

Seguro de Protección Digital

CHUBB®

Contenido

Sección Primera	
Disposiciones Particulares	4
Cláusula 1ª. Definiciones	4
Cláusula 2ª. Coberturas	7
Cláusula 3ª. Exclusiones Generales y Particulares	10
Cláusula 4ª. Procedimiento en Caso de Siniestro	12
Cláusula 5ª. Terminación Anticipada	14
Sección Segunda	
Disposiciones Generales	15
Cláusula 6ª. Prima	15
Cláusula 7ª. Rehabilitación	15
Cláusula 8ª. Vigencia del Contrato	16
Cláusula 9ª. Renovación	16
Cláusula 10ª. Competencia	16
Cláusula 11ª. Comunicaciones y Notificaciones	17
Cláusula 12ª. Moneda	17
Cláusula 13ª. Prescripción	17
Cláusula 14ª. Indemnización por Mora	18
Cláusula 15ª. Modificaciones	18
Cláusula 16ª. Contratación del Uso de Medios Electrónicos	18
Cláusula 17ª. Entrega de Documentación Contractual para el Caso de Celebración de Contrato por Internet o por Conducto de Prestador de Servicios al que se Refiere el Art. 102 y 103 de la LISF	19
Cláusula 18ª. Comisiones o Compensaciones a Intermediarios o Personas Morales	20

Cláusula 19ª. Agravación del Riesgo	20
Cláusula 20ª. Otros Seguros	21
Cláusula 21ª. Art. 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro	22
Cláusula 22ª. Límite Territorial y Residencia	22
Cláusula 23ª. Subrogación	22
Cláusula 24ª. Fraude, Dolo o Mala Fe	22
Cláusula 25ª. Cláusula de Beneficios Chubb	23
Invitación para Consultar al RECAS	24
Glosario de Preceptos Legales	24
Aviso Corto de Privacidad	24
Consentimiento para la Entrega de la Documentación Contractual Vía Correo Electrónico	25
Folleto de los Derechos Básicos de los Contratantes, Asegurados y Beneficiarios (Operación de Daños)	26

Seguro de Protección Digital

Sección Primera Disposiciones Particulares

Cláusula 1ª. Definiciones

Para los efectos del presente Contrato de Seguro, se tendrán los siguientes significados, mismos que podrán ser utilizados en plural o singular indistintamente:

Abuso de Autoridad: Se presenta cuando una persona que ejerce un cargo, función o poder de autoridad utiliza indebidamente esa posición para retener, sustraer o apropiarse de bienes de otra persona, aprovechándose de la subordinación, vulnerabilidad o temor que genera su investidura.

Abuso de Confianza: Cuando una persona dispone para sí o para otro de cualquier cosa ajena, de la cual se le transfirió la tenencia (posesión) pero no el dominio (propiedad), causando un perjuicio.

Asegurado: Es la persona física o moral que aparece con tal carácter en la Carátula de la Póliza y que, en caso de un siniestro procedente, tiene derecho a la Indemnización correspondiente de acuerdo con lo estipulado en este contrato.

Aseguradora y/o Compañía: Chubb Seguros México, S.A.

Bienes Personales: Aquellos objetos portables que pertenecen al Asegurado y que son de uso cotidiano, incluyendo, pero sin limitarse a, lentes, joyería, objetos de plata y oro, artículos de cuero, instrumentos musicales, relojes, artículos deportivos, así como bolsos y carteras.

Carátula de la Póliza: Es el documento que emite la Aseguradora, en donde constan, entre otros, la información particular del Contratante, Asegurado, la Vigencia de la Póliza, número de la Póliza, la prima(s), la(s) cobertura(s) amparada(s) y las sumas aseguradas para cada cobertura amparada, documento que forma parte integrante de la Póliza.

Colaborador: Persona designada por el Asegurado (persona moral) dentro de su Medio de Pago Amparado para actuar en su nombre o encargo respecto a las operaciones cubiertas por esta Póliza.

Códigos, Claves o NIPS's: Serie de datos compuestos por letras y/o números, de carácter confidencial, y establecidos entre el Asegurado o los Cotitulares y el Emisor, como medio de acceso o identificación.

Contratante: Es aquella persona física o moral que celebra con la Aseguradora este Contrato de Seguro, y es responsable ante la Compañía de pagar la prima correspondiente por este seguro (salvo que se disponga algo en contrario en la Carátula de la Póliza).

Cotitular: Persona que comparte la propiedad y el control de una cuenta bancaria junto con el Asegurado.

Cuenta Electrónica, Billetera Digital o Aplicación Digital Wallet: Para efectos de este seguro serán las aplicaciones informáticas, interfaces, páginas de internet, bancas móviles, o cualquier otro medio de comunicación electrónica o digital (debidamente autorizadas por la autoridad competente de así requerirlo), que permiten al público en general realizar diversas operaciones con dinero o con fondos de pago electrónico, ya sean cuentas de ahorro, cuentas corrientes transferencias electrónicas, pago de servicios, compra de bienes o servicios, que suelen ser realizados a través de un dispositivo móvil o fijo con acceso a movimientos monetarios a través de aplicaciones digitales o sitios en internet.

Culpa Grave: Cuando estando en posibilidades de realizar los actos mínimos y elementales a efecto de evitar cualquier daño, se actúa con omisión o no se emplea el debido cuidado con los bienes asegurados.

Daño Accidental: Deterioro físico, rotura o perjuicio imprevisto e involuntario sobre un bien, causado por un evento súbito, externo y sin intencionalidad. **No se considerará daño accidental a aquel que haya sido causado intencionalmente por el Asegurado. Se excluye el desgaste por uso regular.**

Daño Patrimonial: Afectación apreciable en dinero del Asegurado como consecuencia de los Eventos amparados en este contrato de seguro, correspondiente únicamente al valor de la transacción cubierta. **No se considerará Daño Patrimonial los importes o montos relativos a gastos de administración, intereses, comisiones u otros importes que no se deriven de la acción descrita en la cobertura.**

Este seguro no cubre daños patrimoniales al Colaborador, sino únicamente al Asegurado.

Dispositivo Móvil Asegurado: Equipo electrónico portátil propiedad del Asegurado, con capacidad de procesamiento e interacción mediante pantalla o teclado con conexión permanente o intermitente a una red, cuyo identificador único podrá ser IMEI y/o Número de Serie, que cuente con la aplicación móvil de pagos, indicada en la Carátula de la Póliza, debidamente instalada y en el que haya iniciado sesión durante los 30 (treinta) días anteriores a la fecha del evento amparado.

IMEI (Por sus siglas en inglés International Mobile Equipment Identity): Código pregrabado en los dispositivos móviles GSM (por sus siglas en inglés Global System for Mobile Communications). Este código identifica de manera exclusiva al dispositivo móvil a nivel mundial y es transmitido automáticamente a la red cuando el aparato se conecta. El IMEI permite, entre otras funciones, el bloqueo del terminal en caso de robo: basta con notificar el IMEI del dispositivo móvil a la operadora de telefonía para que proceda a su bloqueo, impidiendo así cualquier comunicación desde ese equipo, incluyendo llamadas.

Endoso: Documento emitido por la Compañía que modifica, previo acuerdo entre las partes, las condiciones particulares del Contrato de Seguro.

Evento: Hecho o serie de hechos ocurridos durante la Vigencia de la Póliza y que hayan originado el derecho a alguna reclamación para el pago de una indemnización. Constituye un sólo y mismo evento, el hecho o serie de siniestros ocurridos durante el periodo de cobertura que tienen una misma y única causa.

Emisor: Es la entidad, participante en la red de medios de disposición que expide las tarjetas de fondos de pago electrónico, crédito, débito u otorga cuentas de ahorro o cuentas corrientes al Asegurado.

Fraude o Estafa: Cuando alguien por medio del engaño o aprovechando el error en que otro se halle, se haga ilícitamente de alguna cosa u obtenga un lucro indebido en beneficio propio o de un tercero. Para efectos de este seguro se entenderá también cuando una persona se encarga de pedir dinero con artificios y engaños al Asegurado, o a los Colaboradores para que crea(n) en algo que no tiene existencia real en condiciones de una operación comercial o transacción en la Cuenta Electrónica, Billetera Digital o Aplicación Digital Wallet.

Exclusiones: Son las causas, circunstancias, condiciones o hechos no cubiertos por este Contrato de Seguro y que se encuentran expresamente indicados en la Póliza en caracteres destacados en negritas.

Extravío: Hecho por el cual el Asegurado pierde la posesión y/o custodia de un bien mueble propio cuando al haberse depositado o dejado en un sitio específico y, posteriormente, al ser buscado en dicho sitio ya no se encuentra (sin existir huellas de violencia que expliquen su desaparición o después de haber efectuado, sin éxito, todas las gestiones o acciones razonables y necesarias para encontrarlo).

Indemnización: Es el pago de la Suma Asegurada al que tiene derecho el Asegurado, como consecuencia de la ocurrencia de un siniestro cubierto por esta Póliza y éste sea procedente.

Póliza o Contrato de Seguro: Documentos que componen este contrato, como lo son la Carátula de la Póliza, condiciones generales y particulares, folleto de los derechos básicos de los Contratantes, Asegurados y Beneficiarios y, en su caso, endosos; mismos en donde se establecen los términos y condiciones de este seguro.

Prima Neta: Es la cantidad a cargo del Contratante antes de impuestos, derechos o recargos que sean aplicables y que estén claramente especificados en la Carátula de la Póliza.

Punto de Retiro: Significa cajas, cajeros automáticos o ventanillas de alguna Institución financiera, corresponsal bancario, comisionista, administrador de comisionistas, de Casas Comerciales, de supermercados, de tiendas de conveniencia y de cualquier otro establecimiento autorizado para el retiro, disposición y/o entrega de efectivo en moneda nacional por cualquier concepto del Medio de Pago amparado.

Robo: Cuando una persona se apodera de un bien mueble ajeno, sin derecho y sin consentimiento de la persona que puede disponer de ella con arreglo a la ley, y/o en situaciones en las que se produce una utilización forzada de bienes durante el Robo.

Robo Sin Violencia: Se entenderá como aquel Robo, realizado sin fuerza material sobre las cosas, ni violencia física o moral, o intimidación en las personas.

Robo Con Violencia: Se entenderá como aquel Robo cometido en contra de una persona, que se haya dado con violencia física y/o moral, mismas que se distinguen de la siguiente manera:

- a) Se entiende por violencia física en el Robo: La fuerza material que para cometerlo se hace a una persona.
- b) Hay violencia moral en el Robo: Cuando el ladrón amaga o amenaza a una persona, con un mal grave, presente o inmediato, capaz de intimidarlo.

Suma Asegurada: Cantidad que representa la obligación máxima de la Compañía en caso de ocurrir un siniestro la cual se encuentra determinada en la Carátula de la Póliza para cada una de las coberturas contratadas.

La Suma Asegurada se define por evento en la Carátula de la Póliza.

Medios de Pago Amparado: Cuenta de fondos de pago electrónico, cuenta de ahorro, cuenta corriente, tarjeta física y/o digital expedida o aperturada por un Emisor al Asegurado, o cualquier tarjeta física y/o digital que se encuentre vinculada o asociada a una cuenta en una plataforma, siempre que se encuentre a nombre del Asegurado y que se encuentren así especificadas en la Carátula de Póliza.

Transferencia Electrónica de Fondos no Autorizada por el Asegurado: Transferencia de fondos vía electrónica realizada por un tercero sin el consentimiento del Asegurado o del Colaborador, mediante el uso ilícito de los Códigos, medios de autenticación remota, o Medios de pago amparados tanto Virtuales como Físicos convenidos entre el Emisor y el Asegurado en relación con el contrato que tengan celebrado. Dicha transferencia debe concretarse a través de la red mundial de comunicación conocida como Internet, desde el sitio oficial del Emisor o su aplicación digital relacionada a la cuenta del Asegurado.

Uso Indevido o Fraudulento: Corresponderá al uso doloso que cualquier tercero pueda dar a la Tarjeta o cuenta bancaria del Asegurado, en perjuicio de este último.

Uso Malicioso: Conducta intencionada y de forma encubierta para que un tercero se beneficie del Asegurado o perjudique al mismo.

Cláusula 2ª. Coberturas

De aparecer como amparados en la Carátula de la Póliza, quedarán cubiertos, hasta por el monto de la Suma Asegurada y sujetos a los Límites Máximos por Evento, los siguientes riesgos:

1.1. Pagos y Transferencias Protegidas Ante Robo

La Compañía se obliga a pagar al Asegurado el Daño Patrimonial que sufra a consecuencia del Robo del Medio de Pago Amparado en la Carátula de la Póliza y que con el mismo se realicen operaciones en los establecimientos comerciales, compras en medios digitales o Transferencia Electrónica de Fondos no Autorizada, por parte de un tercero, de acuerdo a lo estipulado en este contrato de seguro.

La Suma Asegurada, el número de eventos amparados y durante la vigencia de esta cobertura se encuentran especificados en la Carátula de la Póliza.

Se cubrirán transacciones realizadas en todo el mundo salvo que se especifique lo contrario en la Carátula de la Póliza.

Importante: El Asegurado y/o Colaborador deberá(n) dar aviso al Emisor respecto del Robo del Medio de Pago Amparado, así como de las operaciones no reconocidas, al momento de que se percate de tales situaciones, por lo que no serán procedentes Eventos por transacciones efectuadas con posterioridad al aviso que se haya realizado al Emisor.

1.2. Pagos y Transferencias Protegidas Ante Extravío

La Compañía se obliga a pagar al Asegurado el Daño Patrimonial que sufra a consecuencia del Extravío del Medio de Pago Amparado en la Carátula de la Póliza y que con el mismo se haga Uso Indevido de éste en establecimientos comerciales, compras en medios de pago o Transferencia Electrónica de Fondos por parte de un tercero, de acuerdo a lo estipulado en este contrato de seguro.

La Suma Asegurada, el número de eventos amparados y durante la vigencia para esta cobertura se encuentran especificados en la Carátula de la Póliza.

Se cubrirán transacciones realizadas en todo el mundo salvo que se especifique lo contrario en la Carátula de la Póliza.

Importante: El Asegurado y/o Colaborador deberá(n) dar aviso al Emisor respecto del Extravío del Medio de Pago Amparado, así como las operaciones no reconocidas derivadas de dicho Extravío al momento de que se percate de tales situaciones, por lo que no serán procedentes Eventos por transacciones efectuadas con posterioridad al aviso que se haya realizado al Emisor.

1.3 Pagos y Transferencias Protegidas Ante Fraude o Estafa

En caso de que el Asegurado y/o Colaborador sea víctima de una Estafa y realice de manera voluntaria transferencias y/o depósitos a la cuenta de un tercero desde el Medio de Pago Amparado que le produzcan un Daño Patrimonial al Asegurado y que un tercero obtenga ilícitamente dinero, se reembolsará hasta el monto real transferido y/o dispuesto, sin exceder la Suma Asegurada contratada y de acuerdo a lo estipulado en este contrato.

La Suma Asegurada, el número de eventos amparados y durante la vigencia para esta cobertura se encuentran especificados en la Carátula de la Póliza.

1.4 Pagos y Transferencias Protegidas Ante Robo, Extravío, Estafa o Fraude

La Compañía se obliga a pagar al Asegurado el Daño Patrimonial que sufra a consecuencia del Uso Indebido del Medio de Pago Amparado en la Carátula de la Póliza por Robo, Extravío, Estafa o Fraude en establecimientos comerciales, compras en medios digitales, Transferencia Electrónica de Fondos por parte de un tercero no autorizado, a consecuencia de un Robo o Extravío, además el Daño Patrimonial que sufra a consecuencia de cualquier Transferencia Electrónica de Fondos realizada por el Asegurado y/o Colaborador a consecuencia de un Fraude o Estafa, y/o Abuso de Autoridad.

La Suma Asegurada, el número de eventos amparados y la temporalidad para esta cobertura se encuentran especificados en la Carátula de la Póliza.

Esta cobertura no se puede contratar de forma simultánea con las coberturas 1.1. Pagos y transferencias ante Robo, 1.2 Pagos y transferencias ante Extravío y 1.3 Pagos y transferencias ante Fraude o Estafa.

1.5 Retiros Protegidos Ante Robo con Violencia

Robo con violencia de la disposición de efectivo realizada a través de un Punto de Retiro

La Compañía indemnizará al Asegurado el Daño Patrimonial que éste sufra en caso de que sea víctima de Robo con Violencia del efectivo que:

- a) El Asegurado y/o Colaborador haya dispuesto en un Punto de Retiro utilizando su Medio de Pago Amparado y si ese Evento ocurre dentro del rango de tiempo que se estipule en la Carátula de la Póliza.

La Suma Asegurada, el número de eventos amparados y el rango de tiempo para esta cobertura se encuentran especificados en la Carátula de la Póliza.

Se cubrirán transacciones realizadas en todo el territorio nacional salvo que se especifique lo contrario en la Carátula de la Póliza.

1.6 Compras Protegidas ante Robo con Violencia o Daño Accidental

La Aseguradora indemnizará al Asegurado el importe de los productos previamente adquiridos con el Medio de Pago Amparado especificado en la Carátula de la Póliza que hayan sido objeto de Robo con Violencia o Daño Accidental y si ese Evento ocurre dentro de la vigencia estipulada en la Carátula de la Póliza, siempre que el Robo con Violencia o Daño Accidental se haya producido dentro del territorio nacional.

La cobertura inicia cuando:

- a) El Asegurado y/o Colaborador acude directamente al punto de venta o recolección por el bien cubierto, el periodo de cobertura iniciará a partir del horario indicado en el comprobante de compra o en el reflejo de la transacción según el Medio de Pago utilizado para la compra.
- b) Si el bien cubierto es enviado al domicilio del Asegurado y/o Colaborador, el periodo de cobertura iniciará una vez que éste se encuentre en posesión de éstos de acuerdo con el horario indicado en el comprobante de entrega respectivo.

La Suma Asegurada, el número de Eventos amparados y la temporalidad, para esta cobertura se encuentran especificados en la Carátula de la Póliza.

Importante: La cobertura aplica únicamente para aquellos bienes adquiridos dentro de la vigencia de la Póliza.

1.7 Pertenencias Protegidas Ante Robo con Violencia

La Compañía cubrirá al Asegurado por el Daño Patrimonial que sufra por Robo con Violencia de sus Bienes Personales que tenga de forma previa a la ocurrencia del siniestro y hayan sido adquiridos durante la vigencia de este seguro.

Esta cobertura no ampara dinero en efectivo ni lo indicado en la cláusula 1.6, y se registrará de acuerdo con lo siguiente:

La Suma Asegurada y el número de Eventos cubiertos para esta cobertura están especificados en la Carátula de la Póliza.

Formas de pago del siniestro:

- A. Si en la Carátula de la Póliza se señala que se cubre un solo Evento, en caso de siniestro la Compañía indemnizará hasta la suma asegurada señalada en la Carátula, o bien,
- B. Si en la Carátula de la Póliza se señala que se cubren dos o más Eventos, en caso de siniestro la Compañía reinstalará la suma asegurada para esta cobertura y pagará para el segundo Evento o posteriores los Bienes Personales por reembolso por el costo de los mismos hasta el límite de la Suma Asegurada.

Asimismo, se cubrirá el Robo con Violencia ocurrido en todo el territorio nacional, salvo que se especifique lo contrario en la Carátula de la Póliza.

1.8 Respaldo por Robo de Celular

La Compañía cubrirá al Asegurado por el Daño Patrimonial que sufra por el Robo con Violencia o Robo sin Violencia del Dispositivo Móvil Asegurado, hasta el límite máximo establecido en la Carátula de la Póliza.

La Suma Asegurada y el número de eventos amparados de esta cobertura se encuentran especificados en la Carátula de la Póliza.

Asimismo, se cubrirá el robo ocurrido en todo el territorio nacional, salvo que se especifique lo contrario en la Carátula de la Póliza.

Cláusula 3ª. Exclusiones Generales y Particulares

1.1 Exclusiones Aplicables a Todas las Coberturas

Este Contrato de Seguro no cubre algún tipo de Evento que sufra el Asegurado con motivo de:

- 1. Todo Uso Malicioso de contraseñas, Nips, Tokens electrónicos o códigos de verificación del Asegurado o el Colaborador en el que participe en calidad de autor, cómplice o encubridor de alguna de las siguientes personas: El propio Asegurado; y/o Colaborador, cualquier pariente del Asegurado, por consanguinidad o afinidad, hasta el cuarto grado en toda la línea recta y colateral inclusive él o la cónyuge del Asegurado.**
- 2. Incumplimiento de cualquier deber u obligación del Asegurado por impuestos, recargos, anualidades o cualquier otro concepto que tenga pactado por contrato con el Emisor de los Medios de Pago Amparados.**
- 3. Pérdidas ocurridas como consecuencia de situaciones de invasión, actos de guerra, terrorismo, rebelión, motín o insurrección civil, terremoto, meteorito, maremoto, erupción volcánica, tornado, vendaval, huracán o ciclón, granizo o inundación, relación con reacción nuclear, radiación nuclear o contaminación radiactiva.**
- 4. Responsabilidad civil de cualquier tipo que afecte al Asegurado y cualquier consecuencia legal derivada del uso o mal uso de los Medios de Pago amparados, Códigos, Claves y/o NIP's por un tercero o Colaborador.**
- 5. Hechos ocurridos y/o conocidos antes de la entrada en vigor del Contrato de Seguro.**
- 6. Transferencias o pagos en efectivos hechos con la finalidad de realizar sobornos, evitar sanciones o multas, o cualquier otro acto relacionado con corrupción.**

1.2 Exclusiones Específicas para las Coberturas: 1.1 Pagos y transferencias protegidas ante Robo, 1.2 Pagos y transferencias protegidas ante Extravío, 1.4 Pagos y transferencias protegidas ante Robo, Extravío, Estafa y/o Fraude

Estas coberturas en ningún caso amparan:

- 1. Pérdidas por el despacho y/o entrega de un Medio de Pago Amparado por el administrador, Asegurado, sus agentes o transportadores, cuando dicho Medio de Pago Amparado haya sido entregada a una persona distinta a aquella a la cual estaba destinada.**
- 2. Responsabilidad civil de cualquier tipo que afecte al Asegurado o al Contratante.**
- 3. Perjuicios derivados de actos fraudulentos cometidos por el Emisor o familiares del Asegurado.**
- 4. Pérdidas por fallas en el Software o Hardware del Emisor.**
- 5. Las pérdidas resultantes del uso de un Medio de Pago Amparado con la intención de defraudar al Asegurado, por parte del Colaborador.**

1.3 Exclusiones específicas para la cobertura 1.3 Pagos y transferencias protegidas ante Fraude o Estafa

- a) No se reembolsarán las transferencias realizadas desde una cuenta distinta a la cuenta personal del Asegurado.**
- b) Cualquier transferencia que realice el Asegurado a un tercero en el que se le prometa una cantidad significativa de dinero, a cambio de un pago por adelantado que se realice mediante transacción electrónica.**

- c) No se reembolsarán transferencias realizadas a cuentas de personas a las que se comprueben movimientos previos.
- d) No se amparan transferencias que realice el Asegurado para un fin determinado y finalmente se haga un uso distinto de dichos recursos, provocando un perjuicio económico al Asegurado.
- e) No se amparan engaños fuera de la vigencia establecida en la Carátula de la Póliza contratada.
- f) Cuando el Asegurado no cuente con forma de acreditar que el monto transferido era de su propiedad o cuentas bancarias.
- g) Cuando las transferencias no se hayan realizado por el Asegurado.
- h) Utilización forzada de Aplicaciones o Billetera Digital.

1.4 Exclusiones Específicas para la Cobertura 1.5 Retiros protegidos ante Robo con Violencia

Esta cobertura en ningún caso ampara:

- 1. La pérdida de dinero en efectivo ocurrida a una persona diferente al Asegurado o al Colaborador.
- 2. El Robo de efectivo que se realice fuera del rango de horas señalado en la Carátula de la Póliza.
- 3. Robos de efectivo en Puntos de Retiro que no se puedan acreditar.

1.5 Exclusiones Específicas para la Cobertura 1.6 Compras Protegidas ante Robo con Violencia o Daño Accidental

Esta cobertura en ningún caso ampara:

- 1. Productos o artículos comprados mediante extorsión y/o cualquier otro vicio de la voluntad y/o falta de consentimiento del Asegurado y/o Colaborador.
- 2. No se cubrirá la compra de pieles, boletos de transporte, cupones de gasolina, así como cualquier objeto destinado a la reventa. Tampoco se encuentran cubiertos los Robos a bienes asegurados en el transcurso de su transporte, traslado o desplazamiento por el vendedor o sus encargados para la entrega de dichos bienes.
- 3. Pérdidas por Robo sin Violencia.
- 4. Cuando el siniestro recaiga sobre alguno de los siguientes bienes:
 - a) Las joyas, piedras y metales preciosos, antigüedades, obras de arte, velas y lentes de contacto.
 - b) Los animales y plantas naturales o sintéticas.
 - c) El dinero en efectivo o en cualquier de sus formas, los cheques de viaje, billetes y pasajes (aéreos, terrestres o proveniente de cualquier paquete turístico).
 - d) Armas de fuego.

1.6 Específicas para la Cobertura 1.7 Pertenencias Protegidas ante Robo con Violencia

- 1. Robo con Violencia de efectivo.
- 2. Pérdidas que no sean constitutivas de delito de Robo con Violencia, tales como hurtos, extravíos, apropiación indebida, Abuso de Confianza y Estafas.
- 3. Los artículos, elementos o bienes que no sean de propiedad del Asegurado.
- 4. Todo tipo de multas o sanciones u otro tipo de prestación que el Asegurado sea obligado a

pagar por el Robo, hurto o Extravío de los bienes que son objeto de cobertura. Fraudes y/o cualquier otro delito tipificado en las leyes vigentes, que cuente con la participación del Asegurado y/o Colaborador, alguno de sus ascendientes o descendientes hasta el cuarto grado y/o parientes por afinidad hasta el cuarto grado.

5. Cuando el siniestro recaiga sobre alguno de los siguientes artículos, elementos o bienes, salvo pacto contrario en la Carátula:
- a) Los animales y plantas naturales o sintéticas.
 - b) Bienes consumibles tales como alimentos, bebidas.
 - c) El dinero en efectivo o en cualquier de sus formas, los cheques de viaje, billetes y pasajes (aéreos, terrestres o proveniente de cualquier paquete turístico).

1.7 Exclusiones Específicas para la Cobertura 1.8 Respaldo por robo de celular

Este Contrato de Seguro no cubre algún tipo de Evento que sufra el Asegurado con motivo de:

- a) Pérdidas que no constituyan el delito de robo con violencia o robo sin violencia, tales como: fraude, extravío o desaparición del bien, y Abuso de Confianza;
- b) Dispositivo Móvil Asegurado que no se encuentre en posesión del Asegurado;
- c) Pérdida en caso de expropiación, incautación, requisición, decomiso, embargo o detención del Dispositivo Móvil Asegurado por las autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones.;
- d) Pérdida como consecuencia de que el Asegurado, o alguna persona a quien se le haya confiado el Dispositivo Móvil Asegurado, se haya desprendido intencionalmente de este.;
- e) Cualquier otro bien del Asegurado que no sea el Dispositivo Móvil Asegurado.
- f) Dispositivo móvil, que aun siendo propiedad del Asegurado, no cuente con la aplicación móvil de pagos (especificado en la Carátula de la Póliza) debidamente instalada y/o en el que no haya iniciado sesión durante los 30 (treinta) días anteriores a la fecha del evento.

Cláusula 4ª. Procedimiento en Caso de Siniestro

Aviso

Cualquier Evento que pueda ser motivo de Indemnización deberá ser notificado a la Compañía dentro de los cinco (5) días naturales siguientes a su realización. El retraso para dar aviso no traerá como consecuencia lo establecido en el artículo 67 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro si se prueba que tal retraso se debió a causa de fuerza mayor o caso fortuito y que se proporcionó tan pronto como cesó uno u otro.

Pruebas

El reclamante presentará a la Aseguradora, además de las formas de declaración del siniestro que ésta le proporcione, todas las pruebas relacionadas con las pérdidas sufridas o de los gastos incurridos.

La Compañía tendrá derecho, siempre que lo juzgue conveniente y a su costa, a comprobar cualquier hecho o situación de la cual se derive para ella una obligación. **La obstaculización por parte del Contratante o de cualquier Asegurado o de sus Beneficiarios para que se lleve a cabo esa comprobación, liberará a la Compañía de cualquier obligación.**

Procedimiento en Caso de Siniestro

Documentos indispensables para iniciar la reclamación – Aplica para cualquier cobertura:

- Identificación Oficial vigente con fotografía y firma del Asegurado. (Credencial de Elector, Pasaporte, Cédula Profesional y Cartilla de Servicio Militar).
- Formato de reclamación debidamente llenado y firmado (Original), el cual será proporcionado por la Compañía.
- En caso donde no se pueda verificar el domicilio a través de la identificación oficial (Credencial de Elector), será necesario un comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a tres meses.
- En el Evento en que la reclamación se tramite a través de apoderado legal, se deberá anexar el correspondiente poder en original.

Los siguientes documentos se deben presentar de acuerdo con la cobertura reclamada:

1. En caso de las coberturas 1.1. Pagos y transferencias protegidas ante Robo y 1.2. Pagos y transferencias protegidas ante Extravío, 1.4 Pagos y transferencias protegidas ante Robo, Extravío, Estafa y/o Fraude:

- Acta certificada del acta ante el Ministerio Público o fiscalía que indique las fechas y horas exactas de los movimientos (presencial y/o digital) Este requisito podrá ser dispensado por la Aseguradora en caso de que ya se cuenten con los elementos necesarios para determinar las circunstancias y consecuencias del siniestro.
- Movimiento de la transacción (equivalente al estado de cuenta).

2. En caso de la cobertura 1.3 Pagos y transferencias protegidas ante Fraude o Estafa

- Acta certificada ante el Ministerio Público con la narrativa de hechos que indique la fecha y hora de las transacciones, números telefónicos y cuentas bancarias donde se realizó el depósito o transferencia (presencial y/o digital), Este requisito podrá ser dispensado por la Asegurada en el caso de que ya se cuenten con los elementos necesarios para determinar las circunstancias y consecuencias del siniestro.
- **Documentos, capturas de pantalla de conversaciones, mails, historial de llamadas con fecha y hora y duración o cualquier evidencia que soporte el motivo por el cual se realizó la transacción o depósito.**

3. En caso de la cobertura 1.5 Retiros Protegidos ante Robo con Violencia

- Declaración detallada sobre los hechos ocurridos. En caso de que la declaración no demuestre los elementos necesarios para comprobar el Robo, se pedirá una Acta certificada ante el Ministerio Público indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar y detalle de los objetos Robados (presencial y/o digital); este requisito podría ser dispensado por la Asegurada en caso de que ya se cuenten con los elementos necesarios para determinar las circunstancias y consecuencias del siniestro.
- Se deberá acreditar el monto que dispuso el Asegurado en dicho Punto de Retiro, con boletas, recibos, comprobantes, contratos.

4. En caso de las coberturas 1.6 Compras Protegidas ante Robo con Violencia o Daño Accidental

- Para el caso de Robo con Violencia, declaración detallada sobre los hechos ocurridos. En caso de que la declaración no demuestre los elementos necesarios para comprobar el Robo, se pedirá una Acta certificada ante el Ministerio Público indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar y detalle de los objetos Robados (presencial y/o digital). Este requisito podría ser dispensado por la Asegurado en el caso de que ya se cuenten con los elementos necesarios para determinar las circunstancias y consecuencias del siniestro.
- En caso de Daño Accidental: el diagnóstico del servicio técnico especializado en donde conste el grado de afectación del bien, las causas de mismo y el valor de la reparación (en caso de ser reparable), no obstante, la Compañía se reserva el derecho de verificar el estado del bien afectado.
- Movimiento de la transacción (equivalente al estado de cuenta) comprobante de compra, print de consumo que muestre el detalle de fecha y hora.

5. En caso de la cobertura 1.7 Pertenencias Protegidas ante Robo con Violencia

- Declaración detallada sobre los hechos ocurridos. En caso de que la declaración no demuestre los elementos necesarios para comprobar el Robo, se pedirá una Acta certificada ante el Ministerio Público indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar y detalle de los objetos Robados (presencial y/o digital). Este requisito podría ser dispensado por la Asegurado en el caso de que ya se cuenten con los elementos necesarios para determinar las circunstancias y consecuencias del siniestro.

6. En caso de la cobertura 1.8 Respaldo por Celular

- Declaración detallada sobre los hechos ocurridos. En caso de que la declaración no demuestre los elementos necesarios para comprobar el Robo, se pedirá una Acta certificada ante el Ministerio Público indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar y detalle de los objetos Robados (presencial y/o digital). Este requisito podría ser dispensado por la Asegurado en el caso de que ya se cuenten con los elementos necesarios para determinar las circunstancias y consecuencias del siniestro
- Factura, ticket o recibo de compra del Dispositivo Móvil Asegurado, en caso de no tener alguno de estos documentos, deberá presentar algún otro que acredite el interés asegurado y preexistencia del dispositivo reclamado.
- Documento emitido por la Compañía que brinda el servicio de telefonía que tienes contratado confirmando la baja del IMEI donde se indique el Folio de cancelación de este.

No obstante lo anterior y sólo en aquellos casos en que se requiera de información y/o documentación adicional para comprobar las circunstancias de la realización y las consecuencias del siniestro, la Compañía podrá solicitarla al Asegurado y/o Beneficiarios, lo anterior de conformidad con lo estipulado en el artículo 69 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

Una vez que se cuenta con la información antes mencionada, es necesario hacerla llegar a: Edificio Capital Reforma, Av. Paseo de la Reforma No. 250, Torre Niza, Piso 7, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México.

Formas de Indemnización

Una vez que se tenga integrada la reclamación, la Compañía pagará la Indemnización correspondiente a la cobertura afectada en una sola exhibición, dentro de los treinta (30) días naturales siguientes a la fecha en que reciba todas las pruebas requeridas para fundamentar la reclamación y esta sea procedente.

Cláusula 5ª. Terminación Anticipada

5.1 Terminación Anticipada del Contrato de Seguro

Este Contrato de Seguro podrá darse por terminado unilateralmente por el Contratante o la Aseguradora, de la siguiente forma:

- a) Por la Aseguradora, mediante notificación escrita al Contratante, enviada a su última dirección conocida, con por lo menos 15 días naturales de anticipación y devolverá la Prima Neta pagada no devengada a prorrata. Dicha devolución la hará mediante el medio de pago que elija el Contratante, en caso de que éste no establezca la forma de pago, la Aseguradora realizará la devolución privilegiando el medio a través del cual se recibió el pago de la prima.
- b) En caso de que el Contratante solicite la terminación anticipada de su Póliza, la Aseguradora se cerciorará de la autenticidad del Contratante y posterior a ello, otorgará un acuse de recibo, clave de confirmación o número de folio respecto de la cancelación, así como devolverá la prima que corresponda por el tiempo de vigencia no transcurrido, menos los gastos de expedición. La Compañía realizará dicha devolución al Contratante dentro de los 90 (noventa) días hábiles siguientes a la solicitud de terminación, mediante cheque, transferencia bancaria a su nombre o cuenta de fondos de pago electrónico de acuerdo con lo solicitado por el Contratante en caso de no haber expresado la forma de pago para la devolución se hará privilegiando el medio a través del cual se recibió el pago de la prima.

En caso de haber terminación anticipada de este seguro, la Aseguradora devengará definitivamente la parte de la prima proporcional al tiempo corrido del riesgo, sin embargo, si ha ocurrido un siniestro, indemnizable al amparo de alguna cobertura de este Contrato de Seguro, la prima se entenderá totalmente devengada por la Aseguradora respecto de la cobertura afectada.

Sección Segunda Disposiciones Generales

Cláusula 6ª. Prima

La prima podrá ser pagada en una sola exhibición y vencerá en el momento de la celebración del presente Contrato de Seguro. Si el Contratante y/o Asegurado optan por el pago fraccionado de la prima, las exhibiciones deberán ser por periodos de igual duración y vencerán al inicio de cada periodo pactado. En el supuesto de pago de prima fraccionada, se aplicará a la prima la tasa de financiamiento por pago fraccionado pactado.

El Contratante y/o Asegurado gozará de un periodo de gracia de veintiocho (28) días naturales para liquidar el total de la prima o las fracciones de ella en los casos de pagos en parcialidades, **en caso de no ser cubierta la prima dentro del plazo estipulado los efectos del contrato cesarán automáticamente a las doce horas del último día de dicho periodo en caso de que no se pague la prima.** No obstante lo anterior, las partes podrán pactar un periodo de gracia diverso, el cual en su caso se encontrará estipulado en la Carátula de la Póliza.

Durante el periodo de gracia, la cobertura se mantendrá vigente, pero en caso de siniestro, la Aseguradora deducirá de la indemnización, el total de la prima vencida pendiente de pago, o las fracciones de ésta no liquidadas hasta completar la totalidad de la prima correspondiente al periodo del seguro contratado.

La prima convenida podrá ser pagada por el Contratante y/o Asegurado mediante cargos que efectuará la Aseguradora a la tarjeta de crédito, débito o cuenta bancaria y/o cuentas de fondos de pago electrónico y periodicidad que el Contratante y/o Asegurado hayan convenido. En el supuesto de que el cargo no se realice con tal frecuencia, por causas imputables al Contratante y/o Asegurado, éste se encuentra obligado a realizar directamente el pago de la prima o parcialidad correspondiente en las oficinas de la Aseguradora, o abonando en la cuenta que le indique esta última, el comprobante o ficha de pago acreditará el cumplimiento. **Si el Contratante y/o Asegurado omite dicha obligación, el seguro cesará sus efectos una vez transcurridos el periodo de gracia.**

En tanto la Aseguradora no entregue el recibo de pago de primas, en el caso en que la prima sea pagada mediante cargo a tarjeta de crédito, débito o cuenta bancaria, el estado de cuenta en donde aparezca el cargo correspondiente será prueba plena del pago de la prima.

Cláusula 7ª. Rehabilitación

No obstante, lo dispuesto en la cláusula que antecede el Contratante y/o Asegurado podrá, dentro de los treinta (30) días naturales siguientes al último día del periodo de gracia señalado o dentro de los treinta (30) días naturales siguientes al día de pago de la parcialidad que corresponda, según sea el caso, pagar la prima originalmente acordada para este seguro; en este caso, por el sólo hecho de realizar el pago mencionado, los efectos del seguro se rehabilitarán a partir de la hora y día señalados en el comprobante de pago y la vigencia original se prorrogará automáticamente por un lapso igual al comprendido entre el último día del mencionado plazo de gracia y la hora y el día en que surte efecto la rehabilitación.

Sin embargo, si a más tardar al hacer el pago de que se trate, el Contratante y/o Asegurado solicita por escrito que este seguro conserve su vigencia original, la Aseguradora ajustará y, en su caso, devolverá de inmediato a prorrata la prima correspondiente al periodo durante el cual cesaron los efectos del mismo conforme al artículo 40 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, cuyos momentos inicial y terminal se indican al final del párrafo precedente. Dicha devolución se hará mediante cheque o transferencia bancaria, de acuerdo con lo solicitado por el Contratante.

En caso de que no se consigne la hora en el comprobante de pago se entenderá habilitado el Contrato de Seguro desde las cero horas de la fecha de pago.

Sin perjuicio de sus efectos automáticos, la rehabilitación a que se refiere esta cláusula, deberá hacerla constar la Aseguradora para fines administrativos, en el recibo que se emita con motivo del pago correspondiente y en cualquier otro documento que se emita con posterioridad a dicho pago. La Aseguradora responderá por todos los Siniestros ocurridos solamente a partir de la fecha de rehabilitación.

Cláusula 8ª. Vigencia del Contrato

Este Contrato de Seguro estará vigente durante el periodo de seguro pactado que aparece en la Carátula de la Póliza.

Cláusula 9ª. Renovación

Este Contrato de Seguro tendrá una vigencia de un (1) año y será renovable automáticamente por periodos de la misma duración, **la Compañía aplicará la tarifa de prima y condiciones vigentes en la fecha de la renovación.**

- **En este caso, la Compañía se obliga a dar aviso por escrito al Contratante dentro de los quince (15) días naturales anteriores a la renovación, del costo y condiciones que contemplará para dicha renovación.**

El Asegurado como la Compañía podrán solicitar la no renovación del seguro mediante notificación por escrito a la otra parte con al menos quince (15) días naturales de anticipación a la fecha de vencimiento de la Póliza.

Cláusula 10ª. Competencia

En caso de controversia, el reclamante podrá hacer valer sus derechos ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de la Aseguradora o en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Asegurados 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 (2) años contados a partir de que se suscite el hecho que dio origen a la controversia de que se trate, o en su caso, a partir de la negativa de la Aseguradora a satisfacer las pretensiones del reclamante, en términos del artículo 65 de Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

De no someterse las partes al arbitraje de la CONDUSEF, se dejarán a salvo los derechos del reclamante para que los haga valer ante los tribunales competentes del domicilio de dichas delegaciones. En todo caso, queda a elección del reclamante acudir ante las referidas instancias administrativas o directamente ante los citados tribunales.

Datos de Contacto

Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de Chubb Seguros México, S.A. (UNE)

Av. Paseo de la Reforma No. 250, Torre Niza, Piso 7,
Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad
de México

Teléfono: 800 006 3342

Correo electrónico: uneseguros@chubb.com

Horarios de Atención: Lunes a Jueves de 8:30 a 17:00

Horas y Viernes de 8:30 a 14:00 horas

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

Av. Insurgentes Sur #762, Col. Del Valle, C.P. 03100,
Ciudad de México.

Correo electrónico: asesoria@condusef.gob.mx

Portal web: www.condusef.com

Teléfonos: En la Ciudad de México: 55 5340 0999 En el
territorio nacional: 800 999 8080

Cláusula 11ª. Comunicaciones y Notificaciones

Cualquier comunicación, declaración o notificación relacionada con el presente Contrato de Seguro deberá hacerse por escrito a la Aseguradora en el domicilio indicado en la Carátula de la Póliza.

Los requerimientos y comunicaciones que la Aseguradora deba hacer al Contratante y/o Asegurado o a sus causahabientes podrán hacerse: (i) por escrito al último domicilio señalado por el Contratante y/o Asegurado para tal efecto; y/o (ii) por correo electrónico o mensaje de texto SMS a la dirección de correo electrónico o número de teléfono móvil que el Contratante y/o Asegurado haya proporcionado o lleguen a proporcionar a la Aseguradora al momento de la contratación del uso de medios electrónicos y/o (iii) vía telefónica al número telefónico fijo o móvil que el Contratante y/o Asegurado haya proporcionado o lleguen a proporcionar a la Aseguradora al momento de la contratación del uso de medios electrónicos. En caso de realizarse las notificaciones vía correo electrónico, vía mensaje de texto SMS, o vía telefónica, dichas notificaciones se tendrán como válidas para todos los efectos legales a los que haya lugar en términos de lo dispuesto por el artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Las notificaciones a los Contratantes y/o Asegurados en términos de lo anterior, se considerarán válidas siempre que se hayan efectuado al último domicilio, correo electrónico y/o teléfono móvil y/o teléfono fijo que la Aseguradora tenga conocimiento.

Cláusula 12ª. Moneda

Todos los pagos relativos a este Contrato de Seguro ya sean por parte del Contratante y/o Asegurado o por parte de la Compañía, aun cuando la Póliza se haya contratado en moneda extranjera, se verificarán en moneda nacional (pesos mexicanos), conforme a la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos vigente a la fecha de pago. Los pagos serán hechos en moneda nacional de acuerdo con el tipo de cambio publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación en la fecha de pago.

Cláusula 13ª. Prescripción

Todas las acciones que se deriven de este Contrato de Seguro, prescribirán, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 81 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, en dos años.

En todos los casos, los plazos serán contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen. Dicho plazo no correrá en caso de omisión, falsas o inexactas declaraciones sobre el riesgo corrido, sino desde el día en que la Compañía haya tenido conocimiento de él; y si se trata de la realización del siniestro, desde el día en que haya llegado a conocimiento de los interesados, quienes deberán demostrar que hasta entonces ignoraban dicha realización.

Tratándose de terceros Beneficiarios se necesitará además que éstos tengan conocimiento del derecho constituido a su favor, en términos de lo dispuesto por los artículos 81 y 82 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

La prescripción se interrumpirá no solo por las causas ordinarias, sino también por el nombramiento de peritos establecido en el artículo 84 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro o por la iniciación del procedimiento conciliatorio señalado en el artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

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

Cláusula 14ª. Indemnización por Mora

En caso de que la Aseguradora, no obstante haber recibido los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que le haya sido presentada y sea procedente, no cumpla con la obligación de pagar la Indemnización dentro de los 30 días posteriores a la entrega de la documentación, en los términos del Artículo 71 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, se obliga a pagar una Indemnización por mora calculada de acuerdo a lo establecido en el Artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas. Dicho interés se computará a partir del día siguiente a aquel en que venza el plazo de 30 días señalado en el Artículo 71 antes citado.

Cláusula 15ª. Modificaciones

Al ser este seguro un contrato de adhesión, no se podrán realizar modificaciones a las condiciones generales de este Contrato de Seguro, en consecuencia, cualquier persona carece de facultades para hacer modificaciones o concesiones, cualquier modificación que se realice sobre las condiciones generales del presente contrato, deberán ser registradas de manera previa ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

La Compañía y el Contratante, podrán acordar realizar modificaciones a las condiciones particulares de la Póliza, entendiéndose éstas como cambio en Sumas Aseguradas, información del Contratante y/o Asegurado coberturas otorgadas, número de Eventos amparados al año, etc., en todos los casos, cualquier cambio lo hará constar la Compañía por escrito y mediante Endoso.

Cláusula 16ª. Uso de Medios Electrónicos

El Contratante y/o Asegurado tiene(n) la opción de pactar la celebración de operaciones y servicios, a través del uso de Medios Electrónicos que estén disponibles por la Compañía para efectos del presente contrato de seguro (entendiéndose como Medios Electrónicos como los equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean públicos o privados, para la celebración de servicios u operaciones relacionados con este contrato de seguro y que estén disponibles por la Compañía).

Para efectos de lo anterior, la Compañía pone a disposición del Asegurado o Contratante, previo a su contratación, los términos y condiciones para el uso de medios electrónicos a través de su página de Internet: **www.chubb.com/mx**. En dichos términos y condiciones la Compañía establece lo siguiente:

- a) Las operaciones y servicios que la Compañía podrá proporcionar a través de Medios Electrónicos**, como lo son: (i) contratación o cancelación de productos, (ii) consulta de información relacionada con el seguro, (iii) Modificación de designación de Beneficiarios, (iv) solicitar actualización y/o modificación de información, (v) Alta y modificación del medio de comunicación seleccionado, (vi) Contratación de otro Servicio o modificación de las condiciones para el uso del servicio previamente contratado, entre otros.

- b) **Los mecanismos y procedimientos de identificación del usuario y autenticación**, en el presente apartado se podrá revisar el “identificador de usuario” que utilizará la Compañía, es decir, la cadena de caracteres, información de un dispositivo o cualquier otra información que permita reconocer la identidad y autenticidad del propio usuario para la realización de operaciones electrónicas. Así mismo, en este apartado se informan los “factores de autenticación” que podrá solicitar la Compañía, basado en las características físicas del usuario, en dispositivos o información que solo el usuario posea o conozca.
- c) **La responsabilidad del usuario y de la Compañía respecto a la realización de operaciones por Medios Electrónicos**, en este apartado la Compañía establece la responsabilidad para que el usuario del Medio Electrónico resguarde de manera correcta las claves de acceso para la realización de las operaciones electrónicas. Así mismo se señala la responsabilidad de la Compañía respecto al resguardo de la información adquirida del usuario.
- d) **Los mecanismos y procedimientos para la notificación de las operaciones realizadas y servicios prestados por la Compañía**, a través de Medios Electrónicos, en esta sección la Compañía establece los medios de comunicación para notificar el estatus de las operaciones que se realicen a través de Medios Electrónicos.
- e) **Los mecanismos y procedimientos de cancelación de la contratación de operaciones electrónicas**, en este el usuario del Medio Electrónico conocerá el proceso para cancelar el uso de las claves de acceso para medios electrónicos.
- f) **Restricciones operativas aplicables de acuerdo con el Medio Electrónico**, en este apartado la Compañía comunica las restricciones, en caso de existir, para el uso de los medios electrónicos, ya sea por sistema o por el uso de los dispositivos. En esta misma sección, la Compañía le informa al usuario del Medio Electrónico, que los productos y/o servicios que se contraten con los medios de identificación y, a través de los Medios Electrónicos que la Compañía tenga disponibles, son en sustitución a la firma autógrafa y sus efectos jurídicos.

Cláusula 17ª. Entrega de Documentación Contractual para el Caso de Celebración de Contrato por Internet o por Conducto de Prestador de Servicios al que se Refiere el Art. 102 y 103 de la LISF

En caso de que la contratación de la presente Póliza se haya llevado a cabo por internet o por conducto de un prestador de servicios a que se refieren los artículos 102, primer párrafo, y las fracciones I y II del artículo 103 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, cuyo cobro de la prima se realice con cargo a una tarjeta de crédito o cuenta bancaria (mismo que se tendrá por efectuado en el momento de la autorización de cargo por parte de la Institución Bancaria), la Aseguradora se obliga a proporcionar al Contratante el número de Póliza o folio de confirmación que corresponda a su solicitud de contratación, mismo que servirá como prueba en caso de alguna aclaración y dentro de un plazo de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha de contratación del seguro, le entregará al Contratante la documentación relativa al Contrato de Seguro celebrado, siendo ésta la Póliza. La entrega se hará a través de cualquiera de los siguientes medios: (i) vía correo electrónico, previo al consentimiento para ello por parte del Contratante, (ii) en el domicilio proporcionado para los efectos de la contratación mediante envío por medio de una empresa de mensajería o (iii) en su caso, de manera física por conducto del prestador de servicios al momento de la contratación. Lo anterior en el entendido que, para entregas a domicilio, en caso de ser inhábil el último día del plazo antes señalado la documentación se entregará a más tardar en el día hábil inmediato siguiente.

La forma en la que se hará constar la entrega de la documentación ya mencionada será como sigue: (i) cuando el envío sea por correo electrónico, la constancia va a ser a través de un mecanismo de confirmación de entrega y lectura por el que la Aseguradora podrá cerciorarse de que se recibió la Póliza, (ii) cuando sea enviado al domicilio señalado al momento de la contratación o (iii) por conducto del prestador de servicios, la constancia de entrega será el acuse de envío de la empresa de mensajería y el acuse firmado por el Contratante. En caso de que el Contratante

no reciba la documentación mencionada en esta cláusula, éste podrá acudir directamente a cualquiera de las oficinas de la Aseguradora, cuyos domicilios se indican en la página en internet: chubb.com/mx o bien, a través del Centro de Atención a Clientes que se menciona en dicha página de Internet, ello con la finalidad de que se le entregue la documentación en referencia, o bien, si requiere un duplicado de la Póliza, éste se le entregará sin costo alguno.

En caso de que el Contratante desee dar por terminado el Contrato de Seguro deberá sujetarse a lo establecido en la cláusula de las presentes Condiciones denominada "Terminación Anticipada".

Aunque originalmente se haya solicitado el envío a través de un medio diferente de entrega, durante la Vigencia, el Contratante podrá en cualquier momento solicitar que se le entregue la documentación de esta Póliza por correo electrónico, previo consentimiento para tales efectos.

Cláusula 18ª. Comisiones o Compensaciones a Intermediarios o Personas Morales

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

Cláusula 19ª. Agravación del Riesgo

Las obligaciones de la Compañía cesarán de pleno derecho por las agravaciones esenciales que tenga el riesgo durante el curso del seguro de conformidad con lo previsto en el Artículo 52 y 53 fracción I de la Ley Sobre el Contrato del Seguro.

"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 52 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).**

"Para los efectos del artículo anterior se presumirá siempre:

- I. Que la agravación es esencial, cuando se refiera a un hecho importante para la apreciación de un riesgo de tal suerte que la empresa habría contratado en condiciones diversas si al celebrar el contrato hubiera conocido una agravación análoga;
- II. Que el Asegurado conoce o debe conocer toda agravación que emane de actos u omisiones de sus inquilinos, cónyuge, descendientes o cualquier otra persona que, con el consentimiento del Asegurado, habite el edificio o tenga en su poder el mueble que fuere materia del seguro". **(Artículo 53 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).**

Con relación a lo anterior, la empresa aseguradora no podrá librarse de sus obligaciones, cuando el incumplimiento del aviso de la agravación del riesgo no tenga influencia sobre el siniestro o sobre la extensión de sus prestaciones. **(Artículo 55 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).**

"En los casos de dolo o mala fe en la agravación al riesgo, el Asegurado perderá las primas anticipadas". **(Artículo 60 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).**

Las obligaciones de Chubb Seguros México, S.A. quedarán extinguidas si demuestra que el Asegurado, el Beneficiario o los representantes de ambos, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones.

Lo mismo se observará en caso de que, con igual propósito, no le remitan en tiempo la documentación sobre los hechos relacionados con el siniestro. **(Artículo 70 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).**

Con independencia de todo lo anterior, en caso de que, en el presente o en el futuro, el (los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s) realice(n) o se relacione(n) con actividades ilícitas, será considerado como una agravación esencial del riesgo en términos de ley.

Por lo anterior, cesarán de pleno derecho las obligaciones de la Compañía, si el(los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s), en los términos del Artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y el 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, fuere(n) condenado(s) mediante sentencia definitiva que haya causado estado, por cualquier delito vinculado o derivado de lo establecido en los Artículos 139 a 139 Quinquies, 193 a 199, 400 y 400 Bis del Código Penal Federal y/o cualquier artículo relativo a la delincuencia organizada en territorio nacional; dicha sentencia podrá ser emitida por cualquier autoridad competente del fuero local o federal, o si el nombre del (los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s) sus actividades, bienes cubiertos por la Póliza o sus nacionalidades es (son) publicado(s) en alguna lista oficial relativa a los delitos vinculados con lo establecido en los artículos antes citados, sea de carácter nacional o extranjera proveniente de un gobierno con el cual el Gobierno Mexicano tenga celebrado alguno de los tratado internacional en la materia antes mencionada, ello en términos de la fracción X disposición Trigésima Novena, fracción VII disposición Cuadragésima Cuarta o Disposición Septuagésima Séptima del ACUERDO por el que se emiten las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, aplicables a instituciones y sociedades mutualistas de seguros.

En su caso, las obligaciones del contrato serán restauradas una vez que Chubb Seguros México, S.A., tenga conocimiento de que el nombre del (de los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s) deje(n) de encontrarse en las listas antes mencionadas.

Chubb Seguros México, S.A. consignará ante la autoridad jurisdiccional competente, cualquier cantidad que derivada de este Contrato de Seguro pudiera quedar a favor de la persona o personas a las que se refiere el párrafo anterior, con la finalidad de que dicha autoridad determine el destino de los recursos. Toda cantidad pagada no devengada que sea pagada con posterioridad a la realización de las condiciones previamente señaladas, será consignada a favor de la autoridad correspondiente.

Cláusula 20ª. Otros Seguros

El Asegurado y/o Contratante tiene la obligación de poner inmediatamente en conocimiento de la Aseguradora, por escrito, de la existencia de otro seguro que contrate con otra aseguradora sobre el bien asegurado, cubriendo el mismo riesgo y por el mismo interés, indicando la suma asegurada y cada uno de los nombres de las aseguradoras, de acuerdo con el artículo 100 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

Conforme al Artículo 102 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, en caso de existir otro u otros Seguros amparando el mismo interés asegurable, celebrados de buena fe, con misma o diferentes fechas y por una suma total superior al valor del interés asegurado, serán válidos y obligarán a cada institución aseguradora hasta el valor íntegro del daño sufrido dentro de los límites de responsabilidad que hubieren asegurado.

Si el Asegurado omitiere intencionalmente el aviso de que trata el párrafo anterior, o si contratare los diversos seguros para obtener un provecho ilícito, la Aseguradora quedará liberada de sus obligaciones.

Cláusula 21ª. Art. 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro

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

Cláusula 22ª. Límite Territorial y Residencia

Esta Póliza ha sido contratada conforme a las Leyes Mexicanas y para cubrir el siniestro que ocurra dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos, salvo que se estipule lo contrario en la descripción de las coberturas.

Cláusula 23ª. Subrogación

Una vez apagada la Indemnización, la Compañía podrá subrogarse, hasta por la cantidad pagada en los derechos del Asegurado, así como en sus correspondientes acciones contra los autores o responsables del siniestro. Si la Compañía lo solicita, a costa de la misma, el Asegurado hará constar la subrogación en escritura pública. **Si por hechos u omisiones del Asegurado se impide la subrogación, la Compañía quedará liberada, en todo o en parte, de sus obligaciones.**

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

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

Cláusula 24ª. Fraude, Dolo o Mala Fe

Las obligaciones de La Compañía, quedarán extinguidas:

- a) Si el Asegurado, el Beneficiario o sus representantes, con fin de hacerla incurrir en error disimulan o declaran inexactamente hechos relativos al siniestro.**
- b) Si con igual propósito no entregan en tiempo a La Compañía, la documentación de que trata la Cláusula de “Procedimiento en Caso de Siniestro”.**
- c) Si hubiere en el siniestro o en la reclamación dolo o mala fe del Asegurado, del Beneficiario, de los causahabientes o de los apoderados de cualquiera de ellos.**
- d) Si el Asegurado, el Beneficiario o los representantes de uno de ellos o de ambos, presentan documentación apócrifa para que La Compañía, conozca las causas y consecuencias del siniestro y/o se conduzcan con falsedad en sus declaraciones.**

Cláusula 25ª. Cláusula de Beneficios Chubb

La Compañía, en sus campañas de venta, fidelización y/o retención de sus contratos de seguros, podrá ofrecer a sus potenciales clientes, Asegurado(s) y/o Contratante(s), alguno(s) de los siguientes beneficios o incentivos:

- Asistir a experiencias (tales como: tomar cursos y talleres, pláticas y convivencias con figuras públicas).
- Boleto a eventos (tales como: cine, teatros, conciertos, eventos públicos en general).
- Beneficios en renta de vehículos.
- Recibir regalos en especie (tales como: artículos promocionales, códigos promocionales para aplicaciones de transporte y alimentos, cuponeras, monederos electrónicos, gadgets, artículos de salud y belleza, viajes que incluyan el costo del transporte, hospedaje y/o alimentación, boletos de avión).
- Acceso a plataformas digitales con contenido de interés y de bienestar.
- Participar en programas de lealtad (tales como: programas y puntos de recompensa).
- Participar en rifas o concursos.

La Compañía dará a conocer mediante los materiales y/o los medios de comunicación que utiliza: a) los beneficios o incentivos que en cada caso otorgará, b) los canales de venta a los cuales aplicará, c) si va dirigido a una campaña de venta, fidelización o retención, si pueden ser acumulables, d) a quien estará dirigido y el producto que aplique, y e) la temporalidad del beneficio o campaña.

Los beneficios y/o incentivos descritos en la presente cláusula no tendrán costo adicional para los Clientes y **los mismos serán intransferibles.**

La disponibilidad de los beneficios y/o incentivos y su otorgamiento quedan sujetos a potestad o disponibilidad de la Compañía, **en ningún caso constituirán un derecho adquirido para para los potenciales clientes, Asegurado(s) y/o Contratante(s).**

Invitación para Consultar al RECAS

Usted puede tener acceso a esta Póliza a través del RECAS (Registro de Contratos de Adhesión de Seguros) de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (CONDUSEF), al que podrá acceder a través de la siguiente dirección electrónica: <https://phpapps.condusef.gob.mx/recas/>

Glosario de Preceptos Legales

Se hace del conocimiento del Contratante y/o Asegurado que podrá(n) consultar todos los preceptos y referencias legales mencionadas en el presente contrato, en nuestra página de internet <https://www.chubb.com/mx-es/about-us/referencias-legales-y-abreviaturas-no-comunes.aspx>, sección “Referencias legales”.

Aviso Corto de Privacidad

Chubb Seguros México, S.A., con domicilio en Av. Paseo de la Reforma No. 250, Edificio Capital Reforma, Torre Niza, Piso 7, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, en la Ciudad de México, es responsable del tratamiento de sus datos personales, los que serán utilizados para las siguientes finalidades: analizar la emisión de Pólizas de Seguros y pago de siniestros, integración de expediente, contacto, auditoria externas para emisión de dictámenes de nuestra Compañía, así como para el ofrecimiento promoción y venta de diversos productos financieros y cumplimiento de obligaciones legales. Para mayor información acerca del tratamiento y los derechos que puede hacer valer, usted puede acceder al Aviso de Privacidad Integral en la siguiente dirección <https://www2.chubb.com/mx-es/>

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 17 de julio de 2026, con el número CNSF-S0039-0319-2026 / CONDUSEF-007319-01.

Consentimiento para la Entrega de la Documentación Contractual Vía Correo Electrónico

Por así convenir a mis intereses, por medio del presente documento otorgo mi consentimiento para que Chubb Seguros México, S.A., pueda hacerme entrega de la documentación contractual correspondiente a este Contrato de Seguro, en formato PDF (Portable Document Format), o cualquier otro formato electrónico equivalente, a través del correo electrónico _____.

Sí Acepto _____ .

No Acepto _____ .

Nombre y Firma del Solicitante

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 17 de julio de 2026, con el número CNSF-S0039-0319-2026 / CONDUSEF-007319-01.

Folleto de los Derechos Básicos de los Contratantes, Asegurados y Beneficiarios (Operación de Daños)

Antes y durante la contratación del seguro, nuestros Asegurados tienen los siguientes derechos:

1. A solicitar a los agentes, empleados y apoderados, de las personas morales a que se refiere el artículo 102 de la LISF, la identificación que los acredite como tales.
2. A solicitar se le informe el importe de la comisión o compensación directa que le corresponda a los Agentes o a las personas morales a que se refieren la fracción II del artículo 103 de la LISF, por la venta del seguro.
3. A recibir toda la información que le permita conocer las condiciones generales del seguro, incluyendo el alcance de las coberturas contratadas, la forma de conservarlas, así como las formas de terminación del Contrato de Seguro.

Durante nuestra atención en el siniestro el Asegurado o el Beneficiario tienen los siguientes derechos:

1. A recibir el pago de las prestaciones procedentes en función a la Suma Asegurada, aunque la prima del Contrato de Seguro no se encuentre pagada, siempre y cuando no se haya vencido el periodo de gracia para el pago de la misma.
2. A una asesoría integral sobre su siniestro por parte del representante de la Aseguradora.
3. A saber que en los seguros de daños toda indemnización reduce en igual cantidad la suma asegurada.
4. A comunicarse a la Aseguradora y externar su opinión con el supervisor responsable del ajustador sobre la atención o asesoría recibida.
5. A recibir información sobre los procesos siguientes al siniestro.
6. A cobrar a la Aseguradora una indemnización por mora, en caso de falta de pago oportuno de las sumas aseguradas.
7. A solicitar la emisión de un dictamen técnico a la CONDUSEF, en caso de haber presentado una reclamación ante la misma, y que las partes no se hayan sometido a su arbitraje.

En caso de controversia, el Asegurado tiene derecho a presentar una reclamación, queja, consulta o solicitud de aclaración ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones en el correo electrónico: **uneseguros@chubb.com**

Principales políticas y procedimientos que deberán observar los ajustadores:

1. Identificarse verbalmente como ajustador de la Aseguradora.
2. Explicar de manera general al Asegurado el procedimiento que realizará durante la atención del siniestro.
3. Como representante de la Compañía, asesorar al Asegurado sobre el procedimiento subsecuente al siniestro.
4. Recabar la declaración de cómo sucedió el siniestro y demás información administrativa para que la Compañía pueda soportar la procedencia del mismo.
5. Entregar un aviso de privacidad, en caso de recabar datos personales.
6. Entregar a la Compañía el expediente con la información recabada del siniestro.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 17 de julio de 2026, con el número CNSF-S0039-0319-2026 / CONDUSEF-007319-01.

Contacto

CDMX

Av. Paseo de la Reforma 250, Torre
Niza, Piso 7, Colonia Juárez, Alcaldía
Cuauhtémoc, C.P. 06600,
Ciudad de México
Tel.: 55 5322 8000

Guadalajara

Av. Mariano Otero 1249, Torre Atlántico,
Piso10, Col. Rinconada del Bosque,
Sector Juárez, C.P. 44530,
Guadalajara Jal.
Tel: 33 3884 8400

Monterrey

Av. Ricardo Margain Zozaya,
Edificio EQUUS 335, Torre II, Piso 19,
Zona Santa Engracia, C.P. 66265
San Pedro Garza García, N.L.
Tel: 81 8368 1400

chubb.com/mx