



# Telcel **UP** *Lite*

**Póliza “LITE” para Dispositivos  
Electrónicos Portátiles**



## Póliza “LITE” para Dispositivos Electrónicos Portátiles

Los términos y condiciones contenidos en el presente instrumento constituyen un “contrato de adhesión”, según lo establecido en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, a la que el Miembro del Grupo Asegurado se obliga y otorga su consentimiento en relación con las disposiciones previstas en dicho contrato.

En esta póliza de seguro (la “Póliza”), los términos “usted” y “su(s)” hacen referencia a los “Miembros del Grupo”. Las palabras “Aseguradora”, “nosotros” y “nuestro(s)” hacen referencia a Allianz México, S.A., Compañía de Seguros, la compañía aseguradora que ofrece este seguro.

Otras palabras y frases con mayúscula inicial tienen un significado específico. Consulte el apartado I. DEFINICIONES. En cumplimiento con el art. 8 de las Disposiciones de Carácter General en materia de sanas prácticas, transparencia y publicidad aplicables a las instituciones de seguros, el texto de los preceptos legales citados en esta Póliza se encuentra listados en el **Anexo A**.

### I. DEFINICIONES

A. **“Accesorios Cubiertos”** según se utilice en esta Póliza significará: los siguientes accesorios, en cuanto hagan parte de un Evento Cubierto: una batería estándar, un cargador de pared, Medios Externos Estándar y (de ser aplicable) una tarjeta SIM estándar.

B. **“Accesorios No Cubiertos”** según se utilice en esta Póliza significará: todos los accesorios no incluidos en la definición de Accesorios Cubiertos.

C. **“Asegurado”** es un Cliente bajo la modalidad de Pospago que tiene interés asegurable sobre la Propiedad Asegurada y se adhiere voluntariamente a esta Póliza de Grupo para formar parte de los Miembros del Grupo Asegurado, por cumplir con los siguientes requisitos:

ii) Haber sido aceptado por la Aseguradora para el otorgamiento de la cobertura;

ii) Haber cumplido con las condiciones de asegurabilidad y cobertura previstas en las presentes Condiciones Generales (incluyendo el mantenimiento de su estado como Cliente según los lineamientos del Operador de Servicios Inalámbricos);

iii) Haber pagado oportunamente la prima correspondiente.

D. **“Centro de Servicios Autorizado”** significará: el establecimiento o la oficina a través de la cual la Aseguradora podrá hacer el reemplazo del bien asegurado. La selección del Centro de Servicio Autorizado será a nuestra exclusiva discreción.

E. **“Certificado de Cobertura”** significará el documento que le sea enviado junto con estas Condiciones Generales que describe los detalles y modalidades de su cobertura.

F. **“Contaminantes”** significará: cualquier irritante o contaminante sólido, líquido, gaseoso o térmico incluyendo humo, vapor, hollín, humos, ácidos, álcalis, químicos, campos eléctricos artificialmente producidos, campos magnéticos, campos electromagnéticos, pulsos electromagnéticos, ondas de sonido, microondas y toda la radiación ionizante o no ionizante y desechos. Los desechos incluyen materiales que serán reciclados, reacondicionados o reclamados.

G. **“Daños Físicos”** según se utilice en esta Póliza significará: daños físicos a la propiedad independientemente de su causa, salvo según se excluya en esta Póliza.


H. **“Datos”** significará la información ingresada, almacenada o procesada por la Propiedad Asegurada. Esto incluye documentos, bases de datos, mensajes, licencias, información de contacto, contraseñas, libros, juegos, revistas, fotos, videos, tonos de llamada, música y mapas.

I. **“Deducible”** Significa la participación en el riesgo que corre a cargo del asegurado, la cual se expresa en un porcentaje sobre el precio minorista sin subsidios y/o descuentos conforme aparece en los expedientes de la Aseguradora a la fecha del Siniestro conforme se señala en la Cláusula VII. DEDUCIBLE y es indicado en el Certificado de Cobertura.

J. **“Equipo(s)”** significa los equipos de comunicación inalámbrica, adquiridos en Telcel (o a través de sus distribuidores autorizados), bajo la modalidad de pospago que han sido determinados como elegibles para cobertura bajo esta Póliza por la Aseguradora.

K. **“Evento Cubierto”** o **“Siniestro”** o **“Pérdida”**. (Tanto en singular como en plural) significará: daño ocasionado a los bienes asegurados por un riesgo cubierto según lo establecido en la Cláusula II, sección C. PLAN DE COBERTURA.

L. **“Falla Mecánica o Eléctrica”** significará: toda falla de la Propiedad Asegurada en la operación debido a una parte o mano de obra defectuosa o al uso y deterioro normales cuando sea operado de acuerdo con las instrucciones del fabricante.



M. **“Fecha de Entrada en Vigor”** significará la fecha de entrada en vigor de la cobertura reflejada en el Certificado de Cobertura.

N. **“Fecha de Siniestro”** o **“Fecha del Evento Cubierto”** será la fecha en que ocurra el Siniestro de la Propiedad Asegurada.

O. **“Medios Externos Estándar”** significará objetos en donde se puedan almacenar datos y que comúnmente vienen en el empaque original con la Propiedad Asegurada de parte del fabricante, pero que no son componentes integrados de la Propiedad Asegurada requeridos para su funcionamiento.

P. **“Medios Externos no Estándar”** significará los objetos físicos en donde se puedan almacenar datos, pero que no constituyen componentes integrados de la Propiedad Asegurada necesarios para que ésta funcione. Este término incluye tarjetas de datos, tarjetas de memoria, discos duros externos y discos flash. El término Medios Externos no Estándar no incluyen a los Medios Externos Estándar.

Q. **“Miembro del Grupo Asegurado”** o **“Miembros del Grupo Asegurado”** son los suscriptores, bajo la modalidad pospago, del Operador de Servicios Inalámbricos, que cumplan con las condiciones para ser Asegurados y se hayan adherido voluntariamente a la Póliza.

R. **“Número de Celular”** significará: El teléfono celular, línea de datos o número que le haya asignado el Operador de Servicios Inalámbricos al Miembro del Grupo Asegurado para su uso en el Equipo o Propiedad Asegurada.

S. **“Operador de Servicios Inalámbricos”** significará: Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.

T. **“Póliza”** o **“Pólizas”** significará: esta Póliza y su Certificado de Cobertura.

U. **“Propiedad Asegurada”** según se utiliza en esta Póliza, significará: el Equipo descrito e identificados en su Certificado de Cobertura o el equipo de reemplazo, cuando haya ocurrido un cambio de la Propiedad Asegurada, según lo previsto por la Cláusula IV. COBERTURA POR EQUIPO DE REEMPLAZO de este contrato, siempre que cumpla con las condiciones de elegibilidad, asegurabilidad, cobertura y permanencia estipuladas bajo la Cláusula X. ELEGIBILIDAD Y CANCELACIÓN. de este contrato.

V. **“Software Estándar”** significará el sistema operativo precargado o incluido como estándar en la Propiedad Asegurada de parte del fabricante.

W. **“Software no Estándar”** significará el software, distinto al Software Estándar.

X. **“Software Malicioso”** significará el software malicioso que dañe, destruya, ingrese a sus Datos sin su autorización o de otro modo interfiera con el desempeño de cualquier dato, medio, software o sistema relacionado con la Propiedad Asegurada.

## CLÁUSULAS

### II. COBERTURA

Con sujeción a todos los términos, condiciones, exclusiones y límites de seguro contenidos en esta Póliza y su Certificado de Cobertura, acordamos en proporcionar el seguro establecido en esta Póliza de conformidad con la vigencia contratada y siempre y cuando cualquier Evento Cubierto sobre la Propiedad Asegurada hubiere ocurrido mientras su cobertura se encontrara en vigor.

#### A. INFORMACIÓN SOBRE SU COBERTURA

La cobertura para la Propiedad Asegurada se otorga desde la Fecha de Entrada en Vigor indicada en el Certificado de Cobertura, la cual corresponde a la fecha de perfeccionamiento del contrato de seguro. Para efectos de esta Póliza, el contrato de seguro se considera perfeccionado cuando el suscriptor solicita ser adherido al seguro y dicha solicitud ha sido aceptada por la Aseguradora.

La elegibilidad para formar parte de la cobertura de la póliza está sujeta a limitaciones aplicables, establecidas por la Aseguradora. Consulte la Cláusula X. ELIGIBILIDAD Y CANCELACIÓN de esta Póliza para más información sobre elegibilidad para formar parte de la cobertura de la Póliza. La cobertura se otorga con sujeción al cumplimiento de todos los términos y condiciones previstos en esta Póliza.

#### B. ASPECTOS QUE CUBRE NUESTRO SEGURO

Ofrecemos seguro para su Propiedad Asegurada, respecto de las Coberturas amparadas (Evento Cubierto), siempre y cuando sea elegible para recibir cobertura. En caso de un Evento Cubierto, nuestra obligación al amparo de esta Póliza es reemplazar su Propiedad Asegurada, según lo establecido en la Cláusula VIII. CONDICIONES EN CASO DE SINIESTRO.

#### C. PLAN DE COBERTURA

Cubrimos su Propiedad Asegurada en caso de los siguientes Eventos Cubiertos, según sea el plan contratado por el asegurado, sujeto a las limitaciones y exclusiones determinados en estos términos y condiciones:

I. **Daños Físicos.**

II. **Falla Mecánica o Eléctrica que ocurra una vez expirada la garantía del fabricante original.**

#### D. VIGENCIA DE LA COBERTURA POR EQUIPO

La vigencia de la cobertura individual para el Asegurado comenzará desde la fecha establecida en el Certificado de Cobertura. La vigencia de la cobertura individual es mensual (excepto por el primer

período, que podrá ser superior para hacerlo coincidir con el ciclo de facturación del Operador de Servicios Inalámbricos) y será renovado automáticamente mes a mes, salvo que la cobertura individual, derivada de un Certificado de Cobertura, termine de acuerdo con lo estipulado en la Cláusula X. ELEGIBILIDAD Y CANCELACIÓN.

## **E. PROPIEDAD NO CUBIERTA**

### **NO SE OFRECERÁ COBERTURA SOBRE LOS SIGUIENTES ASPECTOS:**

- 1. CUALQUIER PROPIEDAD O EQUIPO QUE NO SEA PROPIEDAD ASEGURADA Y QUE NO ESTE EXPRESAMENTE IDENTIFICADO EN LOS REGISTROS DE LA ASEGURADORA.**
- 2. CONTRABANDO O PROPIEDAD EN EL CURSO DEL TRANSPORTE O COMERCIO ILEGAL.**
- 3. PROPIEDAD ENVIADA AL CLIENTE POR UN FABRICANTE O VENDEDOR QUE NO SEA EL CENTRO DE SERVICIO AUTORIZADO.**
- 4. DATOS, MEDIOS EXTERNOS ESTANDAR O NO ESTÁNDAR Y SOFTWARE ESTANDAR O NO ESTÁNDAR.**
- 5. LOS ACCESORIOS CUBIERTOS ÚNICAMENTE SERÁN CUBIERTOS CUANDO FORMEN PARTE DE UN SINIESTRO SOBRE LA PROPIEDAD ASEGURADA DISTINTA A LOS ACCESORIOS CUBIERTOS.**
- 6. CUALQUIER EQUIPO CUYO NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN (IMEI O ESN, ENTRE OTROS) HAYA SIDO ALTERADO, DAÑADO O REMOVIDO.**
- 7. CUALQUIER EQUIPO QUE NO TENGA REGISTRADO EL USO DE VOZ O DATOS EN EL NÚMERO DE CELULAR INSCRITO A PARTIR DE LA FECHA DE ENTRADA EN VIGOR Y ANTES DEL SINIESTRO.**

## **III. PAGO DE PRIMAS**

**A.** Se le cobrará una prima mensual con base en el precio de la Propiedad Asegurada y la categoría del equipo de telecomunicaciones. La prima se especificará en el Certificado de Cobertura que corresponde a la Propiedad Asegurada.

**B.** El Asegurado será responsable del pago de las primas, conforme a las disposiciones de esta Póliza.

**C.** La prima será cobrada al Asegurado de manera mensual (período de vigencia) a través de la factura del Operador de Servicios Inalámbricos. El primer período de vigencia de la Póliza podrá corresponder a un período superior a un mes, dependiendo del ciclo de facturación del Operador de Servicios Inalámbricos, dado que la Fecha de Entrada en Vigor puede no coincidir con la fecha de inicio del ciclo de facturación del Operador de Servicios Inalámbricos.

**D.** El pago de la prima deberá efectuarse a más tardar en la fecha de pago indicada en la factura del Operador de Servicios Inalámbricos. Según indicado en la Cláusula X. ELEGIBILIDAD Y CANCELACIÓN, sección A. (3) (b), podemos cancelar su cobertura conforme a esta Póliza inmediatamente, sin notificación por incumplimiento del pago de la prima.

**E.** En caso de que se produzca la terminación automática de la cobertura individual por impago del Asegurado, la Aseguradora tendrá el derecho de exigirle directamente al Asegurado el pago de la prima devengada y de los gastos causados con ocasión de la Póliza.

**F.** En caso de terminación anticipada de la cobertura individual, la Aseguradora devengará definitivamente la parte de la prima proporcional al tiempo corrido del riesgo.

#### **IV. COBERTURA POR EQUIPO DE REEMPLAZO**

La cobertura será automáticamente transferida a cualquier equipo de reemplazo proporcionado por nosotros al satisfacer una reclamación al amparo de esta Póliza o el Operador de Servicios Inalámbricos como reemplazo de garantía para la Propiedad Asegurada. Usted podrá solicitar copia del Certificado de Cobertura vigente en cualquier momento llamando al **\*788** o al teléfono **800-099-0802**.

#### **V. EXCLUSIONES**

**LOS SIGUIENTES SUPUESTOS SE EXCLUYEN SIN TENER EN CUENTA OTRAS CAUSAS O EVENTOS QUE CONTRIBUYAN EN FORMA SIMULTÁNEA O EN CUALQUIER SECUENCIA AL SINIESTRO. NO REALIZAREMOS PAGO ALGUNO DE LOS SIGUIENTES CONCEPTOS QUE SE DERIVEN DE ALGUNO DE LOS SIGUIENTES EVENTOS O CAUSAS:**

**A. CUALQUIER EVENTO QUE DÉ COMO RESULTADO QUE USTED DEJE DE POSEER LA PROPIEDAD ASEGURADA INCLUIDO EL ROBO O EXTRAVÍO, DE FORMA PERSONAL O INDIRECTA. PARA EFECTOS DE ESTA EXCLUSION, “ROBO” SIGNIFICA LA PÉRDIDA DE LA POSESIÓN DE LA PROPIEDAD DEBIDO A UN ROBO SIMPLE O ROBO CON VIOLENCIA, SEGÚN SE ENCUENTRAN TIPIFICADOS EN EL CÓDIGO PENAL FEDERAL MEXICANO.**

**B. DAÑO O PÉRDIDA DIRECTA O CONSECUCIONAL, INCLUYENDO PÉRDIDA DE USO, INTERRUPCIÓN DE NEGOCIOS, PÉRDIDA DE MERCADO, PÉRDIDA DE SERVICIO, PÉRDIDA DE UTILIDADES, INCONVENIENCIA O RETRASO EN REEMPLAZAR LA PROPIEDAD ASEGURADA, PERDIDA O DAÑADA.**

**C. DAÑO O PÉRDIDA DEBIDO A UN ACTO INTENCIONAL, DESHONESTO, FRAUDULENTO O DELICTIVO REALIZADO POR USTED O SUS FAMILIARES, CUALQUIERA DE SUS REPRESENTANTES AUTORIZADOS O A QUIENES LES HAYA OTORGADO LA PROPIEDAD O A LOS FAMILIARES DE ESTOS; O CUALQUIERA QUE TENGA UN INTERÉS EN LA PROPIEDAD INDEPENDIENTEMENTE DEL MOTIVO, QUE ACTÚEN POR SÍ MISMOS O EN COLUSIÓN CON OTROS.**

**D. OBSOLESCENCIA, INCLUYENDO DE CARÁCTER TECNOLÓGICO O DEPRECIACIÓN EN EL VALOR DE LA PROPIEDAD ASEGURADA.**

**E. DAÑO COSMÉTICO A LA PROPIEDAD ASEGURADA, DE MANERA TAL QUE NO AFECTE LA FUNCIONALIDAD DE LA PROPIEDAD ASEGURADA. ALGUNOS TIPOS EXCLUIDOS DE DAÑOS SERÁN, DE MANERA ENUNCIATIVA MÁS NO LIMITATIVA, RASGUÑOS, DAÑOS SUPERFICIALES, GRIETAS Y CAMBIOS O MEJORA EN COLOR, TEXTURA O TERMINADO SOBRE LA PROPIEDAD ASEGURADA QUE NO AFECTEN LA FUNCIÓN DE LA MISMA.**

**F. DAÑOS Y PÉRDIDAS DERIVADAS DE UNA MALA REPARACIÓN, AJUSTE, INSTALACIÓN, SERVICIO O MANTENIMIENTO, EFECTUADOS POR UN TERCERO QUE NO HAYA SIDO EXPRESAMENTE AUTORIZADO POR EL FABRICANTE O LA ASEGURADORA PARA REALIZAR TALES ACCIONES.**

**G. DAÑOS Y PÉRDIDAS CAUSADAS O DERIVADAS DE UNA REPARACIÓN O REEMPLAZO NO AUTORIZADO.**

**H. DAÑOS Y PERDIDAS CAUSADAS O DERIVADAS DE LA DESCARGA, DISPERSIÓN, FILTRACIÓN, MIGRACIÓN, LIBERACIÓN O ESCAPE DE CONTAMINANTES.**

**I. DAÑOS Y PÉRDIDAS CAUSADAS POR EL ABUSO DE LA PROPIEDAD ASEGURADA O DERIVADAS DEL USO DE LA MISMA EN UNA FORMA PARA LA QUE NO FUE DISEÑADA O DESTINADA POR EL FABRICANTE, O UN ACTO QUE INVALIDE LA GARANTÍA DEL FABRICANTE.**

**J. DAÑOS Y PÉRDIDAS CAUSADAS O DERIVADAS DE UN INCUMPLIMIENTO CON LAS INSTRUCCIONES DE INSTALACIÓN, OPERACIÓN O MANTENIMIENTO DEL FABRICANTE.**

**K. DAÑOS Y PÉRDIDAS CAUSADAS O DERIVADAS DE UN ERROR U OMISIÓN EN EL DISEÑO, PROGRAMACIÓN O CONFIGURACIÓN DE SISTEMA DE LA PROPIEDAD ASEGURADA O EL RETIRO DEL PRODUCTO POR PARTE DEL FABRICANTE.**

**L. DAÑOS Y PÉRDIDAS, DEBIDO A UNA FALLA MECÁNICA O ELÉCTRICA QUE OCURRA DURANTE LA VIGENCIA DE LA GARANTÍA DEL FABRICANTE.**





**M. DAÑOS Y PÉRDIDAS CAUSADAS A LAS BATERÍAS (SALVO QUE SE ENCUENTRE CUBIERTO COMO ACCESORIO CUBIERTO CUANDO LA PÉRDIDA SEA SIMULTANEA CON LA PÉRDIDA DE LA PROPIEDAD ASEGURADA).**

**N. DAÑOS Y PÉRDIDAS SOBRE LOS ACCESORIOS NO CUBIERTOS.**

**O. DAÑOS Y PÉRDIDAS CAUSADAS O DERIVADAS DE UN SOFTWARE MALICIOSO.**

**P. DAÑOS Y PÉRDIDAS CAUSADAS O DERIVADAS DE UNA REACCIÓN O RADIACIÓN NUCLEAR O CONTAMINACIÓN RADIOACTIVA, INDEPENDIENTEMENTE DE LA CAUSA. SIN EMBARGO, SI LA REACCIÓN O RADIACIÓN NUCLEAR, O CONTAMINACIÓN RADIOACTIVA, CAUSARA UN INCENDIO, PAGAREMOS EL DAÑO RESULTANTE CAUSADA POR DICHO INCENDIO.**

**Q. DAÑOS Y PÉRDIDAS CAUSADAS O DERIVADAS DE GUERRAS, INCLUYENDO GUERRA NO DECLARADA O CIVILES; ACCIONES BELIGERANTES POR FUERZAS MILITARES, INCLUYENDO ACCIÓN PARA REPELER O DEFENDERSE CONTRA UN ATAQUE REAL O ESPERADO POR UN GOBIERNO, SOBERANO U OTRA AUTORIDAD UTILIZANDO PERSONAL MILITAR U OTROS AGENTES; O INSURRECCIONES, REBELIONES, REVOLUCIONES, USURPACIÓN DE PODER POR UNA AUTORIDAD GUBERNAMENTAL EN DEFENSA DE LO ANTERIOR.**

**R. DAÑOS Y PÉRDIDAS, CAUSADAS O DERIVADAS DE ACCIONES GUBERNAMENTALES, SEAN LEGÍTIMAS O NO, RESULTANDO EN LA INCAUTACIÓN O DESTRUCCIÓN DE LA PROPIEDAD POR UNA ORDEN DE LA AUTORIDAD GUBERNAMENTAL.**

**S. DAÑOS Y PÉRDIDAS, SOBRE DATOS, MEDIOS EXTERNOS ESTANDAR O NO ESTÁNDAR Y SOFTWARE ESTANDAR O NO ESTÁNDAR.**

## **VI. LÍMITES DE RESPONSABILIDAD**

### **A. LÍMITES POR SINIESTRO**

EL MÁXIMO LÍMITE DE RESPONSABILIDAD DE LA ASEGURADORA PARA CADA SINIESTRO EN VIRTUD DE ESTA PÓLIZA, SE DEFINIRÁ RESPECTO DE CADA ASEGURADO EN EL CORRESPONDIENTE CERTIFICADO DE COBERTURA O EN LOS ANEXOS QUE LO MODIFIQUEN.

## B. LÍMITE TOTAL DE EVENTOS CUBIERTOS

Se permitirá un máximo de 2 (dos) reemplazos de la Propiedad Asegurada por Certificado de Cobertura en cualquier período de 12 (doce) meses consecutivos, incluyendo siniestros indemnizados bajo esta Póliza o bajo cualquier póliza inmediata anterior emitida por nosotros respecto de mismo Equipo o su reemplazo directo. En todo caso, el período de doce meses se calcula con base en la **Fecha del Evento Cubierto** para cada uno de los siniestros procedentes.

## VII. DEDUCIBLE

Usted pagará un deducible no reembolsable, según lo indicado en su Certificado de Cobertura al momento en que aprobemos un reemplazo con base al modelo de la Propiedad Asegurada que está siendo reemplazado.

El deducible que aparece en el Certificado de Cobertura se muestra como porcentaje.

Dicho porcentaje es un porcentaje del precio minorista sin subsidios y/o descuentos conforme aparece en nuestros expedientes a la fecha del Siniestro, de un equipo de igual modelo al de la Propiedad Asegurada comprada al Operador de Servicios Inalámbricos. En caso de que el modelo de la Propiedad Asegurada ya no sea ofrecido por el Operador de Servicios Inalámbricos a la fecha del Siniestro, el porcentaje del deducible se aplicará respecto al último precio minorista disponible, sin subsidios y/o descuentos, para dicho modelo, según aparezca en nuestros expedientes. El costo minorista, sin subsidios y/o descuentos, para los modelos ofrecidos por el Operador de Servicios Inalámbricos, está disponible en [www.telceluplite.com](http://www.telceluplite.com) o llamando al teléfono **800-099-0802** o **\*788** marcando en su Equipo.

**NOTA:** Se podrá aplicar un cargo adicional por equipo no devuelto (consulte la Cláusula IX. OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO, sección D., en caso de que no devuelva a Propiedad Asegurada según se instruya al momento de su reclamación.

## VIII. CONDICIONES EN CASO DE SINIESTRO

Con sujeción a los términos y condiciones establecidos en esta Póliza, la Aseguradora procederá en caso de un Evento Cubierto de la siguiente manera:

**A. En caso de un Evento Cubierto nos encargaremos del reemplazo de la Propiedad Asegurada a través del Centro de Servicio Autorizado, al domicilio registrado del Asegurado o a una dirección alternativa proporcionada al momento de reportar el siniestro, a elección de la Aseguradora.**

**B. Un Miembro del Grupo Asegurado no tendrá derecho a recibir efectivo, aunque la Aseguradora podrá elegir ofrecer una liquidación en efectivo respecto de la suma asegurada, en lugar del reemplazo efectivo de la Propiedad Asegurada.**

**C. A opción nuestra, podremos ofrecer un equipo sustituto que:**

- i.** Sea de tipo y calidad similares al equipo siniestrado;
- ii.** Sea nuevo o renovado y que puede contener partes originales o no originales; y
- iii.** Podrá ser de diferente marca, modelo o color.

**D. El equipo de reemplazo será equipo aprobado para uso en la red del Operador de Servicios Inalámbricos.**

**E. Podríamos requerir, a opción nuestra, una evaluación de Daño o Falla del equipo antes de aprobar su solicitud de reemplazo de Propiedad Asegurada.**

**F. Cualquier reemplazo realizado bajo esta Póliza será a satisfacción del Asegurado, considerando los términos, condiciones y limitaciones de la Póliza.**

## **IX. OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO**

**A.** Usted deberá reportar el siniestro de inmediato a la Aseguradora a más tardar dentro de los 5 (cinco) días contados a partir de la Fecha del Evento Cubierto, salvo caso fortuito o fuerza mayor, debiendo realizar dicho aviso tan pronto como cese el impedimento. Si no lo hiciera dentro de ese plazo, habrá perdido su derecho de indemnización bajo esta Póliza. Adicionalmente, deberá presentar el reporte de siniestro a través de la Aseguradora antes de que se le pueda entregar el equipo de reemplazo. En caso de controversia sobre el siniestro, el reclamante podrá hacer valer su derecho por escrito ante la Unidad Especializada de Atención, Consultas, y Reclamaciones de Allianz México, S.A. Compañía de Seguros o en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) según indicado en la Clausula XI(F) de esta Póliza.

**B.** Usted tendrá la obligación, al ocurrir el siniestro, de ejecutar todos los actos que tiendan a evitar o disminuir el daño.

**C.** En caso de Siniestro, la Aseguradora podría requerir de usted la entrega de una copia de la factura de venta original. También podría requerir presentar o entregar una copia de una identificación vigente con fotografía emitida por el gobierno y/o una copia de la factura mensual más reciente emitida por su Operador de Servicios Inalámbricos.

**D.** Usted deberá mantener la Propiedad Asegurada hasta que su reclamación sea completada. Si reemplazamos la Propiedad Asegurada, usted deberá entregarnos la Propiedad Asegurada antes de recibir un reemplazo. En caso de que usted no nos entregue la Propiedad Asegurada objeto del siniestro de acuerdo con nuestras instrucciones, usted deberá pagar un cargo por equipo no devuelto. El cargo por equipo no devuelto estará especificado en el Certificado de Cobertura. **USTED PUEDE EVITAR ESTE CARGO SIMPLEMENTE DEVOLVIENDO LA PROPIEDAD ASEGURADA, CONFORME A LO INSTRUIDO.** En caso de que, a usted, por alguna razón, se le entregue el equipo de reemplazo de manera duplicada para un siniestro, usted tiene la obligación de devolvernos el equipo de reemplazo duplicado en buenas condiciones, en su empaque original, sin abrir. En caso de que usted no nos devuelva el equipo de reemplazo duplicado en las condiciones aquí especificadas, usted deberá pagar un cargo por equipo duplicado no devuelto. El cargo por equipo duplicado no devuelto estará especificado en el Certificado de Cobertura.

**E.** En caso de Siniestro, usted deberá permitirnos inspeccionar la propiedad y los registros que evidencien el Daño o Falla. Usted deberá cooperar en la investigación de dicha reclamación. Si se le solicitare, deberá permitirnos interrogarlo las veces que lo requiramos sobre todo asunto relacionado con este seguro o su reclamación. Sus respuestas deberán ser firmadas y podrán ser grabadas.

**F.** Deberá entregar a la Aseguradora la información que se requiera para aprobar su reclamación respecto al reemplazo de la Propiedad Asegurada dentro de 30 días a partir de la fecha en que usted nos reporte el Siniestro. Su omisión a aceptar la entrega del equipo de reemplazo dentro de 30 días a partir de nuestra aprobación de la reclamación derivará en la terminación de nuestra responsabilidad respecto de la reclamación presentada al amparo de esta Póliza.

**G.** En caso de Siniestro, se deberá satisfacer el deducible no reembolsable por evento cubierto y que se especifica en el Certificado de Cobertura.

## **X. ELEGIBILIDAD Y CANCELACIÓN**

### **A. Disposiciones de Cancelación.**

**1.** Usted podrá cancelar la cobertura al amparo de esta Póliza en cualquier momento, mediante notificación escrita dirigida a la Aseguradora o marcando al **\*111** desde su Equipo o mediante cualquier otro medio disponible para tal efecto. La terminación surtirá efectos desde las **23:59 horas** de la fecha en la cual la Aseguradora reciba la notificación del Asegurado. Podrá enviar su notificación por escrito a la Aseguradora: **APARTADO POSTAL 131, C.A.P. PLAZA GALERIAS, C.P. 11305, CIUDAD DE MÉXICO.**

**2.** La Aseguradora o el Operador de Servicios Inalámbricos podrá cancelar la cobertura conforme a esta Póliza, sin necesidad de expresar causa, de acuerdo con lo establecido en esta Póliza, notificándole a usted, al menos 30 (treinta) días previos a dicha cancelación, salvo lo establecido en la Cláusula XVI. SANCIONES Y EMBARGOS siguiente.

**3.** Podríamos cancelar esta Póliza o cambiar los términos y condiciones únicamente al entregarle una notificación, con al menos 30 (treinta) días de anticipación, salvo que cancelemos por las siguientes razones:

**a.** Si descubrimos un fraude o tergiversación en la obtención de cobertura o en la presentación de una reclamación conforme a la misma.

**b.** Podemos cancelar su cobertura conforme a esta Póliza inmediatamente, sin notificación por incumplimiento del pago de la prima.

**4.** Su cobertura y registro como Miembro del Grupo Asegurado conforme a esta Póliza terminará inmediata y automáticamente sin notificación alguna, si:

**a.** Dejare de ser Cliente activo con el Operador de Servicios Inalámbricos, lo cual constituye la terminación automática de su estado como Miembro del Grupo Asegurado.

**b.** El operador inalámbrico es expropiado por el gobierno de México.

**c.** Al haberse producido el segundo reemplazo dentro de doce meses consecutivos, excediendo el límite total de Eventos Cubiertos, según lo establecido en la Cláusula VI. LIMITES DE RESPONSABILIDAD, sección B. Si su póliza fuese cancelada conforme a esta Cláusula X. ELEGIBILIDAD Y CANCELACIÓN, sección A. (4) (a), usted continuará siendo inelegible para contratar una nueva póliza hasta su siguiente renovación del contrato de servicio de comunicaciones con el Operador de Servicios Inalámbricos.

## **B. Condiciones de Elegibilidad:**

**1.** La Aseguradora, a su arbitrio, determinará la lista de equipos de telecomunicaciones que son elegibles para ser asegurados bajo esta Póliza y las condiciones y restricciones para que dichos equipos puedan asegurarse bajo esta Póliza.

**2.** La cobertura se otorga desde la Fecha de Entrada en Vigor, cuando el suscriptor, bajo la modalidad pospago, solicita su incorporación a los Miembros del Grupo Asegurado, a través de la solicitud de seguro, y tal solicitud es aceptada por la Aseguradora. La Aseguradora, a su arbitrio, podrá ofrecer el seguro a clientes que compran equipos de telecomunicaciones nuevos al Operadora de Servicios Inalámbricos. En dicho caso, la solicitud de incorporación deberá ser hecha por el suscriptor dentro de un máximo de treinta días naturales, contados a partir de la fecha de la compra del equipo del Operador de Servicios Inalámbricos y de la contratación/renovación del servicio de comunicaciones del Operador de Servicios

Inalámbricos por parte del suscriptor. En caso de que la Aseguradora, a su arbitrio, permita la solicitud de incorporación más de treinta días después de la compra del equipo al Operador de Servicios Inalámbricos, la Aseguradora podría obligar al Asegurado a llevar el equipo asegurado al Operador de Servicios Inalámbricos para que éste constate que el equipo se encuentra en buenas condiciones y sin daños. Los equipos que no cumplan con estas condiciones no podrán ser asegurados.

**3.** La Aseguradora, a su arbitrio, podrá definir otros períodos, posteriores a los indicados en el párrafo 2 de esta Cláusula X. ELEGIBILIDAD Y CANCELACIÓN, sección B., para ofrecer el seguro. La elegibilidad para ingresar al seguro en períodos posteriores podrá estar sujeta a limitaciones aplicables establecidas por la Aseguradora. En caso de que el seguro se contrate con posterioridad a la adquisición del equipo, la cobertura iniciará desde la fecha indicada en el Certificado de Cobertura, que corresponderá a la fecha en la cual la solicitud de incorporación fue aceptada por la Aseguradora.

**4.** La cobertura se otorga con sujeción al cumplimiento de todos los términos y condiciones previstos en esta Póliza.

**5.** Para tener calidad de Asegurado bajo la Póliza a la que aplican estas Condiciones Generales y formar parte de los Miembros del Grupo Asegurado, y de mantener dicha elegibilidad para efectos de la cobertura otorgada por esta Póliza, deben cumplirse los siguientes requisitos:

**a.** La Propiedad Asegurada deberá ser designada por nosotros y ser elegible para cobertura conforme a esta Póliza.

**b.** Debe haberse activado el servicio de comunicaciones directamente con el Operador de Servicios Inalámbricos (o por medio de sus distribuidores autorizados), el Asegurado debe tener la calidad de Cliente del Operador de Servicios Inalámbricos, válido, activo y actual del mismo, debe encontrarse activo el servicio de voz y/o datos respecto de la Propiedad Asegurada y debe haberle sido asignado el Número de Celular correspondiente, con anterioridad a la Fecha del Evento Cubierto. En consecuencia, si con anterioridad a la Fecha del Evento Cubierto, termina por cualquier causa el contrato de servicio de comunicaciones entre el Cliente y el Operador de Servicios Inalámbricos o el Cliente ha cambiado de compañía de proveedor de servicios de telefonía (incluso manteniendo la posesión de su equipo y/o número telefónico), no habrá cobertura de seguro y el Siniestro no será un evento amparado por esta Póliza.

En dicho caso, la cobertura terminará automáticamente en la fecha de terminación del contrato del servicio de comunicaciones del Cliente con el Operador de Servicios Inalámbricos. En caso de ser aplicable, cualquier prima no devengada se reembolsará al Asegurado mediante un crédito en la próxima factura mensual o, en caso solicitado por el Asegurado, en dinero dentro de los 30 (treinta) días siguientes a dicha solicitud.

**c.** No deberá haber incurrido en fraude o abuso alguno con respecto a ello o en un programa de seguro de equipo de comunicaciones similar.

**d.** No deberá haber agotado los beneficios disponibles al amparo de esta Póliza u otra Póliza emitida por nosotros a través de su Operador de Servicios Inalámbricos excediendo del Límite Total (consulte la Cláusula VI. LIMITES DE RESPONSABILIDAD, sección B. de esta Póliza).

**e.** No deberá haber incurrido en incumplimiento de alguna disposición u obligación consignada de esta Póliza, incluyendo, de manera enunciativa más no limitativa: Omisión de entregar la Propiedad Asegurada dañada cuando se solicite posterior a la presentación de la reclamación u omisión de satisfacer el deducible requerido al momento de un Siniestro precedente.

## **XI. CLÁUSULAS GENERALES**

**A.** Si surgiere algún desacuerdo entre usted y nosotros sobre el valor de la Propiedad Asegurada, el monto o satisfacción de las prestaciones derivadas de esta Póliza, se podrá elegir un procedimiento de arbitraje de acuerdo con esta Cláusula XI. CLÁUSULAS GENERALES, sección F.

**B.** Toda recuperación o salvamento derivado de un Siniestro precedente será totalmente para beneficio de la Aseguradora. A nuestra solicitud, nos devolverá todo equipo reclamado. El equipo reclamado que nos sea devuelto deberá estar desbloqueado y con todas las contraseñas y elementos de seguridad desactivados. Toda la Propiedad Asegurada que reemplacemos se convertirá en nuestra propiedad y podrá ser deshabilitada, destruida o reutilizada. No proporcionaremos equipo de reemplazo si incumple con los términos de esta Póliza. Es entendido que el otorgamiento del reemplazo o indemnización de cualquier siniestro incluye el valor real del salvamento recuperado.

**C.** El Asegurado no podrá ceder esta Póliza sin nuestro consentimiento previo y por escrito.





**D.** En virtud del pago de la indemnización, nosotros nos subrogaremos en todos los derechos del Asegurado contra otras personas responsables de la ocurrencia del Siniestro, con las excepciones previstas en la Ley. El Asegurado deberá hacer todo lo que esté a su alcance para permitir a la Aseguradora el ejercicio de estos derechos y no podrá realizar ningún acto después de un Siniestro para obstaculizarlos.

En caso de que se lo requiramos y a nuestro costo, usted deberá realizar cuantos actos considere necesarios para ejercitar cuantos derechos, recursos o acciones le correspondan contra terceros, que tengan responsabilidad civil o penal en la ocurrencia del siniestro, de conformidad con el artículo 111 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

Usted en este acto nos otorga poder amplio para que ejerzamos cuales quiera acciones y derechos que le corresponden a usted en caso de siniestro en contra de cualesquiera terceros que resulten o puedan resultar responsables, sin perjuicio del pago del siniestro.

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

**E.** Encubrimiento, Tergiversación o Fraude.

**El Asegurado perderá todo derecho a la indemnización:**

**i. Cuando la reclamación presentada por el Asegurado fuere de cualquier manera fraudulenta o si, en apoyo de ella, se hicieren o utilizaren declaraciones falsas o si se emplearen otros medios o documentos engañosos o doloso;**

**ii. Cuando, al dar noticia de la ocurrencia del Siniestro, el Asegurado omita maliciosamente informar de los seguros coexistentes sobre la Propiedad Asegurada;**

**iii. Cuando el Asegurado, su representante o cualquier persona a quien otorgue la Propiedad Asegurada, no nos entregare a tiempo la documentación requerida al amparo de los términos de esta Póliza;**

**iv. Si existiere dolo o mala fe en la reclamación hecha por usted, su representante o cualquiera a quien le haya entregado la Propiedad Asegurada;**

**v. Si el siniestro fuere objeto de una causa grave ocasionada intencionalmente por usted; y**

**vi. Por cualquier otra causa de exclusión prevista en esta Póliza.**



**F. COMPETENCIA.** En caso de controversia, el reclamante podrá hacer valer sus derechos por escrito o por cualquier otro medio, ante la Unidad Especializada de Atención, Consultas y Reclamaciones de Allianz o en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), pudiendo a su elección determinar la competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de sus Delegaciones, en términos de los artículos 50 Bis y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas. Lo anterior dentro del término de dos años contados a partir de que se suscite el hecho que le dio origen o, en su caso, a partir de la negativa de Allianz a satisfacer las pretensiones del Asegurado.

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

**G. PRESCRIPCIÓN.** Todas las acciones derivadas de esta Póliza prescribirán dentro de 2 (dos) años de acuerdo con los Artículos 81 y 82 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

Este plazo correrá a partir de la fecha del evento que haya dado origen y no surtirá efectos en caso de omisión, declaración falsa o imprecisa con respecto al riesgo incurrido, sino a partir del día en que tengamos conocimiento al respecto; y si fuere con respecto al evento, la vigencia correrá a partir del día en que usted tenga conocimiento de él, y usted deberá demostrar que, hasta dicha fecha, no se tenía conocimiento del mismo.

El contrato que abrevie o prorrogue el período de prescripción referido en el párrafo anterior carecerá de validez y efecto.

Además de las causas ordinarias de interrupción de la prescripción, ésta será interrumpida por la designación de peritos debido a la ocurrencia de un siniestro o debido a la presentación de una reclamación ante la CONDUSEF y será suspendida con la presentación de la reclamación ante la Unidad Especial de Consultas y Quejas de los Clientes de esta compañía.

**H.** El territorio de la cobertura es [a nivel mundial] [México] pero el costo de reemplazo será valuado en pesos mexicanos al momento de la ocurrencia del Siniestro. A nuestra exclusiva opción, enviaremos el equipo de reemplazo aprobado directamente a usted dentro de México a su domicilio de facturación o a otra ubicación convenida o le solicitaremos que lo recoja en un Centro de Servicio Autorizado o ubicación del Operador de Servicios Inalámbricos.

**I.** Convenimos que los términos de esta Póliza que no estén de acuerdo con la legislación aplicable están sujetos a la misma a efectos de cumplir en todo momento con dicha legislación aplicable. Si alguna Cláusula o sección de esta Póliza se considera inválida o inexigible por parte de alguna autoridad judicial, no invalidará el resto de esta Póliza.



**J.** Esta Póliza constituye el acuerdo total entre las partes en relación con el seguro proporcionado. Los términos de esta Póliza podrán ser modificados o renunciados únicamente mediante una nueva Póliza o un convenio o endoso emitido por nosotros e integrado a esta Póliza.

**K.** Nos reservamos el derecho a revisar esta Póliza y ajustar los términos de cobertura, incluyendo la prima y el deducible. En caso de un cambio importante en las disposiciones de la cobertura, se le entregará una notificación para tal efecto, previo registro de dichos cambios con la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, la cual no tendrá efecto hasta la próxima renovación de la vigencia mensual de su Póliza. Usted podrá cancelar la cobertura en cualquier momento sin penalización alguna, pero si continuare pagando las primas después de un cambio en los términos de cobertura, usted estará obligado por dicho cambio.

**L.** Si adoptáremos cualquier revisión que ampliare la cobertura al amparo de esta Póliza sin primas adicionales mientras esta cobertura esté en vigor, la cobertura ampliada podrá, a nuestra exclusiva opción, ser aplicada a esta Póliza, sin notificación alguna.

**M.** Es importante que respalde todos los Datos y archivos de software en su equipo, dado que esta Póliza no cubre pérdidas o daños a sus Datos o Software no Estándar. **ES SU EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD RESPALDAR TODO EL SOFTWARE NUBE Y DATOS SOBRE LA PROPIEDAD ASEGURADA A TRAVÉS DE DISCOS DUROS U OTROS MECANISMOS DE ALMACENAMIENTO MASIVO. NO ASUMIMOS RESPONSABILIDAD ALGUNA POR PÉRDIDAS, ALTERACIONES O ALGUNA CORRUPCIÓN DEL SOFTWARE, DATOS O ARCHIVOS.**

**N.** De acuerdo con los Artículos 100 a 103 y demás artículos aplicables de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, usted tiene la obligación de notificarnos por escrito sobre todo seguro que haya celebrado que cubra el mismo equipo referido en esta Póliza durante la vigencia de la misma, indicando el nombre de la aseguradora y los montos asegurados.

Si usted no nos notifiere al respecto, o si contrata tales seguros para objetos ilegales, no estaremos obligados a cumplir con nuestras obligaciones al amparo de esta Póliza.

## **XII. LEYES APLICABLES**

Esta Póliza se regirá e interpretará de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.

## **XIII. DIFERENCIA ENTRE ESTA PÓLIZA Y LA OFERTA**

De acuerdo con el Artículo 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, si el contenido de esta Póliza o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el Miembro del Grupo Asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los siguientes 30 días a partir de la fecha en que dicho Miembro del Grupo Asegurado reciba esta Póliza. Después de dicho período de 30 (treinta) días, las disposiciones de esta Póliza o sus modificaciones se considerarán aceptadas.

#### **XIV. COMISIONES**

Durante la vigencia de esta Póliza, usted podrá solicitarnos por escrito la información relacionada con el porcentaje de prima que, como una comisión o compensación directa, corresponda al intermediario o entidad por su intervención en la ejecución de esta Póliza. Proporcionaremos esa información por escrito o por medios electrónicos, dentro de un plazo de 10 (diez) días después de recibir su solicitud.

#### **XV. AGRAVACIÓN DEL RIESGO**

Dado que la prima ha sido convenida con base en las características del riesgo incluido en esta Póliza, según lo requerido por los Artículos 51 y 52 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, usted nos informará por escrito sobre cualquier condición relacionada con el teléfono o el uso del mismo que pudiera agravar el riesgo originalmente asegurado en esta Póliza durante la vigencia del seguro, dentro de 24 horas a partir del momento en que tenga conocimiento de esta agravación de los riesgos, derivada de un cambio de ubicación, giro o actividad del Miembro del Grupo Asegurado. Si usted omitiere notificarnos y/o causare que un riesgo empeore, todas nuestras obligaciones conforme a esta Póliza cesarán.

En caso de aceptar el nuevo riesgo, se recalcularía la prima, considerando las nuevas características del riesgo. En los casos de dolo o mala fe en la agravación al riesgo, usted perderá las primas anticipadas. En caso de que, en el presente o en el futuro, usted realice o se relacione con actividades ilícitas, tal circunstancia será considerada como una agravación esencial del riesgo en términos de la Ley.

Por lo anterior, cesarán de pleno derecho nuestras obligaciones, si usted, en los términos del artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y sus disposiciones generales, fuere condenado mediante sentencia definitiva que haya causado estado, por cualquier delito vinculado o derivado de lo establecido en los artículos 139 a 139 Quinquies, 193 a 199, 400 y 400 Bis del Código Penal Federal y/o cualquier artículo relativo a la delincuencia organizada en territorio nacional; dicha sentencia podrá ser emitida por cualquier autoridad competente del fuero local o federal, así como por autoridades competentes de carácter extranjero, cuyo Estado tenga celebrado con México un tratado internacional relativo a los puntos señalados en el presente párrafo; o si el nombre del Miembro del Grupo Asegurado, sus actividades, los bienes cubiertos por la Póliza o sus nacionalidades son publicados en alguna lista oficial relativa a los delitos vinculados con lo establecido en los artículos antes citados, sea de carácter nacional o extranjero, proveniente de un Estado con el cual el Estado mexicano tenga celebrado alguno de los tratados internacionales en la materia antes mencionada, ello en términos de la fracción X disposición Trigésima Novena, fracción VII disposición Cuadragésima Cuarta o disposición Septuagésima Séptima de la Resolución por la que se expiden las Disposiciones de Carácter General a que se refiere el artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

En su caso, las obligaciones de la Póliza podrán ser restauradas una vez que tengamos conocimiento de que el nombre del Miembro del Grupo Asegurado deje de encontrarse en las listas antes mencionadas

Nosotros consignaremos, ante la autoridad jurisdiccional competente, cualquier cantidad derivada de esta Póliza que pudiera quedar a favor de la persona o personas a las que se refiere el párrafo anterior, con la finalidad de que dicha autoridad determine el destino de los recursos. Toda cantidad pagada no devengada, que sea pagada con posterioridad a la realización de las condiciones previamente señaladas, será consignada a favor de la autoridad correspondiente.

## **XVI. SANCIONES Y EMBARGOS**

No estaremos obligados a otorgar cobertura ni a indemnizar reclamación o beneficio algunos que se deriven de la presente Póliza, en la medida en que esa cobertura, indemnización o beneficio implicaran que nosotros pudiéramos quedar expuestos a cualquier sanción, prohibición o restricción establecidas en una resolución de la Organización de Naciones Unidas y/o en sanciones económicas o mercantiles establecidas por normativas o regulaciones de la Unión Europea, los Estados Unidos de América o por cualquier otra jurisdicción que fuera de aplicación, siempre que el país que imponga la sanción tenga celebrado con México un tratado internacional relativo a los puntos señalados en la presente cláusula o el gobierno mexicano haya promulgado leyes/regulaciones exigiendo cumplimiento con dicha normativa internacional.

## **XVII. ENTREGA DE LA PÓLIZA, DEL CERTIFICADO, DEMÁS DOCUMENTOS QUE CONTENGAN, MODIFIQUEN O DEN POR TERMINADOS LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES ESTABLECIDOS EN LA PÓLIZA Y NOTIFICACIONES EN GENERAL**

Tenemos la obligación de entregarle esta Póliza y demás documentos en los que se otorguen, establezcan, modifiquen o den por terminados derechos y obligaciones, incluidas la prima y el deducible, y notificaciones en general respecto a su cobertura, a través de los siguientes medios, a nuestra entera elección:

**A.** En persona;

**B.** Enviados a su domicilio que aparece en los expedientes del Operador de Servicios Inalámbricos, a través de los medios que utilizamos para tales efectos (servicio postal, mensajería, correo certificado, entre otros); o

**C.** Previo consentimiento expreso, enviado mediante correo electrónico en formato PDF (portable document format), o cualquier otro formato electrónico equivalente. No se negarán efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria a cualquier tipo de información por la sola razón de que esté contenida en un mensaje de datos. Se presume que un mensaje de datos ha sido enviado por nosotros cuando lo hemos puesto en el sistema de información con dirección a los medios de contacto electrónico proporcionados por usted.

Usted acuerda estar al tanto de los riesgos inherentes a las comunicaciones electrónicas y entiende que nosotros nos esforzamos por proteger el uso no-autorizado, modificación,



divulgación o destrucción de los mensajes de datos y sigue los estándares generalmente aceptados de la industria, orientados a la protección de las comunicaciones electrónicas. Por esta razón, usted manifiesta tener presente que los mensajes de datos están sujetos a interceptación o enrutamiento incorrecto debido a que los canales de comunicaciones electrónicas no son totalmente seguros y, por lo tanto, nosotros no podemos garantizar su seguridad absoluta.

## **XVIII. AVISO DE PRIVACIDAD**

Nosotros recibiremos y recabaremos información personal en relación con esta Póliza y su Certificado de Cobertura, y conforme sea necesario en relación con los servicios relacionados con esta Póliza. Usted en este acto ha sido notificado e informado que nuestro aviso de privacidad está disponible en [www.allianz.com.mx](http://www.allianz.com.mx) y que el aviso de privacidad de nuestro Proveedor de Servicios Autorizado está disponible en [www.telceluplite.com](http://www.telceluplite.com). En este acto usted otorga su consentimiento expreso para que su información personal sea procesada, tratada y utilizada de conformidad con los términos que se establecen en los avisos de privacidad mencionados. Si usted no está de acuerdo con dichos términos, usted tiene el derecho de cancelar la cobertura bajo esta Póliza en cualquier momento conforme lo que se establece en la Cláusula X. ELEGIBILIDAD Y CANCELACIÓN.

## **XIX. INDEMNIZACIÓN POR MORA**

En el caso de que nosotros, no obstante haber recibido los documentos e información que nos permitan conocer el fundamento de la reclamación que nos haya sido presentada, no cumplamos con la obligación de pagar la indemnización procedente, en los términos del artículo 71 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, estaremos obligados a pagar una indemnización por mora, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, que a la letra dice:

Artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas. “Si una Institución de Seguros no cumple con las obligaciones asumidas en el contrato de seguro dentro de los plazos con que cuente legalmente para su cumplimiento, deberá pagar al acreedor una indemnización por mora de acuerdo con lo siguiente:

1. Las obligaciones en moneda nacional se denominarán en Unidades de Inversión, al valor de éstas en la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y su pago se hará en moneda nacional, al valor que las Unidades de Inversión tengan a la fecha en que se efectúe el mismo, de conformidad con lo dispuesto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo. Además, la Institución de Seguros pagará un interés moratorio sobre la obligación denominada en Unidades de Inversión conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, el cual se capitalizará mensualmente y cuya tasa será igual al resultado de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en Unidades de Inversión de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente a cada uno de los meses en que exista mora;

- 2.** Cuando la obligación principal se denomine en moneda extranjera, adicionalmente al pago de esa obligación, la Institución de Seguros estará obligada a pagar un interés moratorio el cual se capitalizará mensualmente y se calculará aplicando al monto de la propia obligación, el porcentaje que resulte de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en dólares de los Estados Unidos de América, de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente a cada uno de los meses en que exista mora;
- 3.** En caso de que a la fecha en que se realice el cálculo no se hayan publicado las tasas de referencia para el cálculo del interés moratorio a que aluden las fracciones I y II de este artículo, se aplicará la del mes inmediato anterior y, para el caso de que no se publiquen dichas tasas, el interés moratorio se computará multiplicando por 1.25 la tasa que las sustituya, conforme a las disposiciones aplicables;
- 4.** Los intereses moratorios a que se refiere este artículo se generarán por día, a partir de la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y hasta el día en que se efectúe el pago previsto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo. Para su cálculo, las tasas de referencia a que se refiere este artículo deberán dividirse entre trescientos sesenta y cinco y multiplicar el resultado por el número de días correspondientes a los meses en que persista el incumplimiento;
- 5.** En caso de reparación o reposición del objeto siniestrado, la indemnización por mora consistirá únicamente en el pago del interés correspondiente a la moneda en que se haya denominado la obligación principal conforme a las fracciones I y II de este artículo y se calculará sobre el importe del costo de la reparación o reposición;
- 6.** Son irrenunciables los derechos del acreedor a las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo. El pacto que pretenda extinguirlos o reducirlos no surtirá efecto legal alguno. Estos derechos surgirán por el solo transcurso del plazo establecido por la Ley para el pago de la obligación principal, aunque ésta no sea líquida en ese momento o. Una vez fijado el monto de la obligación principal conforme a lo pactado por las partes o en la resolución definitiva dictada en juicio ante el juez o árbitro, las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo deberán ser cubiertas por la Institución de Seguros sobre el monto de la obligación principal así determinado;



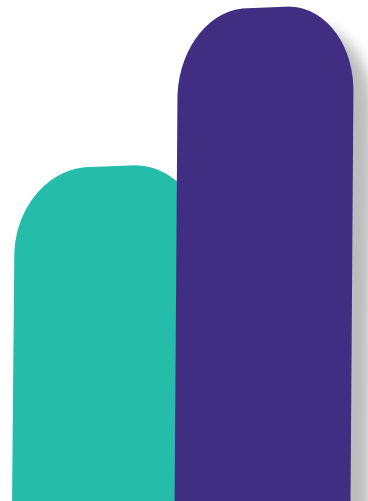
**7.** Si en el juicio respectivo resulta procedente la reclamación, aun cuando no se hubiere demandado el pago de la indemnización por mora establecida en este artículo, el juez o árbitro, además de la obligación principal, deberá condenar al deudor a que también cubra esas prestaciones conforme a las fracciones precedentes.

**8.** La indemnización por mora consistente en el sistema de actualización e intereses a que se refieren las fracciones I, II, III y IV del presente artículo será aplicable en todo tipo de seguros, salvo tratándose de seguros de caución que garanticen indemnizaciones relacionadas con el impago de créditos fiscales, en cuyo caso se estará a lo dispuesto por el Código Fiscal de la Federación. El pago que realice la Institución de Seguros se hará en una sola exhibición que comprenda el saldo total por los siguientes conceptos:

- a) Los intereses moratorios ;
- b) La actualización a que se refiere el primer párrafo de la fracción I de este artículo, y
- c) La obligación principal.

En caso de que la Institución de Seguros no pague en una sola exhibición la totalidad de los importes de las obligaciones asumidas en el contrato de seguros y la indemnización por mora, los pagos que realice se aplicarán a los conceptos señalados en el orden establecido en el párrafo anterior, por lo que la indemnización por mora se continuará generando en términos del presente artículo, sobre el monto de la obligación principal no pagada, hasta en tanto se cubra en su totalidad. Cuando la Institución interponga un medio de defensa que suspenda el procedimiento de ejecución previsto en esta ley, y se dicte sentencia firme por la que queden subsistentes los actos impugnados, el pago o cobro correspondientes deberán incluir la indemnización por mora que hasta ese momento hubiere generado la obligación principal, y

**9.** Si la Institución de Seguros, dentro de los plazos y términos legales, no efectúa el pago de las indemnizaciones por mora, el juez o la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, le impondrán una multa de 1000 a 15000 Días de Salario. En el caso del procedimiento administrativo de ejecución previsto en el artículo 278 de esta Ley, si la institución de seguros, dentro de los plazos o términos legales, no efectúan el pago de las indemnizaciones por mora, la Comisión le impondrá la multa señalada en esta fracción, a petición de la autoridad ejecutora que corresponda conforme a la fracción II de dicho artículo.”



## **XXI. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

Nosotros únicamente proporcionaremos información de la Póliza a las personas autorizadas por el Operador de Servicios Inalámbricos en forma expresa para establecer comunicación directa con nosotros para los asuntos relacionados con esta Póliza y, en caso de que algún Miembro del Grupo Asegurado o beneficiario pretenda hacerlo, podrá acudir directamente a nosotros, o podrá llevar a cabo dicho trámite por conducto del Operador de Servicios Inalámbricos.

## **XXII. USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS**

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y su respectiva Circular Única de Seguros y Fianzas, el Asegurado podrá hacer uso de los medios electrónicos que la Aseguradora tenga disponibles e implementados (entendiéndose que éstos podrían incluir aquellos equipos, medios ópticos o cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, para la celebración de sus operaciones y la prestación de servicios). Lo anterior, considerando que las únicas operaciones electrónicas que la aseguradora realizará serán: Operaciones Electrónicas Móviles, Operaciones Electrónicas por Internet, Operaciones Electrónicas de Audio Respuesta y Operaciones Telefónicas Voz a Voz, por lo que el consentimiento del Asegurado para llevar a cabo operaciones electrónicas se recabará en la propia aplicación electrónica previa la realización de la operación de que se trate o bien en el caso de operaciones telefónicas voz a voz, directamente el operador telefónico correspondiente. La Aseguradora podrá, pero no estará obligada, a hacer uso de medios electrónicos para operaciones como la contratación, modificación y cancelación del seguro (y las operaciones inherentes a los mismos como la presentación, tramitación y resolución de siniestros), emisión y aceptación de endosos, altas y modificaciones a los medios de notificación, desbloqueo, modificación y reinicialización de contraseñas y otros medios de identificación, así como llevar a cabo otras operaciones relacionados con esta Póliza según la legislación aplicable lo permita. Los términos y condiciones para el uso de estos medios electrónicos podrán ser consultados en la página de internet [incluir página web]. No se negarán efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria a cualquier tipo de información por la sola razón de que se hace a través de medios electrónicos. Se presume que un mensaje de datos ha sido enviado por la Aseguradora cuando ésta lo haya puesto en el sistema de información con dirección a los medios de contacto electrónico proporcionados por el Asegurado. El Asegurado está al tanto de los riesgos inherentes a las comunicaciones electrónicas y entiende que la Aseguradora se esfuerza por proteger el uso noautorizado, modificación, divulgación o destrucción de los mensajes de datos y sigue los estándares generalmente aceptados de la industria, orientados a la protección de las comunicaciones electrónicas. Por esta razón, el Asegurado manifiesta tener presente que los mensajes de datos están sujetos a interceptación o enrutamiento incorrecto, debido a que los canales de comunicaciones electrónicas no son totalmente seguros y, por lo tanto, la Aseguradora no puede garantizar su seguridad absoluta.



### XXIII. MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN

El uso de los medios de identificación que en su caso se establezcan de manera específica en la presente Póliza para la celebración de las operaciones y la prestación de servicios, 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 privadas o públicas, en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio. A través de dichos medios de identificación, se podrán gestionar modificaciones o la extinción de derechos y obligaciones, conforme con la regulación en materia de seguros.

### XXIV. INFORMACION PARA OPERACIONES

Para cualquier operación e información respecto de la presente Póliza, puede acudir a **ALLIANZ MÉXICO, S.A., COMPAÑÍA DE SEGUROS**, en la dirección Blvd. Manuel Ávila Camacho, número 164, Colonia Lomas de Barrilaco, Código Postal 11010, Ciudad de México, en un horario de atención a clientes de lunes a jueves de 09:00 a 13:00 y de 15:00 a 17:00 horas y viernes de 09:00 a 14:00 horas, llamar a los teléfonos **800-1111-200** en toda la República o **55-5201-3000** en la Ciudad de México, o bien en nuestras oficinas regionales, cuyo domicilio puede consultar en **www.allianz.com.mx**

### XXV. PRECEPTOS LEGALES

Los preceptos legales que se citan en la Póliza pueden ser consultados en la página web **www.telceluplite.com**. Todos los términos y abreviaturas se encuentran detallados en las Condiciones Generales.

### XXVI. LOCALIZACIÓN DE UNE Y CONDUSEF

Para cualquier aclaración, queja o duda no resuelta en relación con su seguro, contacte a la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE)**, en Blvd. Manuel Ávila Camacho 164, piso 1, Col. Lomas de Barrilaco, Ciudad de México, C.P. 11010, en un horario de atención de lunes a jueves de 09:00 a 13:00 y de 15:00 a 17:00 horas y viernes de 09:00 a 14:00 horas, o llamando a los teléfonos **55-5201-3039** y del interior de la República al **01-800-1111-200, ext. 3039**, o enviando un correo electrónico a **unidadespecializada@allianz.com.mx**

También puede contactar a la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)**, Avenida Insurgentes Sur, número 762, Colonia del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03100, Ciudad de México. Centro de atención telefónica **55-5340-0999** y **800-99-98080**, **www.condusef.gob.mx** En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 11 de noviembre de 2022, con el número **CNSF-S0003-0135-2022**, y en la CONDUSEF, con el número **CONDUSEF-005533-02**.

### • LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO

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

**Artículo 51.-** En caso de rescisión unilateral del contrato por las causas a que se refiere el artículo 47 de esta ley, la empresa aseguradora conservará su derecho a la prima por el período del seguro en curso en el momento de la rescisión; pero si ésta tiene lugar antes de que el riesgo haya comenzado a correr para la empresa, el derecho se reducirá al reembolso de los gastos efectuados. Si la prima se hubiere pagado anticipadamente por varios períodos del seguro, la empresa restituirá las tres cuartas partes de las primas correspondientes a los períodos futuros del seguro.

**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 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.

**Artículo 71.-** El crédito que resulte del contrato de seguro vencerá treinta días después de la fecha en que la empresa haya recibido los documentos e informaciones que le permitan conocer el fundamento de la reclamación. Será nula la cláusula en que se pacte que el crédito no podrá exigirse sino después de haber sido reconocido por la empresa o comprobado en juicio.

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

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

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

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

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

**Artículo 100.-** Cuando se contrate con varias empresas un seguro contra el mismo riesgo y por el mismo interés, el asegurado tendrá la obligación de poner en conocimiento de cada uno de los aseguradores, la existencia de los otros seguros. El aviso deberá darse por escrito e indicar el nombre de los aseguradores, así como las sumas aseguradas.

**Artículo 101.-** Si el asegurado omite intencionalmente el aviso de que trata el artículo anterior, o si contrata los diversos seguros para obtener un provecho ilícito, los aseguradores quedarán liberados de sus obligaciones.

**Artículo 102.-** Los contratos de seguros de que trata el artículo 100, celebrados de buena fe, en la misma o en diferentes fechas, por una suma total superior al valor del interés asegurado, serán válidos y obligarán a cada una de las empresas aseguradoras hasta el valor íntegro del daño sufrido, dentro de los límites de la suma que hubieren asegurado. También operará la concurrencia de seguros en el caso de los seguros contra la responsabilidad en los que el valor del interés asegurado sea indeterminado.

**Artículo 103.-** La empresa que pague en el caso del artículo anterior, podrá repetir contra todas las demás en proporción de las sumas respectivamente aseguradas. Tratándose de la concurrencia de seguros contra la responsabilidad, las empresas de seguros participarán en cantidades iguales en el pago del siniestro. Si se agota el límite o suma asegurada de cualquiera de las pólizas, el monto excedente será indemnizado en cantidades iguales por las empresas con límites o sumas aseguradas mayores, hasta el límite máximo de responsabilidad de cada una de ellas.

**Artículo 111.-** La empresa aseguradora que pague la indemnización se subrogará hasta la cantidad pagada, en todos los derechos y acciones contra terceros que por causa del daño sufrido correspondan al asegurado. En el seguro de caución, la aseguradora se subrogará, hasta el límite de la indemnización pagada, en los derechos y acciones que por razón del siniestro tenga el asegurado frente al contratante del seguro y, en su caso, ante otros responsables del mismo. La empresa podrá liberarse en todo o en parte de sus obligaciones, si la subrogación es impedida por hechos u omisiones que provengan del asegurado. Si el daño fue indemnizado sólo en parte, el asegurado y la empresa aseguradora concurrirán a hacer valer sus derechos en la proporción correspondiente. El derecho a la subrogación no procederá en el caso de que el asegurado tenga relación conyugal o de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado o civil, con la persona que le haya causado el daño, o bien si es civilmente responsable de la misma.

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

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

- I.** El Titular de la Unidad deberá tener facultades para representar y obligar a la Institución Financiera al cumplimiento de los acuerdos derivados de la atención que se dé a la reclamación;
- II.** Contará con encargados regionales en cada entidad federativa en que la Institución Financiera tenga sucursales u oficinas de atención al público;
- III.** Los gastos derivados de su funcionamiento, operación y organización correrán a cargo de las Instituciones Financieras;
- IV.** Deberá recibir la consulta, reclamación o aclaración del Usuario por cualquier medio que facilite su recepción, incluida la recepción en las sucursales u oficinas de atención al público y responder por escrito dentro de un plazo que no exceda de treinta días hábiles, contado a partir de la fecha de su recepción, y
- V.** El titular de la Unidad Especializada deberá presentar dentro de los diez días hábiles siguientes al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de disposiciones de carácter general que para tal efecto emita. La presentación de reclamaciones ante la Unidad Especializada suspenderá la prescripción de las acciones a que pudieren dar lugar. Las Instituciones Financieras deberán informar mediante avisos colocados en lugares visibles en todas sus sucursales la ubicación, horario de atención y responsable o responsables de la Unidad Especializada. Los Usuarios podrán a su elección presentar su consulta o reclamación ante la 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 las siguientes reglas:

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

responder de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, en caso contrario, dicho informe se tendrá por no presentado para todos los efectos legales a que haya lugar; La institución financiera deberá acompañar al informe, la documentación, información y todos los elementos que considere pertinentes para sustentarlo, no obstante, la Comisión Nacional podrá en todo momento, requerir a la institución financiera la entrega de cualquier información, documentación o medios electromagnéticos que requiera con motivo de la reclamación y del informe;

**IV.** La Comisión Nacional podrá suspender justificadamente y por una sola ocasión, la audiencia de conciliación. En este caso, la Comisión Nacional señalará día y hora para su reanudación, la cual deberá llevarse a cabo dentro de los diez días hábiles siguientes. La falta de presentación del informe no podrá ser causa para suspender la audiencia referida.

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

**VI.** La Comisión Nacional cuando así lo considere o a petición del Usuario, en la audiencia de conciliación correspondiente o dentro de los diez días hábiles anteriores a la celebración de la misma, podrá requerir información adicional a la Institución Financiera, y en su caso, diferirá la audiencia requiriendo a la Institución Financiera para que en la nueva fecha presente el informe adicional; Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación.

**VII.** En la audiencia respectiva se exhortará a las partes a conciliar sus intereses, para tal efecto, el conciliador deberá formular propuestas de solución y procurar que la audiencia se desarrolle en forma ordenada y congruente. Si las partes no llegan a un arreglo, el conciliador deberá consultar el Registro de Ofertas Públicas del Sistema Arbitral en Materia Financiera, previsto en esta misma Ley, a efecto de informar a las mismas que la controversia se podrá resolver mediante el arbitraje de esa Comisión Nacional, para lo cual las invitará a que, de común acuerdo y voluntariamente, designen como árbitro para resolver sus intereses a la propia Comisión Nacional, quedando a elección de las mismas, que sea en amigable composición o de estricto derecho. Para el caso de la celebración del convenio arbitral correspondiente, a elección del Usuario la audiencia respectiva podrá diferirse para el solo efecto de que el Usuario desee asesorarse de un representante legal. El convenio arbitral correspondiente se hará constar en el acta que al efecto firmen las partes ante la Comisión Nacional. En caso que las partes no se sometan al arbitraje de la Comisión Nacional se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda.

En el evento de que la Institución Financiera no asista a la junta de conciliación se le impondrá sanción pecuniaria y se emplazará a una segunda audiencia, la cual deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a diez días hábiles; en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva sanción pecuniaria. La Comisión Nacional entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen a que se refiere el artículo 68 Bis, a efecto de que lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes;



La solicitud se hará del conocimiento de la Institución Financiera para que ésta manifieste lo que a su derecho convenga y aporte los elementos y pruebas que estime convenientes en un plazo que no excederá de diez días hábiles. Si la Institución Financiera no hace manifestación alguna dentro de dicho plazo, la Comisión emitirá el dictamen con los elementos que posea.

**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 fuerza de cosa juzgada y trae aparejada ejecución;

**IX.** La carga de la prueba respecto del cumplimiento del convenio corresponde a la Institución Financiera y, en caso de omisión, se hará acreedora de la sanción que proceda conforme a la presente Ley, y

**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, debiéndose hacer constar la negativa. Adicionalmente, la Comisión Nacional ordenará a la Institución Financiera correspondiente que registre el pasivo contingente totalmente reservado que derive de la reclamación, y dará aviso de ello a las Comisiones Nacionales a las que corresponda su supervisión. En el caso de instituciones y sociedades mutualistas de seguros, la orden mencionada en el segundo párrafo de esta fracción se referirá a la constitución e inversión conforme a la Ley en materia de seguros, de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder la suma asegurada. Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada. En los supuestos previstos en los dos párrafos anteriores, el registro contable podrá ser cancelado por la Institución Financiera bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio el procedimiento arbitral conforme a esta Ley. El registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, según corresponda, será obligatoria para el caso de que la Comisión Nacional emita el dictamen a que hace referencia el artículo 68 Bis de la presente Ley. Si de las constancias que obren en el expediente respectivo se desprende, a juicio de la Comisión Nacional, la improcedencia de las pretensiones del Usuario, ésta se abstendrá de ordenar el registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, según corresponda.

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

## • LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS

**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 mediante contratos de adhesión, entendidos como tales aquellos

elaborados unilateralmente en formatos por una Institución de Seguros y en los que se establezcan los términos y condiciones aplicables a la contratación de un seguro, así como los modelos de cláusulas elaborados para ser incorporados mediante endosos adicionales a esos contratos, además de cumplir con lo señalado en el primer párrafo de este artículo, deberán registrarse de manera previa ante la Comisión en los términos del artículo 203 de este ordenamiento. Lo señalado en este párrafo será también aplicable a los productos de seguros que, sin formalizarse mediante contratos de adhesión, se refieran a los seguros 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 a que se refiere el presente artículo, es anulable, pero la acción sólo podrá ser ejercida por el contratante, asegurado o beneficiario o por sus causahabientes contra la Institución de Seguros 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 del usuario, así como las responsabilidades correspondientes a su uso, tanto para las Instituciones como para los usuarios;
- III. Los medios por los que se hagan constar la creación, transmisión, modificaciones o extinción de derechos y obligaciones inherentes a las operaciones y servicios de que se trate, incluyendo los métodos de autenticación tales como contraseñas o claves de acceso, y
- IV. Los mecanismos de confirmación de la realización de las operaciones celebradas a través de cualquier medio electrónico. El uso de los medios de identificación que se establezcan conforme a lo previsto por este artículo, en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan 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 las disposiciones de carácter general que, en su caso, emita la Comisión.

**ARTÍCULO 277.-** En materia jurisdiccional para el cumplimiento de la sentencia ejecutoriada que se dicte en el procedimiento, el Juez de los autos requerirá a la Institución de Seguros, si hubiere sido condenada, para que compruebe dentro de las setenta y dos horas siguientes, haber pagado las prestaciones a que hubiere sido condenada y en caso de omitir la comprobación, el Juez ordene al intermediario del mercado de valores o a la institución depositaria de los valores de la Institución de Seguros que, sin responsabilidad para la

institución depositaria y sin requerir el consentimiento de la Institución de Seguros, efectúe el remate de valores propiedad de la Institución de Seguros, o, tratándose de instituciones para el depósito de valores a que se refiere la Ley del Mercado de Valores, transfiera los valores a un intermediario del mercado de valores para que éste efectúe dicho remate. En los contratos que celebren las Instituciones de Seguros para la administración, intermediación, depósito o custodia de títulos o valores que formen parte de su activo, deberá establecerse la obligación del intermediario del mercado de valores o de la institución depositaria de dar cumplimiento a lo previsto en el párrafo anterior. Tratándose de los contratos que celebren las Instituciones de Seguros con instituciones depositarias de valores, deberá preverse el intermediario del mercado de valores al que la institución depositaria deberá transferir los valores para dar cumplimiento a lo señalado en el párrafo anterior y con el que la Institución de Seguros deberá tener celebrado un contrato en el que se establezca la obligación de rematar valores para dar cumplimiento a lo previsto en este artículo.

Los intermediarios del mercado de valores y las instituciones depositarias de los valores con los que las Instituciones de Seguros tengan celebrados contratos para la administración, intermediación, depósito o custodia de títulos o valores que formen parte de su activo, quedarán sujetos, en cuanto a lo señalado en el presente artículo, a lo dispuesto en esta Ley y a las demás disposiciones aplicables. La competencia por territorio para demandar en materia de seguros será determinada, a elección del reclamante, en razón del domicilio de cualquiera de las delegaciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Asimismo, será competente el Juez del domicilio de dicha delegación; cualquier pacto que se estipule contrario a lo dispuesto en este párrafo, será nulo.

**ARTÍCULO 492.-** Las Instituciones y Sociedades Mutualistas, así como los agentes de seguros y los agentes de fianzas, en términos de las disposiciones de carácter general que emita la Secretaría, escuchando la previa opinión de la Comisión, estarán obligadas, en adición a cumplir con las demás obligaciones que les resulten 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 pudieran ubicarse en los supuestos del artículo 400 Bis del mismo Código, y
- II. Presentar a la Secretaría, por conducto 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 disposiciones de carácter general previstas en el mismo, se elaborarán 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 habrá de transmitirse la información. Asimismo, 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 antecedentes, condiciones específicas, actividad económica 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 general 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 Secretaría 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 ordenamiento, 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 sancionada 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 reportada, y en los demás casos con multa de hasta 100,000 Días de Salario vigente. Los servidores 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 dar noticia de los reportes y demás documentación e información a 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 los términos de las leyes correspondientes.

**ARTÍCULO 278.-** Los seguros de caución que las Instituciones de Seguros otorguen a favor de la Federación, del Distrito Federal, de los Estados y de los Municipios, se harán efectivos, a elección del asegurado, haciendo valer sus derechos ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o bien, ante los tribunales competentes, siguiendo los procedimientos establecidos en las disposiciones legales aplicables. Estos asegurados también podrán optar por requerir las indemnizaciones derivadas de los seguros de caución de acuerdo con las disposiciones que a continuación se señalan y de conformidad con las bases que fije el Reglamento de este artículo, excepto tratándose de los seguros de caución que se otorguen a favor de la Federación para garantizar indemnizaciones relacionadas con el incumplimiento de obligaciones fiscales a cargo de terceros, caso en que se estará a lo dispuesto por el Código Fiscal de la Federación:

- I. Las Instituciones de Seguros estarán obligadas a enviar, según sea el caso, a la Tesorería de la Federación, a la Tesorería del Gobierno del Distrito Federal, o bien a las autoridades estatales o municipales que correspondan, una copia de todos los certificados de seguro de caución que expidan a su favor. El cumplimiento de esta obligación podrá pactarse mediante el uso de los medios a que se refiere el artículo 214 de esta Ley;
- II. Al hacerse exigible un seguro de caución a favor de la Federación, la autoridad que lo hubiere aceptado, con domicilio en el Distrito Federal o bien en alguna de las entidades federativas, acompañando los comprobantes para exigir el monto de la indemnización líquida conforme a lo previsto en el certificado de seguro de caución, deberá comunicarlo a la autoridad ejecutora más próxima a la ubicación donde se encuentren instaladas las oficinas principales, sucursales, oficinas de servicio o bien a la del domicilio del apoderado designado por la Institución de Seguros para recibir requerimientos de pago, correspondientes a cada una de las regiones competencia de las Salas Regionales del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

La autoridad ejecutora facultada para ello en los términos de las disposiciones que le resulten aplicables, procederá a requerir de pago, en forma personal, o bien por correo certificado con acuse de recibo, a la Institución de Seguros, de manera motivada y fundada, acompañando los comprobantes para exigir el monto de la indemnización líquida conforme a lo previsto en el certificado de seguro de caución, en los establecimientos o en el domicilio del apoderado designado, en los términos a que se hace cita en el párrafo anterior. Tratándose del Distrito Federal, de los Estados y de los Municipios, el requerimiento de pago, lo llevarán a cabo en los términos anteriores, las autoridades ejecutoras correspondientes. En consecuencia, no surtirán efecto los requerimientos que se hagan a los agentes de seguros, ni los efectuados por autoridades distintas de las ejecutoras facultadas para ello;

**III.** Dentro de un plazo de treinta días contado a partir del día siguiente a aquél en que surta efectos la notificación del requerimiento de pago, la Institución de Seguros deberá comprobar, ante la autoridad ejecutora correspondiente, que hizo el pago o que demandó la nulidad del requerimiento de pago, en los términos de la fracción IV de este artículo. En caso contrario, dentro de los veinticinco días hábiles siguientes al vencimiento de dicho plazo, la autoridad ejecutora de que se trate con conocimiento de la Institución de Seguros, solicitará a la Comisión que ordene se rematen valores propiedad de la Institución de Seguros, bastantes para cubrir el importe del requerimiento de pago, más la indemnización por mora que hasta ese momento se hubiera generado. La Comisión requerirá a la Institución de Seguros para que, en un plazo de cinco días hábiles, acredite haber hecho el pago correspondiente o demandado la nulidad del mismo, apercibiéndola de que de no comprobar alguno de esos supuestos ordenará el remate solicitado. Si la Institución de Seguros se presenta a realizar el pago del importe requerido, deberá realizarlo junto con la indemnización por mora que hasta ese momento se hubiera generado, de conformidad con lo previsto en el párrafo segundo de la fracción VIII del artículo 276 de esta Ley. Para el remate de valores, la Comisión procederá a realizar las siguientes acciones:

- a)** Contar con los registros sobre las inversiones en valores de las Instituciones de Seguros autorizadas para operar los seguros de caución, y
- b)** Ordenar, bajo apercibimiento de aplicación de la medida de apremio que para este supuesto se prevé con multa prevista en el artículo 472 de esta Ley, el remate o la transferencia de valores una vez transcurridos los cinco días hábiles otorgados a la Institución de Seguros sin que se haya acreditado el pago, para lo cual girará oficio al intermediario del mercado de valores o a la institución depositaria de los valores correspondiente, solicitándole llevar a cabo, dentro del plazo improrrogable de cinco días hábiles, el remate o la transferencia de los valores suficientes para cubrir el monto del requerimiento. Del oficio al que se refiere el inciso b) anterior, deberá entregar copia a la Institución de Seguros, a efecto de que, previo a que fenezca el plazo otorgado, en su caso, manifieste ante la Comisión haber realizado el pago respectivo, informando también al intermediario del mercado de valores o a la institución depositaria de los valores de que se trate, para los fines correspondientes. Para los efectos previstos en esta fracción, la Comisión ordenará al intermediario del mercado de valores o a la institución depositaria de los valores de la Institución

de Seguros que, sin responsabilidad para la institución depositaria y sin requerir el consentimiento de la Institución de Seguros, efectúe el remate de valores propiedad de la Institución de Seguros, o, tratándose de instituciones para el depósito de valores a que se refiere la Ley del Mercado de Valores, transfiera los valores a un intermediario del mercado de valores para que éste efectúe dicho remate. Es obligación de los intermediarios del mercado de valores y de las instituciones para el depósito de valores, acatar la orden de remate o de transferencia de valores a un intermediario del mercado de valores para que éste proceda al mismo, que le notifique la Comisión, a efecto de que con el producto del remate adquieran el billete de depósito por el monto que corresponda, a nombre y disposición de la autoridad ejecutora de que se trate, el cual deberá hacerse llegar a la Comisión para que ésta lo entregue a dicha autoridad.

Si se incumple con dicha obligación se hará efectiva la medida de apremio que para dichos supuestos se prevé en el segundo, tercer y cuarto párrafo del artículo 472 de esta ley, y se ordenará nuevamente el remate o la transferencia de valores, para lo cual se otorgará un plazo adicional de cinco días para efectuarlo. El incumplimiento de la orden en el plazo adicional de cinco días a que se refiere el párrafo anterior, será sancionado penalmente, conforme a lo dispuesto en el sexto párrafo del artículo 498 de esta Ley. En los contratos que celebren las Instituciones de Seguros para la administración, intermediación, depósito o custodia de títulos o valores que formen parte de su activo, deberá establecerse la obligación del intermediario del mercado de valores o de la institución depositaria de dar cumplimiento a lo previsto en el tercer párrafo de este inciso b). Adicionalmente, en dichos contratos, deberá establecerse que el incumplimiento de la orden de remate o de transferencia será sancionado en términos del artículo 498. Tratándose de los contratos que celebren las Instituciones de Seguros con instituciones depositarias de valores, deberá preverse el intermediario del mercado de valores al que la institución depositaria deberá transferir los valores para dar cumplimiento a lo señalado en el párrafo anterior y con el que la Institución de Seguros deberá tener celebrado un contrato en el que se establezca la obligación de rematar valores para dar cumplimiento a lo previsto en esta fracción.

Los intermediarios del mercado de valores y las instituciones depositarias de los valores con los que las Instituciones de Seguros tengan celebrados contratos para la administración, intermediación, depósito o custodia de títulos o valores que formen parte de su activo, quedarán sujetos, en cuanto a lo señalado en el presente artículo, a lo dispuesto en esta Ley, a las demás disposiciones aplicables y a la competencia de la Comisión. El incumplimiento de las obligaciones previstas en este artículo, será sancionado por la Comisión conforme a este ordenamiento, con independencia de las demás responsabilidades que del mismo pudieran derivar;

**IV.** En caso de inconformidad contra el requerimiento de pago, la Institución de Seguros, dentro del plazo de treinta días señalado en la fracción III de este artículo demandará la nulidad del requerimiento de pago ante la Sala Regional del Tribunal

Federal de Justicia Fiscal y Administrativa de la jurisdicción que corresponda a la ubicación de los establecimientos o la del apoderado designado, a que se hace cita en la fracción II, primer párrafo, de este artículo, donde se hubiere formulado el citado requerimiento, debiendo la autoridad ejecutora o, en su caso, la Comisión, suspender el procedimiento de ejecución cuando se informe y compruebe que se ha presentado oportunamente la demanda respectiva, exhibiéndose al efecto copia sellada de la misma. También se suspenderá dicho procedimiento cuando se informe y compruebe ante la ejecutora que, derivado de un medio de defensa legal pendiente de resolución firme, promovido por el contratante del seguro en el que se cuestione el cumplimiento de la obligación principal, se concedió la suspensión de la ejecución del certificado de seguro de caución;

**V.** En el mismo requerimiento de pago que formule la autoridad ejecutora se apercibirá a la Institución de Seguros, de que si dentro de los plazos señalados en el presente artículo, no hace el pago de las indemnizaciones que se le reclaman, se le rematarán valores en los términos de este artículo;

**VI.** El procedimiento de ejecución solamente terminará por una de las siguientes causas:

**a)** Por pago voluntario;

**b)** Por haberse hecho efectivo el cobro en ejecución forzosa;

**c)** Por sentencia firme del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, que declare la nulidad del requerimiento de pago, o

**d)** Porque la autoridad que hubiere hecho el requerimiento se desistiere del cobro.

Los oficios de desistimiento de cobro, necesariamente deberán suscribirlos los funcionarios facultados o autorizados para ello;

**VII.** En caso de que la Institución de Seguros sostenga que una póliza o certificado de seguro de caución sean falsos, la Comisión sólo suspenderá o dará por terminado el procedimiento de remate de valores, por resolución expresa que reciba del Ministerio Público o del Juez que conozca del asunto, o bien cuando la Comisión hubiera emitido la opinión a que se refiere el artículo 494 de este ordenamiento, en el sentido de que podría constituirse el delito previsto en el artículo 506, fracción IV, de esta Ley;

**VIII.** Cuando se haga efectivo un seguro de caución conforme al procedimiento de ejecución establecido en este artículo, la indemnización por mora deberá pagarse de conformidad con lo previsto en el segundo párrafo de la fracción VIII del artículo 276 de esta Ley, y

**IX.** En la determinación del monto del requerimiento por la obligación principal, así como de la indemnización por mora, se considerarán, inclusive, las fracciones del peso como unidad del sistema monetario nacional. No obstante, para efectuar los pagos, los montos que comprendan fracciones de peso se ajustarán a la unidad inmediata inferior cuando contengan cantidades de 1 hasta 50 centavos; de la misma forma, los que contengan cantidades de 51 a 99 centavos, se ajustarán a la unidad inmediata superior.

## • CÓDIGO PENAL FEDERAL

**Artículo 139.-** Se impondrá pena de prisión de quince a cuarenta años y cuatrocientos a mil doscientos días multa, sin perjuicio de las penas que correspondan por otros delitos



que resulten:

- I. A quien utilizando sustancias tóxicas, armas químicas, biológicas o similares, material radioactivo, material nuclear, combustible nuclear, mineral radiactivo, fuente de radiación o instrumentos que emitan radiaciones, explosivos, o armas de fuego, o por incendio, inundación o por cualquier otro medio violento, intencionalmente realice actos en contra de bienes o servicios, ya sea públicos o privados, o bien, en contra de la integridad física, emocional, 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 autoridad o a un particular, u obligar a éste para que tome una determinación.
- II. Al que acuerde o prepare un acto terrorista que se pretenda cometer, se esté cometiendo o se haya cometido en territorio nacional. Las sanciones a que se refiere 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 uno 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 pena de cinco a quince años de prisión y de doscientos a seiscientos días multa al que amenace con cometer el delito de terrorismo a que se refiere el párrafo primero del artículo 139.

**Artículo 139 Quáter.-** Se impondrá la misma pena señalada en el artículo 139 de este 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 o recursos de cualquier naturaleza, con conocimiento de que serán destinados 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 cualquiera de los delitos previstos en los ordenamientos legales siguientes:

- I. Del Código Penal Federal, los siguientes:
  - 1) Terrorismo, previstos en los artículos 139, 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 quien 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 convenios 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 relacionan con los estupefacientes, psicotrópicos y demás sustancias previstas en 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 pública.

El juzgador, al individualizar la pena o la medida de seguridad 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, así 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 reincidencia 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 destrucción. 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 las autoridades que resulten competentes conforme a las normas aplicables.

**Artículo 194.-** Se impondrá prisión de diez a veinticinco años y de cien hasta quinientos días multa al que:

**I.-** Produzca, transporte, trafique, 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 efectos de esta fracción, por producir se entiende: manufacturar, fabricar, elaborar, preparar o acondicionar algún narcótico, y por comerciar: vender, comprar, adquirir o enajenar algún narcótico. Por suministro se entiende la transmisión material de forma directa o indirecta, por cualquier concepto, de la tenencia de narcóticos. El comercio y suministro de narcóticos podrán ser investigados, perseguidos y, en su caso sancionados 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.

**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 extracción 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 comprendidas en el artículo anterior. Las mismas penas previstas en este artículo y, además, privación del cargo o comisión e inhabilitación para 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 cincuenta días multa, al que posea alguno de los narcóticos señalados en el artículo 193, sin la autorización correspondiente a que se refiere la Ley 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 caso 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 narcóticos 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 objeto cometer alguna de las conductas previstas en el artículo 194 de este código.

**Artículo 195 bis.-** Cuando por las circunstancias del hecho la posesión de alguno de los narcóticos 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 alucinógenos, cuando por la cantidad y circunstancias del caso pueda presumirse que serán utilizados en las ceremonias, usos 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 narcóticos o cuando éstos están dentro del radio de acción y disponibilidad de la persona. La posesión de narcóticos podrá ser investigada, perseguida y, en su caso 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.

**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 encargados de 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 resistir al agente;
- III.-** Se utilice a menores de edad o incapaces para cometer cualesquiera de esos delitos;
- IV.-** Se cometa en centros educativos, 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 ramas y se valgan de esa situación para cometerlos. En este caso se impondrá, además, suspensión de derechos o funciones para el ejercicio profesional u oficio hasta por cinco años e inhabilitación hasta por un tiempo equivalente al de la prisión impuesta;
- VI.-** El agente determine a otra persona a cometer algún delito de los previstos en el artículo 194, aprovechando el ascendiente familiar o moral o la autoridad o jerarquía que tenga sobre ella; y
- VII.-** Se trate del propietario poseedor, arrendatario o usufructuario de un establecimiento de cualquier naturaleza y lo empleare o para realizar algunos de los delitos previstos en este capítulo o permitiere su realización por terceros. En este caso además, 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 multa, así 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 conductas 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 mediar prescripción de médico legalmente autorizado, administre a otra persona, sea por inyección, inhalación, ingestión o por cualquier otro medio,

algún narcótico a que se refiere el artículo 193, se le impondrá de tres a nueve años de prisión y de sesenta a ciento ochenta días multa, cualquiera que fuera la cantidad administrada. Las penas se aumentarán hasta una mitad más si la víctima fuere menor de edad o incapaz comprender la relevancia de la conducta o para resistir al agente. Al que indebidamente suministre gratis o prescriba a un tercero, mayor de edad, algún narcótico mencionado en el artículo 193, para su uso personal e inmediato, se le impondrá de dos a seis años de prisión y de cuarenta a ciento veinte días multa. Si quien lo adquiere es menor de edad 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 actividad principal a las labores propias del campo, siembre, cultivo o coseche plantas de marihuana, amapola, hongos alucinógenos, peyote o cualquier otro vegetal que produzca efectos similares, por cuenta propia, o con financiamiento de terceros, cuando en él concurren 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 servidor público de alguna corporación policial, se le impondrá, además la destitución del empleo, cargo o comisión públicos y se le inhabilitará de uno a cinco años para desempeñar otro, y si el delito 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 siembra, cultivo o cosecha de plantas de marihuana no será punible cuando estas actividades se lleven a cabo con fines médicos y científicos en los términos y condiciones de la autorización que para tal efecto emita el Ejecutivo Federal.

**Artículo 199.-** El Ministerio Público o la autoridad judicial del conocimiento, tan pronto conozca que una persona relacionada con algún procedimiento por los delitos previstos en los artículos 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, reciba u oculte 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 precauciones indispensables para asegurarse de que la persona de quien la recibió tenía derecho para disponer de ella, la pena se disminuirá hasta en una mitad;

- II.-** Preste auxilio o cooperación de cualquier especie al autor de un delito, con conocimiento de esta circunstancia, por acuerdo posterior a la ejecución del citado delito;
- III.-** Oculte o favorezca el ocultamiento del responsable de un delito, los efectos, objetos o instrumentos del mismo o impida que se averigüe;
- IV.** 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 alcance y sin riesgo para su persona, impedir la consumación de los delitos que sabe van a cometerse o se están cometiendo, salvo que tenga obligación de afrontar el riesgo, en cuyo caso se estará a lo previsto en este artículo o en otras normas aplicables;
- VI.** Altere, modifique o perturbe ilícitamente 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 acusado y las demás que señala el artículo 52, podrá imponer en los casos de encubrimiento a que se refieren las fracciones I, párrafo primero y II a IV de este artículo, en lugar de las sanciones señaladas, 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.

Artículo 400 Bis. Se impondrá de cinco a quince años de prisión 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 territorio 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 actividad ilícita, o
- II. Oculte, encubra o pretenda ocultar o encubrir la naturaleza, origen, ubicación, destino, movimiento, 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 integran el sistema financiero, para proceder penalmente se requerirá la denuncia previa de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Cuando la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en el ejercicio de sus facultades de fiscalización, encuentre elementos que permitan presumir la comisión de alguno de 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 MUTUALISTAS DE SEGUROS.**

**Trigésima Novena.** Para efectos de determinar aquellas Operaciones que sean Inusuales, las Instituciones o Sociedades Mutualistas de Seguros deberán considerar, entre otras, las siguientes circunstancias, con independencia de que se presenten en forma aislada o conjunta:

**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 mundial denominada Internet, la lista de los países y jurisdicciones que se ubiquen en los supuestos señalados en dicho párrafo.

**Cuadragésima Cuarta.** Cada Institución o Sociedad Mutualista de Seguros deberá contar con un órgano colegiado que se denominará “Comité de Comunicación y Control” y que tendrá, cuando menos, las siguientes funciones y obligaciones:

**VII.** Asegurarse que los sistemas automatizados de las Institución o Sociedad Mutualista de Seguros contengan las listas:

**a)** De países o jurisdicciones que la legislación mexicana considera que aplican regímenes fiscales preferentes.

**b)** De países o jurisdicciones, que a juicio de las autoridades mexicanas, organismos internacionales o agrupaciones intergubernamentales en materia de prevención de operaciones con recursos 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.

**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 de las propias Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, a 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 párrafo anterior Asimismo, la Secretaría 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 bloqueadas por estar vinculadas con el terrorismo o su financiamiento, o con otras actividades ilegales.

