

# Seguro de Retiro en Efectivo

## Condiciones Generales

I. DEFINICIONES \_\_\_\_\_ 3

II. DESCRIPCIÓN DE COBERTURA \_\_\_\_\_ 4

III. EXCLUSIONES \_\_\_\_\_ 4

IV. PRIMA \_\_\_\_\_ 5

V. VIGENCIA \_\_\_\_\_ 5

VI. GENERALIDADES \_\_\_\_\_ 5

## **CONDICIONES GENERALES**

Seguro de Retiro en Efectivo

**“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 25 de Mayo de 2021, con el número CNSF-S0079-0091-2021/CONDUSEF-004796-01”**

### I. DEFINICIONES

#### 1. Asegurado(s)

Es toda Persona Física, Titular de una tarjeta de débito o tarjeta de crédito, que haya adquirido el producto de seguro y que efectúe personalmente operaciones de retiro de efectivo en cualquier cajero automático, haciendo uso de la tarjeta de débito o tarjeta de crédito o adicional de las mismas. El Asegurado será el contratante del seguro, por lo que tendrá la obligación del pago de la prima correspondiente.

#### 2. Cajero automático

Servicio de medio electrónico contratado previamente por el Asegurado con BBVA Bancomer, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer, mediante el cual se pueden realizar operaciones y/o contratar servicios financieros, siendo necesario que el usuario acceda a la banca electrónica mediante una tarjeta o cuenta bancaria para utilizar el servicio, para los cuales es necesario el identificador de usuario y contraseñas que al efecto hayan convenido previamente y cuyo uso es estrictamente personal e intransferible.

#### 3. Cuenta

Es cualquier instrumento de depósito bancario en moneda nacional formalizado en un contrato con cualquier institución bancaria.

#### 4. Entidad emisora

Es la sociedad debidamente constituida que provee líneas de crédito o de disposición de efectivo a los Asegurados mediante tarjetas de crédito o tarjetas de débito, de acuerdo con sus políticas de otorgamiento, en este caso, Seguros BBVA Bancomer, S.A de C.V., Grupo Financiero BBVA.

#### 5. Evento

Es el hecho que origina, en su caso, el pago de beneficios por parte de la Institución en los términos estipulados en esta Póliza.

#### 6. Institución

Seguros BBVA Bancomer S.A. de C.V. Grupo Financiero BBVA Bancomer.

#### 7. Robo con violencia

Cuando en el robo presente violencia a las personas, ya sea Física o Moral.

Se entenderá por violencia física en el robo cuando:

- La fuerza material que para cometerlo se hace a una persona.

Habrán violencia moral cuando:

- El ladrón amaga o amenaza a una persona, con un mal grave, presente o inmediato, capaz de intimidarlo.

#### 8. Tarjeta de débito

Es la tarjeta plástica de la Entidad Emisora, asociada a una cuenta, que permite adquirir bienes o servicios en los establecimientos afiliados y efectuar transacciones para disposición en efectivo en cajeros automáticos u otros puntos alternativos de retiro.

#### 9. Tarjeta de crédito

Es la tarjeta plástica de la Entidad Emisora, que mediante el otorgamiento de una línea de crédito, permite adquirir bienes o servicios en los establecimientos afiliados y efectuar transacciones para disposición en efectivo en cajeros automáticos u otros puntos alternativos de retiro.

# CONDICIONES GENERALES

## Seguro de Retiro en Efectivo

### 10. Terrorismo

Los actos de una persona o personas que por sí mismas, o en representación de alguien o en conexión con cualquier organización, que tiene como finalidad generar una acción violenta dirigida a la realización de actos en contra de las personas, las cosas o servicios al público que produzca alarma, temor, terror en la población o en un grupo o sector de ella, para perturbar la paz pública, o tratar de menoscabar la autoridad del Estado, o presionar a la autoridad para que tome una determinación mediante la utilización de explosivos, sustancias tóxicas, armas de fuego o por incendio, inundación, o por cualquier otro medio violento.

Las pérdidas o daños materiales directos e indirectos que, con un origen mediato o inmediato, sean el resultante del empleo de explosivos, sustancias tóxicas, armas de fuego, o por cualquier otro medio violento, en contra de las personas, de las cosas o de los servicios públicos y que, ante la amenaza o posibilidad de repetirse, produzcan alarma, temor, terror o zozobra en la población o en un grupo o sector de ella, para perturbar la paz pública.

## II. DESCRIPCIÓN DE COBERTURA

### Robo con violencia del dinero en efectivo retirado en cajeros automáticos

La reposición del importe en efectivo retirado en cajero automático (ATM), con un límite máximo de acuerdo a la suma asegurada contratada en caso de que el Asegurado sea víctima de un robo con violencia. La cobertura operará cuando el robo con violencia del dinero en efectivo retirado en el cajero automático, ocurra dentro de las siguientes 8 (ocho) horas a partir del retiro de efectivo realizado personalmente por el Asegurado.

## III. EXCLUSIONES

**Esta cobertura no ampara ningún tipo de daño patrimonial que sufran personas distintas al Asegurado. Asimismo, este seguro no cubre pérdidas causadas al Asegurado que directamente provengan o sean una consecuencia de:**

- a) **Uso fraudulento de las tarjetas de crédito o tarjetas de débito por parte del Asegurado o de las personas que civilmente dependan de él, así como de las personas que con él trabajan habitualmente y a quienes por razones de su relación laboral revelen los códigos, claves y/o Número de Identificación Personal (NIP); asimismo el uso fraudulento de la tarjeta de débito o tarjeta de crédito por parte de los cotitulares y/o tenedores de tarjetas adicionales.**
- b) **Cualesquiera delitos en los que participe directamente el Asegurado o alguno de sus parientes, ascendientes o descendientes sin limitación de grado y/o en general parientes consanguíneos, civiles o por afinidad. Se encuentra expresamente excluido de este seguro cualquier caso en el que un Cotitular o tenedor de tarjeta adicional tenga o haya tenido participación y/o beneficio directo en el hecho delictivo.**
- c) **Daños patrimoniales que resulten directamente del uso indebido o ilícito de una tarjeta de crédito o tarjeta de débito por hechos que sean distintos a los que se describen en este contrato o que no se encuentren mencionados expresamente en el presente contrato de seguro.**
- d) **Incumplimiento de cualquier deber u obligación del Asegurado o un Cotitular, relacionados con el contrato que tiene celebrado con la Entidad Emisora en materia de seguridad en el uso de la tarjeta de crédito o tarjeta de débito.**
- e) **Pérdidas ocurridas como consecuencia de operaciones realizadas en lugares en situación de guerra o afectados directamente por ésta, sea o no declarada, operaciones o actividades bélicas, actos de enemigo extranjero, guerra civil,**

revolución, sublevación, motín, actos de terrorismo y delitos contra la seguridad interior del país, huelgas, vandalismo, alborotos populares de cualquier tipo.

- f) Eventos de pérdida de dinero derivados de operaciones erróneas; mal funcionamiento, descompostura, falta de billetes, carencia, interrupción de energía eléctrica, así como cualquier otro desperfecto del cajero automático, punto alternativo de retiro o el recinto que lo contiene.
- g) Entrega de una tarjeta de crédito o tarjeta de débito a una persona distinta a aquella a la cual estaba destinada por la Entidad Emisora, por parte de medios de mensajería u otros designados para la entrega de tarjetas a los Asegurados.
- h) El uso indebido o ilícito de las tarjetas de crédito o tarjetas de débito por hechos distintos a los que se describen en este contrato y daños o eventos no mencionados expresamente.
- i) Delitos ocasionados intencionalmente por el Asegurado.
- j) Robo sin violencia, hurto o extravío.
- k) Queda excluida cualquier reclamación que provenga de alguna tarjeta de crédito o débito que no se haya expedido directamente al Asegurado.
- l) Usurpación, que, para efectos de este seguro, es el acto en el que una persona utiliza identificaciones falsas para apoderarse de la identidad del Asegurado y sus facultades, para hacer operaciones fraudulentas.

#### IV. PRIMA

1. La prima a cargo del Contratante vence en el momento de la celebración del contrato y deberá ser pagada mediante cargo a la cuenta que el Asegurado haya elegido al momento de la contratación.

#### V. VIGENCIA

1. La cobertura del seguro iniciará a partir del momento de la contratación del seguro y continuará durante 8 (ocho) horas mientras la Póliza no haya sido cancelada.

#### VI. GENERALIDADES

##### 1. Moneda.

Tanto el pago de la prima como las indemnizaciones a que haya lugar por este contrato, son liquidables en las oficinas de la Institución en moneda nacional de los Estados Unidos Mexicanos.

##### 2. Límite territorial

El presente contrato solo surtirá sus efectos por pérdidas y/o daños ocurridos y gastos realizados dentro de los territoriales de los Estados Unidos Mexicanos, así mismo se rige conforme a la **Ley Sobre el Contrato de Seguro** y la demás regulación que le sea aplicable.

##### 3. Agravación del riesgo

De acuerdo a lo establecido en el **artículo 52 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro**, el Contratante deberá comunicarnos las agravaciones esenciales que tenga(n) su(s) riesgo(s) durante la vigencia de la Póliza, dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes al momento en que las conozca. Si el Asegurado omite o provoca alguna agravación esencial del riesgo, cesarán de pleno derecho las obligaciones de la Institución en lo sucesivo.

Para efectos de la presente cláusula se entenderá como agravación esencial cuando se refiera a un hecho importante para la apreciación del riesgo, de tal suerte que la Institución habría contratado en condiciones diversas si al celebrar el contrato hubiera conocido una agravación análoga.

# CONDICIONES GENERALES

## Seguro de Retiro en Efectivo

En relación con lo anterior, la Institución no podrá librarse de sus obligaciones, cuando el incumplimiento del aviso de agravación del riesgo no tenga influencia sobre el siniestro o sobre la extensión de sus prestaciones. “En los casos de dolo o mala fe en la agravación al riesgo, el Contratante perderá las primas anticipadas” (**artículo 60 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro**).

### 3.1 Bis Complementaria de agravación del riesgo

En caso de que, en el presente o en el futuro, el Asegurado realice o se relacione con actividades ilícitas, será considerado como una agravación esencial del riesgo en términos de ley.

Por lo anterior, cesarán de pleno derecho las obligaciones de la Institución, si el su Asegurado, en los términos del **artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas** y sus disposiciones generales, fuere(n) condenado(s) mediante sentencia definitiva que haya causado estado, por cualquier delito vinculado o derivado de lo establecido en los **artículos 139 a 139 quinquies, 193 a 199, 400 y 400 bis del Código Penal Federal** y/o cualquier artículo relativo a la delincuencia organizada en territorio nacional; dicha sentencia podrá ser emitida por cualquier autoridad competente del fuero local o federal, o legalmente reconocida por el Gobierno Mexicano, o si el nombre de los Asegurados o su Asegurado, sus actividades, o sus nacionalidades es (son) publicado(s) en alguna lista oficial relativa a los delitos vinculados con lo establecido en los artículos antes citados, sea de carácter nacional o extranjera proveniente de un gobierno con el cual el Gobierno Mexicano tenga celebrado algún tratado internacional en la materia antes mencionada, ello en términos de la fracción X disposición Vigésima Novena, fracción V disposición Trigésima cuarta o Disposición Quincuagésima Sexta de la Resolución por la que se expiden las Disposiciones de Carácter General a que se refiere el **artículo 140 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros**.

En su caso, las obligaciones del contrato serán restauradas una vez que la Institución tenga conocimiento de que el nombre del Asegurado deje de encontrarse en las listas antes mencionadas, la Institución considerará ante la autoridad jurisdiccional competente, cualquier cantidad que derivada de este contrato de seguro pudiera quedar a favor de la persona o personas a las que se refiere el párrafo anterior, con la finalidad de que dicha autoridad determine el destino de los recursos. Toda cantidad pagada no devengada que sea pagada con posterioridad a la realización de las condiciones previamente señaladas, será consignada a favor de la autoridad correspondiente.

### 4. Otros seguros

El Asegurado tiene obligación de dar aviso por escrito a la Institución, sobre todo seguro que contrate o haya contratado cubriendo al asegurado contra los mismos riesgos, indicando además del nombre de las Aseguradoras y las sumas aseguradas.

### 5. Siniestros

Procedimiento en caso de pérdida:

- a) **Medidas de salvaguarda o recuperación.** Al tener conocimiento de un siniestro producido por alguno de los riesgos amparados por este contrato, el Contratante tendrá la obligación de ejecutar todos los actos que tiendan a evitar o disminuir el daño. Si no hay peligro en la demora, pedirá instrucciones a la Institución y se atenderá a las que ella le indique. Los gastos hechos por el Asegurado que no sean manifiestamente improcedentes, se cubrirán por la Institución y si ésta da instrucciones, anticipará dichos gastos. El incumplimiento de esta obligación podrá afectar los derechos del Asegurado en los términos de la **Ley Sobre el Contrato de Seguro**.
- b) **Aviso.** Al ocurrir algún siniestro que pudiera dar lugar a la indemnización, conforme con este contrato, el Contratante, y/o Asegurado tendrán la obligación de comunicarlo por escrito a la Institución, a más tardar dentro de los 5 (cinco) días siguientes a partir del momento en que tenga conocimiento del hecho salvo caso fortuito o fuerza mayor debiendo darlo tan pronto cese uno u otro. La falta oportuna de este aviso podrá dar lugar a que la indemnización sea reducida a la cantidad que originalmente hubiere importado el siniestro, si la Institución hubiere tenido pronto aviso sobre el mismo.
- c) **Derecho de la Institución.** La Institución en caso de siniestro que afecte bienes, podrá optar por sustituirlos o repararlos a satisfacción del Asegurado, o bien pagar en efectivo el valor real de los mismos

en la fecha del siniestro y sin exceder de la suma asegurada en vigor. Documentos, datos e informes que el Contratante, Asegurado, o sus representantes deben rendir a la Institución. En ningún caso se podrá exigir que el siniestro sea comprobado en juicio

### 6. Fraude o dolo

Las obligaciones de la Institución quedarán extinguidas:

- a) Si el Contratante o sus representantes, con el fin de hacerla incurrir en el error, disimulan o declara inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones.
- b) Si, con igual propósito, no entregan en tiempo a la Institución la documentación de que trata el numeral 5. Siniestros, de estas condiciones.
- c) Si hubiere en el siniestro o en la reclamación dolo o mala fe del Contratante y/o Asegurado, de los causahabientes o de los apoderados de éste.
- d) Culpa grave del Contratante y/o Asegurado.

### 7. Subrogación de derechos

La Institución que pague la indemnización se subrogará hasta por la cantidad pagada, en todos los derechos y acciones contra terceros que por causa del daño sufrido correspondan al Contratante.

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

Si el daño fue indemnizado solo o en parte, el Contratante y la Institución concurrirán a hacer valer sus derechos en la proporción correspondiente.

El derecho a la subrogación no procederá en caso de que el Contratante 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.

### 8. Lugar y pago de indemnizaciones

La Institución hará el pago de la indemnización en sus oficinas en el curso de los 30 (treinta) días siguientes a la fecha en que haya recibido los documentos e informaciones que le permitan conocer el fundamento de la reclamación, en los términos del apartado VI. Generalidades, numeral 6. Fraude o dolo.

### 9. Competencia

En caso de controversia, el Asegurado y/o Contratante podrá plantear su reclamación ante la Unidad Especializada para la Atención de Consultas y Reclamaciones de la Institución o en su caso, podrá hacer valer sus derechos ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), pudiendo a su elección, en este caso, determinar la competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de sus delegaciones, en términos de los **artículos 50 bis y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas**. Para hacer valer los derechos citados, el reclamante deberá presentar su controversia dentro del término de 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 Institución a satisfacer las pretensiones del reclamante.

De no someterse las partes al arbitraje de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (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 dichas delegaciones. En todo caso, queda a elección del reclamante acudir ante las referidas instancias o directamente ante los citados tribunales.

La competencia por territorio para demandar en materia de seguros será determinada, a la elección del reclamante con 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 en contrario, será nulo.

# CONDICIONES GENERALES

## Seguro de Retiro en Efectivo

### 10. Comunicaciones

Cualquier declaración o comunicación relacionada con el presente contrato, deberá enviarse a la Institución por escrito, precisamente a su domicilio indicado en la carátula de la Póliza.

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

### 11. Prescripción

Todas las acciones que se deriven de este contrato de seguro prescribirán en 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 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros**.

Asimismo, la prescripción se suspenderá por la presentación de la reclamación ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de esta Institución de Seguros.

### 12. Contratación del uso de medios electrónicos

El Contratante y el Asegurado tienen la opción de hacer uso de medios electrónicos; para la celebración de servicios y operaciones relacionados con este contrato de seguros y que estén disponibles por la Institución.

Para efecto de lo anterior el Contratante, el Asegurado y el Beneficiario pueden otorgar su consentimiento para aceptar la contratación del uso de medios electrónicos, a través de nuestra página de internet.

Los términos y condiciones para el uso de medios electrónicos se encuentran disponibles en nuestra página electrónica y pueden ser consultados en [www.bbvasseguros.mx](http://www.bbvasseguros.mx)

### 13. Aviso del siniestro

El Asegurado y/o Asegurado deberá notificar por escrito a la Institución, dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes al día en que se tenga conocimiento del siniestro del Asegurado, salvo caso fortuito o de fuerza mayor y de acuerdo a lo establecido en los **artículos 66 y 76**, ambos de la **Ley Sobre el Contrato de Seguro**.

### 14. Comprobación

En caso de reclamación por siniestro, el Asegurado deberá presentar ante la Institución las formas de declaraciones correspondientes que para tal efecto se le proporcionen, en las que deberá(n) consignar todos los datos e informes que en las mismas se indican, y las suscribirá(n) con su firma bajo protesta de decir verdad.

La Institución a su costa tendrá derecho de solicitar al Asegurado y/o Contratante las pruebas e informes que considere necesarias relacionadas con el siniestro, ya sea por prevención de lavado de dinero o de cumplimiento interno de la Institución, con el fin de corroborar la procedencia de la reclamación correspondiente.

Asimismo, la Institución tendrá derecho, siempre que lo juzgue conveniente, de comprobar cualquier hecho o circunstancia relacionados con la reclamación o las pruebas aportadas.

La ocultación de elementos probatorios, la omisión de informes, datos, o la obstaculización de las investigaciones que la Institución practique, liberarán a la Institución de cualquier responsabilidad u obligación derivadas de este contrato, sea el (los) Asegurado(s) o la representación legal de cualquiera de ellos, quienes incurran en las conductas descritas.

La Institución, con la información proporcionada, evaluará la procedencia o no de la reclamación y notificará la aceptación o rechazo de la misma.

**15. Indemnización por mora**

En caso de que la Institución, 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 o Asegurada una indemnización por mora de conformidad con lo establecido en el **artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas**, durante el lapso de mora. Dicho interés se computará a partir del día siguiente a aquel en que se haga exigible la obligación.

**Artículo 71 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro:** “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 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas:** “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;

## CONDICIONES GENERALES

### Seguro de Retiro en Efectivo

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.”

#### 16. Entrega de documentación contractual

La Institución está obligada a entregar al Asegurado y/o Contratante, la documentación contractual en la que consten los derechos y obligaciones del seguro a través de alguno de los siguientes medios:

1. De manera presencial.
2. Solicitando dicha documentación través de Servicio de Atención a Clientes (SAC).
3. Envío al domicilio del Asegurado por los medios que la Institución utilice para tal efecto.
4. Vía correo electrónico a la dirección de correo que proporcione el Asegurado, previo consentimiento del Contratante y/o Asegurado, dicho envío se realizará en formato PDF (portable document format) o cualquier otro formato equivalente.

El Asegurado y/o Contratante podrá al momento de la contratación o través de SAC Seguros, solicitar la documentación contractual; comunicándose: (1) desde cualquier parte de la república mexicana al 55 1102 0000 y (2), enviando un correo electrónico a: [atencionbbvaseguros@bbva.com](mailto:atencionbbvaseguros@bbva.com)

La documentación contractual será entregada en un plazo no mayor a 30 (treinta) días naturales contados a partir de la contratación del presente seguro.

Adicionalmente, si el Asegurado y/o Contratante no recibe, dentro de los 30 (treinta) días naturales contados a partir de la contratación del presente seguro, los documentos mencionados en la presente cláusula, deberá hacerlo del conocimiento de la Institución, comunicándose al teléfono 55 1102 0000 desde cualquier parte de la república mexicana, asimismo, el Asegurado y/o Contratante también podrá solicitar la entrega de los mencionados documentos a través de correo electrónico, dirigiéndose a: [bbvaseguros.mx@bbva.com](mailto:bbvaseguros.mx@bbva.com)

#### 17. Proceso de cancelación del seguro

El Asegurado o Contratante, según corresponda, podrá solicitar la cancelación del presente contrato de seguro por: (I) el mismo medio por el cual fue contratado; (II) por cualquiera de los medios que se enlistan a continuación, de manera enunciativa y no limitativa; y/o (III) por cualquier otro medio que al efecto implemente la Institución, de conformidad con lo dispuesto por el **artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas** y por las disposiciones de carácter general emitidas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

- a) Internet o cualquier otro medio electrónico.
- b) Llamando al Centro de Servicio al Cliente de la Institución, desde toda la república mexicana al 55 1102 0000; de lunes a viernes, de las 08:30 a las 16:00 horas.
- c) En cualquiera de nuestras sucursales en la república mexicana.

Presentada la solicitud de cancelación, por cualquiera de los medios señalados, el Asegurado o Contratante recibirá un acuse de recibo, clave de confirmación o número de folio de cancelación, de forma inmediata o en un plazo no mayor a 48 (cuarenta y ocho) horas posteriores, a partir del cual la Institución generará las validaciones que al efecto correspondan y, en su caso, concluir con el proceso de cancelación respectivo.

#### **18. Artículo 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro**

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

**Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.,  
Grupo Financiero BBVA Bancomer.**

**“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 25 de Mayo de 2021, con el número CNSF-S0079-0091-2021/CONDUSEF-004796-01”**

## **CONDICIONES GENERALES**

Seguro de Retiro en Efectivo

### **UNE BBVA Seguros (Unidad Especializada de Atención a Clientes)**

Para expresar alguna inconformidad o mayor información sobre el producto de seguros vía correo electrónico a [uneseguros2.mx@bbva.com](mailto:uneseguros2.mx@bbva.com) o en atención telefónica al 55 9171 4000, ext. 46115 desde toda la república mexicana.

Con domicilio en Mariano Escobedo 303 PB, (entre Laguna de Mayrán y Lago Alberto) Col. Anáhuac, alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11320, Ciudad de México. Horario de atención de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 hrs. (Hora del Centro de México).

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

En caso de dudas, quejas, reclamaciones o consultar información sobre las comisiones para fines informativos y de comparación, podrá acudir a la CONDUSEF, con domicilio en Av. Insurgentes Sur 762, Col. Del Valle, Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México, correo electrónico [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx). Teléfonos 800 999 8080 y 55 5340 0999, o consultar la página electrónica en internet [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

Para consultar el anexo que contiene el significado de abreviaturas de uso no común, ingresa a la liga [www.bbvaseguros.mx/abreviaturas](http://www.bbvaseguros.mx/abreviaturas); para verificar los preceptos legales podrá hacerlo a través de la página web: [www.bbvaseguros.mx](http://www.bbvaseguros.mx) en la sección de Disposiciones Legales Vigentes o en la siguiente liga: [www.bbvaseguros.mx/disposiciones-legales-vigentes](http://www.bbvaseguros.mx/disposiciones-legales-vigentes)

## **DERECHOS COMO CONTRATANTE, ASEGURADO Y/O BENEFICIARIO DE UN SEGURO**

### **¿Conoces tus derechos antes y durante la contratación de un seguro?**

Cuando se contrata un seguro de daños (incendio, responsabilidad civil, terremoto, entre otros) es muy común que se desconozcan los derechos que tienes como asegurado, al momento de adquirir esta protección, en caso de algún siniestro e inclusive previo a la contratación.

Si tú conoces bien cuáles son tus derechos, podrás tener claro el alcance que tiene tu seguro, evitarás imprevistos de último momento y estarás mejor protegido.

### **¿Cómo saber cuáles son tus derechos cuando contratas un seguro y durante su vigencia?**

Es muy fácil:

Como contratante tienes derecho antes y durante la contratación del seguro a:

- En caso de que el seguro sea ofrecido por un Agente de Seguros, a solicitar que presente la identificación que lo acredita como tal.
- Solicitar por escrito información referente al importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario que te ofrece el seguro. Esta se proporcionará, por escrito o por medios electrónicos, en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.
- Recibir toda la información que te permita conocer las condiciones generales del seguro, incluyendo el alcance real de la cobertura que estás contratando, la forma de conservarla y la forma de dar por terminado el contrato. Para lo cual ponemos a tu disposición nuestro sitio web [www.bbvasseguros.mx](http://www.bbvasseguros.mx) o en cualquiera de nuestras oficinas.

En caso de que ocurra el siniestro, tienes derecho a:

- Recibir el pago de las prestaciones contratadas en tu Póliza por eventos ocurridos dentro del periodo de gracia, aunque no hayas pagado la prima en este periodo.
- Saber que en los seguros de daños, en toda indemnización que la aseguradora pague, reduce en igual cantidad la suma asegurada, sin embargo, ésta puede ser reinstalada, previa aceptación de la compañía de seguros, en este caso con el pago de la prima correspondiente.
- Cobrar una indemnización por mora a la aseguradora, en caso de retraso en el pago de la suma asegurada.
- En caso de inconformidad con el tratamiento de tu siniestro, puedes presentar una reclamación ante la aseguradora por medio de la Unidad Especializada de Atención al Cliente (UNE), o bien acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) en cualquiera de sus delegaciones estatales.

Si presentaste la queja ante CONDUSEF, puedes solicitar la emisión de un dictamen técnico si las partes no se sometieron a arbitraje.

En caso de cualquier duda, ponemos a tu disposición nuestro teléfono de atención desde toda la república mexicana: 55 1102 0000 o escribe a [atenciónbbvasseguros@bbva.com](mailto:atenciónbbvasseguros@bbva.com)

Unidad Especializada de Atención al Público, ubicada en Mariano Escobedo 303 PB (entre Laguna de Mayrán y Lago Alberto), Col. Anáhuac, alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11320, Ciudad de México. Horario de atención de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 hrs. (Hora del centro de México) y al correo [uneseguros2.mx@bbva.com](mailto:uneseguros2.mx@bbva.com)

[www.bbvasseguros.mx](http://www.bbvasseguros.mx)

**“En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 25 de Mayo de 2021, con el número CNSF-S0079-0091-2021/CONDUSEF-004796-01”**

# Centro de Atención a Siniestros

Para dar aviso inicialmente de un Siniestro, ten a la mano tu Póliza y marca este número completo desde toda la república mexicana:

**U | R | G | E | N | T | E**  
**800 | 8 | 7 | 4 | 3 | 6 | 8 | 3 |**

Servicio las 24 hrs., los 365 días del año.

Para aclaraciones después de haber reportado el siniestro, por favor ten a la mano el número de siniestro y llama: **800 902 1300** desde toda la república mexicana.

## **Centro de Servicio al Cliente**

Asesoría personalizada de lunes a viernes de 8:30 a 19:00 hrs., desde toda la república mexicana: **55 1102 0000**

Asesoría en línea de lunes a viernes de 8:30 a 19:00 hrs., en:  
Chat: [www.bbvasseguros.mx](http://www.bbvasseguros.mx) (Sección Otros Servicios)  
Correo electrónico: [atencionbbvasseguros@bbva.com](mailto:atencionbbvasseguros@bbva.com)