicitud se hará del conocimiento de la Institución Financiera para que ésta manifieste lo que a su derecho convenga y aporte los elementos y pruebas que estime convenientes en un plazo que no excederá de diez días hábiles. Si la Institución Financiera no hace manifestación alguna dentro de dicho plazo, la Comisión emitirá el dictamen con los elementos que posea.
- XI. En caso de que las partes lleguen a un acuerdo para la resolución de la reclamación, el mismo se hará constar en el acta circunstanciada que al efecto se levante. En todo momento, la Comisión Nacional deberá explicar al Usuario los efectos y alcances de dicho acuerdo; si después de escuchar explicación el Usuario decide aceptar el acuerdo, éste se firmará por ambas partes y por la Comisión Nacional,



fijándose un término para acreditar su cumplimiento. El convenio firmado por las partes tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada ejecución;

- XII. La carga de la prueba respecto del cumplimiento del convenio corresponde a la Institución Financiera y, en caso de omisión, se hará acreedora de la sanción que proceda conforme a la presente Ley, y
- XIII. Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo se levantará el acta respectiva. En el caso de que la Institución Financiera no firme el acta, ello no afectará su validez, debiéndose hacer constar la negativa. Adicionalmente, la Comisión Nacional ordenará a la Institución Financiera correspondiente que registre el pasivo contingente totalmente reservado que derive de la reclamación, y dará aviso de ello a las Comisiones Nacionales a las que corresponda su supervisión. En el caso de instituciones y sociedades mutualistas de seguros, la orden mencionada en el segundo párrafo de esta fracción se referirá a la constitución e inversión conforme a la Ley en materia de seguros, de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder la suma asegurada. Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada. En los supuestos previstos en los dos párrafos anteriores, el registro contable podrá ser cancelado por la Institución Financiera bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio el procedimiento arbitral conforme a esta Ley. El registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, según corresponda, será obligatoria para el caso de que la Comisión Nacional emita el dictamen a que hace referencia el artículo 68 Bis de la presente Ley. Si de las constancias que obren en el expediente respectivo se desprende, a juicio de la Comisión Nacional, la improcedencia de las pretensiones del Usuario, ésta se abstendrá de ordenar el registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, según corresponda.
- XIV. Los acuerdos de trámite que emita la Comisión Nacional no admitirán recurso alguno.