



**BNP PARIBAS
CARDIF**

**CONDICIONES GENERALES
SEGURO DE FRAUDE PARA TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO Y
CUENTA DE CHEQUES**



SEGURO DE FRAUDE PARA TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO Y CUENTA DE CHEQUES		1
1.	DEFINICIONES	3
2.	COBERTURAS	5
2.1	Fraude de Tarjetas Amparadas	5
2.1.1	Fraude por consumos derivados de Robo o extravío de Tarjeta de Crédito o Débito.	6
2.1.2	Fraude por falsificación y/o alteración de la Tarjeta de Crédito o Débito.	6
2.1.3	Fraude por falsificación y/o alteración de la banda magnética de la Tarjeta de Crédito o Débito.	7
2.1.4	Fraude por impresión múltiple de comprobantes de transacciones efectuadas con la Tarjeta de Crédito o Débito.	7
2.2	Fraude por Robo o extravío de Cheques	7
2.3	Robo de efectivo con cargo a las Tarjetas Amparadas	8
3.	EXCLUSIONES	9
4.	CONDICIONES GENERALES	11
4.1	RECTIFICACIONES Y MODIFICACIONES	11
4.2	NORMAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PÓLIZA	11
4.3	SUBROGACIÓN	11
4.4	OTROS SEGUROS	12
4.5	TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO	12
4.6	VIGENCIA DE LA COBERTURA	12
4.7	PRIMAS	12
4.8	PERÍODO DE GRACIA	13
4.9	DISMINUCIÓN Y REINSTALACIÓN DE SUMA ASEGURADA	13
4.10	TERMINACIÓN DE LA COBERTURA	13
4.11	RENOVACIÓN AUTOMÁTICA	13
4.12	INDEMNIZACIÓN	13
4.13	INDEMNIZACIÓN POR MORA	13
4.14	COMPROBACIÓN DEL SINIESTRO	15
4.15	AVISO DEL SINIESTRO	15
4.16	PRESCRIPCIÓN	16
4.17	MONEDA DEL CONTRATO	16
4.18	COMPETENCIA	16
4.19	PÉRDIDA DEL DERECHO A SER INDEMNIZADO	16
4.20	COMUNICACIONES	17
4.21	COMISIONES O COMPENSACIONES	17
4.22	ADMINISTRACION DE LA POLIZA	17
4.23	ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL	17
4.24	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA EL TRÁMITE EN CASO DE SINIESTRO	18
4.25	TERRITORIALIDAD	19



SEGURO DE FRAUDE PARA TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO Y CUENTA DE CHEQUES

Cardif México Seguros Generales, S.A. de C.V., en adelante la COMPAÑÍA, emite el presente Contrato de Seguro para cubrir al Beneficiario el daño patrimonial que sufra el TITULAR por la ocurrencia de cualquiera de los eventos cubiertos, basándose en las declaraciones efectuadas por el CONTRATANTE y/o el TITULAR de la Póliza. Los términos, condiciones y cláusulas que regirán el presente Contrato de Seguro, son las siguientes:

1. DEFINICIONES

Los términos que se indican a continuación tendrán el siguiente significado para todos los efectos de esta Póliza de seguro.

- **Aseguradora y/o COMPAÑÍA.** Cardif México Seguros Generales, S.A. de C.V., institución de seguros debidamente autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, quien otorga las coberturas contratadas y que será la responsable del pago de los Beneficios estipulados en la Póliza.
- **Beneficiario.** Es la persona física o moral que recibe el Beneficio amparado por el Contrato de Seguro y es designado con tal carácter en la carátula de la póliza y/o Certificado.
- **Beneficio.** Es la indemnización a la que tiene derecho el Beneficiario indicado en la carátula de la Póliza y/o Certificado, en caso de ser procedente el siniestro, de acuerdo a lo estipulado en la presente Póliza.
- **Bloqueo.** Interrupción en el acceso a la cuenta bancaria para realizar consumos o disposiciones a través de la Tarjeta de Crédito y/o Débito (Tarjetas Amparadas), a consecuencia de la notificación que realice el TITULAR.
- **Códigos, Claves y/o NIP's.** Serie de datos compuestos por letras y/o números, de carácter confidencial y establecidos entre el TITULAR y la Institución Autorizada para Transferencias Electrónicas, como medio de acceso o identificación para realizar transacciones a través del sitio de Internet de dicha Institución .
- **Certificado:** Es el documento expedido y firmado por la COMPAÑÍA, mediante el cual la COMPAÑÍA hace constar el aseguramiento de cada TITULAR, las coberturas contratadas, la Suma Asegurada, la designación de Beneficiarios, la Vigencia y demás datos que detallen las características del riesgo cubierto por la COMPAÑÍA, respecto de cada TITULAR.
- **CONTRATANTE.** Es la persona física o moral que ha celebrado con la COMPAÑÍA el Contrato de Seguro y tiene a su cargo el pago de las primas correspondientes.
- **Cheque.** Título de crédito nominativo o al portador, en cuyos términos el TITULAR da a la Institución autorizada para libramiento de Cheques, una orden incondicional de pagar una suma determinada de dinero con cargo a los fondos que el TITULAR mantiene en esa Institución . No se incluye el cheque de viajero.
- **Daño Patrimonial.** Afectación apreciable en dinero como consecuencia de los Eventos descritos en esta Póliza.



Para efectos de este Contrato, no se considerará como Daño Patrimonial, los montos correspondientes a gastos de administración, intereses, comisiones u otros montos que se deriven a consecuencia de la acción descrita en cualquiera de las coberturas.

- **Endoso.** Es el documento registrado por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, mediante el cual se hace constar el acuerdo establecido en un contrato de seguro por las partes y cuyas cláusulas modifican, aclaran o dejan sin efecto parte del contenido de las condiciones generales o particulares de la Póliza.
- **Evento.** Significa la ocurrencia de cualquiera de los riesgos amparados por este Contrato de Seguro, durante la vigencia del seguro. Se entenderá por un solo evento, el hecho o serie de hechos ocurridos a consecuencia de un solo acontecimiento durante la vigencia de la Póliza.
- **Exclusiones.** Se refiere a todo hecho, situación o condición no cubiertos por la Póliza, y que se encuentran expresamente indicadas en la misma.
- **Fecha de Inicio de Vigencia.** Es la fecha que aparece en la carátula de la Póliza, a partir de la cual comienzan los Beneficios de la Póliza contratada.
- **Fecha de Alta del TITULAR.** Es la fecha indicada en el Certificado respectivo, a partir de la cual el TITULAR queda cubierto bajo el presente Contrato de seguro.
- **Fraude.** Actuación engañosa e inexacta conscientemente realizada en perjuicio del Asegurado, que produce generalmente un daño de carácter económico.
- **Institución.** Es cualquier sociedad que provee al TITULAR: líneas de crédito o de disposición de efectivo mediante tarjetas, de acuerdo con sus políticas de otorgamiento; o bien, la autorizada para efectuar la transferencia de dinero de un lugar a otro o para el libramiento de cheques.
- **NIP.** Número de Identificación Personal.
- **Periodo de Espera:** Es el lapso de tiempo que debe transcurrir entre la ocurrencia de un Evento y otro, para tener derecho a la indemnización respectiva, teniendo como limite el número máximo de Eventos indicados en la carátula de la Póliza y/o Certificado. El Periodo de Espera aplicable será el establecido en la carátula de la Póliza y/o Certificado.
- **Póliza.** Es el documento en el que se hace constar el Contrato de seguro celebrado entre el CONTRATANTE y la COMPAÑÍA, y lo forman las condiciones generales, la carátula de la Póliza, el Certificado, la solicitud de seguro, los endosos y las cláusulas adicionales que se agreguen, los cuales constituyen prueba del mismo.
- **Prima.** Es la cantidad de dinero que debe pagar el CONTRATANTE a la COMPAÑÍA en la forma y términos convenidos, para tener derecho a las coberturas amparadas por este Contrato de seguro, durante la Vigencia del mismo. La prima total incluye los gastos de expedición, la tasa de financiamiento por pago fraccionado, en caso de que el CONTRATANTE optare por cubrir la misma en fracciones, así como el impuesto al valor agregado o cualquier impuesto aplicable.
- **Suma Asegurada.** Es la cantidad indicada en la carátula de la póliza y/o Certificado respectivo, que la Compañía, en su caso, se obliga a pagar al verificarse el Evento.



- **Tarjeta de Crédito.** Tarjeta de plástico expedida con motivo del otorgamiento de una línea de crédito a favor del TITULAR, con una banda magnética, emitida por la Institución asociada a Visa o Mastercard o a cualquier otra empresa operadora de sistemas o redes comerciales de pagos, que en algunas ocasiones cuenta con un microchip y un número en relieve, que sirve para hacer compras o disposiciones en efectivo y pagarlas en fechas posteriores. El cargo por el importe de cada transacción que se realiza siempre es un crédito.
- **Tarjeta de Débito.** Tarjeta emitida por la Institución a favor del TITULAR, asociada a Visa o Mastercard o a cualquier otra empresa operadora de sistemas o redes comerciales de pagos que, al efectuar una transacción con ella, genera un cargo directo por el importe de la operación en el depósito de dinero asociado con dicha tarjeta que el TITULAR mantenga con la Institución.
- **Tarjetas Amparadas.** Cualquier Tarjeta de Crédito o Tarjeta de Débito, siempre que éstas hayan sido emitidas por la Institución, mismas que se encuentran cubiertas por esta Póliza, de conformidad con lo especificado en la carátula respectiva. Las Tarjetas Amparadas podrán incluir o no la cobertura de las tarjetas adicionales asociadas a ellas, según lo especificado en la carátula de la Póliza, lo anterior en el entendido de que el costo de las coberturas contratadas recae sobre la cuenta o línea de crédito otorgada al titular de la misma, sin importar el número de tarjetas adicionales vinculadas a las Tarjetas Amparadas.
- **TITULAR y/o Asegurado.** Es aquella persona física y/o moral que a solicitud del CONTRATANTE, se encuentra cubierta al amparo de este Contrato de Seguro y designada con tal carácter en la carátula o Certificado, y que con motivo de la celebración de un contrato de depósito bancario de dinero a la vista, disponible a través de Cheques y/o Tarjeta de Débito, o de un contrato de crédito, disponible a través de Tarjeta de Crédito, respaldados y/o emitidos por una institución de crédito, es titular de las Tarjetas Amparadas y/o de las cuentas de Cheques amparadas, según lo especificado en la carátula de la Póliza.
- **Vigencia.** Es la duración de la Póliza, la cual está estipulada en la carátula de la Póliza y/o en el Certificado respectivo.

2. COBERTURAS

2.1 Fraude de Tarjetas Amparadas

La presente cobertura aplica únicamente cuando la misma haya sido expresamente contratada, según lo especificado en la carátula de la póliza y/o Certificado.

La COMPAÑÍA indemnizará al Beneficiario el Daño Patrimonial sufrido por el TITULAR a consecuencia de la ocurrencia de cualquiera de los supuestos descritos a continuación, los cuales quedan sujetos a las siguientes condiciones:

1. La responsabilidad máxima de la COMPAÑÍA en relación con la presente cobertura es la Suma Asegurada indicada en la carátula de la Póliza y/o Certificado y hasta por el número de eventos indicados, sin importar si el pago de la indemnización respectiva es a consecuencia de uno o varios de los supuestos descritos a continuación, en razón de



que todos los supuestos forman parte de una misma cobertura y si el pago se realizó por un mismo evento o por eventos distintos;

2. La presente cobertura es independiente a las demás coberturas contratadas conforme a lo señalado en la carátula de la Póliza y/o Certificado, por lo que en caso de proceder el pago de la indemnización por la presente cobertura, en cualquiera de sus modalidades, la suma asegurada se irá disminuyendo hasta su agotamiento, en cuyo caso dicha cobertura se cancelará, quedando vigentes las restantes coberturas en los términos y con las limitaciones descritas en el presente Contrato de seguro;
3. El TITULAR y/o los titulares de las tarjetas adicionales asociadas a las Tarjetas Amparadas, deberán comprobar fehacientemente la no autorización de la operación, mediante un acta levantada ante el Ministerio Público, autorizando a la COMPAÑÍA a solicitar todo tipo de evidencia para comprobar dicha operación. Asimismo, el TITULAR se compromete a proporcionar todos los elementos que le sean solicitados por las partes que intervengan en la atención del Evento, con la finalidad de integrar debidamente la reclamación.

2.1.1 Fraude por consumos derivados de Robo o extravío de Tarjeta de Crédito o Débito.

La COMPAÑÍA indemnizará al Beneficiario, el Daño Patrimonial sufrido por el TITULAR a consecuencia de los consumos no autorizados por el TITULAR y/o por los titulares de las tarjetas adicionales asociadas a las Tarjetas Amparadas, en su caso, realizados indebidamente o ilícitamente a consecuencia del Robo o extravío de dicha(s) Tarjeta(s) Amparada(s), que sean efectuados por terceras personas, hasta por el número de Eventos y la Suma Asegurada señalados en la carátula de la Póliza y/o Certificado, en uno o varios consumos.

Asimismo, la presente cobertura ampara el Daño Patrimonial sufrido por el TITULAR derivado de los consumos realizados en comercios, a consecuencia del Robo o extravío de las Tarjetas Amparadas, cuando el TITULAR y/o los titulares de las tarjetas adicionales asociadas a las Tarjetas Amparadas, son forzados a realizar dichos consumos mediante el uso de violencia física o moral, hasta por el número de Eventos y la Suma Asegurada señalados en la carátula de la Póliza y/o Certificado, en uno o varios consumos.

Esta cobertura ampara las pérdidas que el TITULAR sufra dentro del número de horas que se especificaran en la carátula de la póliza y/o certificado previas al aviso a la Institución para el Bloqueo de las Tarjetas Amparadas.

2.1.2 Fraude por falsificación y/o alteración de la Tarjeta de Crédito o Débito.

La COMPAÑÍA indemnizará al Beneficiario, el Daño Patrimonial que el TITULAR sufra en caso de que las Tarjetas Amparadas, sean falsificadas o alteradas y como consecuencia de ello exista un uso indebido o ilícito de ellas por parte de un tercero no autorizado. La COMPAÑÍA responderá solamente por el daño directo causado, hasta por el número de Eventos y la Suma Asegurada indicada en la carátula de Póliza y/o Certificado.

Esta cobertura ampara Eventos cubiertos en la Póliza y/o Certificado, ocurridos desde la primera transacción indebida o ilícita hasta el momento en que se realice el Bloqueo y/o exista un reporte por parte del TITULAR y/o de los titulares de las tarjetas adicionales asociadas a las Tarjetas Amparadas a la Institución, y en ningún caso se indemnizarán operaciones efectuadas



después de 60 (sesenta) días naturales a partir de la fecha de corte del estado de cuenta respectivo en que aparezca el primer cargo ilícito.

2.1.3 Fraude por falsificación y/o alteración de la banda magnética de la Tarjeta de Crédito o Débito.

La COMPAÑÍA indemnizará al Beneficiario, el Daño Patrimonial que el TITULAR sufra a consecuencia de que la banda magnética de las Tarjetas Amparadas por esta Póliza y/o Certificado, sea falsificada o copiada y exista un uso indebido o ilícito de las Tarjetas Amparadas, a través de medios de autorización y/o captura electrónica. La COMPAÑÍA únicamente responderá por el daño directo causado, hasta por el número de Eventos y la Suma Asegurada indicada en la carátula de Póliza y/o Certificado.

Esta cobertura ampara Eventos cubiertos en la Póliza y/o Certificado, ocurridos desde la primera transacción indebida o ilícita hasta el momento en que se realice el Bloqueo y/o exista un reporte por parte del TITULAR y/o de los titulares de las tarjetas adicionales asociadas a las Tarjetas Amparadas a la Institución, y en ningún caso se indemnizarán operaciones efectuadas después de sesenta (60) días naturales a partir de la fecha de corte del estado de cuenta respectivo en que aparezca el primer cargo ilícito.

2.1.4 Fraude por impresión múltiple de comprobantes de transacciones efectuadas con la Tarjeta de Crédito o Débito.

La COMPAÑÍA indemnizará al Beneficiario, el Daño Patrimonial que el TITULAR sufra cuando el TITULAR y/o los titulares de las tarjetas adicionales asociadas a las Tarjetas Amparadas, haciendo uso de las Tarjetas Amparadas por esta Póliza y/o Certificado, paguen un consumo efectuado en un establecimiento comercial en territorio nacional o extranjero y en dicho establecimiento se realicen por algún tercero, indebida o ilícitamente, transacciones o cargos adicionales o por montos superiores a los efectivamente consumidos por el TITULAR y/o por los titulares de las tarjetas adicionales asociadas a las Tarjetas Amparadas, utilizando una terminal punto de venta. La COMPAÑÍA responderá solamente por el daño directo causado, hasta por el número de Eventos y la Suma Asegurada indicada en la carátula de Póliza y/o Certificado.

Esta cobertura ampara Eventos cubiertos en la Póliza y/o Certificado, ocurridos desde la primera transacción indebida o ilícita hasta el momento en que se realice el Bloqueo y/o exista un reporte por parte del TITULAR y/o de los titulares de las tarjetas adicionales asociadas a las Tarjetas Amparadas a la Institución, y en ningún caso se indemnizarán operaciones efectuadas después de 60 (sesenta) días naturales a partir de la fecha de corte del estado de cuenta respectivo en que aparezca el primer cargo ilícito.

2.2 Fraude por Robo o extravío de Cheques

La presente cobertura aplica únicamente cuando la misma haya sido expresamente contratada, según lo especificado en la carátula de la póliza y/o Certificado.

La COMPAÑÍA indemnizará al Beneficiario, por el Daño Patrimonial que el TITULAR sufra por el Robo o extravío de uno o más Cheques, asociados a las cuentas de Cheques amparadas por esta Póliza, siempre que exista un uso indebido o ilícito de uno o varios de dichos Cheques, hasta por el monto máximo de Suma Asegurada y número de Eventos indicados en la carátula de la Póliza y/o Certificado.



La cobertura incluye las pérdidas que el TITULAR sufra dentro del número de horas que se especificara en la carátula de la póliza y/o certificado previas al aviso a la Institución para el Bloqueo de la cuenta de Cheques amparada por esta Póliza y de la cual es titular.

Esta cobertura podrá incluir o no, los Cheques librados a través de chequeras adicionales asociadas a las cuentas de Cheques amparadas por esta Póliza y/o Certificado, según lo especificado en la carátula de la Póliza y/o Certificado, lo anterior en el entendido de que la cobertura recae sobre las cuentas de Cheques amparadas por esta Póliza y/o Certificado, de las cuales es titular el Asegurado, sin importar el número de chequeras adicionales vinculadas a dichas cuentas de Cheques.

Para hacer efectiva esta cobertura, el TITULAR dispone de un máximo de sesenta (60) días naturales, contados a partir de la fecha de corte mensual de la cuenta de Cheques de la que es titular, donde éste se percate del Robo o pérdida del título de crédito en cuestión.

El TITULAR deberá comprobar fehacientemente la no autorización de la operación mediante un acta levantada ante el Ministerio Público, autorizando a la COMPAÑÍA a solicitar todo tipo de evidencia para comprobar dicha operación. Asimismo, el TITULAR se compromete a proporcionar todos los elementos que le sean solicitados por las partes que intervengan en la atención del Evento, con la finalidad de integrar debidamente la reclamación.

Queda entendido por el CONTRATANTE y/o por el TITULAR que la presente cobertura es independiente a las demás coberturas contratadas conforme a lo señalado en la carátula de la póliza y/o Certificado, por lo que en caso de proceder el pago de la indemnización por la presente cobertura, la suma asegurada se irá disminuyendo hasta su agotamiento, en cuyo caso dicha cobertura se cancelará, quedando vigentes las restantes coberturas en los términos y con las limitaciones descritas en el presente Contrato de seguro.

2.3 Robo de efectivo con cargo a las Tarjetas Amparadas

La presente cobertura aplica únicamente cuando la misma haya sido expresamente contratada, según lo especificado en la carátula de la póliza y/o Certificado.

La COMPAÑÍA indemnizará al TITULAR por el importe retirado por el TITULAR y/o por los titulares de las tarjetas adicionales asociadas a las Tarjetas Amparadas, **hasta** por la Suma Asegurada indicada en la carátula de la Póliza y/o Certificado, cuando el TITULAR y/o los titulares de las tarjetas adicionales asociadas a las Tarjetas Amparadas, hagan uso de las mismas en cualquiera de los lugares especificados en la carátula de la Póliza y/o Certificado a nivel nacional y ocurra cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) Haya sido forzado a realizar retiros de efectivo con cargo a las Tarjetas Amparadas, mediante el uso de violencia física o moral;
- b) Por Robo del efectivo dispuesto, ocurrido al efectuar disposiciones con cargo a las Tarjetas Amparadas;
- c) Por Robo del efectivo dispuesto, ocurrido con posterioridad a la realización de la disposición de efectivo en los términos descritos en el inciso b) anterior y siempre que suceda dentro del rango de horas especificado en la carátula de la Póliza y/o Certificado.



En caso de que el TITULAR y/o los titulares de las tarjetas adicionales asociadas a las Tarjetas Amparadas (i) hubieren sido forzados a realizar retiros de efectivo mediante el uso de violencia física o moral; y/o (ii) les hubiere sido robada la disposición de efectivo en términos de los incisos b) y c) anteriores, haciendo uso de una o más de las Tarjetas Amparadas por esta Póliza y/o Certificado, en un mismo Evento o en Eventos distintos, teniendo como máximo el número de eventos señalados en la carátula de la Póliza y/o Certificado, la COMPAÑÍA únicamente se encuentra obligada a indemnizar al TITULAR hasta por la Suma Asegurada señalada en la carátula de la Póliza y/o Certificado.

El TITULAR y/o los titulares de las tarjetas adicionales asociadas a las Tarjetas Amparadas deberán comprobar fehacientemente la disposición forzada de efectivo o el Robo de efectivo mediante un acta levantada ante el Ministerio Público, autorizando a la COMPAÑÍA a solicitar todo tipo de evidencia para comprobar dicha operación. Asimismo, el TITULAR se compromete a proporcionar todos los elementos que le sean solicitados por las partes que intervengan en la atención del Evento con la finalidad de integrar debidamente la reclamación.

La COMPAÑÍA únicamente se encuentra obligada a indemnizar al TITULAR, hasta por la Suma Asegurada y el número de Eventos señalados en la carátula de la Póliza y/o Certificado. Para esta cobertura es aplicable el Periodo de Espera señalado en la carátula de la Póliza y/o Certificado.

Queda entendido por el CONTRATANTE y/o por el TITULAR que la presente cobertura es independiente a las demás coberturas contratadas conforme a lo señalado en la carátula de la póliza y/o Certificado, por lo que en caso de proceder el pago de la indemnización por la presente cobertura, la suma asegurada se irá disminuyendo hasta su agotamiento, en cuyo caso dicha cobertura se cancelará, quedando vigentes las restantes coberturas en los términos y con las limitaciones descritas en el presente Contrato de seguro.

3. EXCLUSIONES

Esta Póliza no cubre Daño Patrimonial alguno que sufran personas distintas al TITULAR. Asimismo, este seguro no cubre pérdidas causadas al TITULAR que provengan o sean una consecuencia de:

- 1. Uso fraudulento de las Tarjetas Amparadas por parte del TITULAR o de las personas que civilmente dependan de él, así como de las personas que con él trabajan habitualmente a quienes por razones de su relación laboral revele los Códigos, Claves y/o NIP's; asimismo el uso fraudulento de las Tarjetas Amparadas por parte de los titulares adicionales de tarjetas asociadas a las Tarjetas Amparadas.**
- 2. Uso fraudulento de los Códigos, Claves y/o NIP's por parte del TITULAR o de las personas que civilmente dependan de él, así como de las personas que con él trabajan habitualmente a quienes por razones de su relación laboral revele los Códigos, Claves y/o NIP's.**
- 3. Uso fraudulento de Cheques por parte del TITULAR o de las personas que civilmente dependan de él, así como de las personas que con él trabajan habitualmente; asimismo el uso fraudulento de**



- Cheques por parte de los cotitulares o de los titulares de chequeras adicionales asociadas a las cuentas de Cheques amparadas.
4. Cualesquier delito en el que participe el TITULAR o alguno de sus ascendientes o descendientes hasta el segundo grado y/o parientes por afinidad hasta el segundo grado, del cual les haya derivado un beneficio. Se encuentra también expresamente excluido de este seguro, cualquier caso en el que algún cotitular o titular adicional tenga o haya tenido participación y/o beneficio directo o indirecto en el hecho delictivo.
 5. Entrega de las Tarjetas Amparadas a una persona distinta a aquélla a la cual estaban destinadas por la Institución.
 6. Daños Patrimoniales resultantes directamente del uso indebido o ilícito de las Tarjetas Amparadas o de los Cheques o de los Códigos, Claves y/o NIP's por hechos distintos a los que se describen en este Contrato y daños o eventos no mencionados expresamente en el presente Contrato de seguro.
 7. Incumplimiento de cualquier deber u obligación del TITULAR impuestos por el Contrato que tiene celebrado con la Institución.
 8. Pérdidas ocurridas como consecuencia de operaciones realizadas en lugares en situación de o afectados directamente por guerra, sea o no declarada, operaciones o actividades bélicas, actos de enemigo extranjero, guerra civil, revolución, sublevación, motín y delitos contra la seguridad interior del Estado, huelgas, vandalismo y alborotos populares de cualquier tipo.
 9. Responsabilidad civil de cualquier tipo que afecte al TITULAR y cualquier consecuencia legal derivada del uso o mal uso de las Tarjetas Amparadas, de los Cheques y de Códigos, Claves y/o NIP's.
 10. Operaciones realizadas a través de ventas por catálogo, por teléfono o por cualquier medio de transmisión de datos en los que no exista la firma autógrafa del TITULAR. Sin embargo, esta exclusión no aplica para las Transferencias Electrónicas de Fondos no reversibles no autorizadas por el TITULAR a través del sitio de Internet de la Institución.
 11. Gastos y costos incurridos por el TITULAR en relación con el protesto o notificación de Robo o extravío de Cheques Robados o extraviados.
 12. Pago de la anualidad de las Tarjetas Amparadas o la cuenta de Cheques.
 13. Fraudes cometidos después de la notificación de Bloqueo a la Institución.
 14. Notificación tardía a la Institución, con intención de hacer incurrir en error a la COMPAÑÍA.



- 15. Adicionalmente, en caso de que el TITULAR sea una persona moral, este contrato excluye:**
- a) Fraude de cheques realizado por sus empleados o ex empleados.**
 - b) Fraude de Transferencias Electrónicas de Fondos no reversibles, no autorizadas por el TITULAR a través del sitio de Internet de la Institución Autorizada para Transferencias Electrónicas realizado por empleados o ex empleados.**

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 RECTIFICACIONES Y MODIFICACIONES

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

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

4.2 NORMAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PÓLIZA.

El CONTRATANTE y el TITULAR están obligados a declarar de acuerdo con la solicitud y cuestionarios relativos al seguro, todos los hechos importantes para la apreciación del riesgo que puedan influir en las condiciones convenidas, tales como los conozcan o deban conocer en el momento de la contratación de la Póliza.

Cualquier omisión o inexacta declaración de los hechos mencionados en el párrafo anterior, facultará a la COMPAÑÍA para considerar rescindido de pleno derecho el Contrato, aunque no haya influido en la realización del siniestro (Artículos 8 y 47 de la Ley sobre el Contrato de Seguro). La COMPAÑÍA comunicará en forma fehaciente al CONTRATANTE y/o TITULAR la rescisión de la Póliza y/o Certificado, dentro de los 30 (treinta) días siguientes a la fecha en que la COMPAÑÍA conozca la omisión o inexacta declaración.

Las partes contratantes se someten a lo expresamente acordado en la presente Póliza y a las disposiciones contenidas en la Ley sobre el Contrato de Seguro.

4.3 SUBROGACIÓN

La COMPAÑÍA se subrogará hasta la cantidad pagada, en todos los derechos y acciones contra terceros que por causa del Daño Patrimonial sufrido correspondan al TITULAR.

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

Si el daño fue indemnizado sólo en parte, el TITULAR y la COMPAÑÍA concurrirán a hacer valer sus derechos en la proporción correspondiente.

El derecho a la subrogación no procederá en el caso en el que el TITULAR tenga relación conyugal o de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado o civil, con la persona que le haya causado el daño, o bien si es civilmente responsable de la misma.



4.4 OTROS SEGUROS

Cuando se contrate con varias empresas un seguro contra el mismo riesgo y por el mismo interés, el CONTRATANTE y/o TITULAR 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.

En caso de reclamación, si los beneficios cubiertos estuviesen amparados en todo o en parte por otros contratos de seguro, las reclamaciones pagaderas en total por todas las pólizas de seguro que tenga el TITULAR no excederán el Daño Patrimonial incurrido.

4.5 TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO

El CONTRATANTE y/o TITULAR podrá dar por terminado el contrato mediante notificación por escrito a la COMPAÑÍA, la cual tendrá derecho a la prima que corresponda al periodo durante el cual estuvo en vigor la póliza, devolviendo en su caso, la prima no devengada menos los gastos de adquisición.

La COMPAÑÍA podrá dar por terminado el presente Contrato en cualquier momento, mediante notificación por escrito al CONTRATANTE y/o TITULAR en el último domicilio que de éste tenga registrado, debiendo realizar la devolución de la prima no devengada menos los gastos de adquisición a más tardar al hacer dicha notificación, sin cuyo requisito se tendrá por no hecha. La terminación surtirá efectos a los 15 (quince) días naturales siguientes a la fecha en que se efectúe la notificación al CONTRATANTE y/o TITULAR.

4.6 VIGENCIA DE LA COBERTURA

La cobertura del seguro para cada TITULAR iniciará a las 12:00 horas de la fecha señalada en la carátula de la póliza o Certificado y terminará a las 12:00 horas de la fecha de fin de vigencia estipulada en la carátula de la póliza o certificado.

4.7 PRIMAS

La Prima vence en la Fecha de Inicio de Vigencia de la Póliza y/o Certificado. En el caso del pago fraccionado de la Prima, se entenderá que cada pago vence al comienzo y no al fin de cada nuevo período, y tienen el objeto de garantizar la cobertura, siempre y cuando sea pagado en el tiempo y forma establecidos en la carátula de la Póliza y/o Certificado.

La Prima deberá ser pagada en las oficinas de la COMPAÑÍA o en los establecimientos y bancos autorizados por la misma, que previamente hayan sido notificados por escrito al CONTRATANTE. La forma de pago de la prima podrá pactarse de manera mensual, bimestral, trimestral, semestral o anual; aplicando, en su caso, la tasa de financiamiento que corresponda.

Para el caso de que el CONTRATANTE desee efectuar los pagos correspondientes a través de una tarjeta de débito o crédito, deberá autorizar a la COMPAÑÍA para que ésta efectúe los cargos respectivos, proporcionándole la información bancaria necesaria, así como el consentimiento expreso de su parte para tales propósitos. Si el pago de las primas se efectúa mediante cargo en cuenta de cheques o tarjeta de débito o crédito, el estado de cuenta en donde aparezca dicho cargo hará prueba plena del pago. En caso de que dicho cargo no pueda realizarse por causas imputables al TITULAR, el seguro cesará en sus efectos una vez transcurrido el período de gracia.



4.8 PERÍODO DE GRACIA

Si no hubiere sido pagada la Prima o la fracción de ella dentro del plazo de gracia, el cual se encuentra especificado en la carátula de la póliza y/o certificado correspondiente, los efectos de la Póliza cesarán automáticamente a las cero horas del último día de este plazo, en caso de que dicho plazo no se mencione, se aplicará un término de 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de su vencimiento.

Durante el período de gracia la Póliza se mantendrá vigente; sin embargo, si el TITULAR sufriera durante el transcurso del mismo un siniestro pagadero bajo esta Póliza, la COMPAÑÍA deducirá de las prestaciones a su cargo las primas vencidas no pagadas.

4.9 DISMINUCIÓN Y REINSTALACIÓN DE SUMA ASEGURADA

Queda entendido por el CONTRATANTE Y TITULAR que con el pago de la indemnización que la COMPAÑÍA realice por los Eventos ocurridos durante la vigencia de la Póliza y/o Certificado, la Suma Asegurada contratada, se reducirá en igual monto, procediendo la reinstalación de la Suma Asegurada por cobertura automáticamente con la renovación de la Póliza y/o Certificado, para cubrir nuevos Eventos, de acuerdo con las condiciones contratadas en dicha renovación.

4.10 TERMINACIÓN DE LA COBERTURA

Esta Póliza terminará en la primera de las siguientes fechas:

- a) Aquella en la que el período de gracia concedido, según lo establece la cláusula correspondiente, termina sin que el CONTRATANTE haya efectuado el pago de la prima.
- b) Aquella en que la COMPAÑÍA dé por rescindida de pleno derecho la Póliza y/o Certificado, por cualquier omisión o inexacta declaración de los hechos mencionados en el apartado 4.2, aunque dicha omisión o inexacta declaración no haya influido en la realización del siniestro.

4.11 RENOVACIÓN AUTOMÁTICA

La Póliza y/o Certificado será renovada automáticamente por períodos de igual duración al originalmente contratado, si dentro de los últimos treinta (30) días naturales de vigencia del período, alguna de las partes no da aviso por escrito a la otra que es su voluntad no renovarlo.

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

El pago de la prima acreditado con el recibo correspondiente, el estado de cuenta o el comprobante que refleje su cargo a la cuenta del TITULAR, se tendrá como prueba suficiente de la voluntad de las partes para llevar a cabo la renovación.

4.12 INDEMNIZACIÓN

Las obligaciones de la COMPAÑÍA que resulten a consecuencia de una reclamación procedente de pago de indemnización conforme a este Contrato, serán cubiertas por la COMPAÑÍA, según las condiciones y los límites especificados en la carátula de la póliza y/o Certificado respectivo, dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores a la fecha en que la COMPAÑÍA haya recibido los informes y documentos que le permitan conocer la ocurrencia del siniestro (Evento), las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.

4.13 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 le haya sido presentada, no cumpla con la obligación de pagar la indemnización, en los términos del Artículo 71 de la Ley sobre el



Contrato de Seguro, se obliga a pagar al TITULAR, 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, correspondiente al lapso en que persista el incumplimiento. Dicho interés se computará a partir de la fecha del vencimiento del plazo previsto en el artículo 71 mencionado.

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

IX. Si la Institución de Seguros, dentro de los plazos y términos legales, no efectúa el pago de las indemnizaciones por mora, el juez o la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, le impondrán una multa de 1000 a 15000 Días de Salario.

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

4.14 COMPROBACIÓN DEL SINIESTRO

La COMPAÑÍA tendrá el derecho de exigir al TITULAR y/o beneficiario toda clase de información sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo. Por lo que el TITULAR y/o beneficiario deben proporcionar a la COMPAÑÍA, toda la documentación requerida, así como las pruebas necesarias para la comprobación del siniestro.

Se perderá todo derecho al Beneficio correspondiente si cualquier información fuera simulada o fraudulenta, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

4.15 AVISO DEL SINIESTRO

Tan pronto como el TITULAR o el beneficiario, en su caso, tenga conocimiento de la realización del siniestro y del derecho constituido a su favor, deberán ponerlo en conocimiento de la COMPAÑÍA, para lo cual gozarán de un plazo de 5 (cinco) días, salvo caso fortuito o fuerza mayor debiendo proporcionarlo tan pronto desaparezca el impedimento. Cuando el TITULAR o el beneficiario no cumplan con el aviso en el plazo señalado, la COMPAÑÍA podrá reducir la



prestación que, en su caso se deba, hasta el importe que hubiera correspondido si el aviso se hubiere dado oportunamente.

4.16 PRESCRIPCIÓN

Todas las acciones que se deriven de este Contrato prescribirán en 2 (dos) años, contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen en los términos del Artículo 81 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, salvo 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 65 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 la COMPAÑÍA.

4.17 MONEDA DEL CONTRATO

Los pagos que el CONTRATANTE y/o TITULAR y la COMPAÑÍA deban hacer en términos de este Contrato, se verificarán en Moneda Nacional, conforme a la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos vigente a la fecha de pago.

4.18 COMPETENCIA

En caso de controversia, el reclamante podrá hacer valer sus derechos ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de la COMPAÑÍA o en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), pudiendo a su elección, determinar la competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de sus delegaciones, en términos de los artículos 50 Bis y 65 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 277, último párrafo, de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas. Lo anterior dentro del término de 2 (dos) años contados a partir de que se suscite el hecho que le dio origen o en su caso, a partir de la negativa de la COMPAÑÍA a satisfacer las pretensiones del reclamante.

De no someterse las partes al arbitraje de la CONDUSEF, o de quien ésta proponga, se dejarán a salvo los derechos del reclamante para que los haga valer ante el juez del domicilio de las delegaciones de dicha Comisión. En todo caso, queda a elección del reclamante acudir ante las referidas instancias o directamente ante el citado juez.

4.19 PÉRDIDA DEL DERECHO A SER INDEMNIZADO

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

- 1) Si hubiere en el siniestro culpa grave, dolo o mala fe del TITULAR o titulares adicionales.**
- 2) Si el TITULAR o titulares adicionales, el beneficiario o sus representantes omiten el aviso del siniestro con la intención de impedir que se comprueben las circunstancias de su realización.**
- 3) Si el TITULAR o titulares adicionales, el beneficiario o sus representantes, con el fin de hacerla incurrir en error, no le remitan en**



tiempo la documentación que la COMPAÑÍA solicite sobre los hechos relacionados con el siniestro.

4.20 COMUNICACIONES

Cualquier declaración o comunicación relacionada con el presente Contrato deberá hacerse a la COMPAÑÍA por escrito precisamente en su domicilio, indicado en la carátula de la póliza y/o Certificado.

En todos los casos en los que el domicilio de las oficinas de la COMPAÑÍA llegare a ser diferente al indicado en la carátula de la póliza y/o en el Certificado, ésta deberá comunicarlo al CONTRATANTE y/o al TITULAR para todas las informaciones y avisos que deban enviarse a la COMPAÑÍA y para cualquier otro efecto legal.

Los requerimientos y comunicaciones que deban hacerse al CONTRATANTE y/o al TITULAR o a sus respectivos causahabientes tendrán validez si se hacen en el último domicilio que la COMPAÑÍA conozca de éstos.

4.21 COMISIONES O COMPENSACIONES

Durante la vigencia de la Póliza, el CONTRATANTE podrá solicitar por escrito a la COMPAÑÍA le informe el porcentaje de la prima que, por concepto de comisión o compensación directa, corresponda al intermediario o persona moral por su intervención en la celebración de este Contrato. La COMPAÑÍA proporcionará dicha información por escrito o por medios electrónicos, en un plazo que no excederá de 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

4.22 ADMINISTRACION DE LA POLIZA

La COMPAÑÍA y el CONTRATANTE en este acto acuerdan que para efectos de facilitar y eficientar el proceso de administración y gestión de la póliza, la administración de la misma será responsabilidad del CONTRATANTE, por lo que éste se obliga a recabar toda la información necesaria y suficiente para identificar al Asegurado, debiendo formarle un expediente, y a proporcionar a la COMPAÑÍA toda la información que le solicite, a efecto de que cumpla en tiempo y forma con lo establecido en las Disposiciones de Carácter General a que se refiere el Artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la demás legislación y normatividad aplicable y cualquier requerimiento de alguna autoridad, en los términos del endoso correspondiente.

4.23 ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL

En caso de que este seguro se haya contratado a través de un prestador de servicios a los que se refieren los artículos 102 primer párrafo y 103, fracciones I y II de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas o vía telefónica, internet u otros medios electrónicos y cuyo cobro de prima se realice con cargo a una tarjeta de crédito o cuenta bancaria, la COMPAÑÍA está obligada a entregar al TITULAR y/o CONTRATANTE de la Póliza y/o Certificado los documentos en los que consten los derechos y obligaciones del seguro, a través de alguno de los siguientes medios:

1. De manera personal al momento de contratar el seguro, en cuyo caso el TITULAR y/o CONTRATANTE firmará el acuse de recibo correspondiente;
2. Envío a domicilio por los medios que la COMPAÑÍA utilice para el efecto, debiéndose recabar la confirmación del envío de los mismos;



3. A través del correo electrónico del TITULAR y/o CONTRATANTE, en cuyo caso deberán proporcionar a la COMPAÑÍA la dirección del correo electrónico al que debe enviar la documentación respectiva.

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, resguardará constancia de que uso los medios señalados para la entrega de los documentos.

Si el TITULAR o CONTRATANTE no recibe, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes de haber contratado el seguro, los documentos a que hace mención la presente Cláusula, deberá hacerlo del conocimiento de la COMPAÑÍA, comunicándose al teléfono 2282 2000 en el Distrito Federal, o al 01 800 522 0976 para el resto de la República; para que a elección del TITULAR y/o CONTRATANTE, la COMPAÑÍA le haga llegar la documentación en donde consten los derechos y obligaciones del seguro, a través de correo certificado o correo electrónico.

Para cancelar la presente Póliza o solicitar que la misma no se renueve, el TITULAR y/o CONTRATANTE, deberá comunicarse al teléfono 2282 2000 en el Distrito Federal, o al 01 800 522 0976 para el resto de la República. La COMPAÑÍA emitirá un folio de atención que será el comprobante de que la Póliza no será renovada, o que la misma quedó cancelada a partir del momento en que se emita dicho folio.

4.24 DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA EL TRÁMITE EN CASO DE SINIESTRO.

- A. Solicitud de abono de transacciones no reconocidas a la institución de crédito correspondiente (formato que llena el TITULAR o titular adicional indicando las transacciones que no reconoce) y/o formato de reclamación de la indemnización respecto de este seguro, debidamente firmado;
- B. Copia sellada o copia simple de las actuaciones del Ministerio Público (denuncia);
- C. Original (para cotejo) y copia de alguna identificación oficial del TITULAR o titular adicional. En caso de que éste sea extranjero, copia del documento que acredite su legal estancia en el país;
- D. Documento emitido por la institución de crédito correspondiente, donde se comprueben o se confirmen los cargos no reconocidos conforme a lo establecido por cada cobertura, indicando fecha y hora;
- E. Copia del estado de cuenta o pantalla bancaria donde se vean reflejados los cargos no reconocidos;
- F. Comprobante de Bloqueo o reporte de las Tarjetas Amparadas o cuenta o Cheques;
- G. En caso de ser aplicable, copia de los vouchers de las transacciones relacionadas con los cargos no reconocidos; y
- H. Comprobante de la compra realizada con las Tarjetas Amparadas (voucher, factura, copia del estado de cuenta).

La COMPAÑÍA se reserva el derecho de solicitar la información y documentos relacionados con el Evento y/o realizar la investigación que considere pertinente para determinar las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo, con el objeto de determinar si es procedente el pago de la indemnización. En tal virtud, derivado del análisis que se realice, la Compañía podrá solicitar documentación adicional a la indicada, de conformidad con el Artículo 69 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.



4.25 TERRITORIALIDAD.

El Contrato de seguro sólo surtirá sus efectos por Eventos ocurridos dentro de los límites territoriales señalados en la carátula de la póliza y/o Certificado.

“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 17 de Febrero de 2016, con el número CNSF-S0105-0579-2015.”



Aviso de Privacidad

Cardif México Seguros de Vida, S.A. de C.V. y/o Cardif México Seguros Generales, S.A. de C.V. y/o Cardif Servicios, S.A. de C.V., sociedades debidamente constituidas de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, ubicadas en Avenida Paseo de las Palmas 425, piso 5, colonia Lomas de Chapultepec, C.P. 11000 en México, Distrito Federal, conjuntamente con sus sociedades controladoras, subsidiarias, filiales, sociedades bajo el control común o sociedades pertenecientes al mismo grupo (en lo sucesivo y conjuntamente denominadas "Cardif"), ponen a su disposición el presente Aviso de Privacidad, en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en lo sucesivo la "Ley").

Le damos a conocer, de manera enunciativa, más no limitativa, algunos de los datos personales que podemos recabar, almacenar y/o utilizar de forma alguna, con la finalidad de llevar a cabo las operaciones inherentes a nuestro negocio, así como cualquier actividad derivada de la relación jurídica existente o que llegare a existir entre usted y Cardif: (1) datos de identificación, tales como nombre completo, domicilio particular, fecha de nacimiento, nacionalidad, ocupación o profesión, registro federal de contribuyentes, teléfono(s) y correo electrónico; (2) datos personales sensibles en términos de la Ley, tales como datos sobre su estado de salud pasado, presente o futuro, origen racial o étnico, datos sobre enfermedades congénitas o crónicas y condiciones y causales del siniestro; (3) datos financieros y patrimoniales, tales como número de tarjeta de crédito y/o débito, condiciones y línea de crédito, ingresos y salario; entre otros.

Las finalidades de obtener sus datos personales son: (1) evaluación del riesgo propuesto; (2) cumplimiento de las obligaciones derivadas de la relación jurídica existente o que llegare a existir entre usted y Cardif; (3) cumplimiento de las obligaciones legales que le derivan a Cardif, así como de las políticas y procedimientos internos; (4) identificación; (5) operación, gestión y administración de los productos y servicios que usted tiene contratados o que llegare a contratar con Cardif; (6) atención de cualquier consulta, duda, aclaración o queja; (7) otorgamiento de beneficios adicionales relacionados con los productos de Cardif, tales como servicios de asistencia y tarjetas de descuento; y (8) cualquier otro fin similar o análogo a los antes mencionados.

Limitación del uso y divulgación de los datos personales: Le informamos que sus datos personales, serán salvaguardados en todo momento bajo los más altos estándares de seguridad, garantizando en todo momento la más estricta confidencialidad y privacidad de los mismos, de conformidad con las políticas y procedimientos que Cardif tenga implementados al respecto, apegándonos en todo momento a lo establecido por la Ley. Le hacemos extensivo que Cardif no venderá, alquilará o enajenará de forma alguna sus datos personales ni los compartirá, transmitirá o transferirá de forma alguna, para fines de comercialización de bienes y servicios.

Podremos transferir sus datos personales a terceros nacionales o extranjeros, en la medida en que la transferencia sea necesaria para dar cumplimiento a las



finalidades previamente mencionadas. Asimismo, le informamos que dichos terceros, asumen las mismas obligaciones y responsabilidades asumidas por Cardif, en términos de este Aviso de Privacidad.

A partir del 6 de enero de 2012, usted podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales. La solicitud que presente deberá apegarse en todo momento a los requisitos señalados por el Artículo 29 de la Ley, así como a su respectivo Reglamento y a los procedimientos internos de Cardif, mismos que haremos extensivos a usted al momento de ingresar su solicitud, o que podrá consultar en cualquier momento en www.cardif.com.mx

Para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, así como para limitar el uso y divulgación de sus datos personales, usted tendrá las siguientes opciones: (1) acudir directamente al domicilio de Cardif ya señalado; y/o (2) hacernos llegar su solicitud vía correo electrónico a la siguiente dirección sac_mx@cardif.com.mx; y/o (3) contactarnos vía telefónica al número 01 800 522 0981.

En el momento en el que usted reciba el presente Aviso de Privacidad y no se manifieste en contrario, consiente que Cardif obtenga, use, divulgue y/o almacene sus datos personales, por cualquier medio. Asimismo acepta que el uso abarca cualquier acción de acceso, manejo, aprovechamiento, transferencia o disposición de sus datos personales, de conformidad con las finalidades antes mencionadas. Lo anterior, ya sea que sus datos personales hubieren sido proporcionados o llegaren a ser proporcionados directamente por usted o a través de agentes, promotores comisionistas, socios comerciales, prestadores de servicios o cualquier otro tercero, hayan sido éstos obtenidos por cualquier medio, ya sea electrónico, óptico, sonoro, audiovisual, o a través de cualquier otra tecnología o medio con el que Cardif llegue a contar. En caso de que usted nos llegare a proporcionar datos personales de terceros, usted se obliga en este acto a informar a dichos terceros a cerca de: (1) los datos proporcionados; (2) los fines para los cuales proporcionó los mencionados datos; y (3) los términos y condiciones de este Aviso de Privacidad, así como los lugares en los que se encuentra disponible.

Cardif se reserva el derecho de cambiar en cualquier momento este Aviso de Privacidad, por lo que recomendamos monitorearlo regularmente. En caso de que existiere algún cambio, lo haremos extensivo para usted por medio de: (1) una publicación visible en nuestro portal de internet; y/o (2) un aviso en un periódico de circulación nacional; y/o (3) por cualquier otro medio que a discreción de Cardif se considere como idóneo.

Allianz Global Assistance México

ASISTENCIA BANCO DEL BAJÍO

Condiciones
Generales



Global Assistance

Allianz 

How can we help?

Contenido

- CONDICIONES GENERALES.....2**
- ASISTENCIA BANCO DEL BAJÍO.....2**
- 1. Orientación médica telefónica3**
- 2. Envío de médico general a domicilio.....3**
- 3. Asistencia legal telefónica.....4**
- 4. Protección a Tarjeta de débito y/o Tarjeta de crédito4**
- 5. Asistencia Hogar4**
- 6. Ambulancia5**
- 7. Orientación telefónica veterinaria.....5**
- 8. Transmisión de mensajes urgentes.....5**
- Exclusiones Generales5**

CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA BANCO DEL BAJÍO

Usuario: Titular + Cónyuge + Hijo (3) menores de 25 años, quienes en su conjunto se referirán como Familia para efectos del presente programa.

Cobertura	Beneficio	Evento	Limite en MXN
Orientación Médica telefónica	<p>¿Cuándo aplica? Cuando el Usuario solicite la orientación médica telefónica sobre problemas menores, síntomas y molestias no consideradas como emergencia médica.</p> <p>¿Qué cubre? El costo de la llamada telefónica a través de la cual por el Equipo Médico de Allianz Global Assistance le aconsejará y asistirá de forma gratuita al Usuario sobre cuáles son las medidas que se deben tomar para atender los problemas menores, síntomas y molestias no consideradas como emergencia médica señaladas por Usuario. No se emitirá diagnóstico, ni tratamiento médico, ni receta de medicamentos.</p>	Ilimitada	Ilimitada
Envío de médico general a domicilio	<p>¿Cuándo aplica? Cuando el Usuario solicite la visita de un médico general por causa de una enfermedad presente que le impidan moverse de su ubicación (Ej. síntomas como fiebre, dolores en el cuerpo, lesiones por afección a la enfermedad, trastornos por afección a la enfermedad entre otros).</p> <p>¿Qué cubre? Este servicio cubre el costo del envío y la consulta de un médico general al domicilio del Usuario hasta el límite indicado en el plan de asistencias. Este servicio se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año con cobertura en cualquier estado de la República Mexicana.</p>	1 evento por año por familia (no así por cada integrante de la Familia)	Incluye 1 evento al año por Familia hasta por \$600.00 MXN
Asistencia Legal Telefónica	<p>¿Cuándo aplica? Cuando el Usuario solicite la orientación legal telefónica, en caso de robo.</p> <p>¿Qué cubre? Por medio de una llamada telefónica se le orientará de cómo proceder para realizar la denuncia de robo, a que instancias gubernamentales deberá acudir (policía, agencia de Ministerio Público) según lo amerite cada caso, los documentos necesarios con los que deberá contar para levantar la denuncia de robo ante la autoridad competente, directorio y números de teléfono correspondientes de cada dependencia/agencia de Ministerio Público. No hay seguimiento del caso, no ampara proceso legal ante ninguna autoridad, no se proporciona asistencia presencial. Este servicio se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año a Nivel Nacional.</p>	Ilimitada	Ilimitada
Protección Tarjeta de débito y/o Tarjeta de Crédito	<p>¿Cuándo aplica? Cuando el Titular sea víctima de robo o asalto, se le brindará la información necesaria requerida por las instituciones o compañías emisoras para el bloqueo de las tarjetas de crédito, débito o comerciales.</p> <p>¿Qué cubre? Por medio de una llamada telefónica se le orientará de cómo proceder para realizar el bloqueo de las tarjetas de crédito, débito o comerciales. No hay seguimiento del caso, no ampara proceso legal ante ninguna autoridad, no se proporciona asistencia presencial. Este servicio se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año a Nivel Nacional.</p>	Ilimitada	Ilimitada

Asistencia Hogar	Gestión de Envío de: Plomero, Cerrajero, Electricista, Vidriero: Cuando así lo requiera el Usuario podrá comunicarse con el equipo de Allianz Global Assistance para que le ayuden a gestionar un servicio por Asistencia Hogar.	Ilimitada	Ilimitada (Costo lo absorbe el cliente)
	Gestión de Envío de: Albañil Cuando así lo requiera el Usuario podrá comunicarse con el equipo de Allianz Global Assistance para que le ayuden a gestionar un servicio por Asistencia Hogar.	Ilimitada	Ilimitada (Costo lo absorbe el cliente)
	Referencia telefónica de compañía de fletes y Mudanzas.	Ilimitada	Ilimitada
Envío de Ambulancia	<p>¿Cuándo aplica? En caso de accidente o enfermedad grave que pongan en peligro la vida del Usuario se gestionará su traslado al centro hospitalario más cercano.</p> <p>¿Qué cubre? Por medio de una llamada telefónica se gestionará el envío de una ambulancia terrestre para el traslado del Usuario al centro hospitalario público o privado más cercano y/o adecuado requerido. Este servicio se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año a Nivel Nacional. EL COSTO de la ambulancia lo absorbe el usuario</p>	Ilimitada	Ilimitada (Costo lo absorbe el Usuario).
Orientación telefónica veterinaria	<p>¿Cuándo aplica? Cuando el Usuario solicite la orientación veterinaria a consecuencia de dudas acerca de la atención y salud de sus mascotas, (solo gatos y perros).</p> <p>¿Qué cubre? Por medio de una llamada telefónica se le aconsejará y asistirá de forma gratuita al Usuario información sobre cuidados generales de los animales de compañía (gatos y perros); orientación sobre medidas que se deben tomar para problemas menores (situaciones no consideradas como emergencia), síntomas y molestias presentados por las mascotas . No se emitirá diagnóstico, ni tratamiento médico, ni receta de medicamentos.</p>	Ilimitada	Ilimitada
Transmisión de mensajes urgentes	<p>¿Cuándo aplica? Cuando el usuario requiera transmitir un mensaje urgente podrá comunicarse con Allianz Global Assistance para brindarle el servicio.</p> <p>¿Qué cubre? Allianz Global Assistance se encargará de transmitir los mensajes urgentes que desee el beneficiario en caso de emergencia.</p>	Ilimitada	Ilimitada

1. Orientación médica telefónica

Cuando el Usuario solicite la orientación médica telefónica, no considerada como emergencia médica, el equipo de Allianz Global Assistance le orientará y asistirá al Usuario sobre cuáles son las medidas que se deben tomar, sobre problemas menores (situaciones no consideradas como emergencia), síntomas y molestias. Bajo ninguna circunstancia se emitirá diagnóstico, ni tratamiento médico, ni receta de medicamentos. Este servicio es sin límite de eventos y se proporcionará las 24 horas del día, los 365 días del año a Nivel Nacional.

2. Envío de médico general a domicilio

Cuando el Usuario solicite el envío de un médico a domicilio por causa de una enfermedad presente que le impidan moverse de su ubicación (Ej. síntomas como fiebre, dolores en el cuerpo, lesiones por afección a la enfermedad, trastornos por afección a la enfermedad entre otros) el equipo de Allianz Global Assistance brindará al Usuario. Este servicio está sujeto a disponibilidad de la red de médicos de Allianz Global Assistance. Este servicio está limitado a 1 evento al año por Familia (no así por cada integrante de la Familia), hasta por \$600.00 (seiscientos pesos 00/100 M.N.), pagando el Usuario el excedente directamente a quien preste el servicio. Esta asistencia se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año a Nivel Nacional.

3. Asistencia legal telefónica

Cuando el Usuario solicite la orientación legal telefónica, en caso de robo, por medio de una llamada telefónica se le orientará de cómo proceder para realizar la denuncia de robo, a que instancias gubernamentales deberá acudir (policía, agencia de Ministerio Público) según lo amerite cada caso, los documentos necesarios con los que deberá contar para levantar la denuncia de robo ante la autoridad competente, directorio y números de teléfono correspondientes de cada dependencia / agencia de Ministerio Público.

No hay seguimiento del caso, no ampara proceso legal ante ninguna autoridad, no se proporciona asistencia presencial.

Esta asistencia es ilimitada y se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año a Nivel Nacional.

4. Protección a Tarjeta de débito y/o Tarjeta de crédito

Cuando el Titular solicite la orientación legal telefónica en caso de robo, asalto o extravío de tarjetas de crédito o débito, se le brindará la información necesaria requerida por las instituciones o compañías emisoras para el bloqueo de las tarjetas de crédito, débito o comerciales.

No hay seguimiento del caso, no ampara proceso legal ante ninguna autoridad, no se proporciona asistencia presencial.

Esta asistencia es ilimitada y se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año a Nivel Nacional.

5. Asistencia Hogar

Los siguientes servicios se gestionaran con pago directo al proveedor a cargo del Usuario aplicando para casa-habitación, y se proporcionarán a Nivel Nacional en los tiempos y horarios establecidos por cada proveedor con los que Allianz Global Assistance tiene convenio.

- **Plomería**

Cuando el Usuario solicite un servicio de Plomería en tuberías fijas rotas o con fugas que ocasionen daños a sus bienes; así como el destapado de lavabos, fregaderos y tarjas.

El servicio incluye:

Atención por técnicos especializados, para reparaciones de urgencia dentro de la vivienda, por Derrames de agua / Plomería.

Los Usuarios del servicio deberán demostrar ser propietarios de la vivienda en la que se hará la reparación.

Allianz Global Assistance no será responsable, por omisiones del técnico especializado ni del Usuario o si éste no sigue las instrucciones de manera precisa.

Este servicio está sujeto a disponibilidad de la red de proveedores Allianz Global Assistance.

- **Cerrajería**

Cuando el Usuario solicite un servicio por Descomposturas de Cerraduras / Cerrajería debido a que haya quedado inservible por descompostura o accidente una chapa.

El servicio incluye:

Atención por técnicos especializados, por Descomposturas de Cerraduras / Cerrajería.

No se hará apertura de cerraduras eléctricas o con sistemas de seguridad.

Los Usuarios del servicio deberán demostrar ser los propietarios de la vivienda en la que se hará la reparación.

Allianz Global Assistance no será responsable, por omisiones del técnico especializado ni del Usuario o si éste no sigue las instrucciones de manera precisa.

Este servicio está sujeto a disponibilidad de la red de proveedores de Allianz Global Assistance.

- **Electricidad**

Cuando el Usuario solicite un servicio de Electricidad en caso de falta de energía eléctrica en la vivienda.

El servicio incluye:

Atención por técnicos especializados, por Cortos Circuitos/ Electricidad hasta el límite indicado en su plan de asistencias.

Los Usuarios del servicio deberán demostrar ser los propietarios de la vivienda en la que se hará la reparación.

Allianz Global Assistance no será responsable, por omisiones del técnico especializado ni del Usuario o si éste no sigue las instrucciones de manera precisa.

Este servicio está sujeto a disponibilidad de la red de proveedores de Allianz Global Assistance.

- **Cristales**

Cuando el Usuario solicite un servicio por rotura de cristales exteriores a causa de un accidente fortuito.

El servicio incluye: Atención por los técnicos especializados, por Cristales exteriores.

Los Usuarios del servicio deberán demostrar ser los propietarios de la vivienda en la que se hará la reparación.

Allianz Global Assistance no será responsable, por omisiones del técnico especializado ni del Usuario o si éste no sigue las instrucciones de manera precisa.

Este servicio está sujeto a disponibilidad de la red de proveedores Allianz Global Assistance.

- **Albañilería**

Cuando el Usuario solicite un servicio del Albañilería por desperfectos a causa de un accidente fortuito.

El servicio incluye: Atención por los técnicos especializados, reparaciones de urgencia dentro de la vivienda hasta él.

Los Usuarios del servicio deberán demostrar ser los propietarios de la vivienda en la que se hará la reparación.

Allianz Global Assistance no será responsable, por omisiones del técnico especializado ni del Usuario o si éste no sigue las instrucciones de manera precisa.

Este servicio está sujeto a disponibilidad de la red de proveedores Allianz Global Assistance.

- **Referencias telefónicas de fletes y mudanzas.**

Cuando el Usuario requiera referencias de fletes y mudanzas, se pondrá en contacto con el equipo de Allianz Global Assistance y éste le proporcionará las referencias de su red de proveedores a nivel nacional. Todos los costos derivados de esta cobertura serán cubiertos por el usuario directamente al proveedor. La llamada telefónica a través del cual el equipo de Allianz Global Assistance le brindará la referencia se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año a nivel nacional y el servicio directo estará sujeto a disponibilidad y horarios de la red de proveedores para fletes y mudanzas.

6. Ambulancia

Cuando el Usuario solicite el envío de una ambulancia terrestre (urgencia) a causa de un accidente o enfermedad grave que pongan en peligro su vida, el equipo de Allianz Global Assistance gestionará, evaluará y determinará si el envío de la ambulancia es necesaria.

Este beneficio no incluye la utilización de transporte aéreo de ningún tipo.

La solicitud de esta asistencia es ilimitada, el costo lo absorbe el Usuario directamente al proveedor del servicio y se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año a Nivel Nacional.

7. Orientación telefónica veterinaria

Cuando el Usuario solicite la orientación veterinaria a consecuencia de dudas acerca de la atención y salud de sus mascotas, (solo gatos y perros), el equipo de Allianz Global Assistance le orientará y asistirá de forma gratuita al Usuario sobre cuidados generales de los animales de compañía (gatos y perros); orientación sobre medidas que se deben tomar para problemas menores (situaciones no consideradas como emergencia), síntomas y molestias presentados por las mascotas.

Bajo ninguna circunstancia se emitirá diagnóstico, ni tratamiento médico, ni receta de medicamentos.

Esta asistencia es ilimitada y se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año a Nivel Nacional.

8. Transmisión de mensajes urgentes

Cuando el Usuario solicite la transmisión de mensajes urgentes derivados de una situación de emergencia, esto será por medio telefónico a la persona a contactar que indique el Usuario. En caso de no encontrar a la persona en cuestión, se volverán a realizar intentos adicionales y el equipo de Allianz Global Assistance se comunicará con el Usuario indicando si ya fue transmitido el mensaje urgente a la persona que se le indicó.

Esta asistencia es ilimitada y se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año a Nivel Nacional.

Exclusiones Generales

Serán causas excluyentes de los servicios de asistencia, las siguientes:

- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la situación de asistencia.
- Cuando el Usuario no acredite su personalidad como derechohabiente del servicio de asistencia.
- Cuando el Usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.
- Allianz Global Assistance no será responsable de los retrasos o incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor o a las características administrativas o políticas especiales del lugar en que deban prestarse los servicios de asistencia.
- Allianz Global Assistance será responsable por la prestación de los servicios de los proveedores terceros (contratistas) de acuerdo con lo estipulado en estas condiciones generales.
- También quedan excluidos los servicios cuando sean derivación directa o indirecta de:
 - a) Huelgas, guerra, invasión de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
 - b) Enfermedades psiquiátricas, psicológicas o de enajenación mental.
 - c) Efectos patológicos, por el consumo en cualquier forma de tóxicos, drogas, o fármacos menores o mayores, ya sean legales ingeridos en exceso (salvo prescripción médica) o ilegales.
 - d) Cualquier percance intencional.
- Exclusión para la asistencia de Asistencia Hogar:
 - a) No aplica el caso de que la casa habitación sea rentada por los usuarios. No aplicará la asistencia hogar para casos en donde el inmueble sea un local, bodega, oficina, comercio u otro giro diferente a casa habitación.
 - b) Quedan excluidas de la cobertura de asistencia vivienda; La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a tuberías, llaves (grifos), puertas u otras instalaciones fijas de agua, así como los gastos y mano de obra por trabajos de albañilería necesarios para efectuar la reparación. Daños por filtración o humedad, aun cuando éstos sean consecuencia de la rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua. La reposición de Aparatos sanitarios, calderas, calentadores, radiadores, aparatos de aire acondicionado y en general cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua.
 - c) Los gastos generados por la compra de cualquier clase de espejos, vidrios vencidos, vidrios blindados, puertas automáticas, audio aislantes o térmicos, y los daños que hayan sido a consecuencia de actos de terrorismo, motín, arreglos locativos, cambios en los diseños o especificaciones originales del edificio o local mencionado en el certificado.
 - d) El restablecimiento de energía cuando los cortes de la misma hayan sido producidos por las compañías eléctricas. La reparación de instrumentos y artefactos que funcionen por suministro eléctrico, la reposición de elementos propios de la iluminación, como lámparas, focos, bombillas o tubos fluorescentes, apagadores, enchufes y bombas eléctricas, así como las situaciones que deriven de deficiencias en la instalación eléctrica general del edificio o local.
 - e) La apertura, reparación y/o reposición de cualquier clase de cerraduras y/o puertas para el acceso directo a los bienes de uso común, en copropiedades, así como la reparación y/o reposición de puertas y/o accesorios como bisagras, brazos hidráulicos, motores, poleas malacates y la apertura, reparación y/o reposición de cerraduras de bienes muebles tales como guardarropas, alacenas u otros. Así como, la apertura de chapas de seguridad, guardas, chapas y pasadores de seguridad, tanto externa como interna, chapas para cualquier tipo de vehículo.