Condiciones Generales Liembarin

Del Seguro

Prohibido Sulliso Inbursa Integral

Índice

Definiciones	1
Sección 1. Pérdido daños materiales a los Contenidos	4
Definiciones • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	4
1.1 Contenidos	5
1.2 Huxaca	6
1.3 Castos extraordinarios	6
1 Decusiones	7
71.5 Deducibles	12
1.6 Cláusula de integración de reclamaciones por Huracán	
Sección 2. Responsabilidad civil privada y familiar	13
Definiciones	13
2.1 Personas aseguradas	13
2.2 Cobertura	14
2.3 Alcance de la cobertura	15
2.4 Beneficiario	16
2.5 Exclusiones	16
Sección 3. Coberturas por fallecimiento	22
Definiciones	22
3.1 Apoyo para gastos funcrarios del Asegurado Titular	25
3.1.2 Exclusiones	25
3.2 Pago de la suma asegurada por muerte accidental	27

PI-2029-3 OCTUBRE 2024

	3.2.1 Exclusiones	27
	Sección 4. Coberturas de Accidentes Personales	28
	Definiciones	28
	4.1 Accidentes del Asegurado Titular	29
	4.1.1 Exclusiones	30
	4.2 Ambulancia terrestre	31
	4.2.1 Exclusiones	31
	4.3 Referencia médica telefonida	32
	Sección 5. Daños a las instalaciones en el hogar	33
	5.1 Exclusiones	33
	Sección 6. Roture de cristales	39
	6.1 Exclusiones	39
	Sección 7 dinites de sumas aseguradas y deducibles	42
	Cláusulas generales aplicables a todas las secciones	43
	Cláustila 1a. Otros seguros	43
	clàssula 2a. Agravación del riesgo	44
/\	Oláusula 3a. Complementaria de agravación del riesgo	44
	Cláusula 4a. Primas	16
	Cláusula 5a. Rehabilitación	47
	Cláusula 6a. Dolo o Mala Fe	47
	Cláusula 7a. Peritaje	48
	Cláusula 8a. Indemnización	50
	Cláusula 9a. Lugar y pago de indemnización	50
	Cláusula 10a. Interés moratorio	50
	Cláusula 11a. Disminución de suna asegurada	50
	Cláusula 12a. Salvamento	51
	Cláusula 13a. Subrogación de derechos	51
	Cláusula 14a. Límite territorial	52
	Cláusula 15a. Procedimiento de altas	52
	Cláusula 16a. Principio y terminación de vigencia	52

	Cláusula 17a. Terminación anticipada del contrato	53	
	Cláusula 18a. Moneda	54	
	Cláusula 19a. Comunicaciones	55	
	Cláusula 20a. Competencia	55	
	Cláusula 21a. Prescripción	55	
	Cláusula 22a. Cambios	56	
	Cláusula 23a. Procedimientos medidas en caso de siniestro	57	
	I) Aviso	57	
	II) Medidas de salvagesida o recuperación	57	
	III) Documentos, dans e informes que el Asegurado afectado y/o el (las) Beneficiarios(s) debe(n) rendir a la Compañía	58	
	A) Disposiciones para la sección 1 "Pérdidas o daños materioles o los Contenidos"	58	
	B) Di posiciones para la sección 2 "Responsabilidad civil privado y familiar"	59	
Disposiciones para la sección 3 "Coberturas po			
V)	D) Disposiciones para la sección 4.1 "Accidentes del Asegurado Titular"	64	
	E) Disposiciones para las secciones 4.2 "Ambulancia terrestre", 5 "Daños a instalaciones en el hodar" y 6 "Rotura de cristales"	64	
	IV) Derecho de la Compañía	66	
	V) Indemnización en caso de siniestro	66	
VI) Medidas que puede tomar la Compañía en caso siniestro			
	Cláusula 24a. Riesgos excluidos para todas las coberturas	67	
	Cláusula 25a. Relativa a derecho de los contratantes de conocer la comisión compensación directa que le corresponda al intermediario o persona moral	68	
	Cláusula 26a. Formas de obtener esta póliza y cualquier otro documento que contenga derechos u obligaciones para el Contratante, el Asegurado Titular y/o la Compañía	69	

Cláusula 27a. Contratación de uso de Medios Electrónicos	70
Cláusula 28a. Legislación aplicable	70
Cláusula 29a. Nulidad	
Cláusula 30a. Renovación automática	
Artículo 25 de la Ley sobre el Contrat 📭 Seguro	71
Glosario de artículos	73

Jonth All Contractions of the Contraction of the Co Prohibidosuliso



Definiciones

Korwatino Siempre que sa stilicen dentro de estas condiciones generales los términos definidos a continuación, tendrán el significado que enseguida les atribuye:

Asegurado: Es la persona con derecho a utilizar los beneficios da Namisma.

Ksegurado Titular: Se considerará como Asegurado Tit<mark>ulo</mark> a la persona física que aparece con tal carácter en la carqula de esta póliza, siendo el titular de la línea telefónica religencial o a la persona que éste designe ante la Compañía, salvo que el usuario de la línea telefónica no sea el titula de esta, caso en el cual el Asegurado Titular será dicho usocio o la persona que éste designe ante la Compañía, siempre cuando habite permanentemente en el domicilio donde este instalada la línea telefónica.

La persona que desee adquirir a arácter de Asegurado Titular deberá manifestar su voluntal mediante el uso de Medios Electrónicos. El uso de Medos Electrónicos, en sustitución de la firma autógrafa, producirá os mismos efectos legales como si se hubiera manifestado la voluntad por escrito y, en consecuencia, tendrá el mismo valor probatorio, según lo dispuesto por el Artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas en relación con el Capítulo 4.10. "DEL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA LA CONTRATACIÓN DE OPERACIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS" de la Circular Única de Seguros y de Fianzas.

Respecto al uso de los Medios Electrónicos, se establece lo siguiente:

- El otorgamiento del consentimiemo para la celebración de este contrato y para quedar asegurado bajo el mismo será a través de Operaciones Electrónicas.
- II. El solicitante se identificará con su nombre completo, su número telefónico e domicilio donde se encuentra instalada la línea telefónico y su fecha de nacimiento y/o Registro Federal de Contribuyentes, por lo que será responsable de proporcionarios correctamente para estar en posibilidades de ser Aseroxado Titular.
- III. El Nedio por el que se hará constar la contratación de este seguro y quién es el Asegurado Titular será la carátula de la póliza, cuyo número se proporcionará en el momento mismo de la contratación.

Compañía: Seguros Inbursa, S.A. Grupo Financiero Inbursa.

Contratante: Persona física que aparece con talegracter en la carátula de esta póliza, responsable ante la Compañía de pagar la prima de esta póliza.

Dolo / Mala Fe: Artificio o simulaçió de que se sirve una persona para la ejecución intencionada de un acto en perjuicio de otra.

Inmueble: Conjunto de construcciones materiales con sus instalaciones fijas (agua, gus, electricidad, refrigeración y otra propias) que está destinada como casa-habitación.

Se consideran parte del Inmueble los falsos techos, las alfombras

fijas, tapices y maderas adheridas al suelo, paredes o techos, así como las bardas y muros independientes del Inmueble y construcciones adicionales en el mismo predio.

En caso de Inmuebles bajo el régimen de propiedad en condominio, quedan excluidas las partes proporcionales de los elementos comunes del Inmueble.

Médico: Persona titulada y legamente autorizada mediante cédula profesional vigente para ejercer la medicina, que puede ser Médico general o Médico especialista certificado por la Secretaría de Salud o autoridad competente, para realizar los procedimientos médicos correspondientes al grado de especialidad con que cuente. El médico especialista, adicionalmente deberá contar con la autorization para ejercer la especialidad de que se trate, mediante el comprobante de posgrado y cédula profesional de la especialidad correspondiente, además de estar certificado por el consejo a colegio de la especialidad de que se trate.

Medios Electrónicos: Los equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean públicos o privador, para la celebración de servicios u operaciones relacionados con este contrato de seguro y que estén disponibles por la Compañía.

Operaciones Electrónicas: El conjunto de peraciones y servicios que la Compañía realice con sus dientes a través de Medios Electrónicos.

Valor Real: La cantidad que exigiria la adquisición de un bien nuevo de la misma clase y capacidad (incluyendo gastos por fletes, instalación y aduanales, si los habiere), menos la depreciación correspondiente.

Sección 1. Pérdidas o daños materiales a los Contenidos

Definiciones

Cuando llegue a utilizarse dentro de esta sección los términos definidos a continuación tendrán el significado que enseguida se les atribuye:

Contenidos: Todos aquellos bienes propios y necesarios que forman parte del menaje de la casa-habitación del Asegurado Titular o se encuentren bajo su responsabilidad, siempre y cuando se encuentren en el interios de la misma, cuyo domicilio sea el que aparece tanto en el recibo telefónico como en la carátula de esta póliza. En casó de que en el mismo domicilio o predio exista más de una vivienda, sólo quedarán amparados los Contenidos de aquella en que se encuentre instalada la línea telefónica cuyo número apricece en el recibo telefónico.

Gastes Extraordinarios: Gastos realizados por concepto de rena de casa, departamento, casa de huéspedes o cuarto de totel, así como mudanza (incluye solamente el importe de la prima correspondiente al seguro de transporte durante la mismo) del menaje de casa y su almacenaje, a consecuencia de anjún riesgo amparado en esta sección.

Granizo: Precipitación atmosférica de agua que con fuerza en forma de cristales de hielo duro y compacto. Bajo este concepto además se cubren los daños causados por la obstrucción en los registros de la red hidrosanitaria y en los sistemas de drenaje localizados dentro de los predios asegurados y en las bajadas de aguas pluviales, a consecuencia del Granizo acumulado en las mismas.

Huracán o Ciclón: Fluid la agua y aire de gran magnitud, moviéndose en trayectoria circular alrededor de un centro de baja presión, sobre la superficie marina o terrestre con velocidad periférica de vientos de impacto directo igual o mayor a 118 (ciento dieciocho) kilómetros por hora, que haya sido identificado como tal por el Servicio Meteorológico Nacional.

Nevada: Precipitación de cristales de hielo en forma de copos.

Vientos Tempestuosos: Vientos que alcanzan por lo menos la categoría de depresión tropical, tornado o grado 8 (ocho) según la escala de Beaufort (62 -sesenta y dos- kilómetros por hora), de acuerdo con el Servicio Meteorológico Nacional o registros reconocidos por éste.

1.1 Contenidos

Esta sección cubre con límito de la suma asegurada contratada establecida en la sección 7 "Límites de sumas aseguradas y deducibles" de estas condiciones generales, cualquier pérdida o daño material prasionado directamente a los Contenidos que sean propiedad del Asegurado Titular o se encuentren bajo su responsabilidad, por los riesgos que a continuación se definen:

- Incordio.
- Rayo: se cubren los daños ocasionados por el impacto directo a los bienes asegurados.
 - Explosión, ya sea que ésta ocurra dentro de la cosahabitación del Asegurado Titular o fuera de ella y que dañe los Contenidos.
- Huelguistas o personas que tomen parte emparos, disturbios de carácter obrero, motines o alborotas populares; o por personas mal intencionadas durante la ealización de tales actos o fuera de ellos; o bien, ocasionados por las medidas de represión de los mismos, tomadas por las autoridades.
- Colisión de naves aéreas y bietos caídos de ellas.
- Colisión de vehículos.
- Humo, tizne u hollín.

- Caída de árboles o ramas que no sea por tala o poda.
- Caída de antenas parabólicas y de radio de uso no comercial.

1.2 Huracán

Esta sección cubre con límite de la suna asegurada contratada según la sección 7 "Límites de sumas aseguradas y deducibles" de estas condiciones generales, cualquier pérdida o daño material ocasionado directamente a los Contenidos que sean propiedad del Asegurado Titular o se encuentren bajo su responsabilidad, por los riesgos que a continuación se definen:

- * Huracán o Cickin, Granizo o Vientos Tempestuosos.
- * Nevada.

1.3 Gasios extraordinarios

Cando a causa de un riesgo cubierto en esta sección se ocasione pridaño directo a la casa-habitación donde se encuentren los Contenidos, de tal forma que el Inmueble no se pudiese habita, se amparan los Gastos Extraordinarios efectuados, dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos, es decir, la Campañía cubre los Gastos Extraordinarios con límite de la suma asegurada según la sección 7 "Límites de sumas asegurados y deducibles" de estas condiciones generales para que el Asegurado Titular, su cónyuge o concubina(rio), sus hijos, los pratos del Asegurado Titular o los de su cónyuge o concubina(rio) u otros parientes, sólo si vivieren permanentemente con el Asegurado Titular y bajo su dependencia económica antes de acturrir el siniestro cubierto, puedan ocupar una vivienda del mismo nivel económico del Inmueble donde se encontrabad los Contenidos al momento de ocurrir el siniestro, durante el nempo necesario, sin exceder de 4 (cuatro) meses.

La protección que otorga esta cobertura cesará, cuando la Compañía haya realizado el pago de la indemnización por el daño material sufrido a los Contenidos, sin que ésta quede limitada por la fecha de terminación de esta póliza.

Si el Asegurado Titular es arrendatario del Inmueble, la indemnización por este concepto corresponderá a la diferencia entre la nueva renta y la renta que paga con la fecha del siniestro.

1.4 Exclusiones

La Compañía no cubre on ningún caso:

- A) Bienes que se encuentren a la intemperie o dentro de algun Inmueble que carezca total o parcialmente de alguno de sus techos, muros, puertas y/o ventanas exteriores, o que presenten alguna falta de protección contra los elementos de la naturaleza, tales como pero no limitados a: albercas, guarniciones, elementos decorativos de áreas exteriores, palapas, pérgolas, tanques y/o depósitos.
- Bienes que se encuentren total o parcialmento debajo o sobre el agua.
 - C) Lingotes de oro y plata, alhajas y podrerías que no estén montadas.
 - D) Objetos raros o de arte.
 - E) Planos, croquis, moldes o modelos, dibujos, patrones o manuscritos.
 - F) Máquinas, equipos o materiales utilizados para cualquier actividad económica, comercial o productiva, no relacionada con las actividades propias de una familia.
 - G) Aparatos o accesorios que se emplean para producir, transformar o utilizar

corrientes eléctricas y equipos o aparatos electrodomésticos, cuando los daños sean causados por corrientes normales o sobrecorrientes en el sistema cualquiera que sea la causa, interna o externa.

- H) Títulos, obligaciones documentos de cualquier clase, timbres postales o fiscales, monedas y billetes de banco, cheques, letras, pagarés, libros de comercio.
- I) Bienes de dudivier clase que se localicen en sótanos.
- J) Bienes (que formen parte de la instalación hidroganitaria o eléctrica del Inmueble.
- K) Terrenos, incluyendo superficie, rellenos, drenaje, alcantarillado, cimentaciones e instalaciones subterráneas.
- L) El retroceso de agua en alcantarillado /o falta o insuficiencia de drenaje, en el predio donde se encuentren los Contenidos.

M)Animales.

- N) Daños causados por vibraciones, terremotos, derrumbes o movimientos murales del suelo, tales como hundimientos desplazamiento y/o asentamientos hormales sean estos repentinos o no.
- O)Daños por hundedades subterráneas o freáticas.
- P) Daños al interior del Inmueble o sus Contenidos por mojaduras o filtraciones de

agua ocasionadas por deficiencias en la construcción o diseño de los techos y muros, así como por la falta de mantenimiento de los mismos, a consecuencia de lluvia, Granizo o nieve, a menos que el Inmueble sea destruido o dañado en sus techos, muros, puertas o ventanas exteriores por la acción directa de los riesgos amparados por esta sección, que causen aberturas o grietas a través de los cuatas se haya introducido la lluvia, el Graniza y/o la nieve.

- Q) Daños causados por falta o fallas en el suministro publico de gas, agua, electricidad o por obstrucciones, deficiencias, insuficiencias, roturas o cualquier otra causa de los sistemas de drenaje y/o desagüe públicos o privados o por talta de dichos sistemas.
- Reperrame de agua proveniente de equipos, aparatos o instalaciones hidráulicas y/o sanitarias del Inmueble.
- S) Daños causados por rotura de la tubello.
- T) Daños por humo, tizne u hollín que emane de chimeneas o aparatos domésticos, por falta de mantenimiento o cuando se encuentren dentro del Inmueble donde se encuentran los Contenidos y cuando dichos aparatos carezcan de conductos para humo o chimenea al exterior.
- U) Daños cuando les protecciones contra incendio estén en proceso de instalación o reparación.
- V) Daños por derrame de tanques y tuberías

- que no se destinen exclusivamente al sistema de protección contra incendio.
- W) Daños por derrame de las instalaciones contra incendio debido a desgaste por uso o deterioro.
- X) Gastos erogados por mejoras, adaptaciones y mantenimiento de los bienes.
- Y) Daños causados por el uso o deterioro gradual de los vienes.
- Z) Marejada x acción natural de la marea.
- AA) Daños causados por inundación, aunque ésta fuere originada por algún riesgo amorrado en esta póliza.
- Daños causados a, o a consecuencia del uso, propiedad o posesión de embarcaciones, aeronaves y vehículos terrestres de mojo, salvo que estos últimos estén destinados al empleo exclusivo dentro del Inmueble donde se encuentran los Contenidos y no requieran de placa para su empleo en lugares públicos.
- AC) Corrosión, herrumbre, erosión, moho, plagas de toda especie y cualquier otro deterioro paulatino a los Contenidos consecuencia de las condiciones ambientales y naturales.
- AD) Daños o pérdidos preexistentes al inicio de vigencia de este seguro.
- AE) Daños causados por contaminación, a menos que los bienes cubiertos sufran daños materiales directos causados por los riesgos

amparados. No se amparan tampoco los perjuicios ni los gastos ocasionados por la limpieza o descontaminación del medio ambiente (tierra, subsuelo, aire o aguas).

- AF) En ningún caso la Compañía será responsable por pérdidas, daños o siniestros causados a consecuencia de:
 - 1. Huelgas, revimientos populares, hostilidades, actividades u operaciones de guerra declarada o no, invasión de enemigos extranjeros, guerra civil o intestina, revolución, rebelión, insurrección, manifestaciones en las que participe el Asegurado Titular y/o la(s) persona(s) asegurada(s), suspensión de garantías o acontecimientos que originen estas situaciones de hecho o de derecho.
 - 2. Destrucción de los bienes por actos de autoridad judicial o administrativo con motivo de sus funciones, salvo en el caso que sean tendientes a evitar una conflagración o en cumplimiento de un deber de humanidad.
 - 3. Decomiso, incautación de los bienes asegurados en esta póliza por autoridad alguna.
 - 4. Saqueos que se realicen durante o después de la ocurrencia de algún fenómeno menorológico o sísmico, que propicie que dichos saqueos se cometan en perjuicio del Asegurado Titular.
 - 5. Desaparición de bienes cubiertos a

consecuencia de robos ocurridos durante cualquier siniestro.

6. Asimismo, esta póliza no surtirá Contratante, si Asegurado(s) y/o el (los) Beneficiario(s) fueren condenados mediante sentencia por cualquier delito vinculado producción, tenencia, tráfico, proselitismo y otros actos en Chateria de narcóticos. encubrimient (operaciones recursos de procedencia ilícita, terrorismo, financia pier to al terrorismo delincuendia organizada territorio en nacional o en cualquier país del mundo con el que los Estados Unidos Mexicanos tengan firmado algún tratado internacional referentes a lo establecido en el presente arrafo o bien sean mencionados en las listas OFAC (Office Foreign Assets Control) o cualquier otra lista de naturaleza similar.

1.5 Deducibles

En cualquier reclamación para las coberturas 1.1 "Contenidos" y 1.2 "Huracán", el deducible a cargo del Asegurado Titular será el establecido en la sección 7 "Límites de sumas aseguradas y deducibles" de estas condiciones generales, es decir, en cada reclamación se descontará el deducible de la indemnización a que tenga lugar.

1.6 Cláusula de integración de reclamaciones por Huracán

Las pérdidas de los Contenidos originadas por los riesgos cubiertos se considerarán como un solo siniestro si ocurren durante un evento que continúe por un período hasta de 72 (setenta y dos) horas a partir de que inicie el daño a los bienes asegurados para todos

los riesgos señalados en el numeral 1.2 "Huracán". Cualquier evento que exceda de 72 (setenta y dos) horas consecutivas para todos los riesgos enunciados en el numeral 1.2 "Huracán", se considerarán como 2 (dos) o más eventos, tomados en múltiplos de los límites indicados en esta cláusula.

Sección 2. Responsabilidad civil privada y familiar

Definiciones

Siempre que se utilicen sentro de esta cobertura los términos definidos a continuación tendrán el significado que enseguida se les atribuye:

Daño Moral: La afectación que una persona sufre en sus sentimientos (afectos, creencias, decoro, honor, reputación, vida privada configuración y aspecto físicos, o bien en la consideración que de súnisma tienen los demás. Se presumirá que hubo Daño Moral trando se vulnere o menoscabe ilegítimamente la libertad o faintegridad física o psíquica de las personas.

Daño Material: Aquel que afecta los bienes o patrimonio de lercero Dañado.

Tercero Dañado: Es la persona física que sufre dagos en su persona o en sus bienes ocasionados por el Astegrado Titular, distinta a él, a los Asegurados, parientes por afinidad hasta el tercer grado o a otros parientes del Asegurado que habiten permanentemente con él, así como de un enpleado o encargado del Asegurado Titular mientras se encuen re en el desempeño de sus funciones.

2.1 Personas aseguradas

Para efectos del numeral 20 "Cobertura" de estas condiciones generales se considerarán como Asegurados, además del Asegurado Titular a:

- Su cónyuge o concubina(rio).
- Sus hijos sujetos a su patria potestad, por los que el Asegurado Titular legalmente deba responder frente a terceros.
- Sus hijos que sean menores de 25 (veinticinco) años, mientras que por estudios o por settería, siguieren viviendo permanentemente con él, bajo su dependencia económica y que no tengan ingresos propio.
- Sus padres y/o los de si cónyuge o concubina(rio) u otros parientes, sólo si vivil ren permanentemente con él, y bajo su dependencia elor ón ica.
- Las personas incapacitadas que estén bajo su tutela, por los que legalmente deba responder frente a terceros.
- Sus timbajadores domésticos, en tanto actúen dentro del desempeño de sus funciones.

🤧 🕽 Čobertura

- Se encuentra cubierta, dentro del marco de las condiciones generales de esta póliza, la responsabilidad civil en que incurrieren los Asegurados por actos no dolosos que originen daños a terceros en sus bienes o en su persona, derivada de sus actividades privadas y familiares en cualquiera de los siguientes supuestos:
- Cuando el Asegurado Titular securioristario o arrendatario de una o varias casas habitación y departamentos (incluye las habitadas en fines de semana o vacaciones) y sus garajes, jardines, piscinas, antenas histalaciones de seguridad y demás pertenencias o agresorios.
- Asimismo, se ampara la responsabilidad civil de los Asegurados por Daños Materiales ocasionados a las áreas comunes del condominio en el cual tengan su habitación;

sin embargo, de la indemnización a pagar por la Compañía se descontará un porcentaje equivalente a la copropiedad (indiviso) del Asegurado Titular de dichas áreas comunes.

En cualquiera de los supuestos anteriores, quedan cubiertas las responsabilidades de los Asegurados:

- Como jefe de familia, tratándose del Asegurado Titular.
- Por la práctica de deportes como aficionados.
- Por el uso de bicicle as patines, embarcaciones de pedal o remo y vehículos (o motorizados.
- Por la tenencia o uso de armas blancas, de aire o fuego, para fines de tacería o tiro al blanco, cuando estén legalmente autorizados para ello.
- propietarios de animales domésticos, de caza y quardianes.

Durante viajes de estudios, de vacaciones o de placer de<mark>ntr</mark> de los Estados Unidos Mexicanos. SUN

2.3 Alcance de la cobertura

La obligación de la Compañía comprende:

- El pago de los daños, perjuicios y Daño Moral por los que sean responsables los Asegurados conforme a lo previsto en la sección 7 "Límites de sumas atemaradas y deducibles" de estas condiciones generales.
- El pago de los gastos de defensa legal por el proceso civil del Asegurado afectado derivado de sus actividades privadas y familiares. Esta obligación tiene un sublímite de suma asegurada de hasta el 50% (cincuenta por ciento) del monto de la suma asegurada prevista en la sección 7 "Límites de sumas

aseguradas y deducibles" de estas condiciones generales para esta cobertura, por lo que al encontrarse contenido dentro de dicho límite, este sublímite no debe entenderse en ningún momento como adición a la suma asegurada contratada para esta cobertura.

 La Compañía pondrá a disposición de los Asegurados una red de abogados consultores, las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos secenta y cinco) días del año, para cualquier consulta relacionada con la defensa del Asegurado afectado.

2.4 Beneficiario

El presente contrato atribuye el derecho a la indemnización directamente al Tercero Dañado quien se considerará como Beneficiario desde el momento del siniestro.

2.5 Exclusiones

peda entendido y convenido que esta cobertura en ningún caso ampara ni se refiere a:

- A) Responsabilidades provenientes del incumplimiento de contratos o convenios.
- B) Responsabilidades derivadas del uso, propiedad o posesión de publicarcaciones, aeronaves y vehículos terrestres de motor, salvo que éstos estén destinados a su empleo exclusivo dentro de los inmuebles ocupados por los Asegurados y to requieran de placa para su utilización en jugares públicos.
- C) Daños causados cualquier otro Asegurado de esta cobertura, a cualquier persona con la que el Asegurado afectado tenga parentesco por consanguinidad, afinidad o civil hasta el

tercer grado y a cualesquiera otras personas que habiten permanentemente con él, ya sea que tengan parentesco con ésta, o no, por no considerarse terceros.

- D) Daños derivados de la explotación de una industria, comercio o nagocio, del ejercicio de un oficio, profesión a servicio retribuido, o de un cargo o actividad de cualquier tipo aun cuando sean honoxíticos.
- E) Responsabilidates imputables a los Asegurados de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo la Ley del Seguro Social u otras disposiciones complementarias de dichas leyes.
- F) Responsabilidades por daños causados por intensistencia, hundimiento o asentamiento del suelo o subsuelo.
- Daños por participación en apuestas, carreras, concursos o competencias deportivas de cualquier clase o de sus pruebas preparatorias.
- H) Responsabilidades por daños equados con motivo de obras, construcciones o demoliciones.
- I) Responsabilidades per fenómenos meteorológicos.
- J) Responsabilidades emanadas de daños ocasionados por la utilización, almacenamiento, consumo y/o exposición a:
 - 1. Tabaco, asbestos, fibras de amianto,

dimetíl isocianatos, oxiquinolina, bifenilos clorados tales como dioxinas, furanos; clorofluorocarbonos, askareles, clorofenoles, hidrocarburos clorados; plaguicidas tales como aldrin, clordano, dieldrina, endrina, mirex, toxafeno, DDT, heptacloro y hexaclorobenceno; moho tóxico, aflatoxinas y micotoxinas, espuma de urea formalpenido, dietaylist (DES), mercurio y sus compuestos; plomo, metales pesados y sus compuestos.

2. Productos y organismos genéticamente modificados; productos transgênicos.

Anticonceptivos y tratamientos para la fertilidad humana, látex o productos derivados del látex, campos electromagnéticos.

Responsabilidad del Asegurado por daños; pérdidas; indemnizaciones; lesiones: emocional; afectación padecimientos; enfermedades; fallecimiento; gastos médicos; gastos de defensa; cos 65, gastos; costo de limpieza; eliminación de foxicidad; remoción; monitoreo o proba de una Enfermedad Transmisible; doños provocados por las medidas tomadas para su contención y/o control o cualquiel otro monto, real o pretendido, causados directamente por o relacionados con una **Enfermedad** Transmisible. Esta exclusión también es aplicable a los daños y las pérdidas causados por la imposibilidad de usar, disfrutar y disponer de los bienes asegurados por así ordenarlo una autoridad competente ante la

presencia de una Enfermedad Transmisible, o porque de manera voluntaria o preventiva el Asegurado así lo decida.

A efectos de la presente exclusión por Enfermedad Transmisible se entenderá cualquier enfermedad que pueda ser transmitida por cualquier medio de un organismo a otro cuando:

- El medio contenga virus, bacterias, parásitos y otro organismo o cualquier variación o mutación de los mismos, considerado vivo o no;
- El medio de transmisión sea por gira por fluidos de toda clase, desde o hacía cualquier superficie u objeto, sólido, líquido o gaseoso, o entre organismos;
- La enfermedad o medio puedan afectar o amenazar la salud o el bienesta humano; y.
- La Enfermedad Transmisible deberá ser reconocida por una autoridad sanitaria competente.
- L) Responsabilidades por pérdidas y/o daños a bienes o personas que de manera directa, deriven o que tengan relación con las "Operaciones de Internet".

Se entiende por "Operaciones de Internet" a:

- 1. El uso de sistemas de correo electrónico por parte de los Asegurados.
- El acceso a la red mundial (World

Wide Web) o a un sitio público de Internet por parte de los Asegurados.

- 3. El acceso a la "intranet" de los Asegurados que esté disponible a través de la red mundial (World Wide Web). Se entiende por "intranet" a los recursos internos de datos e informática de los Asegurados.
- 4. El funcionamiento y mantenimiento del sitio de los Asegurados en la red (su Web Sitel.
- 5. Los recomendaciones o información que se encuentre en el sitio de los Asegurados.
- M)Responsabilidades por daños ocasionados a bienes propiedad de terceros que estén en poder del Asegurado por arrendamiento, comodato, depósito o por disposición de la autoridad.
- N) En ningún caso la Compañía será responsable por pérdidas, daños o siniestros casados a consecuencia de:
 - 1. Huelgas, movimientos populares, hostilidades, actividades u operaciones de guerra, declarada o no, invasión de enemigos extranjeros, guerra civil o intestina revolución, rebelión, insurrección, mánitestaciones en las que participe el Acegurado Titular y/o la(s) persona(s) asegurada(s), suspensión de garantías o acontecimientos que originen estas situaciones de hecho o de derecho.

- 2. Destrucción de los bienes por actos de autoridad judicial o administrativa con motivo de sus funciones, salvo en el caso que sean tendientes a evitar una conflagración o en cumplimiento de un deber de humanidad.
- 3. Decomiso, incribación o detención de los bienes asegurados en esta póliza por autoridad alguna.
- 4. Saquedo que se realicen durante o después de la ocurrencia de algún fenómeno meteorológico o sísmico, que propicie que dichos saqueos se cometan en perjuicio del Asegurado Titular.
- Desaparición de bienes cubiertos a consecuencia de robos ocurridos durante cualquier siniestro.
- Asimismo, esta póliza no surtiro si el Contratante, Asegurado(s) y/o el (los) Beneficiano(s) fueren condenados mediante sentencia por cualquier delito vinculade con producción, tenencia, tráfico próselitismo v otros actos en material de narcóticos, encubrimiento y/u operaciones recursos de procedencia Nicita, terrorismo, aL\\ Herrorismo financiamiento delincuencia organizada en nacional o en cualquier país del mundo con el que lo Estados Unidos Mexicanos tengan firmad algún tratado internacional referentes a lo establecido en el presente párrafo o bien sean mencionados en las listas OFAC (Office Foreign Assets Control)

o cualquier otra lista de naturaleza similar.

Sección 3. Coberturas por fallecimiento

Solamente puede ser asegurada dentro de estas coberturas la persona que figure como Asegurado Titolar y cuya edad cumplida sea de 18 (dieciocho) años a la fecha de inicio del seguro y que no haya cumplido los 60 (sesento) años de edad al momento de la celebración del contrato. Estas coberturas se renovarán hasta el aniversario en que el Asegurado Titular alcance los 75 (setenta y cinco) años de edad, simpre y cuando se hayan cubierto las primas correspondientes conforme a esta póliza.

En el aniversario póliza inmediato posterior al que el Asegurado Titular cumpla 75 (setenta y cinco) años de edad, estas coberturas se darán por terminadas.

La edad del Asegurado Titular deberá comprobarse al momento de la reclamación. Cuando de dicha comprobación resulte que la edad verdadera del Asegurado Titular al momento de la delebración del contrato se encontraba fuera de los límites de edad fijados en el párrafo anterior, la reclamación resultara improcedente, pero en este caso se devolverá al Contratante la reserva matemática del contrato en la fecha de su rescisió.

Si el Asegurado Titular declaró de forma errónea si edad, pero su edad real se encontraba dentro de los límites antes señalados para su contratación, no habrá repercusión alguna.

Definiciones

Siempre que se utilicen dentre de esta sección los términos definidos a continuación, tendar el significado que enseguida se les atribuye:

Accidente: Acontecimiento proveniente de una causa externa, súbita, fortuita, violenta, ajena a la voluntad del Asegurado, que le produzca lesiones corporales o la muerte, siempre que el

fallecimiento o las lesiones ocurran dentro de los 90 (noventa) días siguientes a la fecha del acontecimiento.

Accidente Cubierto: Se considerará como tal, a aquel Accidente que ocurra dentro de la vigencia de esta póliza.

Beneficiario: Es la persona designida como tal, con derecho a reclamar en su caso el pago de las sumas aseguradas de las coberturas de esta sección.

Para efectos de la cobertara 3.1 "Apoyo para gastos funerarios del Asegurado Titular" se designa como Beneficiario en primer lugar a la persona que acredite haber efectuado los gastos correspondientes a los servicios funerarios derivados del fallecimiento del Asegurado Titular, y como Beneficiario en segundo lugar, por el remanente que pudiera existir después de pagar al Beneficiario en primer lugar, al cónyuge o concubina(rio) del Asegurado Titular, en ausencia de éste, serán sus hijos por partes traales y en ausencia de ellos sus padres por partes iguales.

Para efectos de la cobertura 3.2 "Pago de la suma asegurada por muerte accidental", se designa como Beneficiario al cónyuge concubina(rio) del Asegurado Titular, en ausencia de ésta serán sus hijos por partes iguales y en ausencia de ellos los pades del Asegurado Titular por partes iguales.

Cuando no exista Beneficiario designado la sona asegurada se pagará a la sucesión legal del Asegurado Titua.

En cualquier momento el Asegurado Tin la podrá hacer una nueva designación de sus Beneficiarios, siempre y cuando esta póliza se encuentre en vigor y no exista restricción legal en contrario. Para efectuar dicho cambio deberá de notificarlo por escrito a la Compañía, indicando el nombre del nuevo Beneficiario, el porcentaje que les corresponde y si la designación es revocable o irrevocable, anexando copia de las identificaciones del Asegurado Titular y del Beneficiario. Si dicha designación fuere irrevocable, en el mismo escrito deberá constar la firma del Beneficiario.

En caso de que dicha notificación no se reciba oportunamente, se conviene que la Compañía pagará el importe del seguro al último Beneficiario del que haya tenido conocimiento, sin responsabilidad alguna para ella.

Si habiendo varios Beneficiarios falleciere alguno antes que el Asegurado Titular, la parte correspondiente a dicho Beneficiario se distribuirá en porciones iguales a la de los supervivientes, salvo estipulación en contrario por parte del Asegurado Titular o que hubiere renuncia del derecho de revocar la designación de algún Beneficiario.

"Advertencia

En el caso de que se desee nombrar Beneficiarios a menores de edad, no se debe señalar a un mayor de edad como representante de los menores para efecto de que, en su representación cobre la indemnización.

Lo unierior porque las legislaciones civiles previenen la forma en que debe designarse tutores, albaceas, representantes de nerederos u otros cargos similares y no consideran al contrato de seguro como el instrumento adecuado para tales designaçio es.

La designación que se hiciera de un mayor de edad como representante de menores Beneficiarios, durakto la minoría de edad de ellos, legalmente puede implicar que se nombra Beneficiario al mayor de edad, quien en todo caso sólo tendría una obligación moral, pues la designación que se hace de Beneficiarios en un contrato de seguro le concede el derecho incondicionado de disponer de la rema asegurada."

Enfermedad: Es la alteración de la salud del Asegurado Titular que resulte de la acción de agentes morbosos de origen interno o externo con relación al organismo.

Enfermedad Preexistente: Es aquella que previamente a la celebración de este contrato: a) se haya declarado su existencia,

b) que se compruebe mediante el resumen clínico en donde se indique que se ha elaborado un diagnóstico por un Médico legalmente autorizado, o bien, mediante pruebas de laboratorio o gabinete, o por cualquier otro medio reconocido de diagnóstico, o c) se hayan hecho gastos, comprobables documentalmente, para recibir un tratamiento médico de la Enfermedad de que se trate.

La Compañía sólo podrá reglazar una reclamación por una Enfermedad Preexistente cuando cuente con las pruebas que se señalan en los casos del sárrafo anterior.

Cuando la Comporta cuente con pruebas documentales de que se haya hecha olgún gasto para recibir un diagnóstico de la Enfermedad de que se trate, podrá solicitar el resultado del diagnóstico torrespondiente, o en su caso el expediente médico o clínico para resolver la procedencia de la reclamación.

3.1 Apeyo para gastos funerarios del Asegurado Titular

consecuencia del fallecimiento del Asegurado Titular, la Compañía reembolsará la cantidad erogada por los gatos funerarios, a quien acredite haber efectuado tales gas os sin exceder de la suma asegurada establecida para esta cabértura en la sección 7 "Límites de sumas aseguradas y daducibles" de estas condiciones generales. En caso de que los gas os funerarios sean menores a la suma asegurada, el remanente será pagado al Beneficiario del Asegurado Titular.

3.1.2 Exclusiones

Esta cobertura no surtirá e ectos si el fallecimiento del Asegurado Titular corre por alguna de las siguientes causas:

A) Suicidio dentro de los primeros 2 (dos) años de vigencia continua del seguro, ya sea que se cometa en estado de enajenación mental o libre de ella. En este caso, la Compañía solamente reembolsará al (a los) Beneficiario(s) el importe de la reserva matemática que corresponda a este contrato en la fecha que ocurra el fallecimiento del Asegurado Titular.

- B) Ocurre el fallecimiento del Asegurado Titular durante los 3 (tres) primeros años contados a partir de la fecha de inicio de vigencia como consecuercia de alguna Enfermedad Preexistente de las señaladas a continuación:
- a) Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA), o fuere seropositivo al Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH).
- b) Insuficiencia renal crónica.
- cy Hipertensión arterial.
- 🛩 Enfisema pulmonar, bronquitis crónica.
- e) Infarto, angina de pecho, aneurismas, arritmia, enfermedades valvulares curdiacas o bypass coronario.
- f) Accidentes vasculares y aneurismas cerebrales.
- g) Cualquier tipo de diabetes
- h) Cáncer de cualquier (17)
- i) Hemofilia
- j) Lupus eritematoso sistémico.
- k) Esclerosis múltiple.

- l) Trasplante cardíaco, hepático y/o renal.
- m)Toxicomanías, uso de estupefacientes o sustancias psicotrópicas no prescritos por un Médico o usados en forma distinta a su prescripción.
- n) Cirrosis hepática.
- o) Enfermedades hepatras crónicas.
- p) Pancreatitis.

3.2 Pago de la suna asegurada por muerte accidental

Si durante la vigencia de esta póliza a causa de un Accidente Cubierto oculviera el fallecimiento del Asegurado Titular, la Compaña pagará en una sola exhibición a su Beneficiario la suma asegurada que corresponda según lo establecido para esta cobertura en la sección 7 "Límites de sumas aseguradas y deducibles" de estas condiciones generales.

3.2.1 Exclusiones

Esta cobertura no surtirá efecto en tiquellos casos en que la muerte del Asegurado Titular sobrevenga como consecuencia de:

- a) Riñas, siempre que el Asegurado Titular sea el provocador.
- b) Su participación actos delictivos intencionales.
- c) Prestar servicio in litar de cualquier clase.
- d) Accidentes provocados intencionalmente por el Asegurado Titular.

- e) Accidentes que resulten por el uso o estando bajo los efectos de estupefacientes o sustancias psicotrópicas no prescritos por un Médico o usados en forma distinta a su prescripción.
- f) El uso de aeronaves que no estén debidamente autorizadas para el transporte regular de pasajeros.
- g) Que participe directamente en carreras, pruebas o contiendas de seguridad, resistencia velocidad en vehículos de cualquier tipo.
- h) El uso de motocicletas, motonetas y acuamotos.
- i) La participación directa en eventos de alpinismo, buceo, paracaidismo o tauromaquia.
- Realizar funciones como piloto, mecánco de vuelo o miembro de la tripulación de cualquier aeronave.
- k) Envenenamiento o intoxicación de dalquier origen o naturaleza, excepto que resulten de un Accidente Cubierto.
- l) El ejercicio de las actividades propias de su trabajo, profesión u oficio.

Sección 4. Coberturas de Acidentes Personales

Definiciones

Siempre que se utilicen dentro de esta sección los términos definidos a continuación, tendrán el significado que enseguida se les atribuye: **Accidente:** Acontecimiento proveniente de una causa externa, súbita, fortuita y violenta, ajena a la voluntad del Asegurado Titular afectado, que le produzca lesiones corporales, hasta en un plazo de 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de dicho acontecimiento, o bien, que produzca su fallecimiento y éste ocurra hasta en un plazo de 90 oventa) días naturales siguientes a tal acontecimiento.

Equipo Médico: El persono médico y apropiado que esté autorizado para ello por la Sompañía para prestar la cobertura 4.2 "Ambulancia terrestre" de estas condiciones generales.

Hospital: Institución legalmente autorizada para la atención médica y/o quiríngua de pacientes, que cuenta con salas de intervenciones turrúrgicas, con Médicos y con enfermeros las 24 (veinticuatro) horas del día. Se incluyen en esta definición los sanatorios plínicas que cumplan con lo anterior.

Hoppinelización: Estancia continua en un Hospital siempre y candó ésta sea justificada y comprobable, para la atención de On Accidente.

4.1 Accidentes del Asegurado Titular

Si el Asegurado Titular sufriera una lesión corporal como resultado directo de un Accidente, que le causard la pérdida de uno o varios miembros y esto sucediera dentro de los 90 (noventa) días naturales siguientes a la fecha del Accidente, la Compañía pagará al Asegurado Titular alguno de los porcentajes de la suma asegurada señalada en la sectió 7 "Límites de sumas aseguradas y deducibles" de estas condiciones generales para esta cobertura que corresponda de acuerdo a la siguiente tabla:

Por la pérdida de	Porcentaje de la suma asegurada
Ambas manos o ambos pies o	100 % (cien por ciento)

Una mano y un pie	100 % (cien por ciento)
Una mano y la vista de un ojo o un pie y la vista de un ojo	100 % (cien por ciento)
Una mano o un pie	50 % (cincuenta por ciento)
La vista de un ojo	30 % (meinta por ciento)
El pulgar de cualquier mano	15 % (quince por ciento)
El índice de cualquier mano	10% (diez por ciento)

Por pérdida de una mono se entenderá su separación o anquilosis al nivel de la criticulación carpo-metacarpiana o arriba de ella; por pérdida de un pie, su separación o anquilosis de la articulación tibió tarsiana o arriba de ella; por pérdida de los dedos, su séparación o su anquilosis sea de dos falanges completas cuando menos; y por pérdida de la vista, se entenderá la pérdida completa y definitiva de la visión.

4.1.1 Exclusiones

Los hechos que se deriven de actos cutencionales y/o dolosos.

- B) Indemnizaciones derivadas de riñas, imento de robo y/o asalto, en las que participe el Asegurado como sujeto activo.
- C) Las pérdidas orgánicas del Asegurado Titular, cuando éste sea utilizado como medio de suicidio o cualquier intento del mismo, o mutilación voluntaria, aun cuando se cometa en estado de enajenación mental.
- D) En ningún caso la Campañía será responsable por siniestros cabbados a consecuencia de huelgas, movimientos populares, hostilidades, actividades u operaciones de guerra, declarada o no, invasión de enemigos extranjeros, guerra civil o intestina, revolución, rebelión,

insurrección, manifestaciones en las que participe el Asegurado Titulary/o la(s) persona(s) asegurada(s), suspensión de garantías o acontecimientos que originen estas situaciones de hecho o de derecho.

4.2 Ambulancia terrestre

Para efectos de esta cobertura a considerarán como Asegurados al Asegurado Titular, a su culyuge o concubina(rio), a sus hijos y a sus demás depundientes económicos, sólo si vivieren permanentemente con én

Si el Asegurado Titola a consecuencia de Accidente sufre lesiones o traumatismos tales que el Equipo Médico, en coordinación con el Médico que lo atienda, recomienden su Hospitalización, la Compañía organizará y pagará su traslado terrestre al Hospital más cercano. Esta cobertura se encuentra limitada a 2 (dos) eventos por año.

7,2.1 Exclusiones

Esta cobertura no incluye:

- a) Gastos médicos de hospitalización.
- b) Lesiones provocadas intencionalmente por el Asegurado afectado.
- c) La participación directo del Asegurado afectado en actos criminales.
- d) La participación del Asegurado afectado en riñas, salvo en caso de defensa propia.
- e) La práctica de deportes como profesional, entendiéndose como profesional a la persona que recibe cualquier tipo de remuneración

por la práctica de algún deporte.

- f) La participación directa del Asegurado afectado en cualquier clase de carreras, competencias oficiales y en exhibiciones.
- g) Enfermedades mentales dienación.
- h) Enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio
- i) Las lesiones sobrevenidas en el ejercicio de un oficio o protefion de carácter eminentemente manual
- j) En ningún caso la Compañía será responsable por piniestros causados a consecuencia de Huelgas, movimientos populares, hastilidades, actividades u operaciones de querra, declarada o no, invasión de enemigos extranjeros, guerra civil o intestina, revolución, rebelión, insurrección, manifestaciones el las que participe el Asegurado Titular y/o la(s) persona(s) asegurada(s), suspensión de garantías o acontecimientos que priginen estas situaciones de hecho o de derecho.

4.3 Referencia médica telefónica

Mediante esta cobertura el Asegurado Mular y/o familiar(es) podrán solicitar apoyo telefónico los 24 (veinticuatro) horas, los 365 (trescientos sesenta y cinto) días del año, para recibir orientación de un Médico especialista acerca de las medidas a seguir según el caso sin emiti un diagnóstico o tratamiento médico definitivo y se proporcional á la información correspondiente de las sustancias contenidas en medicinas de patentes, sin deducible y límite de eventos.

Sección 5. Daños a instalaciones en el hogar

Esta sección cubre con límite de la suma asegurada contratada establecida en la sección 7 "Límites de sumas aseguradas y deducibles" de estas condiciones generales, el daño físico causado de manera accidental a las instalaciones de tipo hidráulica, sanitaria, eléctrica, intercomunicación interna y cerraduras de las puertas que den a la calle y/o que pangan en peligro la integridad física del domicilio indicado tarto en el recibo telefónico como en la carátula de esta póliza.

Si el costo del daño excedera el máximo establecido en la sección 7 "Límites de sumas que au radas y deducibles" de estas condiciones generales, previo presupuesto o cotización del proveedor firmada por esté y el Asegurado Titular y/o familiar(es), el excedente deberá ser o bierto el mismo día que se concluya el servicio por el Asegurado Titular y/o familiar(es).

Por rigida de esta cobertura, queda a cargo de la Compañía lo siguiente:

- A) Suministro del recurso humano para reparar el daño físico, debidamente identificado y uniformado.
- B) Transporte del recurso humano.
- C) El equipo, la herramienta e insumos inherentes a las reparaciones tales como: gasolina, solcadora, cinta aislante, cinta teflón, pasta fundente, plomo, oceites o grasas y pegamentos.
- D) En todas las reparaciones se incluyen los costos de mano de obra sin cargo para el Assaurado Titular y/o familiar(es), considerando que cada peraración cuenta como un evento.

5.1 Exclusiones

La Compañía en ningún caso será responsable

por:

- a) No se cubren los trabajos para la colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes o techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de mudera, que resulten como consecuencia da los servicios antes mencionados.
- b) Cuando el daño kaya sido causado de manera intencional por el Ásegurado Titular y/o su(s) familiar(es).
- c) Cualquier daño amparado por esta póliza que sea preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de la misma.
- d) Condo la instalación que se solicite sea para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes del conjunto habitacional donde se ubique el domicilio indicado tanto en el recibo telefónico como en la carátula de esta póliza.
- e) La reparación de cualquier aparaco equipo electrónico, electrodoméstico de línea blanca, como televisores, estéreos, computadoras, refrigeradores o motores eléctricos que resulten dañados a consecuencia de una falla eléctrica en las instruaciones del hogar, ni se repondrán accesorios como lámparas, luminarias o balastras
- f) Las reparaciones de daños por filtración o humedad que sean consecuencia de fugas en tuberías y llaves.

- g) Las reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores (aire acondicionado, lavadoras o secadoras).
- h) No está incluido como parte de la cerrajería la apertura de autos, ni la fabricación de duplicados de llaves de duriquier tipo.
- i) Destapar muebles de lecina.
- j) Cualquier corrección a las reparaciones que el Asegurado titular y/o familiar(es) haya contratado directamente con terceros.
- k) Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del Asegurado Titular que soan consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.
 - El reemplazo no implica el suministro de la refacción por la Compañía. no estada cubiertos los trabajos de resane que resoben como consecuencia de las reparaciones realizadas.
- m) Quedan excluidos canceles y ventanas con tratamiento termo-acústicos de blindaje y vitrales.
- n) Las reparaciones de los deños físicos están garantizados con excepción de los empaques y vidrios.
- o) Instalaciones en roceso de construcción.
- p) Anuncios y otras estructuras similares por los cuales se obtenga un lucro.

- q) Cristales, vitrales, domos, lunas, espejos y cristales blindados por la rotura accidental, súbita e imprevista o por actos vandálicos, así como por la instalación de los mismos a menos de que la pérdida sea a consecuencia de los riesgos de incendio rayo y/o explosión o demás coberturas contratadas.
- r) Toda clase de instalationes, estructuras y/o construcciones que de encuentren bajo el nivel del suelo, sobre o bajo el nivel del agua y/o bajo tierra
- s) Mojaduras o filtraciones de agua a menos de que sea a consecuencia de la rotura accidental de tubérías o sistemas de abastecimiento de agua vapor de agua que se localicen en la cuacación señalada en la carátula de la poliza.
- Mojaduras o filtraciones de agua subterránea o freática que se presenten a través de lo cimentación, de los pisos, de los muros o de los techos.
- u) Por moho o cualquier tipo de hurtedad.
- v) Robo con violencia, robo di violencia, desaparición, ratería, sauce, pérdida o extravío.
- w) Uso inadecuado de los accesorios que forman parte de la instalación eléctrica.
- x) Deficiencias en la construcción, defectos de acabado, diseño o funcionamiento de los bienes asegurados. Tampoco quedan cubiertos los vicios ocultos que se presenten

en el transcurso de la vigencia de la póliza.

- y) A consecuencia directa del funcionamiento continuo, desgaste o deterioro gradual de los bienes asegurados, así como por la falta de mantenimiento de los mismos, daños ocasionados por corrosión, contaminación y sedimentación gradual de impurezas en el interior de tuberías
- z) Gastos erogados parmejoras, mantenimiento, adaptaciones (lo ampliación de capacidad de los bienes asegurados, así como gastos erogados para corregir deficiencias de operación.
- aa) Dans por agua al equipo electrónico y/o electrodoméstico, cuando el agua provenga de las condiciones atmosféricas.
- Plagas, termitas, polillas, roedores, depredadores, o cualquier otro animal.
- cc)La explosión, rotura, deformación, agrietamiento o quemadura que sufran calderas, tanques, aparatos o calquier otro recipiente que esté sujeto usualmente a presión (mayor a 1.05 kg/ Cn.2)
- dd) Impacto de rayo a instalaciones eléctricas que no formen parte del tamueble o que sean provisionales.
- ee) En ningún caso la Compañía será responsable por jérdidas, daños o siniestros causados a consecuencia de:
 - 1) Huelgas, movimientos populares, hostilidades, actividades u operaciones

- de guerra, declarada o no, invasión de enemigos extranjeros, guerra civil o intestina, revolución, rebelión, insurrección, manifestaciones en las que participe el Asegurado Titular y/o la(s) persona(s) asegurada(s), suspensión de garantías o acontecimientos que originen estas situaciones de hecho o de derecho.
- 2) Destrucción de los bienes por actos de autoridad judicial o administrativa con motivo de sus funciones, salvo en el caso que se an tendientes a evitar una conflagración o en cumplimiento de un deber de humanidad.
- 2) Decomiso, incautación o detención de los bienes asegurados en esta póliza por autoridad alguna.
- 4) Saqueos que se realicen durante o después de la ocurrencia de algún fenómeno meteorológico o sísmico, que propicie que dichos saqueos se cometan en perjuicio del Asegurado Titular.
- 5) Desaparición de bienes cobiertos a consecuencia de robos ocircidos durante cualquier siniestro.
- 6) Asimismo, esta póliza no surtirá efectos si el Cantratante, el (los) Asegurado(s) y/p el (los) Beneficiario(s) fueren condendos mediante sentencia por cualquier delito vinculado con la producción, tenencia, tráfico, proselitismo y otros actos en materia de narcóticos, encubrimiento y/u operaciones con

recursos de procedencia ilícita, terrorismo, financiamiento al terrorismo y/o delincuencia organizada en territorio nacional o en cualquier país del mundo con el que los Estados Unidos Mexicanos tenganfirmado algúntratado internacional referentes a lo establacido en el presente párrafo o bien segá mencionados en las listas OFAC (Office Pereign Assets Control) o cualquier otra fista de naturaleza similar.

Sección 6. Rotura de distales

Esta sección cubre con límite de la suma asegurada contratada establecida en la sección 7 "Límites de sumas aseguradas y deducibles" de estas condiciones generales, las pérdidas o daños materiales de los cristales planos exteriores asegurados con espesar mínimo de 4 milímetros, su instalación y fletes, así como el demontaje del (los) mismo(s), causados por rotura accidental, subra e imprevista, mientras éstos se encuentren debidamente instalados en el Inmueble descrito en la carátula de la póliza

6.1 Exclusiones

- A) Por remoción, reubicación y/o designontaje de los cristales por obras de remodelación, ampliación, reparación, alteración, mejoras y/o pintura del Inmueble dondo se encuentren instalados dichos cristales y/o del (los) cristal(es) asegurado(s).
- B) Al decorado del cristal o cristales asegurados (tales como plategilo, dorado, teñido, pintado, grabado, corte, rótulos, realces y análogos) o a sus marcos.
- C) A cubiertas, vitrales, cristales curvos o esculturales, domos de cristal, acrílico, fibra

de vidrio o policarbonato, además de los cristales de mostradores y/o refrigeradores.

- D) A cristales de cualquier espesor, por raspaduras, ralladuras u otros defectos superficiales.
- E) A cualquier cristal cuyo espesor sea menor a 4 milímetros, excepto ubiertas o mesas cuyo espesor mínimo debe ser 1 centímetro.
- F) A cualquier objeto decorativo o escultural de cristal.
- G)A cualquier estructura de soporte como canceles, herrería, marcos y similares.
- H) A cistales soportados directamente sobre cualquier superficie que no cuente con cancelería, herrería, marcos y similares.
- YEn ningún caso la Compañía será responsable por pérdidas, daños o siniestros causados a consecuencia de:
 - 1. Huelgas, movimientos populares, hostilidades, actividades u operaciones de guerra, declarada o no, invasión de enemigos extrante os, guerra civil o intestina, revolución, rebelión, insurrección, manifestaciones en las que participe el Asegurado Titular y/o la(s) persona(s) asegurada(s), suspensión de garantías o acontecimientos que originen estas situaciones de hecho o de derecho.
 - 2. Destrucción de los bienes por actos de autoridad judicial o administrativa con motivo de sus funciones, salvo en el

caso que sean tendientes a evitar una conflagración o en cumplimiento de un deber de humanidad.

- 3. Decomiso, incautación o detención de los bienes asegurados en esta póliza por autoridad alguna.
- 4. Saqueos que se realicen durante o después de la ocurrencia de algún fenómeno metrorológico o sísmico, que propicie que dichos saqueos se cometan en perjuício del Asegurado Titular.
- 5. Desaparición de bienes cubiertos a consecuencia de robos ocurridos durante sufiquier siniestro.

Asimismo, esta póliza no surtirá el Contratante, si Asegurado(s) y/o el (los) Beneficiario(s) fueren condenados mediante sentencià por cualquier delito vinculado producción, tenencia, tráfico, proselitsmo y otros actos en materia de naccóticos, encubrimiento y/u operaciónes recursos de procedencia ilícita, terrorismo, financiamiento al terrismo delincuencia organizado en territorio nacional o en cualquier país del mundo con el que los Estados Unidos Mexicanos tenganfirmado algunt atado internacional referentes a lo establecido en el presente párrafo o bien sean mencionados en las listas OFAC (Office Foreign Assets Control) o cualquier otra lista de naturaleza similar.

Sección 7. Límites de sumas aseguradas y deducibles

Los límites de las sumas aseguradas y los deducibles establecidos para cada una de las coberturas se desglosan a continuación:

Cobertura	Límite de sum asegurada	Deducible
Contenidos	\$250,000.00 (Dos cientos cincoenta mil pesos 04/ NO M.N.)	\$2,500.00 (Dos mil quinientos pesos 00/100 M.N.)
Huracán	\$20,000.00 (Veinte mil	\$2,500.00 (Dos mil quinientos pesos 00/100 M.N.)
Gastos Extraordinaxos	10% de la suma asegurada de la cobertura afectada (Contenidos o Huracán)	No aplica
Responsabilidad Övil privada y familiar	\$125,000.00 (Ciento veinticinco mil pesos 00/100 M.N.)	No aplica
Apoyo para gastos funerarios del Asegurado Titular	\$25,000.00 (Veinticinco mil pesos 00/100 M.N.) 18 (dieciocho) a 65 (sesenta y cinco) años de edad \$12,500.00 Noge mil quinientos pesos 00/100 M.N.) 66 (sesenta y cinco) años de edad	No aplica

Pago de la suma asegurada por muerte accidental	\$100,000.00 (Cien mil pesos 00/100 M.N.) 18 (dieciocho) a 65 (sesenta y cinco) años de edad \$50,000.00 (Cins lenta mil pesos 00/100 M.N.) 66 (sesenta y cinco) años de elad	No aplica
Accidentes de Asegurado Titular	\$10,000.00 (Diez mil pesos 00/100 M.N.)	No aplica
Ambulonco terrestre	\$5,000.00 por evento, máximo de 2 (dos) eventos por año calendario.	No aplica
Daños a instalaciones en el hogar	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	No aplica
Rotura de cristales	\$500.00 por evento, máximo de 2 (dos) eventos por año calendario.	

Cláusulas generales aplicables à todas las secciones

Cláusula 1a. Otros seguros

Si el Asegurado Titular y/o as personas aseguradas tienen otros seguros contratados sobre los mismos bienes contra el mismo riesgo y por el mismo interés los deberán declarar a la Compañía por escrito indicando el nombre de las compañías aseguradoras,

así como las sumas aseguradas.

Si el Asegurado Titular y/o las personas aseguradas contratan otros seguros para obtener un provecho ilícito o no hacen la declaración señalada en el párrafo anterior, la Compañía quedará liberada de sus obligacione. Esta cláusula no es aplicable a las coberturas 3.1 "Apoya pera gastos funerarios del Asegurado Titular" y 3.2 "Pago de la suma asegurada por muerte accidental" de estas condiciones generales.

Cláusula 2a. Agravacián del riesgo

De acuerdo al Alticulo 52 de la Ley sobre el Contrato de Seguro: "El Asegurado deberá comunicar a la empresa aseguradora las agravaciones esenciales que tenga el riesgo durante el curso del seguro, dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes al momento en que las conozca. Si el Asegurado omitiere el aviso o si él provoca una agravación esencial del riesgo, cesarán de pleno derecho las obligaciones de la empresa en lo sucesivo".

Entendiéndose por agravación cuanto se produce un nuevo estado de las cosas, distinto al que existía al momento de celebrarse el contrato, y que de haber sido conocido por la Compañía, ésta no habría aceptado el contrato sino estableciendo condiciones distintas.

Cláusula 3a. Complementaria de agravación del riesgo

En caso de que, en el presente o en el futuro, el (los) Contratante(s) degurado(s) o Beneficiario realice(n) o se relacione(n) 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 Compañía, si el (los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario, en los términos del artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y sus disposiciones generales, fuera(n) condenado(s) mediante sentencia definitità que haya causado estado, por cualquier delito vinculado o derivado de lo establecido en do artículos 139 a 139 Quinquies, 193 a 199, 400 y 400 Bis del Código Penal Federal y/o qualquier artículo relativo a la delincuencia organizada en territorio nacional; dicha entencia podrá ser emitida por cualquier autoridad competente del fuero local o federal, o legalmente reconocida por el Gobierno Mexicano, o si el nombre del (de los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario, sus actividades o sus nacionalidades publicados en alguna lista oficial relativa a les delitos vinculados con lo establecido en los Artículos antes citados, sea de carácter nacional o extranjera proveniente de un gobierno 🐼 el cual el Gobierno Mexicano tenga celebrado algún tratado internacional en la materia entes mencionada, ello en términos de la fracción X disposición Trigésima Novena, figcción VII disposición Cuadragésima Cuarta disposición Septuagésima Séptima del Acuerdo por el que se emiten las disposiciones de carácter general a que se refiere el Artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros ve Fianzas, aplicables instituciones y sociedades mutualistas de seguros.

En su caso, las obligaciones del contrato serán restauradas una vez que la Compañía, tenga conocimiento de que el nombre del (de los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario

deje(n) de encontrarse en las listas antes mencionadas.

La Compañía, consignará ante la autoridad jurisdiccional competente, cualquier cantidad que derivada de este Contrato pudiera quedar a favor de la(s) persona(s) a la (s) 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.

Cláusula 44 Primas

El pago de las primas se hará mediante pago fraccionado en mensualidades. Esta forma de pago se indica en la carátula de ecta poliza.

La fecha de vencimiento para pagar la prima de esta póliza es el primer día de cada período de pago. Se entenderá por periodo de pago, los meses contados a partir de la fecha de vijeo de vigencia indicada en la carátula de esta póliza.

No obstante lo anterior, el Contratante gozará de un término máximo de 30 (treinta) días naturales contactes a partir de la fecha de vencimiento, para efectuar el pago de la prima correspondiente a cada período de pago, dicho término se precisa en la carátula de esta póliza.

Si el Contratante no liquida la orma a más tardar en su fecha de vencimiento, ni dentro del término a que se refiere el párrafo anterior, los efectos del consato cesarán automáticamente a las 12:00 horas del último día de dicho término, sin responsabilidad alguna para la Compañía.

El Contratante estará obligado a pagar la prima con cargo a su recibo telefónico, por lo que se entenderá que la prima está cobrada por la Compañía, solamente cuando el Contratante y/o alguno de los Asegurados tengan pagado el recibo expedido precisamente por la compañía de telefonía.

La Compañía podrá reclamar a los Asegurados el pago de las primas cuando el Contratanté que obtuvo la póliza resulte insolvente.

La Compañía podrá combensar el pago de las primas que se le adeuden con la prestación debida al Asegurado Titular o Beneficiario(s).

Cláusula 5a. Rehabilitación

En case de que hayan cesado los efectos de esta póliza por no habene efectuado el pago de la prima, el Contratante podrá elicitar en cualquier momento su rehabilitación, previa presentación a su costa, de los requisitos de rehabilitación.

Una vez satisfechos los requisitos de rehabilitación, para efectual a misma deberá pagarse el importe correspondiente de la prima y obtener la aceptación de la Compañía mediante la emisión del endoso de rehabilitación.

Esta póliza se considerará rehabilitada una rez que se hayan cumplido los requisitos de rehabilitación se haya pagado el importe correspondiente de la prima y Compañía le dé a conocer al Contratante la aceptación de la rehabilitación mediante la emisión del endoso aptes referido.

Cláusula 6a. Dolo o Mala F

Las obligaciones de la Compañía quedarán extinguidas:

a) Si el Asegurado Titular, alguna(s) persona(s)

asegurada(s) o el Beneficiario con el fin de hacerla incurrir en error disimula(n) o declara(n) inexactamente sobre hechos que excluyan o puedan restringir dichas obligaciones.

- b) Si con igual propósito no entrega(n) en tiempo a la Compañía la documentación de que trata la cláusula 23a. "Procedimientos y medidas en caso de siniestro", de estas condiciones generales.
- c) Si hubiere (n.e.) siniestro o en la reclamación Dolo o Mala Pe del Asegurado, del Beneficiario, de los causahabientes o de los apoderados de cualquiera de ellos.

Se previene al solicitante que conforme a los Articulos 8°, 9°, 10 y 47 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, debe declarar todos los hechos importantes para la apreciación del riesgo a que se refieren estas condiciones generales tal y como los conozca o deba conoter en el momento de la celebración del contrato, en la inteligencia que la omisión, falsedad o inexactitud en la declaración de algun hecho podría originar la pérdida del derecho del Asegurado o su Beneficiario en el caso, aunque no hayan influido en la realización del siniestro.

Cláusula 7a. Peritaje

En caso de desacuerdo restrecto de la indemnización correspondiente, éste será conetido al dictamen de un perito nombrado por escrito de común acuerdo entre las partes, pero si no se pusieren de acuerdo en el nombramiento de un sólo perito, se designarán 2 (dos), uno por cada parte. Este nombramiento se hará dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha

en que una de las partes hubiere sido requerida por escrito por su contraparte para que así lo hiciera.

Antes de comenzar con sus funciones correspondientes, ambos peritos nombrarán un tercero para el caso de que exista contradicción en sus dictámenes.

Si una de las partes se negare a nombrar su perito, o si no lo hiciere cuando sea requerida pol da otra o si los peritos no se pusieran de acuerdo en el nacibramiento del tercero, será la autoridad judicial competente la que a petición de cualquiera de las partes hará el nombramiento del perito que hiciere falta, del perito tercero o de artibos si así fuere necesario.

En caso de fallacimiento de una de las partes si fuere persona física o de su disolución en caso de persona moral, mientras se esté realizando el peritaje a que se refiere esta cláusula, no anulará prafectará los poderes o atribuciones de los peritos. En caso de que sea alguno de los peritos el que falleciere antes del dictamen, será designado otro según corresponda (las partes, los pentos o la autoridad judicial) para que lo sustituya.

Las partes cubrirán los gastos y honorarios que se originen con motivo del peritaje por partes iguales, pero cada parte colorirá los honorarios de su propio perito.

El peritaje a que esta cláusula se refiere, no significa aceptación de la reclamación por parte de la Compañía, simplemente determinará la indemnización a la que ésta estuviere eventualmente obligada a cubrir, quedando a salvo los derechas le las partes de ejercer las acciones y oponer las excepciones sorrespondientes.

Esta cláusula no es aplicable a las coberturas 3.1 "Apoyo para gastes funerarios del Asegurado Titular" y 3.2 "Pago de la suma asegurada por muerte accidental" de estas condiciones generales.

Cláusula 8a. Indemnización

En caso de siniestro indemnizable, la Compañía fijará la indemnización tomando en cuenta el valor del interés asegurado en la fecha del siniestro, aplicando las deducciones correspondientes sin exceder de la suma asegurada contratada.

Esta cláusula no es aplicable a las coberturas 3.1 "Apoyo para gastos funciarios del Asegurado Titular" y 3.2 "Page de la suma asegurada por muerte accidental" de estas condiciones generales.

Cláusula 9a. Lugar y pago de indemnización

En caso de que se determine que el siniestro es procedente, la Companía efectuará el pago de la indemnización que corresponda en cualquiera de sus oficinas y dentro de los 30 (treinto) aías naturales siguientes a la fecha que haya recibido los documentos e información que le permitan determinar las procedencia del siniestro y consecuentemente la procedencia o improcedencia de la reclamación en los términos de la cláusula 23a. "Procedimientos y medidas en caso de siniestro" de estas condiciones generales.

Cláusula 10a. Interés moratorio

Si la Compañía no cumple con las obligaciones asumidas en este contrato de seguro al hacerse exigilales égalmente, deberá pagar al acreedor una indemnización por mora de acuerdo a lo establecido en el artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Cláusula 11a. Disminución de suma asegurada

Toda indemnización que la Compañía deba pagar en caso de siniestro, reducirá en igual cantidad la suma asegurada contratada en los términos de la sección 7 "Límites de sumas

aseguradas y deducibles" de estas condiciones generales sin derecho a reinstalación automática. Este párrafo no aplica a las coberturas 3.1 "Apoyo para gastos funerarios del Asegurado Titular" y 3.2 "Pago de la suma asegurada por muerte accidental" de estas condiciones generales.

La indemnización efectuada por la Compañía no eximirá al Contratante de cubrir la prima pel·diente de pago si la hubiere.

Cláusula 12a. Salvamento

En caso de inderintration por pérdida y/o daños a bienes, cualquier salvamente o recuperación pasarán a ser propiedad de la Compañía, por lo que se deberá entregar a ésta la documentación que acredite la propiedad de tales bienes, cediendo for derechos que se tengan sobre dicha propiedad; en caso contrario el valor de dichos bienes se deducirá de la indemirización.

sia cláusula aplica para la sección 1 "Perdidas o daños materiales a los Contenidos" y 2 "Responsabilidad civil privada y familia"

Cláusula 13a. Subrogación de derechos

La Compañía se subrogará hasta por la cantidad ragada en los derechos del Beneficiario (sea que el Beneficiario fuere el propio Asegurado o cualquier tercero), así como en la correspondientes acciones contra los autores o responsables del siniestro. Si la Compañía lo solicita, a costa de ésta, el Beneficiario hará constar la subrogación en escritura pública. La Compañía quedará liberada en todo o en parte de sus obligaciones si por hechos u omisiones del Beneficiario, éste le mpide la subrogación.

En caso de que el daño nere indemnizado sólo en parte, el Beneficiario y la Compañía concurrirán a hacer valer sus derechos en la proporción correspondiente. El derecho a la subrogación no procederá en el caso de que el Beneficiario tenga relación conyugal o de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado civil, con la(s) persona(s) que le(s) haya(n) causado el daño, o bien si es civilmente responsable de la misma.

Esta cláusula no es aplicable a as coberturas 3.1 "Apoyo para gastos funercrios del Asegurado Titular" y 3.2 "Pago de la suma asegurada por muerte accidentar de esas condiciones generales.

Cláusula 14a. Límire territorial

Para sección 1 "Vérdidas o daños materiales a los Contenidos", sección 2 "Responsabilidad civil privada y familiar", sección 4 "Coberturas de Accidentes Personales", sección 5 "Daños a instalaciones en el hogar" y sección 6 "Rotura de cristales", de estas tordiciones generales la presente póliza sólo surtirá sus efectos por pérdidas y/o daños ocurridos y gastos realizados dentro de los límites territoriales de los Estados Unidos Mexicanos. En el caso de las coberturas 3.1 "Apoyo para gastos funerarios del Asegurado Titular" y 3.2 "Pago de la suma asegurada por muerte accidental" de estas condiciones generales, procederán en cualquier parte del mundo.

Cláusula 15a. Procedimiento de altas

La persona que desee adquirir el carácter de Asegurado Titular, será dada de alta en el momento en sel que dé su consentimiento expreso para pertenecer al programa y estará asegurada desde las 12:00 horas del día en que de de ho consentimiento y hasta el término de la vigencia de la poliza establecida en la cláusula 16a. "Principio y terminazion de vigencia" de estas condiciones generales.

Cláusula 16a. Principio y terminación de vigencia

La vigencia principia en la fecha establecida en la carátula de la

póliza, a las 12:00 horas del día y termina a las 12:00 horas del siguiente 1º de Enero, con renovación automática anual. Respecto al primer período de vigencia del seguro, el Contratante pagará la parte proporcional de la prima que le corresponda, de acuerdo a la fecha en que se dio de alta. En cada renovación se aplicarán las primas de tarifa obtenidas conforms a los procedimientos registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas en la nota técnica respectiva.

En caso de que bajo este producto se expidan nuevas pólizas para el Asegurado Titular estas dejarán sin efectos las pólizas emitidas con anterioridad

Cláusula 17a. Jerminación anticipada del contrato

No obstante d'término de vigencia del contrato, las partes convienen en que sa podrá darse por terminado anticipadamente:

 a) A selicitud del Contratante o Asegurado, conforme a lo señalado en la cláusula 26a. Formas de obtener esta póliza y cualquier otro documento que contenga derechos u obligaciones para el Contratante, el Asegurado y/o la Compañía":

Dado que la contratación es a través de Operaciones Electrónicas, el Asegurado o el Contratante podrán solicitarlo

- i) Mediante escrito entregado en el domicilio de la Compañía o en cualquiera de sus eficinas, donde se les acusará de recibido. Dicho acute será el comprobante de que esta póliza no será renevada o de que la misma se dará por terminada a partir del momento en que se emita dicho acuse.
- ii) Llamando a centro de atención telefónica de la Compañía; al realizar el trámite se le asignará un folio de atención que será el comprobante de que esta póliza no será renovada o que la misma se dará por terminada a

partir del momento en que se emita dicho folio.

En este caso, la Compañía tendrá derecho a la parte de la prima que corresponda al tiempo durante el cual el seguro hubiera estado en vigor y deberá devolver al Contratante dentro de los 5 (cinco) días naturates siguientes contados a partir de la recepción de la solicita de terminación, la prima total por el tiempo de viganda no transcurrido, menos el correspondiente Impuesto al Valor Agregado.

b) A solicitud de la Companía:

Mediante notificación por escrito al Contratante y/o Asegurado, surtiendo efecto la terminación del seguro 15 (quince) días naturales posteriores a la notificación respectiva, la Compañía en este coso realizará la devolución a que se refiere el inciso antecior más tardar al momento de efectuar tal notificación, sin cuyo requisito se tendrá por no hecha. Lo anterior no aplica para la sección 3. "Coberturas por fallecimiento" y para la cobertura 4.1 "Accidentes del Asegurado Titular"

Cláusula 18a. Moneda

Tanto el pago de la prima como las indemnizaciones a que haya lugar, serán liquidables en términos de la Ley Moneiaria de los Estados Unidos Mexicanos vigente en la fecha del pago.

En el supuesto de que los gastos realizados para la cobertura "3.1 Apoyo para gastos funerarios vel Asegurado Titular" se hayan satisfecho en moneda extrapient, las obligaciones a cargo de la Compañía se indemnizarán intregando su equivalente en moneda nacional, al tipo de garablio para solventar obligaciones denominadas en moneda extranjera pagaderas en los Estados Unidos Mexicanos que publique el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación el día de pago.

Cláusula 19a. Comunicaciones

Queda expresamente convenido que todas las comunicaciones del Contratante, del Asegurado, de personas aseguradas o del Beneficiario deberán dirigirse por escrito al domicilio de la Compañía que se indica en la carátula de esta póliza y al inicio de estas condiciones generales. Los requerimientos y comunicaciones que la Compañía deba hacer al Contratante, al Asegurado, a las personas aseguradas o al Beneficiario, se harán al último domicilio que conque para tal efecto.

Cláusula 20a. Compelencia

En caso de contratersia, el quejoso podrá, a su elección, ocurrir a presentar su verlamación ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSE), en sus oficinas centrales o en cualquiera de sus delegaciones o ante la Unidad Especializada de Atención a Usuarios de la Compañía, en los términos de los artículos 50-Bis y 60 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Pinancieros, lo que deberá hacer dentro del término de 2 (des) años contados a partir de que se suscite el hecho que le diborigen, o en su caso, a partir de la negación de la Compañía de satisfacer sus pretensiones.

En caso de que el quejoso decida presentar su redomación ante la CONDUSEF y las partes no se sometan al arbitraje de la misma o de quien ésta proponga, se dejarán a sarvo los derechos del quejoso para que los haga valer ante los ribunales competentes del domicilio de cualquiera de las delegaciones de la CONDUSEF, de conformidad con el artículo 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Cláusula 21a. Prescription

Las acciones que deriven de este contrato de seguro, prescribirán en 5 (cinco) años tratándose de las coberturas que aparecen en la sección 3 "Coberturas por fallecimiento" y en 2 (dos) años en los demás casos. Estos plazos se contarán desde la fecha del acontecimiento que les dio origen y no correrán en caso de omisión, falsas o inexactas declaraciones sobre el riesgo corrido, sino desde el día en que esta Compañía haya tenido conocimiento de él; y si se trata de la realización del siniestro, desde el día en que haya llegado a conocimiento de los interesados, quienes deberán demostrar que hasta entonces ignoradan dicha realización. Tratándose de terceros Beneficiarios, se necesitará además que éstos tengan conocimiento del derecho constituido a su favor.

Es nulo el pacto que abreve extienda los plazos de prescripción a que se refiere el párrain anterior.

Además de las cousas ordinarias de interrupción de la prescripción, ésta se interrumpirá por el nombramiento de peritos con motivo de la realización del siniestro o por la presentación de la reclamación ante la CONDUSEF y se suspenderá por la presentación de la reclamación ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de la Compañía.

Plausula 22a. Cambios

Las condiciones generales de esta póliza sólo podrán modificarse previo acuerdo entre el Asegurado Titular o el Contratante y la Compañía, mediante la emisión de los respectivos endosos mismos que deberán haberse registrado de manera previa ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas; en consecuencia, los agentes o cualquier otra persona no autorizada por la Compañía carecen de facultades para hacer modificaciones o concesiones.

La Compañía se reserva el derecho de modificar la prima de esta póliza al vencimiento del contrato y previo aviso dado al Contratante con por lo menos 60 (sesenta) días naturales de anticipación, de acuerdo cor la tarifa registrada ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

En ejercicio del derecho que le confiere el artículo 65 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, el Asegurado Titular y/o el Contratante acepta que en caso de que se modifiquen las presentes condiciones generales, se le apliquen las nuevas condiciones; pero si éstas traen como consecuencia para la Compañía prestaciones más elevadas, el Contratante y el Asegurado Titular en su caso, estarán obligados a cubrir el equivalente que corresponda.

Cláusula 23a. Procedimientos y medidas en caso de siniestro

I) Aviso

Al ocurrir algún sinies ro que pudiera dar lugar a alguna indemnización, conforme a este seguro, el Asegurado afectado o el (los) Beneficierio(s) tendrá(n) la obligación de comunicarlo a la Compañía via telefónica u otro medio de comunicación en un lapso no mayor a 5 (cinco) días hábiles a partir del momento en que tengo(n) conocimiento del derecho constituido a su favor, salvo caso tortuito o de fuerza mayor, caso en el cual deberá(n) darlo ten pronto cese uno u otro. Asimismo, dicha comunicación debará ratificarse por escrito en los 5 (cinco) días hábiles a que se efectuó. La falta oportuna de este aviso podrá dar lugar a que la indemnización sea reducida a la captada que originalmente hubiera importado el siniestro si la Compañía hubiere tenido pronto aviso sobre el mismo.

II) Medidas de salvaguarda o recuperación

(Aplicable a las secciones 1 "Pérdidas o deños materiales a los Contenidos" y 2 "Responsabilidad civil pritada y familiar" de estas condiciones generales). Al tener conocimiento de un siniestro producido por alguno de los riesgos amparados por esta póliza, el Asegurado afectado tendrá la poligación de ejecutar todos los actos que tiendan a evitar o discinuir el daño, si no hay peligro en la demora, pedirá instrucciones a la Compañía y se atendrá a las que ésta le indique.

El incumplimiento de esta obligación podrá afectar los derechos del Asegurado afectado en los términos establecidos en la Ley sobre el Contrato de Seguro.

III) Documentos, datos e informes que el Asegurado afectado y/o el (los) Beneficiario(s) debe(n) rendir a la Compañía

El Asegurado afectado y/o Beneficiatio (2) deberá(n) comprobar la exactitud de su reclamación y de cuantos extremos estén consignados en la misma. La Compañía tendrá el derecho de exigir toda clase de información y documentos sobre los hechos relacionados con el siniestro y cón los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo. El Aseguição afectado y/o Beneficiario(s) deberá(n) entregar a la Compañía, en forma enunciativa más no limitativa, los documentos y latos siguientes:

En todos los casos el Asegurado afectado y/o Beneficiario(s) deberá(n) presentar el recibo de servicio telefonico residencial pagado, correspondiente a la fecha del siniestro.

A) Disposiciones para la sección 1 "Pérdidas o daños materiales a los Contenidos"

El Asegurado Titular deberá presentar a la Compañía la siguiente documentación:

- Un estado de los daños causados por ensidestro, indicando del modo más detallado y exacto que sea posible, cuáles fueron los bienes dañados así como el monto del daño correspondiente, teniendo en cuanta el valor de dichos bienes en el momento del siniestro.
- Notas de compravena facturas, certificados de avalúo o cualesquiera otros documentos que sirvan para apoyar su reclamación.
- Presupuesto o cotización de bienes similares a los afectados.

- Una relación detallada de todos los seguros que existan sobre los bienes.
- Todos los datos relacionados con las circunstancias en las cuales se produjo el siniestro y en su caso, copias auténticas de la carpeta de investigación del Ministerio Público o por cualquier otra autoridad que hubiere intervenido en la investigación, con motivo de la denuncia que deberá presentar el Asegurado Titular acerca del siniestro de hechos relacionados con el mismo.
- Copia de la identificación oficial del Asegurado Titular.

B) Disposiciones para la sección 2 "Responsabilidad civil privada y familiar"

El Aseguição afectado deberá presentar a la Compañía la siguiente locumentación:

- Carta de reclamación del Asegurado afectado en donde describa brevemente el siniestro.
 - Carta en la cual reclame(n) el (los) tercero(s) afectado(s), al Asegurado afectado.
- Notas de compraventa, facturas, certificados de avalúo o cualesquiera otros documentos que sirvam para apoyar su reclamación.
- Presupuesto o cotización de reparación de los bienes dañados.
- Honorarios médicos en caso de que se hayan presentado lesiones.
- Copia de la identificación oficial del (de los) afectado(s) y del Asegurado responsable. Si el (los) afectado(s) es (son) menor(es) de edad, deberá(n) presentar copia de su acta de nacimiento o pasaporte, así como la confirmación de

identidad que haga su tutor.

- Todos los datos relacionados con las circunstancias en las cuales se produjo el siniestro y en su caso, copias auténticas de la carpeta de investigación del Ministerio Público o de cualquier otra autoridad que hybiere intervenido en la investigación, con motivo de la denoncia presentada acerca del siniestro o de hechos relacionados con el mismo.
- a) Aviso de reclamación. El segurado afectado se obliga a comunicar a la Compaña fan pronto tenga conocimiento, de las reclamaciones o demandas recibidas en su contra y le remitirá los documentos o copia de los mismos, que con ese motivo se le hobieran entregado.

La Comptiñía se obliga a manifestarle por escrito en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles, que no asume la dirección del proceso, si ésta fuera su decisión. Si la Compañía no realiza dictar manifestación en la forma prevista se entenderá que la Compañía ha asumido la dirección de los procesos seguidos contra el Asegurado afectado y éste deberá cooperar con ella en los términos de los siguientes incisos de esta cláusula.

En el supuesto de que la Compañía no asuma la dirección del proceso, expensará por anticipado al Asegurado afectado hasta por la cantidad que se obligó a pagar por este concepto para que éste cubra los gastos de su defe isa, la que deberá realizar con la diligencia debida.

- b) Cooperación y asistencia del Asegurado afectado con respecto a la Compañía: El Asegurado afectado se obliga, en todo procedimiento que execta iniciarse en su contra con motivo de la responsabilidad subierta por el seguro:
 - A proporcionar los datos y pruebas necesarias que le hayan sido requeridos por la Compañía para su defensa.

- A ejercitar y hacer valer las acciones y defensas que le correspondan en derecho.
- A comparecer en todo procedimiento.
- A otorgar poderes en favor de las personas que la Compañía designe pura que lo representen en los citados procedimientos en caso de que no pueda intervenir en forma directa en todos los trámites de dichos procedimientos.

En caso de incumplimiento por parte del Asegurado a la disposiciones de los puntos anteriores, las obligaciones de la Compañío cesarán de pleno derecho.

- Todos los gastos que efectúe el Asegurado efectado para cumplir con dichas obligaciones serán viragados con cargo a la suma asegurada relativa a gástos de defensa.
- Si la Compañía obra con negligencia er la determinación o dirección de la defensa, la responsabilidad en cuanto al monto de los gastos de dicha defensa no estará sujeta a ningún límite.
- c) Reclamaciones y demandas: La Compañía queda facultada para efectuar la liguralición de las reclamaciones extrajudicial o judicialmente, para dirigir juicios o promociones ante autoridades y para celebrar convenios.

No será oponible a la Compiñía cualquier reconocimiento de adeudo, transacción, convenio o cualquier otro acto jurídico de naturaleza emejante, hecho o acordado que implique reconocimiento de responsabilidad, concertado sin consentimiento de la propia Compañía, con el fin de aparentar una responsabilidad que, de otro modo, sería

inexistente o inferior a la real. La confesión de materialidad de un hecho no puede ser asimilada al reconocimiento de una responsabilidad.

- d) Beneficiario del seguro: El presente contrato de seguro atribuye el derecho a la indemnización directamente al (a los) Tercero(s) Dañado(s) quien(es) se considerará(n) como su(s) Beneficiario(s) desde el momento del siniestro.
- e) Reembolso: Si el (los) terco ó(s) es (son) indemnizado(s) en todo o en parte por el asegurado afectado, éste (éstos) será(n) reembolsado(s) por la Compañía conforme a los límites, términos y condiciones especificados en esta póliza.
- C) Disposiciones para la sección 3 "Coberturas por fallecimiento"

I. Aviş

Al acurrir algún siniestro que pudiera dar lugar a alguna pidemnización, el Beneficiario, tendrá la obligación de comunicarlo a la Compañía vía telefónica u otro medio de comunicación en un lapso no mayor a 5 (cinco) días hábiles a partir del momento en que tenga(n) conocimiento del derecho constituido a su favor, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, caso en el cuandeberá(n) darlo tan pronto cese uno u otro.

II. Pago de Indemnizaciones

El reclamante deberá presentar a mpañía la siguiente documentación:

Del Asegurado Titular:

• Original de la facture que necesariamente deberá contener en la expresión impresa (PDF) el código bidimensional conforme al formato QR (Quick Response code, "código de respuesta rápida"), reunir los requisitos que para los de su clase exijan las leyes y reglamentos fiscales vigentes, desglosando los gastos efectuados, sólo para la cobertura 3.1 "Apoyo para gastos funerarios del Asegurado Titular" y entregar también a la Compañía el archivo .PDF con su respectivo archivo .XML

- Copia certificada del acta de Nesención.
- Copia simple del certificado de defunción
- Copia certificada de acta de nacimiento.

Cuando el fallecimiento haya ocurrido a consecuencia de un Accidente, homicicio, suicidio o cualquier otra causa no definida como muerte matural, presentar copias auténticas de la carpeta de investigación del agente del ministerio público que contenga por lo menos identificación del cadáver y resultado de la autopsia o necrepsia.

Del Beneficiario:

Comprobante de domicilio con máximo de 3 (tres) mese de antigüedad, en el que conste el domicilio del Beneficiano

- Menores de edad: acta de nacimiento o pasaporto así como la confirmación de identidad que haga su tutal
- Mayores de edad:
 - A. Identificación oficial vitame con fotografía y firma legibles (Credencial para Vota, Pasaporte o Cédula Profesional) y
 - B. En caso, de que el Beneficiario sea el cónyuge del Asegurado, copia certificada del acta de matrimonio, si se trata de la concubina o del concubinario, copia certificada de la documentación que acredite el concubinato.

D) Disposiciones para la sección 4.1 "Accidentes del Asegurado Titular"

El Asegurado Titular o el Beneficiario, en caso de fallecimiento del Asegurado Titular, deberán presentar a la Compañía la siguiente documentación:

- Original del documento denominado "Aviso de Enfermedad" proporcionado por la Companía, debidamente requisitado y firmado. En caso de menores de edad, se requerirá la firma de alguno de sus pagres, o su tutor, en su caso.
- Original del formento denominado "Informe Médico" proporcionado por la Compañía debidamente requisitado y firmado por el Médico tratante.
- Origina de una identificación oficial vigente con fotografía y firma (credencial para votar, pasaporte o cédula profesional) del Asegurado Titular o del Beneficiario en su caso. Tratándose de ménores de edad, se requerirá la confirmación de identidad que haga cualquiera de sus padres, o su tutor en su caso.
 - Original de un comprobante de domicilio del Asegurado Titular o del Beneficiario, en su caso, con un máximo de de (tres) meses de antigüedad a su fecha de emisión. El comprobante que presente el Beneficiario deberá ser aquel en el que conste su domicilio.

E) Disposiciones para las secciones 1.2 "Ambulancia terrestre", 5 "Daños a instalaciones en el hogar" y 6 "Rotura de cristales"

En caso de un siniestro el Alegurado Titular y/o familiar(es) afectado(s) llamará(n) al Gentro de Atención Telefónica de la Compañía facilitando los datos siguientes:

a) Su nombre y su número de teléfono donde podrá contactársele.

- b) Lugar donde se encuentra así como todos los datos que la operadora le solicite para localizarlo.
- c) Descripción detallada del tipo de ayuda que se requiere.
- d) Proporcionar cualquier otro documento que solicite, siempre y cuando sea posible en términos de la.
- e) Cuando el Asegurado Titula vo su(s) familiar(es) haya(n) solicitado el servicio se reque irá de que esté(n) presente(s) al momento de la realización del mismo.

NOTA: En ningur caso se reembolsará al Asegurado Titular y/o familiar(es) los gastos que éste hubiera erogado.

La cobertura "Daños a instalaciones en el hogar" se proporcionará bajo las siguientes condiciones y términos:

- a) En condiciones normales, el especialista llegará al domicilio indicado tanto en el recibo telefónico como en la carátula de esta póliza, en un término máximo de 90 (noventa) minutos, de no ser posible lo anterior, la Compañía informaro al Asegurado Titular y/o familiar(es) el tiempo en abe se presentará el prestador para asistirlo(s).
- b) Todos los trabajos estarán garantizados por un término de 90 (noventa) días naturales, los cuales e pozarán a contar a partir de la fecha de terminación de los trabajos.
- c) En todos los servicios, se incluven los costos de mano de obra sin cargo para el Asegurado Titular y/o familiar(es), considerando que cada repuración cuenta como un evento.
- d) De no aceptarse la cotización o presupuesto por el Asegurado Titular y/o familiar(es), la reparación se hará hasta por el monto establecido en la sección 7 "Límites de sumas aseguradas y deducibles" de estas condiciones generales, siempre y cuando

sea posible y no se ocasione mayores daños a consecuencia de la reparación, por lo que en su caso la Compañía, no tendrá obligación de proporcionar el servicio. En caso de que el Asegurado Titular y/o familiar(es) no esté(n) de acuerdo en pagar el excedente o servicio después de recibir el presupuesto proporcionado por el proveedor pero acceda a recibir el servicio hasta por el límite establación y se tomará como un evento.

- e) El Asegurado Titular y/ familiar(es) deberán firmar de conformidad al finalizar el servicio.
- IV) Derecho de la Compañía (Aplicable a las secciones 1 "Pérdidas o danos materiales a los Contenidos" y 2 "Responsabilidad civil privada y familiar" de estas condiciones generales). La Compañía, en caso de siniestro que afecte bienes, podrá por por sustituirlos o repararlos a satisfacción del Asegurado Titular, o bien pagar en efectivo el Valor Real en la fecha del siniestro y sin exceder de la suma asegurada según la sección 7 "Límites de sumas aseguradas y deducibles" de estas condiciones generales.
- V) Indemnización en caso de siniestro (Aplicable a las secciones 1 "Pérdidas o daños materiales a los Contenidos" y 2 "Responsabilidad civil privada y familiar" de estas condiciones generales). La Compañía pagará el importe de los daños ocasionados, hasta el monto de la suma asequiada sin exceder del Valor Real que tienen los bienes al asaccer el siniestro, aplicando las deducciones correspondientes.
- VI) Medidas que puede tomar la Compañía en caso de siniestro (Aplicable a las secciores "Pérdidas o daños materiales a los Contenidos" y 2 "Responsabilidad civil privada y familiar" de estas condiciones generales). En todo caso de siniestro que destruya o perjudique los bienes y mientras no se haya fijado definitivamente el importe de la indemnización correspondiente, la Compañía podrá:

- a) Penetrar en los Inmuebles en que ocurrió el siniestro para determinar su causa y extensión.
- b) Examinar, clasificar y valorizar los bienes donde quiera que se encuentren. En ningún caso la Compañía estará obligada a encargarse de la venta o liquidación de los bienes o de sus restos, ni el Asegurado Titular tendrá derecho de hacer abandono de los mismos a la Compañía.

Cláusula 24a. Riesgo Occluidos para todas las coberturas

En ningún caso lo Compañía será responsable por pérdidas daños o siniestros causados a consecuencia de:

- A) Reacción o radiación nuclear, así como contuninación radioactiva o ionizante, cualquiera que sea su causa.
- Programo. Por terrorismo se entenderá, para efectos de esta póliza:

Los actos de una persona o personas que por sí mismas, o en representación de alguien o en conexión con cualquier organización o gobierno, realicen actividades por la fuerza, violencia o por la utilización de cualquier otro medio con fines políticos, religiosos, ideológicos, étnicos o de cualquier otra naturaleza, destinados a derrocar, influenciar o presionar al gobierno de hecho o de derecho para que timé una determinación, o alterar y/o influenciar y/o producir alarma, temor, terror o zazobra en la población, en un grupo o sección de ella o de algún sector de la economía.

Con base en lo anterior, para las coberturas contenidas en la sección materiales Contenidos", daños a los sección 2 "Responsabilidad civil "Coberturas y familiar", sección Accidentes Personales", sección 5 "Daños a instalaciones en el hogar y sección 6 "Rotura de cristales", quedan excluidas las pérdidas o daños materiales por dichos actos directos e indirectos que on origen mediato o inmediato, sequel resultante del empleo explosivos sustancias tóxicas, de fuego, por cualquier otro medio, en contra de las personas, de las cosas o de los servicios públicos y que, ante la amenaza o posibilidad de repetirse, produzcan alarma, temontèrror o zozobra en la población o en un glupo o sector de ella. También excluye las perdidas, daños, costos o gastos de cualquier naturaleza. directa indirectamente 0 causados por, o resultantes de, o en conexién con cualquier acción tomada para el control, prevención o supresión de cualquier acto de terrorismo.

Cláusula 25a. Relativa al derecho de los contratantes de conocer la comisión o compensación directa que le corresponda al intermediario o persona moral

Durante la vigencia de la póliza, el Gontra ante 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 meral por su intervención en la celebración de este contrete. 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.

Cláusula 26a. Formas de obtener esta póliza y cualquier otro documento que contenga derechos u obligaciones para el Contratante, el Asegurado Titular y/o la Compañía

La Compañía se obliga a entregar por escrito esta póliza al Asegurado o al Contratante, así como calquier otro documento que contenga los derechos u obligaciones de las partes derivadas del contrato celebrado, conforme do siguiente:

Dado que la contratación es a trutés de Operaciones Electrónicas, la Compañía entregará (la documentación contractual en el domicilio o en la dirección de correo electrónico proporcionado por el Asegurado del Contratante al momento de la contratación. La entrega por correo electrónico se hará en formato PDF (Portable Document Format), o cualquier otro formato electrónico equivalente, previo consentimiento expreso por escrito de parte del Contrata té o Asegurado.

En caso de que por cualquier motivo, no se reciba la documentación contractual, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a Pa, contratación del seguro (en caso de que el último día para la entrega de la documentación sea inhábil, se entenderá que la misma deberá entregarse el día hábil inmediato siguiente, el Asegurado o el Contratante deberá llamar al centro de atención telefónica de la Compañía, cuyo número es el 55 5447 8000 o al 800-90-90000 con horarios de atención de lunes a domingo de 7:00 a 20:00 horas, para que mediante enviro a domicilio por los medios que la Compañía utilice para tra etecto, o a través de correo electrónico conforme se señala en el parrafo anterior, se le proporcione dicha documentación.

Con independencia de lo anterior, el Asegurado o Contratante puede obtener un duplicado de la documentación contractual llamando al centro de atención telefónica de la Compañía, conforme se establece en el párrafo que antecede, o realizar la consulta y descarga de la misma a través de nuestro portal de Internet www.inbursa.com

Para cancelar la póliza de seguro o solicitar que la misma no se renueve, se deberá sujetar a lo siguiente:

Dado que la contratación es a través de Operaciones Electrónicas, el Asegurado o el Contratante deberá solicitarlo llamando al centro de atención telefónica de la Compañía, al realizar el trámite se le asignará un folio de atención que será el comprobante de que esta póliza no será renovada o que la misma quedó cancelada a partir del momento en que se applia dicho folio.

La Compañía antes de ambir el acuse o folio correspondiente se cerciorará de la autenticidad y veracidad de la identidad del Asegurado y/o Contratante que haya formulado la solicitud para no renovar la póliza o para la cancelación o terminación anticipada de la reisma.

Cláusula 77 a. Contratación de uso de Medios Electrónicos

El Contratante, el Asegurado y el Beneficiario tienen la opción de hacar uso de Medios Electrónicos.

Para efectos de lo anterior, el Contratante, el Asegurado del Beneficiario pueden solicitar tal contratación a la Compañía, quien les brindará los términos y condiciones para el uso de Medios Electrónicos, los cuales están disponibles para consulta previa a su contratación en la página de Internet de la Compañía: www.inbursa.com

Cláusula 28a. Legislación aplicable

Este contrato se rige conforme a la Ley sobre el Contrato de Seguro, Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y demás leyes, reglamentos y nornas que le resulten aplicables

Cláusula 29a. Nulidad

El contrato de seguro será nulo si en el momento de su

celebración, el riesgo hubiere desaparecido o el siniestro ya se hubiere realizado, el Contratante que conozca esta circunstancia perderá el derecho a la restitución de las primas ya pagadas a la Compañía y estará obligado al reembolso de los gastos generados por ésta última, de conformidad con lo establecido en el artículo 45 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

Cláusula 30a. Renovación automática

La vigencia de la presente póliza de renovará automáticamente de manera anual sin necesidad de la emisión de una nueva carátula, bajo los mismos términos y condiciones en que fue contratada, aplicando las tarifas y aentes en la fecha de renovación y mediante la obligación del Contratante de pagar la prima dentro del plazo para ello establicado según la cláusula 4a. "Primas".

Artícula 20 de la Ley sobre el Contrato de Seguro

"Si el carienido 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."

"Le recordamos que el Aviso de Privacidad de la Compañía está a su disposición en www.inbersa.com".

Para cualquier consulta estamos a sus órderos en los teléfonos 55 5447 8000 y 800 90 90000, las 24 horas redos los días del año, así como en nuestras sucursales y oficinas consulte ubicaciones y horarios en www.inbursa.com o con la app Inbursa Móvil.

Si la atención a sus solicitudes de servicio o aclaración no ha sido satisfactoria, tenemos nuestra Unidad Especializada de Atención a Usuarios con oficinas en asurgentes Sur No. 3500, Col. Peña Pobre, Tlalpan, C.P. 14060, Ciudad de México, con teléfonos de atención 55 5238 0649 y 800 849 1000 de lunes a viernes de 8:30 a 17:30 horas, o bien a través del correo electrónico

en contacto con la Comisi
y Defensa de los Usuarios c
ADUSEF) en Insurgentes Sur No. 76
Juárez, C.P. 03100, Ciuded de México
Juárez, C.P. 03100, Ciuded de Méxi También puede ponerse en contacto con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) en Insurgentes Sur No. 762, Col. Del Valle, Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México, teléfonos 55 5340 0999 y 800 999 8080, corre electrónico asesoria@

Prohibido suuso

Glosario de artículos

Ley sobre el Contrato de Seguro.

Artículo 8°.- El proponente estará obligado a declarar por escrito a la empresa aseguradora, de acuerdo con el cuestionario relativo, todos los hechos importante para la apreciación del riesgo que puedan influir en las condiciones convenidas, tales como los conozca o deba conocer en el momento de la celebración del contrato.

Artículo 9º.- Si el contrato se celebra por un representante del asegurado, deberdo ded ararse todos los hechos importantes que sean o deban ser conocidos del representante y del representado.

Artículo 10 - Cuando se proponga un seguro por cuenta de otro, el proportente deberá declarar todos los hechos importantes que sean o deban ser conocidos del tercero asegurado o de su internaciario.

Triculo 47.- Cualquiera omisión o inexacta declaración de los trechos a que se refieren los artículos 8, 9 y 10 de la presente le, facultará a la empresa aseguradora para considerar rescindido de pleno derecho el contrato, aunque no hayan influido en la realización del siniestro.

Artículo 52.- El asegurado deberá comunicar a la empresa aseguradora las agravaciones esenciales que tenga el riesgo durante el curso del seguro, dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que las corozca. Si el asegurado omitiere el aviso o si él provoca una agravación esencial del riesgo, cesarán de pleno derecho las obligaciones de la empresa en lo sucesivo.

Artículo 65.- Si durante el plazo del seguro se modifican las condiciones generales en contratos del mismo género, el asegurado tendrá derecho a que se le apliquen las nuevas condiciones; pero si éstas traen como consecuencia para la

empresa prestaciones más elevadas, el contratante estará obligado a cubrir el equivalente que corresponda.

Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas

Artículo 101.- Las Instituciones deberán diversificar los conductos de colocación de sus productos, a fin de evitar situaciones de dependencia o coacción de un agente de seguros, un agente de fianzas, intermediario, contratante, asegurado, fiado o beneficiario.

Las Instituciones sólo podrán pagar comisiones y cualquier otra compensación pod la contratación de seguros o de fianzas, a agentes de seguros o a agentes de fianzas, sobre las primas que efectivamente hayan ingresado a la Institución de que se trate.

Las Instituciones podrán, tomando en cuenta las condiciones de contrateción o características de los riesgos que cubran los seguros, o las características de las obligaciones y responsabilidades que girantición las fianzas, aplicar total o parcialmente las comisiones establecidas para los agentes en beneficio del asegurado o contratante, o del solicitante o fiado, según sea el caso, procurando en todo momento el desarrollo de los planes de seguras o de la fianza, en las mejores condiciones de contratación. En este supuesto, las Instituciones deberán especificar en la póliza y en los recibos de primas correspondientes, el monto de la reducción de primas que corresponda a la aplicación taral o parcial de las citadas comisiones.

Artículo 102.- En los seguros que le formalicen a través de contratos de adhesión, excepto los que se refieran a seguros de pensiones derivados de las leyer as seguridad social y a seguros de caución, la contratación pod á realizarse a través de una persona moral, sin la intervanción de un agente de seguros.

Las Instituciones de Seguros podrán pagar o compensar a las citadas personas morales servicios distintos a los que esta Ley reserva a los agentes de seguros. Para ello deberán suscribir contratos de prestación de servicios cuyos textos deberán registrarse previamente ante la Comisión, la que dentro de un plazo de quince días hábiles siguientes a la recepción de la documentación podrá negar el registro, cuando a su juicio los contratos no se apeguen a las disposiciones jurídicas aplicables y podrá ordenar las modificaciones a correcciones necesarias, prohibiendo su utilización hasta en tonio no se lleven a cabo los cambios ordenados. En caso de que la Comisión no formule observaciones dentro del plazo se alado, se entenderá que los documentos han quedado registrados y no existirá inconveniente para su utilización.

Las personas mondas a que se refiere este artículo, estarán sujetas a la inspección y vigilancia de la Comisión, respecto de las operaciones previstas en el mismo.

Artículo 103.- La operación de las personas morales a que se refiere el ortículo 102 de la presente Ley, deberá ajustarse a las significantes bases:

Tratándose de intermediarios financieros sujetos a la inspección y vigilancia por parte de las autoridades financieras, y que celebren con el público operaciones de promoción o venta de productos de seguros para una sola Institución de Siguros, para Instituciones de Seguros integrantes de un mismo grupo financiero o para Instituciones de Seguros que practiquen operaciones o ramos distintos entre sí, su o peración se sujetará a lo siguiente:

a) En el caso de productos de seguros con componentes de ahorro o inversión, la Institución de Seguros con la cual el intermediario financiero tenga celebrado un contrato de prestación de servicios conforme a lo dispuesto en el artículo 102 de esta Ley, deberá registrar ante la Comisión, en los términos previstos en los artículos 202 a 205 de este ordenamiento, como parte de la documentación contractual del producto de seguro, un programa de capacitación especializada que deberá

aplicarse a los empleados y apoderados del intermediario financiero que participará en la comercialización del producto de seguro de que se trate tomando en consideración las características y naturaleza del mismo, y

- b) En el caso de productos de seguros distintos a los señalados en el inciso anterior la Institución de Seguros con la cual el intermediario imanciero tenga celebrado un contrato de prestación de servicios en términos de lo previsto en el artícula 102 de esta Ley, deberá establecer en el propio contrato los programas de capacitación que, en su caso, se requieran en función de las características o complejidad de los productos de seguros de que se trate, y
- II. Tratándose de personas morales que no se ubiquen en el suppresto señalado en la fracción anterior, su operación se sujervió a las disposiciones de carácter general que al efecto exolica la Comisión, conforme a lo siguiente:
 - a) Establecerán los casos en que los empleados o apoderados de la persona moral que celebren con le público operaciones de promoción o venta de productos de seguros, deban recibir capacitación por parte de las Instituciones de Seguros, o bien obtener la evaluación y certificación correspondiente ante la propia Comisión, considerando para ello la naturaleza de las actividades que conforme a su objeto social recline la persona moral y las características o complejidad de los productos de seguros de que se trate, y
 - b) Determinarán los recostos y medidas que deberán cumplir para prevenir y vitar conflictos de interés, que puedan derivarse de la venta de productos de seguros de más de una Institución de Seguros por parte de una misma persona moral, o de varias personas morales cuando se encuentren bajo el control patrimonial o administrativo de una misma persona o Grupo de Personas.

Artículo 202.- Las Instituciones de Seguros sólo podrán ofrecer al público los servicios relacionados con las operaciones que esta Ley les autoriza, mediante productos de seguros que cumplan con lo señalado en los artículos 200 y 201 de esta Ley.

En el caso de los productos de seguros que se ofrezcan al público en general y que se formalicen meditate contratos de adhesión, entendidos como tales aquellos elaborados unilateralmente en formatos por una Institución de govos y en los que se establezcan los términos y condiciones da la contratación de un seguro, así como los modelos de cláusulas elaborados para ser incorporados mediante endosos adicionales a esos contratos, además de cumplican lo señalado en el primer párrafo de este artículo, deberán registrarse de manera previa ante la Comisión en los términos de artículo 203 de este ordenamiento. Lo señalado en este párra o será también aplicable a los productos de seguros que, sin tomalizarse mediante contratos de adhesión, se refieran a los egyros de grupo o seguros colectivos de las operaciones señaladas en las fracciones I y II del artículo 25 de esta Ley, y a los seguros de caución previstos en el inciso g), fracción III, del propio artículo 25 del presente ordenamiento.

Las Instituciones de Seguros deberán consignar en la documentación contractual de los productos de seguros a que se refiere el párrafo anterior, que el producto que ofrece al público se encuentra bajo registro ante la Comisión, en la forma y términos que ésta determine mediante disposiciones de carácter general.

El contrato o cláusula incorporada al mismo, celebrado por una Institución de Seguros sin el registro d que se refiere el presente artículo, es anulable, pero la acctór solo podrá ser ejercida por el contratante, asegurado o beneficiario o por sus causahabientes contra la Institución de Seguras y nunca por ésta contra aquéllos.

Artículo 214.- La celebración de las operaciones y la prestación de servicios de las Instituciones, se podrán pactar mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos

y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos, estableciendo en los contratos respectivos las bases para determinar lo siguiente:

- I. Las operaciones y servicios cuya prestación se pacte;
- II. Los medios de identificación de suario, así como las responsabilidades correspondientes a su uso, tanto para las Instituciones como para los iscarios;
- III. Los medios por los que se hagan constar la creación, transmisión, modificaciones o extinción de derechos y obligaciones inhe entes a las operaciones y servicios de que se trate, inclurando los métodos de autenticación tales como contraseñas o claves de acceso, y
- IV. Los mecanismos de confirmación de la realización de las peraciones celebradas a través de cualquier medio electrónico.
- Loso de los medios de identificación que se establezcan conforme a lo previsto por este artículo, en sustitución de la fixma autógrafa, producirá los mismos efectos que las leyes otorgon a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.

La instalación y el uso de los equipos y medios señalados en el primer párrafo de este artículo se sujetarán a de disposiciones de carácter general que, en su caso, emita la comisión.

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 inde inización 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 de 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 ineses en que exista mora;

- II. Cuanda la obligación principal se denomine en moneda extraglera, adicionalmente al pago de esa obligación, la institución de Seguros estará obligada a pagar un interés noratorio 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 pluso de pasivos denominados en dólares de los Estados Vindos 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 reterencia para el cálculo del interés moratorio a que aluden los fracciones I y II de este artículo, se aplicará la del mes inmediato anterior y, para el caso de que no se publicuen elchas tasas, el interés moratorio se computará multiplicado 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 tos 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 anículo y se calculará sobre el importe del costo de la reparación o reposición;
- VI. Son irrent nciables los derechos del acreedor a las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo. El pacto que praesda 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 contorme 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 hubiera del nándado el pago de la indemnización por mora establecida en este artículo, el juez o árbitro, además de la obliqueión principal, deberá condenar al deudor a que tambiér 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 meralorios;
- 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 estimidas 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, or lo que la indemnización por mora se continuará generana en términos del presente artículo, sobre el monto de la obligación principal no pagada, hasta en tanto se cubra en se 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 asciden subsistentes los actos impugnados, el pago o cobre correspondientes deberán incluir la indemnización por mara que hasta ese momento hubiere generado la obligación principal, y

IX. Si la Institución de Seguios, 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 y de dicho artículo.

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

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

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

Los intermediarios del mercado de valores y las instituciones de positarias de los valores con los que las Instituciones de Seguros tengan celebrados contratos para la administración, intermediación, depósito o custodia de títulos o valores que formen parte de su activo, quedarán sujetos, en cuanto a lo señalado en el presente artículo, a lo dispuesto en esta Ley y a las demás disposiciones aplicables.

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

Artícula 492.- Las Instituciones y Sociedades Mutualistas, así como los agentes de seguros y los agentes de fianzas, en términos de las resposiciones de carácter general que emita la Secretaría, e coshando la previa opinión de la Comisión, estarán obligadas, en adición a cumplir con las demás obligaciones que les resultan aplicables, a:

- I. Establecer medidas y procedimientos para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de los delitos previstos en los artículos 139 o 148 Bis del Código Penal Federal, o que puaieran ubicarse en los supuestos del artículo 400 Bis del hismo Código, y
- II. Presentar a la Secretaría, por candició de la Comisión, reportes sobre:
- a) Los actos, operaciones y servicios que realicen con sus clientes y usuarios, relativos a la fracción anterior, y
- b) Todo acto, operación o servicio, que pudiesen ubicarse en el supuesto previsto en la fracción I de este artículo o que, en su

caso, pudiesen contravenir o vulnerar la adecuada aplicación de las disposiciones señaladas en la misma, que realice o en el que intervenga algún miembro del consejo de administración, directivos, funcionarios, empleados y apoderados.

Los reportes a que se refiere la fracción II de este artículo, de conformidad con las dispositiones de carácter general previstas en el mismo, se elaboraran y presentarán tomando en consideración, cuando menos, las modalidades que al efecto estén referidas en dichas disposiciones; las características que deban reunir los actos, operaciones y servicios a que se refiere este artículo para ser reportados, teniendo en cuenta sus montos, frecuencia y naturaleza, los instrumentos monetarios y financieros con que se realicen, y las prácticas comerciales y financieras que se observen en las plazas donde se efectúen; así como la periodicidad y los sistemas a través de los cuales habi á extransmitirse la información.

Asindsmo, la Secretaría, en las citadas disposiciones de carácter general emitirá los lineamientos sobre el procedimiento y criterios que las Instituciones, las Sociedades Mutualistas los agentes de seguros y los agentes de fianzas deberán observar respecto de:

- a) El adecuado conocimiento de sus clientes y usuarios, para lo cual aquéllas deberán considerar los ontecedentes, condiciones específicas, actividad econónico o profesional y las plazas en que operen;
- b) La información y documentación que las Instituciones, Sociedades Mutualistas, agentes de seguros y agentes de fianzas deban recabar para la apertura de cuentas o celebración de contratos relativos a las operaciones y servicios que ellas presten y que acredite plenamente la identidad de sus clientes;
- c) La forma en que las mismas Instituciones, Sociedades Mutualistas, agentes de seguros y agentes de fianzas deberán

resguardar y garantizar la seguridad de la información y documentación relativas a la identificación de sus clientes y usuarios o quienes lo hayan sido, así como la de aquellos actos, operaciones y servicios reportados conforme al presente artículo, y

d) Los términos para proporcionar capacitación al interior de las Instituciones, Sociedades Mutualistas, agentes de seguros y agentes de fianzas sobre la materia objeto de este artículo. Las disposiciones de carácter gaderal a que se refiere el presente artículo, señalarán los términos para su debido cumplimiento.

Las Instituciones, las Sociedades Mutualistas, los agentes de seguros y los agentes de fianzas deberán conservar, por al menos diez años, la información y documentación a que se refiere el inciso c) del párrafo anterior, sin perjuicio de lo establecido en éste u otros ordenamientos aplicables.

La Sociadría estará facultada para requerir y recabar, por conducto de la Comisión, información y documentación relacionada con los actos, operaciones y servicios a que se refiere la fracción II de este artículo. Las Instituciones y Sociedades Mutualistas, así como los agentes de seguros y los agentes de fianzas, estarán obligados a proporcionar dicha información y documentación. La Secretaría estará facultada para obtener información adicional de otras personas con el mismo fin y a proporcionar información a las autoridades competentes.

El cumplimiento de las obligaciones señaladas en este artículo no implicará trasgresión alguna a la obligación de confidencialidad legal, ni constituirá violación a las restricciones sobre revelación de información establecidas por vía contractual, a lo dispuesto en el artículo 190 de este classiamiento, ni a lo dispuesto en materia del secreto propio de las operaciones a que se refiere el artículo 46 fracción XV, en relación con el artículo 117 de la Ley de Instituciones de Crédito.

Las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo

deberán ser observadas por las Instituciones y Sociedades Mutualistas, por los agentes de seguros y los agentes de fianzas, así como por los miembros del consejo de administración, administradores, directivos, funcionarios, empleados, factores y apoderados respectivos, por lo cual, tanto las instituciones y sociedades como las personas mencionadas serán responsables del estricto cumplimiento de las obligaciones que mediante dichas disposiciones se establezcan.

La violación a las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo será sencionada por la Comisión conforme al procedimiento previsto en los artículos 474 al 484 de la presente Ley, con multa equivalente del 10% al 100% de la operación inusual no reportado, y en los demás casos con multa de hasta 100,000 Días de Salario vigente.

Los servidares públicos de la Secretaría y de la Comisión, las Instituciones y Sociedades Mutualistas, así como los agentes de seguros y los agentes de fianzas, sus miembros del consejo de administración, administradores, directivos, funcionarios, empleados, factores y apoderados, deberán abstenerse de clar noticia de los reportes y demás documentación e informaciona que se refiere este artículo, a personas o autoridades distintas a las facultadas expresamente en los ordenamientos relativos para requerir, recibir o conservar tal documentación e información. La violación a estas obligaciones será sancionada en 10 términos de las leyes correspondientes.

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros

Artículo 50 Bis.- Cada Institución Financiera deberá contar con una Unidad Especializada que tenará por objeto atender consultas y reclamaciones de los Usuarios. Dicha Unidad se sujetará a lo siguiente:

I. El Titular de la Unidad deberá tener facultades para representar y obligar a la Institución Financiera al cumplimiento de los acuerdos derivados de la atención que se dé a la reclamación;

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

La presentación de reclamaciones ante la Unidad Especializada suspenderá la prescripción de las acciones a que judieren dar lugar.

Las Instituciones Financieras deberán informar mediante avisos colocados en lugares visibles en todas sus sucursales la ubicación, horario de atención y responsables de la Unidad Especializada. Los Usuarios porrán a su elección presentar su consulta o reclamación anna a Unidad Especializada de la Institución Financiera de que se trate o ante la Comisión Nacional.

En el caso de que las Instituciones Financieras no tengan sucursales u oficinas de atención al público no les serán aplicables las obligaciones previstas en la fracción II del párrafo primero y el párrafo tercero de este artículo. Dichas Instituciones Financieras solamente deberán señalar los datos de contacto de su Unidad Especializada en un lugar visible y de fácil acceso al público general en el medio electrónico que utilicen para ofrecer sus servicios.

Las Unidades Especializadas serán supervisadas por la Comisión Nacional.

Artículo 68.- La Comisión Nacional deberá agotar el procedimiento de conciliación, conforme a la sidurentes reglas:

- I. El procedimiento de vonciliación sólo se llevará a cabo en reclamaciones por tuantías totales inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a ses millones de unidades de inversión.
- I Bis. La Consisión Nacional citará a las partes a una audiencia de consultación que se realizará dentro de los veinte días hábiles squientes contados a partir de la fecha en que se reciba la Creclamación.
- La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por ciro medio idóneo, en cuyo caso la Comisión Nacional o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.
- II. La Institución Financiera deberá, por conducto de un representante, rendir un informe por escrito que se presentará con anterioridad o hasta el momento de la celebración de la audiencia de conciliación a que se refiere la fracción anterior.
- III. En el informe señalado en la fracción anterior, la Institución Financiera, deberá responder de manera vazonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reslamación, en caso contrario, dicho informe se tendrá por no presentado para todos los efectos legales a que haya lugar;

La institución financiera deberá acompañar al informe, la

documentación, información y todos los elementos que considere pertinentes para sustentarlo, no obstante, la Comisión Nacional podrá en todo momento, requerir a la institución financiera la entrega de cualquier información, documentación o medios electromagnéticos que requiera con motivo de la reclamación y del informe;

IV. La Comisión Nacional podrá suspender justificadamente y por una sola ocasión, la audiencia de conciliación. En este caso, la Comisión Nacional señalará día y hora para su reanudación, la cual deberá llevarse a cabo dentro de los diez días hábiles siguientes.

La falta de presentación del informe no podrá ser causa para suspender la autimisia referida.

V. La falta de presentación del informe dará lugar a que la Comisión Nacional volore la procedencia de las pretensiones del Usuario con base en los elementos con que cuente o se allegue conforme a la fracción VI, y para los efectos de la emisión del dictamen, en su casa, a que se refiere el artículo 68 Bis.

Usuario, en la audiencia de conciliación correspondiente o dentro de los diez días hábiles anteriores a la celebración de la misma, podrá requerir información adicional a la Institución Financiera, y en su caso, diferirá la audiencia requiriendo a la Institución Financiera para que en la nueva fecha presente el informe adicional;

Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación.

VII. En la audiencia respectiva se exhotará a las partes a conciliar sus intereses, para tal efecto, el conciliador deberá formular propuestas de solución y procurar sur la audiencia se desarrolle en forma ordenada y congruente. Si las partes no llegan a un arreglo, el conciliador deberá consultar el Registro de Ofertas Públicas del Sistema Arbitral en Materia Financiera, previsto en esta misma Ley, a efecto de informar a las mismas que la controversia se podrá

resolver mediante el arbitraje de esa Comisión Nacional, para lo cual las invitará a que, de común acuerdo y voluntariamente, designen como árbitro para resolver sus intereses a la propia Comisión Nacional, quedando a elección de las mismas, que sea en amigable composición o de estricto derecho.

Para el caso de la celebración del convento arbitral correspondiente, a elección del Usuario la audienció respectiva podrá diferirse para el solo efecto de que el Usuario desce asesorarse de un representante legal. El convenio arbitral consispondiente se hará constar en el acta que al efecto firmen las partes ante la Comisión Nacional.

En caso que las portes no se sometan al arbitraje de la Comisión Nacional se dejarcin a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribuncles competentes o en la vía que proceda.

En el evenio de que la Institución Financiera no asista a la junta de conciliación se le impondrá sanción pecuniaria y se emplazará a una secunda audiencia, la cual deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a diez días hábiles; en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva sanción pecuniaria.

La Comisión Nacional entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen a que se refiere di artículo 68 Bis, a efecto de que lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes;

La solicitud se hará del conocimiento de la Mstitución Financiera para que ésta manifieste lo que a su dereche convenga y aporte los elementos y pruebas que estime comen entes en un plazo que no excederá de diez días hábiles.

Si la Institución Financiera notace manifestación alguna dentro de dicho plazo, la Comisión emitivá el dictamen con los elementos que posea.

VIII. En caso de que las partes lleguen a un acuerdo para la resolución de la reclamación, el mismo se hará constar en el acta circunstanciada que al efecto se levante. En todo momento, la Comisión Nacional deberá explicar al Usuario los efectos y alcances de dicho acuerdo; si después de escuchar explicación el Usuario decide aceptar el acuerdo, éste se firmará por ambas partes y por la Comisión Nacional, fijándose un término para acreditar su cumplimiento. El convenio firmado por las partes tiene forza de cosa juzgada y trae aparejada ejecución;

- IX. La carga de la prueba respecto del cumplimiento del convenio corresponde a la Institución Franciera y, en caso de omisión, se hará acreedora de la sarción que proceda conforme a la presente Ley, y
- X. Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo se levantará el acta respectiva. En el caso de que la Institución Financiera no firme el acta, ello no afectará su validez, debiendose hacer constar la negativa.

Adicionalmente, la Comisión Nacional ordenará a la Institución funcional correspondiente que registre el pasivo contingente la comisione de la reclamación, y dará aviso de ello a las Comisiones Nacionales a las que corresponda su supervisión.

En el caso de instituciones y sociedades mutualistas de seguros, la orden mencionada en el segundo párrafo de esta fracción se referirá a la constitución e inversión conforme y la Ley en materia de seguros, de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder la suma asegurada. Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada.

En los supuestos previstos en los dos párrafos anteriores, el registro contable podrá ser cancellado por la Institución Financiera bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio el procedimiento arbitral conforme a esta Ley.

El registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, según corresponda, será obligatoria para el caso de que la Comisión Nacional emita el dictamen a que hace referencia el artículo 68 Bis de la presente Ley. Si de las constancias que obren en el expediente respectivo se desprende, a juicio de la Comisión Nacional, la improcedencia de las perensiones del Usuario, ésta se abstendrá de ordenar el registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, según corresponda.

XI. Los acuerdos de trámite que emita la Comisión Nacional no admitirán recurso alguno

Código Penal Fede

Artículo 139.- 3 impondrá pena de prisión de quince a cuarenta años y cuatrocientos a mil doscientos días multa, sin perjuicio de las penas que comospondan por otros delitos que resulten:

- I. A quier utilizando sustancias tóxicas, armas químicas, biológicas cumiláres, material radioactivo, material nuclear, combustible opclear, mineral radiactivo, fuente de radiación o instrumentos que emitan radiaciones, explosivos, o armas de fuego, o por interdio, inundación o por cualquier otro medio violento, intenctonolmente realice actos en contra de bienes o servicios, ya sea públicos o privados, o bien, en contra de la integridad física, amocional, o la vida de personas, que produzcan alarma, temor o terror en la población o en un grupo o sector de ella, para atentar contra la seguridad nacional o presionar a la autoritiva o a un particular, u obligar a éste para que tome una deteritimación.
- II. Al que acuerde o prepare un acto terrovista que se pretenda cometer, se esté cometiendo o se haya cernatido en territorio nacional.

Las sanciones a que se refier el primer párrafo de este artículo se aumentarán en una mitad, cuando además:

I. El delito sea cometido en contra de un bien inmueble de acceso público;

- II. Se genere un daño o perjuicio a la economía nacional, o
- III. En la comisión del delito se detenga en calidad de rehén a una persona.

Artículo 139 Bis.- Se aplicará pena de eso a nueve años de prisión y de cien a trescientos días multa, a quien encubra a un terrorista, teniendo conocimiento de sus actividades o de su identidad.

Artículo 139 Ter.- Se aplicará pent de cinco a quince años de prisión y de doscientos a seiscientos filos multa al que amenace con cometer el delito de terrorismo a que sa refiere el párrafo primero del artículo 139.

Artículo 139 Quáter. Se impondrá la misma pena señalada en el artículo 139 de esta Código, sin perjuicio de las penas que corresponden por los demás delitos que resulten, al que por cualquier medio que fuere ya sea directa o indirectamente, aporte o recaude fondos económicos a recursos de cualquier naturaleza, con conocimiento de que serán eestinados para financiar o apoyar actividades de individuos u organizaciones terroristas, o para ser utilizados, o pretendan ser utilizados, directa o indirectamente, total o parcialmente, para la comisión, en territorio nacional o en el extranjero, de cualquiero de los delitos previstos en los ordenamientos legales siguientes:

- I. Del Código Penal Federal, los siguientes:
 - 1) Terrorismo, previstos en los artículos 137, 139 Bis y 139 Ter,
 - 2) Sabotaje, previsto en el artículo 140
 - 3) Terrorismo Internacional, previsto en los artículos 148 Bis, 148 Ter y 148 Quáter;
 - 4) Ataques a las vías de comunicación, previstos en los artículos 167, fracción IX, y 170, párrafos primero, segundo y tercero, y
 - 5) Robo, previsto en el artículo 368 Quinquies.

II. De la Ley que Declara Reservas Mineras los Yacimientos de Uranio, Torio y las demás Substancias de las cuales se obtengan Isótopos Hendibles que puedan producir Energía Nuclear, los previstos en los artículos 10 y 13.

Artículo 139 Quinquies.- Se aplicará de uno a nueve años de prisión y de cien a trescientos días multa, a quivi encubra a una persona que haya participado en los delitos previstos en el artículo 139 Quáter de este Código.

Artículo 193.- Se consideran narcóticos a los estupefacientes, psicotrópicos y demás sustancias o vegetales que determinen la Ley General de Salud, los cortes ios y tratados internacionales de observancia obligatoria en México y los que señalen las demás disposiciones legales aplicables en la materia.

Para los efectos de este capítulo, son punibles las conductas que se relacionar con los estupefacientes, psicotrópicos y demás sustancias previstos or los artículos 237, 245, fracciones I, II, y III y 248 de la Ley General de Salud, que constituyen un problema grave para la salud política.

Il juzgador, al individualizar la pena o la medida de segundad a imponer por la comisión de algún delito previsto en este capítulo, tomará en cuenta, además de lo establecido en los artículos 51 y 52, la cantidad y la especie de narcótico de que se trate, as como la menor o mayor lesión o puesta en peligro de la salud pública y las condiciones personales del autor o participe del hecho o la remicidencia en su caso.

Los narcóticos empleados en la comisión de los delitos a que se refiere este capítulo, se pondrán a disposición de la autoridad sanitaria federal, la que procederá de acuerdo con las disposiciones o leyes de la materia a su aprovechamiento lícito o a su distrucción.

Tratándose de instrumentos y vehículos utilizados para cometer los delitos considerados en este capítulo, así como de objetos y productos de esos delitos, cualquiera que sea la naturaleza de dichos bienes, se estará a lo dispuesto en los artículos 40 y 41. Para ese fin, el Ministerio

Público dispondrá durante la averiguación previa el aseguramiento que corresponda y el destino procedente en apoyo a la procuración de justicia, o lo solicitará en el proceso, y promoverá el decomiso para que los bienes de que se trate o su producto se destinen a la impartición de justicia, o bien, promoverá en su caso, la suspensión y la privación de derechos agrarios o de otra índole, ante los autoridades que resulten competentes conforme a las normas aplicables.

Artículo 194.- Se impondrá prison de diez a veinticinco años y de cien hasta quinientos días multas quive:

I.- Produzca, transporte irafique, comercie, suministre aun gratuitamente o prescriba alguno de los narcóticos señalados en el artículo anterior, sin la autorización correspondiente a que se refiere la Ley General de Salud;

Para los ejectos de esta fracción, por producir se entiende: manufacturar, fabricar, elaborar, preparar o acondicionar algún narcólico, y por comerciar: vender, comprar, adquirir o enajenar agún narcótico.

Por suministro se entiende la transmisión material de forma directa o indirecta, por cualquier concepto, de la tenencia de nacco cos.

El comercio y suministro de narcóticos podrán ser investigados, perseguidos y, en su caso sancionados por la sutoridades del fuero común en los términos de la Ley General de Salud, cuando se colmen los supuestos del artículo 474 de grata ordenamiento.

II.- Introduzca o extraiga del país alguno de los narcóticos comprendidos en el artículo anterior, aunque fuere en forma momentánea o en tránsito.

Si la introducción o extración a que se refiere esta fracción no llegare a consumarse, pero de los actos realizados se desprenda claramente que esa era la finalidad del agente, la pena aplicable será de hasta las dos terceras partes de la prevista en el presente artículo.

- III.- Aporte recursos económicos o de cualquier especie, o colabore de cualquier manera al financiamiento, supervisión o fomento para posibilitar la ejecución de alguno de los delitos a que se refiere este capítulo; y
- IV.- Realice actos de publicidad o propaganda, para que se consuma cualesquiera de las sustancias complendidas en el artículo anterior.

Las mismas penas previstas en este critículo y, además, privación del cargo o comisión e inhabilitación o la ocupar otro hasta por cinco años, se impondrán al servidor público que, en ejercicio de sus funciones o aprovechando su cargo, permita, autorice o tolere cualesquiera de las conductas señaladas en este artículo.

Artículo 195.- Se impondrá de cinco a quince años de prisión y de cien a trescientos cintuenta días multa, al que posea alguno de los narcóticos señalados en exartículo 193, sin la autorización correspondiente a que se refiere la sey General de Salud, siempre y cuando esa posesión sea con la finalidad de realizar alguna de las conductas previstas en el artículo 194, ambos de este código.

La posesión de narcóticos podrá ser investigada, perseguida y, en su Laso sancionada por las autoridades del fuero común en los términos de la Ley General de Salud, cuando se colmen los supuestos del artículo 474 de dicho ordenamiento.

Cuando el inculpado posea alguno de los narcáticos señalados en la tabla prevista en el artículo 479 de la Ley General de Salud, en cantidad igual o superior a la que resulte de multiplicar por mil las ahí referidas, se presume que la posesión tiene como abjeto cometer alguna de las conductas previstas en el artículo 194 de este código.

Artículo 195 bis.- Cuando per las circunstancias del hecho la posesión de alguno de los arcóticos señalados en el artículo 193, sin la autorización a que se refiere la Ley General de Salud, no pueda considerarse destinada a realizar alguna de las conductas a que se refiere el artículo 194, se aplicará pena de cuatro a siete años seis meses de prisión y de cincuenta a ciento cincuenta días multa.

El Ministerio Público Federal no procederá penalmente por este delito en contra de la persona que posea:

- I. Medicamentos que contengan narcóticos, cuya venta al público se encuentre supeditada a requisitos especiales de adquisición, cuando por su naturaleza y cantidad dichos medicamentos sean los necesarios para el tratamiento de la persona que los posea o de otras personas sujetas a la custodia o asistencia de quien los tiene en su poder.
- II. Peyote u hongos alugados peros, cuando por la cantidad y circunstancias del caso queda presumirse que serán utilizados en las ceremonias, uso y costumbres de los pueblos y comunidades indígenas, así reconocidos por sus autoridades propias.

Para efectos de este capítulo se entiende por posesión: la tenencia material de narioticos o cuando éstos están dentro del radio de acción y disponibilidad de la persona.

La possión de narcóticos podrá ser investigada, perseguida y, en su como sancionada por las autoridades del fuero común en los términos de la Ley General de Salud, cuando se colmen los supuestos del articulo 474 de dicho ordenamiento.

Artículo 196.- Las penas que en su caso resulten aplicables por los delitos previstos en el artículo 194 serán aumentadas en una mitad, cuando:

I.- Se cometa por servidores públicos encargancide prevenir, denunciar, investigar o juzgar la comisión de los delitos contra la salud o por un miembro de las Fuerzas Armadas Mexicanas en situación de retiro, de reserva o en activo. En este caso, se impondrá, a dichos servidores públicos además, suspensión para desempeñar cargo o comisión en el servicio público, hasta por cinco años, o destitución, e inhabilitación hasta por un tiempo igual al de la pena de prisión impuesta. Si se trata de un miembro de las Fuerzas Armadas Mexicanas en cualquiera de las situaciones mencionadas se le impondrá, además la baja definitiva de la Fuerza Armada a que

pertenezca, y se le inhabilitará hasta por un tiempo igual al de la pena de prisión impuesta, para desempeñar cargo o comisión públicos en su caso;

- II.- La víctima fuere menor de edad o incapacitada para comprender la relevancia de la conducta o para resistinal agente;
- III.- Se utilice a menores de edad o incopares para cometer cualesquiera de esos delitos;
- IV.- Se cometa en centros carcátivos, asistenciales, policiales o de reclusión, o en sus inmediaciones con quienes a ellos acudan;
- V.- La conducta sea realizada por profesionistas, técnicos, auxiliares o personal relacionado con las disciplinas de la salud en cualesquiera de sus ramat y se valgan de esa situación para cometerlos. En este caso se impordrá, además, suspensión de derechos o funciones para el ejercica profesional u oficio hasta por cinco años e inhabilitación hasta per un tiempo equivalente al de la prisión impuesta;
- VIO En agente determine a otra persona a cometer algún delito de los previstos en el artículo 194, aprovechando el ascendiente famillar o moral o la autoridad o jerarquía que tenga sobre ella; y
- VII.- Se trate del propietario poseedor, arrendatario o usofructuario de un establecimiento de cualquier naturaleza y lo empleare o para realizar algunos de los delitos previstos en estre apitulo o permitiere su realización por terceros. En este caso applicas, se clausurará en definitiva el establecimiento.

Artículo 196 Bis. - Se deroga

Artículo 196 Ter.- Se impondrán de cinco a quince años de prisión y de cien a trescientos días mula, as como decomiso de los instrumentos, objetos y productos del delito, al que desvíe o por cualquier medio contribuya a desviar precursores químicos, productos químicos esenciales o máquinas, al cultivo, extracción, producción, preparación o acondicionamiento de narcóticos en cualquier forma prohibida por

la ley.

La misma pena de prisión y multa, así como la inhabilitación para ocupar cualquier empleo, cargo o comisión públicos hasta por cinco años, se impondrá al servidor público que, en ejercicio de sus funciones, permita o autorice cualquiera de las condectas comprendidas en este artículo. Son precursores químicos, productos químicos esenciales y máquinas los definidos en la ley de la materia.

Artículo 197.- Al que, sin media prescripción de médico legalmente autorizado, administre a otra persona, sea por inyección, inhalación, ingestión o por cualquier oro medio, algún narcotico a que se refiere el artículo 193, se le inpondrá de tres a nueve años de prisión y de sesenta a ciento ochevio días multa, cualquiera que fuera la cantidad administrada. Las conas se aumentarán hasta una mitad más si la víctima fuere munor de edad o incapaz comprender la relevancia de la conducta o para resistir al agente.

Al que indepidamente suministre gratis o prescriba a un tercero, mayor de clad, algún narcótico mencionado en el artículo 193, para su uso presanal e inmediato, se le impondrá de dos a seis años de prisión y de carrenta a ciento veinte días multa. Si quien lo adquiere es mesor de édad o incapaz, las penas se aumentarán hasta una mitad.

Las mismas penas del párrafo anterior se impondrán al que induzca o auxilie a otro para que consuma cualesquiera de los narcóticos señalados en el artículo 193.

Artículo 198.- Al que dedicándose como delividad principal a las labores propias del campo, siembre, cultivo o coseche plantas de marihuana, amapola, hongos alucinégeros, peyote o cualquier otro vegetal que produzca efectos similares, por cuenta propia, o con financiamiento de terceros, cuarda en él concurran escasa instrucción y extrema necesidad económica, se le impondrá prisión de uno a seis años.

Igual pena se impondrá al que en un predio de su propiedad, tenencia o posesión, consienta la siembra, el cultivo o la cosecha de dichas plantas en circunstancias similares a la hipótesis anterior.

Si en las conductas descritas en los dos párrafos anteriores no concurren las circunstancias que en ellos se precisan, la pena será de hasta las dos terceras partes de la prevista en el artículo 194, siempre y cuando la siembra, cultivo o cosecha se hagan con la finalidad de realizar alguna de las conductas previstas en las fracciones I y II de dicho artículo. Si falta esa finalidad, la pena será de dos a ocho años de prisión.

Si el delito fuere cometido por cercifior público de alguna corporación policial, se le impondrá, a levas la destitución del empleo, cargo o comisión públicos y se le inhabilitará de uno a cinco años para desempeñar otro, y si el de ito lo cometiere un miembro de las Fuerzas Armadas Mexicanas en situación de retiro, de reserva o en activo, se le impondrá, además de la pena de prisión señalada, la baja definitiva de la Fuerza Armada a que pertenezca y se le inhabilitará de uno a cinco años para desempeñar cargo o comisión públicos.

La siembre cultivo o cosecha de plantas de marihuana no será punible cuardo estas actividades se lleven a cabo con fines médicos y científicos e los términos y condiciones de la autorización que para tal efecto en la Ejecutivo Federal.

Artículo 199.- El Ministerio Público o la autoridad pulicial del conocimiento, tan pronto conozca que una persona relicionada con algún procedimiento por los delitos previstos en los defigulos 195 o 195 bis, es farmacodependiente, deberá informar de inmediato y, en su caso, dar intervención a las autoridades sanitarias competentes, para los efectos del tratamiento que corresponda:

En todo centro de reclusión se prestarán servicios de rehabilitación al farmacodependiente.

Para el otorgamiento de la condena condicional o del beneficio de la libertad preparatoria, cuando procedan, no se considerará como antecedente de mala conducta el relativo a la farmacodependencia, pero sí se exigirá en todo caso que el sentenciado se someta al tratamiento médico correspondiente para su rehabilitación, bajo vigilancia de la

autoridad ejecutora.

Artículo 400.- Se aplicará prisión de tres meses a tres años y de quince a sesenta días multa, al que:

- I.- Con ánimo de lucro, después de la ejecución del delito y sin haber participado en éste, adquiera, recibo culte el producto de aquél a sabiendas de esta circunstancia.
 - Si el que recibió la cosa en venta prenda o bajo cualquier concepto, no tuvo conocimiento de la procedencia ilícita de aquélla, por no haber tomado las preciuciones indispensables para asegurarse de que la persona de que la recibió tenía derecho para disponer de ella, la pena se disminuirá hasta en una mitad;
- II.- Preste auxilib o cooperación de cualquier especie al autor de un delito, con conocimiento de esta circunstancia, por acuerdo posterior a la ejección del citado delito;
- III.- Poulte o favorezca el ocultamiento del responsable de un delito, los cioctos, objetos o instrumentos del mismo o impida que se averigüe;
- V. Requerido por las autoridades, no dé auxilio para la investigación de los delitos o para la persecución de los delincuentes
- V.- No procure, por los medios lícitos que tenga a su degrice y sin riesgo para su persona, impedir la consumación de los delitos que sabe van a cometerse o se están cometiendo, sa va que tenga obligación de afrontar el riesgo, en cuyo caso se estarti a lo previsto en este artículo o en otras normas aplicables.
- VI. Altere, modifique o perturbe ilícitomente el lugar, huellas o vestigios del hecho delictivo, y
- VII. Desvíe u obstaculice la investigación del hecho delictivo de que se trate o favorezca que el inculpado se sustraiga a la acción de la justicia.

No se aplicará la pena prevista en este artículo en los casos de las fracciones III, en lo referente al ocultamiento del infractor, y IV, cuando se trate de:

- a) Los ascendientes y descendientes consanguíneos o afines;
- b) El cónyuge, la concubina, el concubinario y parientes colaterales por consanguinidad hasta el cuarto grado, y por afinidad hasta el segundo; y
- c) Los que estén ligados con el delincuente por amor, respeto, gratitud o estrecha amistad derivados de motivos nobles.

El juez, teniendo en cuenta la naturaleza de la acción, las circunstancias personales del acustado y las demás que señala el artículo 52, podrá imponer en los tasos de encubrimiento a que se refieren las fracciones I, párrafo printero y II a IV de este artículo, en lugar de las sanciones señaladar, hasta las dos terceras partes de las que correspondería al autor del delito; debiendo hacer constar en la sentencia las razones en que se funda para aplicar la sanción que autoriza este párrafo.

Arriculo 400 Bis.-. Se impondrá de cinco a quince años de pisión y de mil a cinco mil días multa al que, por sí o por interpósita persona realice cualquiera de las siguientes conductas:

- I. Adquiera, enajene, administre, custodie, posea, cambie, convierta, deposite, retire, dé o reciba por cualquier motivo, invierta, traspase, transporte o transfiera, dentro del territore nacional, de éste hacia el extranjero o a la inversa, recursos derechos o bienes de cualquier naturaleza, cuando tenga conocimiento de que proceden o representan el producto de una exilidad ilícita, o
- II. Oculte, encubra o pretenda oculta o encubrir la naturaleza, origen, ubicación, destino, movir iento, propiedad o titularidad de recursos, derechos o bienes, cuando tenga conocimiento de que proceden o representan el producto de una actividad ilícita.

Para efectos de este Capítulo, se entenderá que son producto de una

actividad ilícita, los recursos, derechos o bienes de cualquier naturaleza, cuando existan indicios fundados o certeza de que provienen directa o indirectamente, o representan las ganancias derivadas de la comisión de algún delito y no pueda acreditarse su legítima procedencia.

En caso de conductas previstas en este Capítulo, en las que se utilicen servicios de instituciones que integrar y sistema financiero, para proceder penalmente se requerirá la denuncia previa de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Cuando la Secretaría de Hacenda y Crédito Público, en ejercicio de sus facultades de fiscalización, acuentre elementos que permitan presumir la comisión de algundas los delitos referidos en este Capítulo, deberá ejercer respecto de los mismos las facultades de comprobación que le confieren las leyes y denunciar los hechos que probablemente puedan constituir dichos ilícitos.

ACUERDO por el que se emiten las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, aplicables a instituciones y sociedades munulistas de seguros.

Tilgésima Novena. Para efectos de determinar aquellas Opéraciones que sean Inusuales, las Instituciones o Sociedades Munullistas de Seguros deberán considerar, entre otras, las siguientes discunstancias, con independencia de que se presenten en forma aislada o conjunta:

I a IX...

- X. Cuando las Operaciones que los Clientes pretendan realizar involucren países o jurisdicciones:
- a) Que la legislación mexicana considera que aplican regímenes fiscales preferentes.
- b) Que, a juicio de las autoridades mexicanas, organismos internacionales o agrupaciones intergubernamentales en materia de prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita o financiamiento al

terrorismo de los que México sea miembro, no cuenten con medidas para prevenir, detectar y combatir dichas operaciones, o bien, cuando la aplicación de dichas medidas sea deficiente.

Para efectos de lo previsto en el párrafo anterior, la Secretaría pondrá a disposición de las Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros a través de medios de consulta en la red medial denominada Internet, la lista de los países y jurisdicciones que se ubiquen en los supuestos señalados en dicho párrafo.

XI..."

"Cuadragésima Cualta Qada Institución o Sociedad Mutualista de Seguros deberá contre son un órgano colegiado que se denominará "Comité de Comunicación y Control" y que tendrá, cuando menos, las siguientes funciones y obligaciones:

I a VI...

- VII. Assgurarse que los sistemas automatizados de las Institución o Sociedad Mutualista de Seguros, contengan las listas:
- p) De países o jurisdicciones que la legislación mexicana considera que aplican regímenes fiscales preferentes.
- b) De países o jurisdicciones, que a juicio de las autor de des mexicanas, organismos internacionales o agrupaciones intergubernamentales en materia de prevención de operaciones con para os de procedencia ilícita o de financiamiento al terrorismo de los que México sea miembro, no cuenten con medidas para prevenir, detectar y combatir dichas operaciones o bien cuando la aplicación de dichas medidas sea deficiente.
- c) Que bajo el rubro de "Lista de Personas Bloqueadas", proporcione la Secretaría.
- d) De Personas Políticamente Expuestas que las Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros deben elaborar, conforme a la Disposición

Septuagésima Séptima. VIII..."

"Septuagésima Séptima. La Secretaría, después de escuchar la opinión de la Comisión, dará a conocer a las Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, de manera enunciativa, la lista de cargos públicos que serán considerados como Personas Políticamente Expuestas nacionales y la pondrá a disposición ve las propias Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y través de su portal en la red mundial denominada Internet.

Las Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros elaborarán sus propias listas de personas que pudiesen ser considerados como Personas Políticamente Expuestas, tomando como base la lista a que hace referencia el parado anterior.

Asimismo, la Secretària dará a conocer a las Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros las listas oficialmente reconocidas que emitan organismos internacionales o autoridades de otros países, de personas bloques as por estar vinculadas con el terrorismo o su financiamiento, o con etras actividades ilegales."



Circular Única de Seguros y Fianzas

CAPÍTULO 4.10.

DEL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA LA CONTRATACIÓN DE OPERACIONES DE SEGUROS Y DEFANZAS

Para los efectos de los artículos 214 348 de la LISF:

- 4.10.1. Las Instituciones y Sociedades Mutualistas podrán pactar la celebración de sus operaciones y la prestación de servicios a través de Operaciones Electrónicos, debiendo sujetarse a lo que establece el presente Capítulo y sièmpre que:
- I. En las condiciones de uso de Medios Electrónicos se establezca de manera doxo y precisa, lo siguiente:
- a) Las operaciones y servicios que podrán proporcionarse a través de Madios Electrónicos;
- A Us mecanismos y procedimientos de Identificación del Usuario y Autenticación, así como las responsabilidades del Usuario y de la Institución o Sociedad Mutualista respecto de la realización de Operaciones Electrónicas;
 - c) Los mecanismos y procedimientos para la notificación de las operaciones realizadas y servicios prestados no las Instituciones, a través de Operaciones Electrónicas;
 - d) Los mecanismos y procedimientos de cascelación de la contratación de Operaciones Electrónicas, los queles deberán ser similares a los de la propia contratación, confiderando el tiempo de respuesta de la solicitud, canales de arginión al Usuario y procedimientos de identificación del Usuario y su Autenticación, y
 - e) Las restricciones operativas aplicables de acuerdo al Medio Electrónico de que se trate, de conformidad con lo previsto en este Capítulo;

- II. Informen a sus clientes en forma previa a la contratación del uso de Medios Electrónicos, los términos y condiciones para su uso, debiendo mantener dicha información disponible para su consulta en la red electrónica mundial denominada internet, en todo momento actualizada. Los términos y condiciones de uso de Medios Electrónicos a que se refiere la prevente fracción deberán estar disponibles en la página electrónica de la Institución o Sociedad Mutualista y preverse en la documentación contractual la liga al sitio en que puede consultarse diche información.
- III. Incluyan en la documentación contractual de los productos de seguros o de fianzas, una cláusula que especifique, de forma general, la opción del cliente de hacer uso de Medios Electrónicos, en aquellos productos que tengan tal opción, y;
- IV. Comuniquena los Usuarios los riesgos inherentes a la realización de Operatione Electrónicas, así como que hagan de su conocimiento sugerentas para prevenir la realización de operaciones irregulares o ilegales que vayan en detrimento del patrimonio de los Usuarios y as la Institución o Sociedad Mutualista, pudiendo efectuarse, centre otros, mediante campañas periódicas de difusión de recomendaciones de seguridad para la realización de Operaciones Electrónicas.
- 4.10.2 Las Instituciones y Sociedades Mutualistas, para la pealización de Operaciones Electrónicas con sus clientes, adicionalmente a lo previsto en la Disposición 4.10.1 anterior, se sujetarán a o giguiente:
- I. Deberán obtener el consentimiento expreso mediante firma autógrafa de sus clientes, previa identificación de estos, o bien, mediante firma electrónica avagada o fiable de sus clientes, siempre y cuando estas se sujetor a lo establecido en el Código de Comercio para estos efectos. En todo caso, podría utilizarse alguna otra forma de manifestación del consentimiento, tratándose de las Operaciones Electrónicas Móviles, las Operaciones Electrónicas por Internet, las Operaciones Electrónicas de Audio Respuesta y las Operaciones Telefónicas Voz a Voz;

II. Para la contratación de servicios y operaciones adicionales a los originalmente convenidos o modificar las condiciones del servicio o la operación originalmente contratados, las Instituciones y Sociedades Mutualistas deberán requerir un segundo Factor de Autenticación a que se refiere la Disposición 4.10.5, adicional al utilizado, en su caso, para iniciar la Sesión en los términos de la disposición 4.10.8 En estos casos, las Instituciones y Sociedades Mutualistas deberán enviar una notificación de la previsto por la Disposición 4.10.10 proporarionando algún medio para realizar cualquier aclaración.

Las Instituciones y Sociedades Mutualistas no podrán permitir a sus Usuarios la controvación de servicios de Operaciones Electrónicas a través de Terminatos Punto de Venta;

- III. Tratándose de las operaciones mencionadas en la fracción I anterior, la contratinión podrá llevarse a cabo de conformidad con las fracciones I y II anteriores, o bien, a través de los centros de atención telefónica de las propias Instituciones y Sociedades Mutualistas, sujetándose a lo señalado en la fracción I de la Disposición 4.10.5y;
- Deberán solicitar a sus Usuarios al momento de la controvación, datos de algún medio de comunicación, tales como su disección de correo electrónico o número de teléfono móvil para la resepción de Mensajes de Texto SMS, a fin de que las Instituciones y Sociedades Mutualistas les hagan llegar las notificaciones a que se refiere la Disposición 4.10.10.
- V. Podrán permitir el pago para la contralidión de Operaciones Electrónicas por Internet, empleando para ello la plataforma de pago o transferencia de otra instinctión financiera que cuente con los medios de autentificación provietos en la normativa que le sea aplicable.
- 4.10.3. Las Instituciones y Sociedades Mutualistas, para permitir el inicio de una Sesión, deberán solicitar y validar al menos:
- I. El Identificador de Usuario, y

II. Un Factor de Autenticación de al menos la Categoría 2 a que se refiere la Disposición 4.10.5.

El Identificador de Usuario deberá ser único para cada Usuario y permitirá a la Institución o Sociedad Mutualista identificar todas las operaciones realizadas por el propio Usuario a través de las Operaciones Electrónicas de que se trate.

La longitud del Identificador de Libraio deberá ser de al menos seis caracteres.

Tratándose de Operaciones Electrónicas Móviles, el Identificador de Usuario deberá ser el número de la línea del Teléfono Móvil asociado al uso de dichas Operaciones Electrónicas, debiendo la Institución o Sociedad Mutualista, en todo caso, obtenerlo de manera automática e inequívoca del Teléfono Móvil correspondiente.

- 4.10.4. Les instituciones y Sociedades Mutualistas, en el uso del Identificador de Usuario y los Factores de Autenticación, deberán ajustanse a lo siguiente:
- Dispositivo de Acceso, de la información de identificación y Autenticación proporcionada por el Usuario, salvo que se trate de Operaciones Electrónicas de Audio Respuesta.
- II. Garantizar que en la generación, entrero, almacenamiento, desbloqueo y restablecimiento de los Factores de Autenticación, únicamente sea el Usuario quien los reziba, active, conozca, desbloquee y restablezca. El Usuario podrá autorizar a un tercero para recibir dichos Factores de Autenticación, siempre que las Instituciones y Sociedades Mutualistas mantengan procedimientos para que dichas autorizaciones sean de carácter eventual y puedan ser revocados por el cliente cuando así lo solicite, y
- III. Contar con procedimientos para invalidar los Factores de Autenticación para impedir la realización de Operaciones Electrónicas, cuando un Usuario o la misma Institución o Sociedad Mutualista cancele el uso

de dicho servicio o cuando dicho Usuario deje de ser cliente de la Institución o Sociedad Mutualista.

- 4.10.5. Las Instituciones y Sociedades Mutualistas deberán utilizar Factores de Autenticación para verificar la identidad de sus Usuarios y la facultad de estos para realizar Operaciones Electrónicas. Dichos Factores de Autenticación, dependiendo del Medio Electrónico de que se trate y de lo establecido en el presente Capítulo, deberán ser de cualquiera de las categorías siguiente:
- I. Factor de Autenticación Caragóría 1: Se compone de información obtenida mediante la inflicación de cuestionarios al Usuario, por parte de operador y elefónicos, en los cuales se requieran datos que el Usuario conozca. En ningún caso los Factores de Autenticación de esta categoría podrán componerse únicamente de datos que hayan sido incluidos en comunicaciones impresas o electrónicas enviadas por las Inscinciones y Sociedades Mutualistas a sus clientes.

Las Invituciones y Sociedades Mutualistas, en la utilización de los Factores de Autenticación de esta categoría, para verificar la Identidad de sus Usuarios, deberán observar lo siguiente:

- a) Definir previamente los cuestionarios que serán procicados por los operadores telefónicos, impidiendo que seas utilizados de forma discrecional, y
- b) Validar al menos una de las respuestas proporcionadas por sus Usuarios, a través de herramientar informáticas, sin que el operador pueda consultar o conocer anticipadamente los datos de Autenticación de los Usuarios.
- II. Factor de Autenticación Categoría 2: Se compone de información que sólo el Usuario conozca e il grese a través de un Dispositivo de Acceso, tales como Contraseñas y Números de Identificación Personal (NIP), y deberán complir con las características siguientes:
 - a) En ningún caso se podrá utilizar como tales, la información siguiente:

- 1) El Identificador de Usuario;
- 2) El nombre de la Institución o Sociedad Mutualista;
- 3) Más de dos caracteres idénticos en forma consecutiva, o
- 4) Más de dos caracteres consecutos numéricos o alfabéticos.

No resultará aplicable lo previsto en el presente inciso para el caso de las Operaciones Fledrónicas Móviles, siempre que las Instituciones y Sociedades Mutualistas informen al Usuario al momento de la contratación, de la importancia de la composición de las Contrasenos para estos servicios;

- b) Su longitud deberá ser de al menos seis caracteres, salvo en el caso de Operaciones Electrónicas por Internet en el que deberá ser de ocho operaciones, y
- c) La composición de estos Factores de Autenticación deberá incluir caracieres alfabéticos y numéricos, cuando el Dispositivo de Acceso o permita.

Las Instituciones y Sociedades Mutualistas deberán permitir al Suario cambiar sus Contraseñas, Números de Identificación Personal (NIP) y otra información de Autenticación estática, cuando este último así lo requiera, utilizando los servicios de las Operaciones Electrónicas.

Tratándose de Contraseñas o Números de Mentificación Personal (NIP) definidos o generados por las tratificiones y Sociedades Mutualistas durante la contratación de en servicio de Operaciones Electrónicas o durante el restablecimiento de dichas contraseñas, las propias Instituciones y Sociedades Mutualistas deberán prever mecanismos y procedimientos por medio de los cuales el Usuario deba modificarlos inmediatamente después de iniciar la Sesión correspondiente. Las Instituciones y Sociedades Mutualistas deberán contar con controles que les permitan validar que las nuevas Contraseñas o Números de Identificación Personal (NIP) utilizadas por sus Usuarios, sean diferentes a los definidos o generados por

las propias Instituciones y Sociedades Mutualistas.

Las Instituciones y Sociedades Mutualistas deberán recomendar a sus Usuarios en el proceso de contratación de Operaciones Electrónicas, que mantengan Contraseñas seguras;

- III. Factor de Autenticación Categoría 3: Co compone de información contenida o generada por medios o dispositivos electrónicos, así como la obtenida por dispositivos generadores de Contraseñas dinámicas de un solo uso. Dichos medios o dispositivos deberán ser proporcionados por las lastifuciones y Sociedades Mutualistas a sus Usuarios y la información contenida o generada por ellos, deberá cumplir con las cuante ísticas siguientes:
 - a) Contar con propiedades que impidan su duplicación o alteración;
 - b) Se información dinámica que no podrá ser utilizada en más de una ocasión;
 - c) Tener una vigencia que no podrá exceder de dos minutos, y
 - d) No ser conocida con anterioridad a su generación y osu uso por los funcionarios, empleados, representantes o carrisionistas de la Institución o Sociedad Mutualista, o por terceros.

Las Instituciones y Sociedades Mutualistas podrán proporcionar a sus Usuarios medios o dispositivos que genere? Contraseñas dinámicas de un solo uso, las cuales utilicen la información relacionada con el tipo de operación o servicio de que ser utilizada, de manera que dicha Contraseña únicamente pueda ser utilizada para la operación solicitada. En estos casos, no será aplicable lo dispuesto en el inciso c) de la presente fracción.

Asimismo, las Instituciones y Sociedades Mutualistas podrán considerar dentro de esta categoría a la información contenida en el circuito o chip de Tarjetas con Circuito Integrado, siempre y cuando dichas tarjetas se utilicen únicamente para operaciones que se realicen en Terminales Punto de Venta y tales Dispositivos de Acceso obtengan la información de la tarjeta a través del dicho circuito o chip.

Las Instituciones y Sociedades Mutualistas que aprueben la celebración de operaciones mediante el uso de tarjetas sin circuito integrado en Terminales Punto de Venta, deberán pactar con sus Usuarios que dichas Instituciones y Sociedades Mutualistas asumirán los riesgos y por lo tanto los certos de las operaciones que no sean reconocidas por los Usuarios e el uso de dichas tarjetas.

Tratándose de Operaciones "Host to Host", las Instituciones y Sociedades Mutualistas podrán utilizar como Factor de Autenticación de esta categoría, sualquier mecanismo que les permita verificar que los equipos de computo o dispositivos utilizados por los Usuarios para establecer la comunicación, son los que la propia Institución o Sociedad Mutualista autorizó.

Las intítuciones y Sociedades Mutualistas podrán utilizar tablas electórias de Contraseñas como Factor de Autenticación de esta categoría, siempre y cuando dichas tablas cumplan con las características listadas en los incisos a), b) y d) de la presente fracción. Para el caso del inciso a), las Instituciones y Sociedades Mutualistas deberán asegurarse que las propiedades que impidan la duplicación o alteración se cumplan hasta el momento de la entrega al Usuario, y

IV. Factor de Autenticación Categoría 4: Se compone de información del Usuario derivada de sus propias características físicas, tales como huellas dactilares, geometría de la mano o patrones en iris o retina, entre otras.

Las Instituciones y Sociedades Mutualistas que utilicen los Factores de Autenticación de esta categoría, deberán aplicar a la información de Autenticación obtenida por dispositivos biométricos, elementos que aseguren que dicha información sea distinta cada vez que sea generada, a fin de constituir Contraseñas de un solo uso, que en ningún caso puedan utilizarse nuevamente o duplicarse con la de

otro Usuario.

- 4.10.6. Las Instituciones y Sociedades Mutualistas deberán establecer mecanismos y procedimientos para que sus Usuarios en Operaciones Electrónicas por Internet, puedan autenticar a las propias Instituciones y Sociedades Mutualistas al inicio de una osión, debiendo sujetarse a lo siguiente:
- I. Proporcionar a sus Usuarios información personalizada y suficiente para que estos puedan verificar crites de ingresar todos los elementos de identificación y Autenicación, que se trata efectivamente de la Institución o Sociedad Mutualista con la cual se iniciará la Sesión. Para ello, las Instituciones y Sociedades Mutualistas podrán utilizar la información signiente:
 - a) Aquella que el Usuario conozca o haya proporcionado a la Institución o Sociedad Mutualista, o bien, que haya señalado para este fin, tales como nombre sin apellidos, alias, imágenes, cano otros, y
 - b) Aquella que el Usuario pueda verificar mediante un dispositivo o medio proporcionado por la Institución o Sociedad Mulua ista para este fin, y
- II. Una vez que el Usuario verifique que se trata de la Institución o Sociedad Mutualista e inicie la Sesión, las Instituciones y Sociedades Mutualistas deberán proporcionar de forma potoria y visible al Usuario a través del Medio Electrónico de pre se trate, al menos la siguiente información:
- a) Fecha y hora del ingreso a su últime Sasión, y
- b) Nombre y apellido del Usuaria.
- 4.10.7. Las Instituciones y Sociedades Mutualistas podrán solicitar a sus clientes o Usuarios solo un Factor de Autenticación Categoría 1, de acuerdo con lo establecido en la Disposición 4.10.5, en los casos siguientes:

- I. Para la Autenticación de sus Usuarios que pretendan realizar Operaciones Telefónicas Voz a Voz, y
- II. Para el Desbloqueo de Factores de Autenticación, así como la reactivación o desactivación temporal de la realización de Operaciones Electrónicas, mediante contros de atención telefónica.

Sin perjuicio de lo anterior, las Instituciones y Sociedades Mutualistas podrán prever que el procedimiento de Autenticación a través de centros de atención telefónica, se realise inediante enlaces a dispositivos de audio respuesta automática.

- 4.10.8. Las Instituciones y Sociedades Mutualistas deberán solicitar a sus Usuarios, para la selebración o modificación de operaciones o prestación de servicios a través de Medios Electrónicos posteriores a la contratación de luso de Medios Electrónicos, un Factor de Autenticación adicional al Utilizado para iniciar la Sesión en que se pretenda realizar cada una de las operaciones y servicios que enseguida se señalan, considerando que, cuando se pretenda realizar alguna de las operaciones y servicios que requieran un Factor de Autenticación de n.V.l.3 o 4, deberá llevarse a cabo el proceso de autenticación en cada orgasión:
- I. Contratación de un seguro de vida o muerte accidental, al menos nivel 3;
- II. Contratación de un seguro de daños, de accidentes y enfermedades con excepción de la cobertura por muerte accidental o una fianza, al menos nivel 2;
- III. Cancelación de un seguro o una figura, al menos nivel 2, salvo en seguros de vida o muerte accidental que requerirán un nivel 3;
- IV. Solicitud, aceptación o en sión de endosos a los contratos, al menos nivel 2;
- V. Transferencias de recursos dinerarios a cuentas de terceros u otras Instituciones o Sociedades Mutualistas, incluyendo el pago de

primas, así como las autorizaciones e instrucciones de domiciliación de pago de primas al menos nivel 3.

Cuando las cuentas destino, entendidas como cuentas receptoras de recursos dinerarios en operaciones monetarias, hayan sido registradas en oficinas bancarias o bien el Usuario haya solicitado que dichas cuentas se consideren como cuentas destino recurrentes, las Instituciones o Sociedades Mutualistas podrán permitir a los Usuarios realizar dichas operaciones utilizando un solo Factor de Autenticación de al menos de Wel 2;

- VI. Modificación de designación de beneficiarios, al menos nivel 3;
- VII. Alta y modificación del medio de notificación al Usuario, debiendo enviarse tanto al medio de notificación anterior como al nuevo, al menos nivel 2:
- VIII. Consellos de estados de cuenta u otras consultas que permitan conscier información relacionada con el Usuario o los contratos que tenga celebrados con la Institución o Sociedad Mutualista, que oppeda ser utilizada como información de Autenticación, al menos nivel 3;
- IX. Contratación de otro servicio de Operaciones Electronicas o modificación de las condiciones para el uso del servicio previamente contratado, al menos nivel 2;
- X. Desbloqueo de Contraseñas o Números de Mentificación Personal (NIP), así como para la reactivación del esta de los servicios respecto de otras Operaciones Electrónicas que tenga contratados, al menos nivel 1;
- XI. Modificación de Contraseñas o Números de Identificación Personal (NIP) por parte del Usua o al menos nivel 2, y
- XII. Solicitud de pago de rescate o aplicación de valores garantizados, al menos nivel 3.

- 4.10.9. Las Instituciones y Sociedades Mutualistas deberán establecer mecanismos y procedimientos para que la realización de Operaciones Electrónicas genere los comprobantes correspondientes respecto de las operaciones y servicios realizados por sus Usuarios.
- 4.10.10. Las Instituciones y Sociedades Metalistas estarán obligadas a notificar a sus Usuarios a la brevedad posible y a través del medio de comunicación cuyos datos haya proporcionado el Usuario para tal fin, cualquiera de los siguientes eventos realizados a través de Operaciones Electrónicas:
- I. Contratación o cancelación de un seguro o una fianza;
- II. Solicitud, aceptaçión emisión de endosos a los contratos;
- III. Instruccioned para transferencias de recursos dinerarios a cuentas de la Institución o Sociedad Mutualista por concepto de pago de primas
- IV. Modificación de designación de beneficiarios;
- Alta y modificación del medio de notificación al Usuario, debiendo enviarse tanto al medio de notificación anterior como al nuevo;
 - VI. Contratación de otro servicio de Operaciones Nectrónicas o modificación de las condiciones para el uso del servicio previamente contratado;
 - VII. Desbloqueo de Contraseñas o Números de dentificación Personal (NIP), así como para la reactivación de uso de los servicios de Operaciones Electrónicas;
 - VIII. Modificación de Contraseñas Números de Identificación Personal (NIP) por parte del Usuaro)
 - IX. Solicitud de pago de rescate o aplicación de valores garantizados

Las Instituciones y Sociedades Mutualistas deberán asegurarse que la

información transmitida para notificar al Usuario sobre los eventos a que se refiere la presente Disposición, no contenga domicilios e información completa respecto de los contratos celebrados con la Institución o Sociedad Mutualista.

En ningún caso las Instituciones y Sociedades Mutualistas permitirán la modificación del medio de notificación a través de Terminales Punto de Venta. Las Instituciones y Sociedades Mutualistas deberán permitir a sus Usuarios modificar el medio de notificación de los servicios de Operaciones Electrónicas ofreciones en Terminales Punto de Venta mediante un centro de atención telefónica, utilizando un Factor de Autenticación Categoría 1 à que se refiere la Disposición 4.10.5.

Se exceptúa de lo seña alo en la presente Disposición a las Operaciones "Host to Host".

- 4.10.11. Las instituciones y Sociedades Mutualistas deberán proveer lo necesario para que una vez autenticado el Usuario en la realización de la Costación Electrónica de que se trate, la Sesión no pueda ser utilizada por un tercero. Para efectos de lo anterior, las Instituciones y Sociedades Mutualistas deberán establecer, al menos, los mecanismos siguientes:
- I. Dar por terminada la Sesión en forma automática, e informar al Usuario del motivo en cualquiera de los casos siguientes:
 - a) Cuando exista inactividad por más de reinte minutos;

Tratándose de operaciones realizados mediante Terminales Punto de Venta, el período de invitividad no podrá exceder de un minuto.

Para Operaciones "Host to Host", las Instituciones y Sociedades Mutualistas podrán definir el período de inactividad, con base en los riesgos asociados al servicio que las propias Instituciones y Sociedades Mutualistas determinen, y

b) Cuando en el curso de una Sesión de Operaciones Electrónicas

por Internet, la Institución o Sociedad Mutualista identifique cambios relevantes en los parámetros de comunicación del Medio Electrónico, tales como identificación del Dispositivo de Acceso, rango de direcciones de los protocolos de comunicación, ubicación geográfica, entre otros;

- II. Impedir el acceso en forma simultáries, mediante la utilización de un mismo Identificador de Usuario a más de una Sesión en la Operación Electrónica de que os inte e informar al Usuario, cuando el Identificador de Usuario este ciendo utilizado en otra Sesión, y
- III. En el evento de que las Instituciones y Sociedades Mutualistas ofrezcan servicios de terceros mediante enlaces en la realización de Operaciones Elemonicas, deberán comunicar a sus Usuarios que al momento de ingresar a dichos servicios, se cerrará automáticamente la Sesión alverta con la Institución o Sociedad Mutualista de que se trate y so ingresará a otra cuya seguridad no depende ni es responsybilidad de dicha Institución o Sociedad Mutualista.
- 4.16 19 Las Instituciones y Sociedades Mutualistas deberán establecer plocesos y mecanismos automáticos para bloquear el uso de Contraseñas y otros Factores de Autenticación para la realización de Operaciones Electrónicas, cuando menos para los casos signeries:
 - I. Cuando se intente ingresar al servicio de Operacione. Electrónicas utilizando información de Autenticación incorrecto. En ningún caso los intentos de acceso fallidos podrán exceder de cinco ocasiones consecutivas, situación en la cual se deberá generar un bloqueo automático, y
- II. Cuando el Usuario se abstenga de calizar operaciones a través del servicio de Operaciones Electrónicas de que se trate, por un período que determine cada hasitución o Sociedad Mutualista en sus políticas de operación y de acuerdo con el Medio Electrónico correspondiente, así como en función de los riesgos inherentes al mismo. En ningún caso, dicho período podrá ser mayor a un año. Lo anterior, no será aplicable a la realización de Operaciones Electrónicas a través de Terminales Punto de Venta.

Las Instituciones y Sociedades Mutualistas podrán desbloquear el uso de Factores de Autenticación que previamente hayan sido bloqueados en los casos contemplados en las fracciones I y II anteriores, para lo cual podrán utilizar un Factor de Autenticación Categoría 1 a que se refiere la Disposición 4.10.5, en términos de lo previsto por la fracción II de la Disposición 4.10.7, o bien, realizar a sus Usuarios preguntas secretas, cuyas respuestas deben conselvarse almacenadas en forma Cifrada. Para efectos de lo previsto en al presente párrafo, se entenderá por pregunta secreta al cuestionamento que define el Usuario o la Institución o Sociedad Mutualista durante el proceso de contratación del servicio de Operaciones Flectrónicas, respecto del cual se genera información como respuesta. Cada pregunta secreta que se defina únicamente podrá ser antigada en una ocasión.

Con independencia de lo anterior, las Instituciones y Sociedades Mutualistas deserán permitir al Usuario el restablecimiento de Contraseños (Números de Identificación Personal (NIP) utilizando el procedimento de contratación al servicio descrito en la Disposición 4.10.2:

- 4.00,73. Para el manejo de Contraseñas y otros Factores de Autenticación, las Instituciones y Sociedades Mutualistas se sujeturan a Vó siguiente:
- I. Deberán mantener procedimientos que proporcionen eguridad en la información contenida en los dispositivos de Augnticación en su custodia, la distribución, así como en la asignación y reposición a sus Usuarios de dichas Contraseñas y Factores de Autenticación;
- II. Tendrán prohibido contar con la anismos, algoritmos o procedimientos que les permitar concer, recuperar o descifrar los valores de cualquier información relativa a la Autenticación de sus Usuarios, y
- III. Tendrán prohibido solicitar a sus Usuarios, a través de sus funcionarios, empleados, representantes, Agentes o apoderados, la información parcial o completa, de los Factores de Autenticación de la Categoría 2 o de la Categoría 3 a que se refiere la Disposición

Se exceptúa de lo previsto en esta fracción, a las Operaciones Telefónicas Voz a Voz, siempre y cuando el Usuario haya iniciado la llamada, se requiera información parcial del Factor de Autenticación de la Categoría 2 o de la Categoría 3 a que se refiere la Disposición 4.10.5, y éste sea utilizado exclusivalmente para la realización de Operaciones Electrónicas.

- 4.10.14. Las Instituciones y Societades Mutualistas que pongan al alcance de sus Usuarios equibos electrónicos o de telecomunicaciones, en sus instalaciones o en áreas de acceso al público, para la realización de Operaciones Electrónicos, deberán:
- I. Adoptar medidas que procuren detectar e impedir la instalación en tales equipos, de dispositivos o programas que puedan interferir con el mányo de la información de los Usuarios, o que puedan permitir que dicha información sea leída, copiada, modificada o estrada por terceros. Adicionalmente, deberán informar a sus Usuarios, mediante campañas de difusión, sobre la apariencia y el fiuncionamiento de los equipos electrónicos o de telecomunicaciones que pongan al alcance de estos, a fin de prevenir actos que Veriven o pudieran derivar en operaciones irregulares o ilegales que afecten a los Usuarios o a las propias Instituciones y Sociedades Mutualistas, y
- II. Contar con procedimientos tanto preventivos como correctivos, que permitan correlacionar la informação proveniente de las reclamaciones de los clientes con lo siguiente:
 - a) El modo de operación del existinal interno o externo de la Institución o Sociedad Mutualista, que opera o administra los equipos electrónicos o detrelocomunicaciones;
 - b) Si los equipos han sido sujetos a alteraciones para robo de información de tarjetas, Números de Identificación Personal (NIP) o Contraseñas, y

c) El resultado de las labores de identificación, seguimiento y análisis de comportamientos fuera de los parámetros establecidos por la Institución o Sociedad Mutualista.

Para tal fin, la Institución o Sociedad Mutualista deberá presentar al comité de auditoría, cada vez que sesione, así como al Área de Administración de Riesgos, un informe de la resultados de la ejecución de dichos procedimientos.

- 4.10.15 Las Instituciones y social dades Mutualistas que ofrezcan al público operaciones y social a través de centros de atención telefónica, deberán:
- I. Mantener controles de seguridad física y lógica en la infraestructura tecnológica de los centros de atención telefónica, incluyendo los dispositivos de grabación de llamadas y los medios de almacegariniento y respaldo de éstas, que protejan en todo momento la confidencialidad e integridad de la información proporcionada por sus Usuarios;
- II. Pelimitar las funciones de los operadores telefónicos a fin de que sean independientes respecto de otras funciones operativos,
- III. Impedir que los operadores telefónicos cuenten con mecanismos que les permitan registrar la información proporcionada por los Usuarios en medios diferentes a los dispuestos por la plegia Institución o Sociedad Mutualista para efectos de Autenticación. Para ello, las Instituciones y Sociedades Mutualistas deheran cerciorarse que las personas que tengan acceso a los centros de atención telefónica, no utilicen equipos electrónicos u oros dispositivos, servicios de correo electrónico externo, programas de mensajería instantánea, programas de cómputo, o que a través de estos tengan acceso a páginas de Internet no autorizadas, o cualquier otro mecanismo que les permita copiar, enviar o extraer por cualquier medio o tecnología información relacionada con los Usuarios, o con las operaciones y servicios que se realicen a través de los centros de atención telefónica.

- 4.10.16. Las Instituciones y Sociedades Mutualistas que utilicen Medios Electrónicos para la celebración de operaciones y prestación de servicios, deberán implementar medidas o mecanismos de seguridad en la transmisión, almacenamiento y procesamiento de la información a través de dichos Medios Electrónicos, a fin de evitar que sea conocida por terceros. Para tales efectos, las Instituciones y Sociedades Mutualistas deberán cumplir con lo siguiente:
- I. Cifrar los mensajes o utilizar medios de comunicación Cifrada, en la transmisión de la Información Sensible del Usuario procesada a través de Medios Electrónicos, desde el Dispositivo de Acceso hasta la recepción para su ejecución por parte de las Instituciones y Sociedades Mutualistas a fin de proteger la información relativa a la identificación y Americación de Usuarios tales como Contraseñas, Números de identificación Personal (NIP), cualquier otro Factor de Autenticación, así como la información de las respuestas a las preguntos secretas a que se refiere el penúltimo párrafo de la Disposición 4.10.12.

fara efectos de lo anterior, las Instituciones y Sociedades Mutualistas deberán utilizar tecnologías que manejen Cifrado y que requieran el uso de llaves criptográficas para asegurar que terceros no puedan conocer los datos transmitidos.

Las Instituciones y Sociedades Mutualistas serán responsables de la administración de las llaves criptográficas así como de cualquier otro componente utilizado para el cinado, considerando procedimientos que aseguren su integriada y confidencialidad, protegiendo la información de Autenticación de sus Usuarios.

Tratándose de Operaciones Telefónicas Voz a Voz y Operaciones Electrónicas de Audio Respuesta, podrán implementar controles compensatorios al Cifrado en la transmisión de información a fin de protegerla;

II. Las Instituciones y Sociedades Mutualistas deberán Cifrar o truncar la información de operaciones de sus Usuarios y Cifrar las Contraseñas, Números de Identificación Personal (NIP), respuestas secretas, o cualquier otro Factor de Autenticación, en caso de que se almacene en cualquier componente de los Medios Electrónicos;

III. En ningún caso, las Instituciones y Sociedades Mutualistas podrán transmitir las Contraseñas y Números de Identificación Personal (NIP), a través de correo electrónico servicios de mensajería instantánea, Mensajes de Texto SMS cualquier otra tecnología, que no cuente con mecanismos de Cirrado.

La información de los Factoro de Autenticación Categoría 2 a que se refiere la Disposition 4.10.5, utilizados para acceder a la información de los estados de cuenta, podrá ser comunicada al Usuario mediante alkonistivos de audio respuesta automática, así como por correo, siempre y cuando ésta sea enviada utilizando mecanismos da seguridad, previa solicitud del Usuario y se hayan llevado a cono los procesos de Autenticación correspondientes, y

- IV. Las Instituciones y Sociedades Mutualistas deberán asegurarse de que las llaves criptográficas y el proceso de Cifrado y descifrado se uncuentren instalados en dispositivos de alta seguridad, tales como los denominados HSM (Hardware Security Module), los cuales deberán contar con prácticas de administración que eviten el acteso no autorizado y la divulgación de la información que contienen.
- 4.10.17. Las Instituciones y Sociedades Mutualistas deberán contar con controles para el acceso a las bases de datos y archivos correspondientes a las operaciones y servicios efectuados a través de Medios Electrónicos, aun cuando dichas bases de datos y archivos residan en medios de almacenamiento de respaldo. Para efectos de la anterior, las Instituciones y Sociedades Mutualistas deberán ajustante y lo siguiente:
- I. El acceso a las bases de detos y archivos estará permitido exclusivamente a las personas expresamente autorizadas por la Institución o Sociedad Metualista en función de las actividades que realizan. Al otorgarse dichos accesos, deberá dejarse constancia de tal circunstancia y señalar los propósitos y el período al que se limitan los accesos;

- II. Tratándose de accesos que se realicen en forma remota, deberán utilizarse mecanismos de Cifrado en las comunicaciones;
- III. Deberán contar con procedimientos seguros de destrucción de los medios de almacenamiento de las bases de datos y archivos que contengan Información Sensible de sur Usuarios, que prevengan su restauración a través de cualquier mechismo o dispositivo, y
- IV. Deberán desarrollar políticas relacionadas con el uso y almacenamiento de información que se transmita y reciba por los Medios Electrónicos, esta las obligadas a verificar el cumplimiento de sus políticas por parte de sus proveedores y afiliados.

La obtención de infernación almacenada en las bases de datos y archivos a que se refiere la presente Disposición, sin contar con la autorización correspondiente, o el uso indebido de dicha información, será sancionament términos de lo previsto en la LISF, inclusive tratándose de terceros contratados al amparo de lo establecido en los artículos 268 y 263 de dicho ordenamiento legal.

- 4(D) 8. En caso de que Información Sensible del Usuario sea inodificada, extraída, extraviada, eliminada o las Instituciones y Sociedades Mutualistas supongan o sospechen de algún incidente que involucre accesos no autorizados a dicha información, deserán llevar a cabo una investigación inmediata para determinar si la información ha sido o puede ser mal utilizada y en este caso disperán notificar esta situación, dentro de los siguientes 3 días habiles, a sus Usuarios afectados, a fin de prevenirlos de los riesgos verivados del mal uso de la información que haya sido extraídio, extraviada, modificada, eliminada o comprometida, debiendo informarles las medidas que deberán tomar.
- 4.10.19. Las Instituciones y Sociedades Mutualistas deberán mantener mecanismos de control para la detección y prevención de eventos que se aparten de los parámetros de uso habitual de sus Usuarios a través de Medios Electrónicos. Para tales efectos, las Instituciones y Sociedades Mutualistas podrán:

- I. Solicitar a sus Usuarios la información que estimen necesaria para definir el uso habitual que estos hagan de los servicios relacionados con las Operaciones Electrónicas, y
- II. Aplicar, bajo su responsabilidad, medidas de prevención, tales como la suspensión de la utilización dal servicio de Operaciones Electrónicas o, en su caso, de la operación que se pretenda realizar, en el evento de que cuenten con elementos que hagan presumir que el Identificador de Usuaria o los Factores de Autenticación no están siendo utilizados por el popio Usuario, debiendo informar a este tal situación de fora a inmediata. Lo anterior, en los términos y condiciones que las instituciones y Sociedades Mutualistas hayan pactado con sus Usuarios en el contrato respectivo.
- 4.10.20. Las Instituciones y Sociedades Mutualistas deberán mantener en bases de datos las incidencias, fallas o vulnerabilidades detectadas en las Operaciones Electrónicas, así como todas las operaciones efectuadas a través de dicho servicio que no sean reconocidas por sus Usuarios y que al menos incluya la información siguiente:
- I. La relacionada con la detección de eventos de fallas, errores operativos, intentos o eventos efectuados de ataques informáticos, robo o pérdida de información y uso indebido de información de los Usuarios, que incluya al menos lo siguiente: fecha del suceso, duración, Operación Electrónica afectada y clientes ajectados, y
 - II. Aquella relacionada con operaciones no reconocidas por los Usuarios y el trámite que, en su caso, haya promovido el Usuario, tales como folio de reclamación, fecha de reclamación, fecha de la operación, cuenta origen, tipo de produto, Operación Electrónica de que se trate, causa o motivo, importe, estado de la reclamación, resolución y fecha de resolución.

La información anterior deberá mantenerse en la Institución o Sociedad Mutualista durante un período no menor a cinco años contado a partir de su registro, sin perjuicio de otras disposiciones que resulten aplicables.

- 4.10.21. Las Instituciones y Sociedades Mutualistas deberán generar registros, bitácoras, huellas de auditoría de las operaciones y servicios realizados a través de Medios Electrónicos v. en el caso de Operaciones Telefónicas Voz a Voz, adicionalmente grabaciones de los procesos de contratación, activación, desactivación, modificación de condiciones y suspensión del uso del servicio de Operación Electrónica, debiendo observar lo siguiente:
- I. Las bitácoras deberán regist ando menos la información siguiente:
 - a) Los accesos a los Medios Electrónicos y las operaciones o servicios realizados por sus Usuarios, así como el acceso a dicha información Nas personas expresamente autorizadas por la Institución Sociedad Mutualista, incluyendo las consultas efectuadas;
 - echa y hora, y demás información que permita identificar ayor número de elementos involucrados en el acceso y peración en los Medios Electrónicos;
 - c) Los datos de identificación del Dispositivo de Acceso dilidado por el Usuario para realizar la operación de que se traje y
 - d) En el caso de Operaciones Electrónicas por latemet, deberán registrarse las direcciones de los protocolos de Internet o similares, y para las Operaciones Electronicas en los que se utilicen Teléfonos Móviles o fijos, debent registrarse el número de la línea del teléfono en el caso de esté disponible;

Las bitácoras, incluyendo las grabaciones de llamadas relativas a las Operaciones Telefónicas Voz a Voz, deberán ser almacenadas de forma segura por un periodo mínimo de ciento ochenta días naturales y contemplar necalismos para evitar su alteración, así como mantener procedimientos de control interno para su acceso y disponibilidad.

Las bitácoras a que se refiere la presente fracción, deberán ser

revisadas por las Instituciones y Sociedades Mutualistas en forma periódica y en caso de detectarse algún evento inusual, deberá reportarse al comité de auditoría y al encargado del Área de Administración de Riesgos, conforme se establece en el último párrafo de la Disposición 4.10.25, y

II. Deberán contar con mecanismos para que la información de los registros de las bitácoras en los diferentes equipos críticos de cómputo y telecomunicaciones utilizados en las Operaciones Electrónicas sea consistente

La información a que se letiere la presente Disposición deberá ser proporcionada a los Usuarios que así lo requieran expresamente a la Institución o Sociedad Mutualista mediante sus canales de atención al cliente, en un plazo que no exceda de diez días hábiles, siempre que se trate de operaciones realizadas durante los ciento ochenta días naturales pre los al requerimiento de la información de que se trate. En caso de grabaciones de voz no se entregará copia de la grabación, solo se permitirá su audición, debiendo proporcionar una transcripción de la misma si es requerida por el Usuario.

4.10.22. Las Instituciones y Sociedades Mutualistas deberán proveer procedimientos y mecanismos para que sus Usuarios les reporten el robo o extravío de los Dispositivos de Acceso o, en se caso, de su información de identificación y Autenticación, que permitan a las propias Instituciones y Sociedades Mutualistas impedir el uso indebido de los mismos. Asimismo, deberán establecer políticas que definan las responsabilidades tanto del Usuario como de la Institución o Sociedad Mutualista, respecto de las operaciones que nayan sido efectuadas previas al reporte.

Las Instituciones y Sociedades Autualistas deberán contar con procedimientos y mecanismos para que el reporte de robo o extravío pueda ser enviado por el Usbario tanto a través de Medios Electrónicos como por cualquier medio que defina la propia Institución o Sociedad Mutualista. Cada reporte de robo o extravío deberá generar un folio que se haga del conocimiento del Usuario y que le permita dar seguimiento a dicho reporte.

Adicionalmente, las Instituciones y Sociedades Mutualistas deberán establecer procedimientos y mecanismos para la atención y seguimiento de las operaciones realizadas a través de Operaciones Electrónicas que no sean reconocidas por sus Usuarios.

4.10.23. Las Instituciones y Sociedades Motualistas estarán obligadas a realizar revisiones de seguridad, enforcelas a verificar la suficiencia en los controles aplicables a la intraestructura de cómputo y telecomunicaciones utilizada para la realización de operaciones y prestación de servicios a través de Viedios Electrónicos.

Las revisiones a que se refiere el párrafo anterior deberán realizarse al menos en forma al ud, o bien, cuando se presenten cambios significativos en diche infraestructura, debiendo comprender al menos lo siguiente:

- I. Mecanismos de Autenticación de los Usuarios;
- II. Configuración y controles de acceso a la infraestructura de cómputo y telecomunicaciones;
- Actualizaciones requeridas para los sistemas operativos y software en general;
 - IV. Análisis de vulnerabilidades sobre la infraestructura y sistemas;
 - V. Identificación de posibles modificaciones no actorizadas al software original;
 - VI. Infraestructura tecnológica, sistemos y procesos asociados a los Medios Electrónicos, a fin de verificar que no se cuente con herramientas o procedimientos que permitan conocer los valores de Autenticación de los Usuarios así como cualquier información que de manera directa o invincta pudiera dar acceso a una Sesión en nombre del Usuario, y
 - VII. El análisis metódico de los aplicativos críticos relacionados con las Operaciones Electrónicas, con la finalidad de detectar errores,

funcionalidad no autorizada o cualquier código que ponga o pueda poner en riesgo la información de los Usuarios y de la propia Institución o Sociedad Mutualista.

Las Instituciones y Sociedades Mutualistas deberán revisar adicionalmente, en los términos de la presente Disposición, los equipos que, en su caso, hayan dispuesto para que sus Usuarios realicen operaciones a través de Medios Electrónicos.

Asimismo, las Instituciones y Societudes Mutualistas deberán mantener en su infraestructura de cómputo y telecomunicaciones para la realización de Operaciones Electrónicos, dispositivos y medios automatizados para detectar y prevenir eventos que puedan afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de sus Usuarios, así como aquellos que evites conexiones y flujos de datos entrantes o salientes, no autorizados. Asimismo, las Instituciones y Sociedades Mutualistas deberán mantener controles que eviten la divulgación no autorizada de la información de configuración de dicha infraestructura.

- 4.16(24. Las Instituciones y Sociedades Mutualistas estarán obligadas a Cortiar con áreas de soporte técnico y operacional, integradas por personal capacitado, las cuales se encargarán de atende y dar seguimiento a las incidencias que tengan sus Usuarios en la realización de Operaciones Electrónicas, así como a eventos de eguridad relacionados con el uso de Medios Electrónicos.
- 4.10.25. Las Instituciones y Sociedades Mutuali for deberán procurar la operación continua de la infraestructura de cómputo y de telecomunicaciones, así como dar pronta solución, para restaurar el servicio relativo a las Operaciones Electronicas, en caso de presentarse algún incidente.

Las incidencias deberán informats. Il comité de auditoría en la sesión inmediata siguiente a la verificación del evento de que se trate, así como al encargado del Área de Administración de Riesgos, a efecto de que se adopten las medidas conducentes para prevenir o evitar que se presenten nuevamente.

- 4.10.26. El director general deberá garantizar que la Institución o Sociedad Mutualista cuente con medidas preventivas, de detección, disuasivas y procedimientos de respuesta a incidentes de seguridad, controles y medidas de seguridad informática para mitigar amenazas y vulnerabilidades relacionadas con los servicios proporcionados a través de la realización de Operaciones Electránicas, que puedan afectar a sus Usuarios o a la operación de la Institución o Sociedad Mutualista. Las referidas medidas y procedimientos, deberán ser evaluados por el Área de Auditoría Interna de las Instituciones y Sociedades Mutualistas para determinar su efectividad y, en su caso, realizar las actualizaciones correspondientes. En caso de que se detecten la existencia de vulnerabilidades y riesgas asociados a los servicios mencionados, deberán tomarse medidas de forma oportuna previniendo que los Usuarios, o la Institución o Sociedad Mutualista, puedan verse afectados.
- 4.10.27. Las Instituciones y Sociedades Mutualistas deberán implementar las acciones cui ectivas que la Comisión les requiera, como resultado de la identificación de riesgos asociados con la realización de Operaciones Electrónica.
- •400,28. La evidencia de la realización de Operaciones Electrónicas por parte de las Instituciones y Sociedades Mutualistas, deberá estar documentada y disponible en caso de que la Comisión la solicile para fines de inspección y vigilancia.
 - 4.10.29. En la realización de las operaciones a que se refiere este Capítulo, las Instituciones y Sociedades Mutraiistas deberán dar cumplimiento a las presentes Disposiciones a las Disposiciones de Carácter General a que se refiere el artículo 492 de la LISF, y demás disposiciones legales, reglamentarias y aliministrativas aplicables.

En cumplimiento a lo dispuerto 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 día 08 de agosto de 2024 con el número PPAQ-S0022-0064-2024/CONDUSEF-005677-01