



---

**CONDICIONES GENERALES  
SEGURO ANTIFRAUDE**

---

Seguros Afirme S.A. de C.V., Afirme Grupo Financiero

**No. Registro: CNSF-S0094-0604-2019/CONDUSEF-004148-01**

**ÍNDICE**

<b>Definiciones .....</b>	<b>4</b>
<b>Coberturas .....</b>	<b>5</b>
Coberturas Básicas	5
I. Transferencias	5
II. Chequeras	6
Coberturas de Contratación Adicional	6
I. Tarjetas	6
II. Clonación	7
III. Internet	8
IV. Efectivo	8
V. Compra Protegida	9
<b>Exclusiones .....</b>	<b>9</b>
<b>Servicios de Asistencias Antifraude.....</b>	<b>13</b>
<b>Condiciones Aplicables a toda la Póliza .....</b>	<b>16</b>
Cláusula 1ª Aceptación del Contrato	16
Cláusula 2ª Errores u Omisiones	16
Cláusula 3ª Comunicaciones	16
Cláusula 4ª Fraude, Dolo o Mala Fe	16
Cláusula 5ª Intermediarios de Seguro	16
Cláusula 6ª Otros Seguros	17
Cláusula 7ª Moneda	17
Cláusula 8ª Entrega de Documentación Contractual	17
Cláusula 9ª Principio y Terminación de Vigencia	18
Cláusula 10ª Renovación Automática	18
Cláusula 11ª Límite Territorial del Seguro	18
Cláusula 12ª Prima	18
Cláusula 13ª Pérdida de Derecho a ser Indemnizado por Agravación del Riesgo	19
Cláusula 14ª Rehabilitación	20
Cláusula 15ª Cancelación de Póliza	20
Cláusula 16ª Terminación Anticipada del Contrato	20
Cláusula 17ª Prescripción	20
Cláusula 18ª Beneficios para el Asegurado	21
Cláusula 19ª Procedimiento en Caso de Siniestro	21
Cláusula 20ª Lugar de Pago de Indemnización	22
Cláusula 21ª Interés Moratorio	22
Cláusula 22ª Subrogación de Derechos	22
Cláusula 23ª Competencia	23
Cláusula 24ª Operaciones y Servicios por Medios Electrónicos	23
Cláusula 25ª Aviso de Privacidad	23
<b>Transcripción de Disposiciones Legales Referidas</b>	<b>24</b>

**SEGUROS AFIRME, S.A. DE C.V., AFIRME GRUPO FINANCIERO**, que en lo sucesivo se denomina “Seguros Afirme”, durante la vigencia de esta Póliza y mediante el pago de la prima correspondiente, asegura de conformidad con las siguientes cláusulas:

### **DEFINICIONES.**

---

Para efectos del presente Contrato de Seguro, se indica el significado de los siguientes conceptos:

**Asalto:** apoderamiento de los bienes cubiertos sin consentimiento del Asegurado y/o de las personas encargadas del manejo o custodia de dichos bienes, mediante el uso de la fuerza o violencia física o moral sobre dichas personas.

**Asegurado:** persona física cuyo nombre aparece en la carátula de la Póliza y que tiene celebrado un contrato con la Institución Bancaria, en virtud del cual cuenta con el derecho de solicitar Cheques y/o Tarjetas bancarias para el uso de su cuenta.

**Asegurado(s) Adicional(es):** Persona(s) físicas(s) que aparece(n) con el carácter de cotitulares de la cuenta del Asegurado en los registros de la Institución Bancaria y que sean sujetos a que se les otorgue una Tarjeta de crédito y/o débito.

**Banda Magnética:** Banda obscura presente en tarjeta de crédito o débito que puede ser leída mediante contacto físico, pasándola a través de una cabeza lectora.

**Bloqueo:** Interrupción en el acceso a la cuenta bancaria para realizar consumos o disposiciones a través de la Tarjeta de crédito, débito o Cheques a consecuencia de la notificación que realice el Asegurado a la Institución Bancaria.

**Cajero Automático:** Equipo automatizado, que proporciona a los clientes un medio alternativo de prestación de servicios como la disposición de efectivo, mediante la utilización de una Tarjeta de crédito o débito.

**Cheque:** Título de crédito nominativo o al portador, en cuyos términos el Asegurado da a la Institución Bancaria una orden incondicional de pagar una suma determinada de dinero con cargo a los fondos que este mantiene en la cuenta contratada con la Institución Bancaria y que es objeto de este Contrato de Seguro.

**Chip:** Circuito electrónico de material semiconductor, especialmente silicio, en forma de cubo minúsculo, que, combinado con otros componentes, forma un sistema integrado más complejo y realiza una función electrónica específica, en el caso de las Tarjetas de Crédito o débito este dispositivo forma parte de un mecanismo de seguridad en el procesamiento de las transacciones.

**Códigos, Claves o NIP'S:** Es la clave o cada una de las claves numéricas o alfanuméricas de carácter confidencial e intransferibles, generadas por o ante la Institución Bancaria que se podrán utilizar en sustitución de la firma autógrafa por el Asegurado, cotitulares y/o tercero(s) autorizado(s), en su caso, con la finalidad de que puedan acceder a los servicios bancarios que la Institución Bancaria ofrece a través de medios electrónicos y realizar operaciones en ellos permitidas.

**Daño Patrimonial:** afectación apreciable en dinero como consecuencia de los Eventos amparados en este Contrato, correspondiente únicamente al valor de la transacción cubierta. **No se considerará Daño Patrimonial los importes relativos a gastos de administración, intereses cualquier otro importe que se derive de la acción descrita en la cobertura.**

**Deducible:** participación de la pérdida a cargo del Asegurado. Seguros Afirme sólo pagará el monto de Siniestro indemnizable que exceda del Deducible. Esta obligación se podrá presentar en UMAS, o en

porcentaje sobre la Suma Asegurada, o sobre un importe fijo que se establezca en la carátula de la Póliza, según corresponda en cada cobertura.

**Día(s) hábil(es):** día(s) en que las Instituciones Bancarias o Financieras pueden aceptar los depósitos de dinero y valores del Asegurado.

**Dolo o Mala Fe:** actos mal intencionados del Asegurado, sus apoderados, sus representantes y/o sus beneficiarios, consistentes en ilícitos, presentación de documentación apócrifa, omisión de información relevante, aprovechándose de las condiciones del seguro, ya sea al momento de la contratación o modificación del seguro o bien durante la presentación o tramitación de un siniestro, con la intención de beneficiarse el Asegurado o sus beneficiarios, o de hacerle incurrir a Seguros Afirme en error, que pudiese haber excluido o restringido la responsabilidad de ésta.

**Endoso:** Acuerdo entre el Contratante y la Institución, por el cual se modifican, aclaran o dejan sin efecto parte del contenido de las condiciones generales o particulares de esta Póliza. Dicho acuerdo se hará constar siempre por escrito y formará parte del Contrato de Seguro y siempre prevalecerá su contenido sobre las condiciones generales en todo aquello que se contraponga.

**Evento:** Hecho o serie de hechos ocurridos durante la vigencia de la Póliza y que hayan originado una reclamación sobre la que se haya realizado el pago de una indemnización. Constituye un solo y mismo evento, el hecho o serie de siniestros ocurridos durante el periodo de cobertura que tiene una misma y única causa.

**Fraude:** Se entenderá que existe Fraude para los propósitos del presente contrato, cuando el Asegurado o el Asegurado Adicional, sufra un Daño Patrimonial, con motivo del Uso indebido o ilícito, por parte de un tercero no autorizado, a consecuencia del Robo o extravío de su Tarjeta de crédito o Tarjeta de débito o de alguno(s) de su(s) Cheque(s).

**Institución Bancaria:** Institución de Banca Múltiple de conformidad con lo establecido por la Ley de Instituciones de Crédito cuya denominación se especifica en la carátula de la Póliza.

**Límite Máximo por Evento:** Monto o cantidad máxima fijada para cada cobertura contratada y establecida en la carátula de la Póliza, por la cual Seguros Afirme responderá e indemnizará al Asegurado en caso de la realización y procedencia de un siniestro.

**Límite Anual:** Número máximo de Eventos cubiertos por vigencia de la Póliza. Este límite opera como único para todas las coberturas contratadas.

**Log de Autorización:** Bitácora de transacciones, en este caso aplicado a las operaciones procesadas con las tarjetas de crédito y o débito.

**Uso indebido:** Corresponderá al uso doloso que cualquier tercero pueda dar a la Tarjeta de Crédito o Débito o Cuenta Bancaria del Asegurado, en perjuicio de este último.

**Utilización Forzada:** Acto en el cual existe algún tipo de amenaza directa sobre el Asegurado que pueda causarle daño físico ante el evento de negarse a hacer uso de la Tarjeta en un Cajero Automático.

**Póliza o Contrato de Seguro:** documento que contiene las condiciones contractuales reguladoras del Seguro. Forman parte integrante de la Póliza: las condiciones generales, las condiciones particulares y/o las especiales, la carátula y/o especificación, los endosos que se anexen a las mismas para complementarlas o modificarlas y en general todos los documentos usados en la contratación del seguro.

**Robo:** delito que consiste en la apropiación ilegítima de un bien mueble ajeno ya sea de manera total o parcial, con el fin de aprovecharse de él, sustrayéndolo del lugar en que se encuentra, empleando violencia contra la persona o amenazándola con un peligro inminente para su vida o integridad física.

**Seguros Afirme:** donde quiera que aparezca, se entenderá: “Seguros Afirme, S.A. de C.V., Afirme Grupo Financiero”, institución de seguros responsable de cubrir los riesgos amparados por el Contrato de Seguro.

**Suma Asegurada:** cantidad elegida por el Asegurado, de entre las opciones ofrecidas por Seguros Afirme, con base en el valor de los bienes o intereses asegurados, el cual constituye el límite máximo de responsabilidad de Seguros Afirme en caso de siniestro. La Suma Asegurada no es prueba de la existencia de los bienes cubiertos, del valor de los mismos ni de los intereses asegurados.

**Tarjeta:** Todas aquellas tarjetas de crédito y/o débito emitidas por la Institución Bancaria, en las cuales el Asegurado titular o adicional autorizado por el primero (siempre que en las Condiciones Particulares se estipule la posibilidad de asegurar a las tarjetas adicionales), pueden utilizar para la adquisición de bienes y/o servicios y realizar retiros en Cajeros Automáticos con cargo a líneas de crédito, cuenta corriente, cuentas de ahorro u otra modalidad.

**Transferencia Electrónica de Fondos no autorizada por el Asegurado:** Transferencia de fondos vía electrónica realizada por un tercero sin el consentimiento del Asegurado, mediante el uso ilícito de los Códigos, Claves y/o NIP convenidos entre la Institución Bancaria 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 de la Institución Bancaria relacionada a la cuenta y mediante el uso de una computadora personal, siempre que los fondos transmitidos no puedan ser recuperados por la Institución Bancaria por cualquier medio legal, de la cuenta destino a la cuenta de origen.

**UMA (Unidad de Medida y Actualización):** es la referencia económica en pesos para determinar la cuantía del pago de las obligaciones y supuestos previstos en las leyes federales, de las entidades federativas, así como en las disposiciones jurídicas que emanen de todas las anteriores, cuyo valor es dado a conocer por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

## COBERTURAS

Sujeto a los términos y condiciones del presente Contrato, Seguros Afirme indemnizará el Daño Patrimonial que sufra el Asegurado Titular o Asegurados Adicionales en atención a las coberturas contratadas e indicadas en la carátula de la Póliza, siempre y cuando el Evento que de origen a la reclamación ocurra dentro de la vigencia de la misma.

### COBERTURAS BÁSICAS

#### I. TRANSFERENCIAS

Seguros Afirme se obliga a pagar el Daño Patrimonial que sufra el Asegurado por Transferencias Electrónicas de Fondos no autorizadas por el Asegurado, no reversibles, y que hayan sido efectuadas a través del sitio de internet de la Institución Bancaria, aplicando únicamente sobre las cuentas aperturadas en la Institución Bancaria y que cuenten con modalidad de transferencias electrónicas.

La responsabilidad máxima de Seguros Afirme para esta cobertura durante la vigencia de la Póliza está indicada en la carátula de la Póliza, al igual que el límite máximo de Eventos por vigencia de la Póliza (“Límite Anual Agregado”), el cual opera como límite único y combinado con el resto de las coberturas del seguro.

La cobertura incluye las pérdidas que el Asegurado sufra dentro de las 72 (setenta y dos) horas previas al aviso que éste dé a la Institución Bancaria para el Bloqueo de la cuenta asegurada.

Para hacer efectiva esta cobertura, el Asegurado deberá notificar la transferencia no autorizada a Seguros Afirme dentro de un máximo de 60 (sesenta) días naturales, contados a partir de la fecha de corte mensual de la cuenta respectiva de la que es Titular, en donde aparezca la(s) transacción(es) no autorizada(s).

El Asegurado deberá comprobar fehacientemente la no autorización de la operación mediante una denuncia presentada ante el Ministerio Público, autorizando a Seguros Afirme a solicitar todo tipo de evidencia para comprobar dicha operación. Asimismo, el Asegurado se compromete a proporcionar los elementos que le sean solicitados por las autoridades que intervengan en la atención de la denuncia con la finalidad de integrar debidamente la Averiguación Previa.

### **Alcance de la cobertura**

Ampara la cuenta asegurada especificada en la carátula de la Póliza abierta a nombre del Asegurado Titular única y exclusivamente en la Institución Bancaria que se establece en la carátula de la Póliza, con base en un contrato de Depósito Bancario de Dinero a la Vista, disponible a través de Cheques y/o Tarjeta de Débito.

## **II. CHEQUERAS**

Seguros Afirme indemnizará al Asegurado Titular el Daño Patrimonial que éste sufra en caso de que él o los Asegurados Adicionales sean víctimas del Robo o pérdida de uno o más Cheques asociados a la cuenta asegurada especificada en la carátula de la Póliza y exista un Uso Indebido o ilícito de uno o varios de ellos. Esta cobertura se extenderá a las 72 (setenta y dos) horas anteriores contadas a partir de la fecha en la que la Institución Bancaria reciba una notificación por parte del Asegurado Titular o los Asegurados Adicionales respecto del Robo o extravío de uno o más Cheques.

La responsabilidad máxima de Seguros Afirme para esta cobertura durante la vigencia de la Póliza está indicada en la carátula de la Póliza, al igual que el límite máximo de eventos por vigencia de la Póliza (“Límite Anual Agregado”), el cual opera como límite único y combinado con el resto de las coberturas del seguro.

### **Alcance de la cobertura**

Ampara los Cheques de la cuenta asegurada especificada en la carátula de la Póliza a nombre del Asegurado Titular o Asegurados Adicionales única y exclusivamente en la Institución Bancaria que se establece en la carátula de la Póliza, con base en un contrato de Depósito Bancario de Dinero a la Vista, disponible a través de Cheques y/o Tarjeta de Débito.

## **COBERTURAS DE CONTRATACIÓN ADICIONAL**

---

### **I. TARJETAS**

Seguros Afirme se obliga a pagar el Daño Patrimonial que sufra el Asegurado por el Uso Indebido o fraudulento de su(s) Tarjeta(s), en un establecimiento comercial o en Cajeros Automáticos por parte de un tercero no autorizado, a consecuencia de Robo o Extravío de dichas Tarjetas.

La responsabilidad máxima de Seguros Afirme para esta cobertura durante la vigencia de la Póliza está indicada en la carátula de la Póliza, al igual que el límite máximo de eventos por vigencia de la Póliza (“Límite Anual Agregado”), el cual opera como límite único y combinado con el resto de las coberturas del seguro.

La cobertura incluye las pérdidas que el Asegurado sufra dentro de las 72 (setenta y dos) horas previas al aviso que este dé a la Institución Bancaria para el Bloqueo de la cuenta y/o Tarjeta afectada.

La presente cobertura surtirá efectos para las Tarjetas adicionales emitidas al Asegurado, siempre y cuando se encuentren descritas en la carátula de la Póliza, o bien el Asegurado lo solicite por escrito a Seguros Afirme con posterioridad y sean incluidas mediante Endoso.

Seguros Afirme no se hará responsable, ni aceptará reclamos de las transacciones efectuadas con posterioridad al aviso de Bloqueo de la Tarjeta en cuestión.

### Alcance de la cobertura

Ampara todas las Tarjetas de crédito y/o débito emitidas por la Institución Bancaria asociadas a la cuenta asegurada especificada en la carátula de la Póliza, siempre y cuando estén a nombre del Asegurado Titular o Asegurados Adicionales.

## II. CLONACIÓN:

Mediante la presente Seguros Afirme se obliga a pagar los Daños Patrimoniales que sufra el Asegurado por el Uso Indebido o fraudulento de sus Tarjeta(s) y/o Tarjetas adicionales de los Asegurados Adicionales a causa de:

- 1. Falsificación y/o adulteración del plástico por parte de un tercero.** Para los efectos de la presente cobertura, se entenderá por falsificación del plástico cuando un tercero realice una confección física de una Tarjeta que ha sido estampada en relieve o impreso, y por adulteración del plástico, cuando un tercero modifique sin el consentimiento del Asegurado una Tarjeta emitida válidamente.
- 2. Falsificación y/o adulteración de la Banda Magnética y/o Chip** por parte de un tercero, para efectos de esta cobertura el Uso Indebido o fraudulento deberá llevarse a cabo a través de medios de autorización y/o captura electrónica, tales como terminales punto de venta o Cajeros Automáticos, a consecuencia de la falsificación, adulteración y/o copia de la Banda Magnética y/o Chip por parte de un tercero.
- 3. Impresión múltiple de Vouchers** llevado a cabo por un tercero, mediante la utilizando la máquina “imprinter” o terminal punto de venta efectuadas en un determinado local, sin que el (los) Asegurado(s) se percate(n) de ello, y que producto de la venta de los mismos vouchers se realicen transacciones fraudulentas en el mismo o en diferentes locales a nivel nacional y/o internacional.

La responsabilidad máxima de Seguros Afirme para esta cobertura durante la vigencia de la Póliza está indicada en la carátula de la Póliza, al igual que el límite máximo de eventos por vigencia de la Póliza (“Límite Anual Agregado”), el cual opera como límite único y combinado con el resto de las coberturas del seguro.

### Alcance de la cobertura

Ampara todas las Tarjetas de crédito y/o débito emitidas por la Institución Bancaria asociadas a la cuenta asegurada especificada en la carátula de la Póliza, siempre y cuando estén a nombre del Asegurado Titular o Asegurados Adicionales.

### III. INTERNET:

Seguros Afirme se obliga a pagar el Daño Patrimonial que sufra el Asegurado por compras efectuadas vía Internet o vía telefónica mediante el Uso indebido, por parte de un tercero, de la(s) Tarjetas(s) del Asegurado y/o las Tarjetas adicionales emitidas a favor de los Asegurados Adicionales.

El límite máximo de Suma Asegurada por evento y el número de eventos máximos amparados para esta cobertura se encuentran especificados en la carátula de la Póliza. La cobertura incluye las pérdidas que el Asegurado sufra dentro de las 60 (sesenta) días previos al aviso que este dé a la Institución Bancaria para el Bloqueo de la cuenta asegurada.

La presente cobertura surtirá efectos para las Tarjetas adicionales emitidas por el Asegurado, siempre y cuando se encuentren descritas en la carátula de la Póliza, o bien el Asegurado lo solicite por escrito a Seguros Afirme con posterioridad y sean incluidas mediante Endoso.

Seguros Afirme no se hará responsable, ni aceptará reclamos de las transacciones efectuadas con posterioridad al aviso de Bloqueo de la Tarjeta en cuestión.

### IV. EFECTIVO

- Robo de la disposición de efectivo realizada a través de Tarjeta de Débito y/o Crédito:  
Seguros Afirme indemnizará al Asegurado el Daño Patrimonial que éste sufra en caso de que sea víctima directa de Robo del efectivo que haya dispuesto en un Cajero Automático o ventanilla de la sucursal bancaria utilizando su Tarjeta de Débito y/o Crédito y si ese evento ocurre dentro de la temporalidad que se estipule en la carátula de la Póliza, en el entendido de que ésta no podrá ser superior a las 8 (ocho) horas siguientes al momento de haber efectuado el retiro de efectivo.
- Utilización Forzada por terceros de Tarjeta de Débito y/o Crédito:  
Seguros Afirme indemnizará al Asegurado el Daño Patrimonial que éste sufra si directamente es obligado a realizar una disposición de efectivo en un Cajero Automático utilizando su Tarjeta de débito y/o crédito.

Seguros Afirme responderá solamente por el monto cuantificable en dinero resultado de la o las disposiciones y si ese evento ocurre dentro de la temporalidad que se estipule en la carátula de la Póliza, en el entendido que no podrá ser superior a las 24 (veinticuatro) horas siguientes al momento de haber efectuado el retiro de efectivo.

La responsabilidad máxima de Seguros Afirme para esta cobertura durante la vigencia de la Póliza está indicada en la carátula de la Póliza, al igual que el límite máximo de eventos por vigencia de la Póliza ("Límite Anual Agregado"), el cual opera como límite único y combinado con el resto de las coberturas del seguro.

#### **Alcance de la Cobertura**

Ampara todas las Tarjetas de crédito y/o débito emitidas por la Institución Bancaria asociadas a la cuenta asegurada especificada en la carátula de la Póliza, siempre y cuando estén a nombre del Asegurado Titular o Asegurados Adicionales.

La presente cobertura surtirá efectos para las Tarjetas adicionales emitidas por el Asegurado, siempre y cuando se encuentren descritas en la carátula de la Póliza, o bien el Asegurado lo solicite por escrito a Seguros Afirme con posterioridad y sean incluidas mediante Endoso.



## V. COMPRA PROTEGIDA

Seguros Afirme indemnizará al Asegurado el importe de los productos previamente adquiridos con la Tarjeta asegurada que hayan sido objeto de Robo y si ese evento ocurre dentro de la temporalidad que se estipule en la carátula de la Póliza, en el entendido que la misma no podrá ser superior a los 90 (noventa) días siguientes al momento de la compra, siempre que el Robo se haya producido dentro del territorio nacional.

La responsabilidad máxima de Seguros Afirme para esta cobertura durante la vigencia de la Póliza está indicada en la carátula de la Póliza, al igual que el límite máximo de eventos por vigencia de la Póliza (“Límite Anual Agregado”), el cual opera como límite único y combinado con el resto de las coberturas del seguro.

### Alcance de la Cobertura

Ampara todas las Tarjetas de crédito y/o débito emitidas por la Institución Bancaria asociadas a la cuenta asegurada especificada en la Carátula de la Póliza, siempre y cuando estén a nombre del Asegurado Titular.

La presente cobertura surtirá efectos para las Tarjetas adicionales emitidas por el Asegurado, siempre y cuando se encuentren descritas en la carátula de la Póliza, o bien el Asegurado lo solicite por escrito a Seguros Afirme con posterioridad y sean incluidas mediante Endoso.

## EXCLUSIONES

---

### EXCLUSIONES GENERALES, APLICABLES A TODAS LAS COBERTURAS:

**Este contrato no cubre ningún tipo de evento que sufra el Asegurado o bien, el Asegurado Adicional con motivo de:**

- 1. Uso fraudulento de las Tarjetas Amparadas por parte del Asegurado o de las personas que civilmente dependan de él, así como de las personas que trabajan con él habitualmente, a quienes por razones de su relación laboral revele los Códigos, Claves y/o NIP's, asimismo el uso fraudulento de las Tarjetas amparadas por parte de los cotitulares de dichas Tarjetas amparadas o de los Asegurados Adicionales de tarjetas asociadas a las Tarjetas amparadas.**
- 2. Uso fraudulento de los Códigos, Claves y/o NIP's por parte del Asegurado o de las personas que civilmente dependan de él, así como de las personas que con él trabajan habitualmente a quienes por razones de su relación laboral revele los Códigos, Claves y/o NIP's.**
- 3. Uso fraudulento de Cheques por parte del Asegurado o de las personas que civilmente dependan de él, así como de las personas que con él trabajan habitualmente; asimismo el uso fraudulento de Cheques por parte de los cotitulares o de los titulares de Chequeras adicionales a las cuentas de Cheques amparadas.**
- 4. Cualquier delito en el que participe activamente el Asegurado o alguno de sus ascendientes o descendientes hasta el segundo grado y/o parientes por afinidad hasta el segundo grado.**

5. Se encuentra expresamente excluido de este seguro cualquier caso en el que algún cotitular o Asegurado adicional tenga o haya tenido participación activa y/o beneficio en el hecho delictivo.
6. Daños Patrimoniales distintos a los resultados directamente del Uso Indebido o ilícito de las Tarjetas amparadas o de los Cheques o de los Códigos, Claves y/o NIP's por hechos distintos a los que se describen en este Contrato de Seguro y daños o eventos no mencionados expresamente en el mismo.
7. Incumplimiento de cualquier deber u obligación del Asegurado o Asegurado Adicional impuestos por el Contrato que tiene celebrado con la Institución Bancaria.
8. Pérdidas ocurridas como consecuencia de operaciones realizadas en lugares en situación de o afectados directamente por invasiones, guerra, sea o no declarada, operaciones o actividades bélicas, actos de enemigo extranjero, hostilidades, guerra civil, rebelión, revolución, insurrección, sublevación, motín, disturbios sociales, políticos o populares, poder militar, usurpación de poder militar, ley marcial o acciones de autoridad no constituida, delitos contra la seguridad interior del Estado, huelgas, vandalismo y alborotos populares de cualquier tipo.
9. Responsabilidad civil de cualquier tipo que afecte al Asegurado y cualquier consecuencia legal derivada del uso o mal uso de las Tarjetas Amparadas, de los Cheques y de Códigos, Claves y/o NIP's.
10. Salvo se haya contratado la cobertura de Compras Fraudulentas por Internet o Teléfono, no estará cubiertas las operaciones realizadas a través de ventas por catálogo por teléfono o por cualquier medio de transmisión de datos en los que no exista la firma autógrafa del Asegurado. En el entendido, sin embargo, de que las Transferencias Electrónicas de Fondos no reversibles no autorizadas por el Asegurado a través del sitio de Internet de la Institución Bancaria no estarán sujetas a esta exclusión.
11. Gastos y costos incurridos por el Asegurado en relación con el protesto o notificación de Robo o extravío de Cheques Robados o extraviados.
12. Robo ni Fraude alguno relacionado con cheques de viajero.
13. Para efectos de este contrato, no se considerará como Daño Patrimonial los montos correspondientes a gastos de administración, intereses, comisiones u otros montos que se deriven a consecuencia de la acción descrita en cualquiera de las coberturas.
14. Fraudes cometidos después de la notificación de Bloqueo a la Institución Bancaria.
15. Notificación tardía a la Institución Bancaria, sin motivos de caso fortuito o de fuerza mayor.
16. Hechos ocurridos antes de la entrada en vigor del Contrato de Seguro.

### **EXCLUSIONES ESPECÍFICAS PARA LAS COBERTURAS: TARJETAS; CLONACIÓN; CHEQUERAS.**

1. Despacho y/o entrega de una Tarjeta por el administrador, Asegurado, sus agentes o transportadores, cuando dicha Tarjeta haya sido entregada a una persona distinta a aquella a la cual estaba destinada.
2. Incumplimiento de las obligaciones del Asegurado o administrador o usuario.
3. Responsabilidad civil de cualquier tipo que afecte al Asegurado o al Contratante.
4. Perjuicios derivados de actos fraudulentos cometidos por el Emisor, empleados o dependientes.
5. Todo Robo extravío de Cheques o de formularios de cheques en los que conste la firma autentica del Asegurado, así demostrado y declarado judicialmente.
6. Fallas en el software o Hardware del emisor de la Tarjeta.

### **EXCLUSIONES ESPECÍFICAS PARA LA COBERTURA DE INTERNET.**

1. Todo uso malicioso en el que participe el propio Asegurado, su cónyuge o parientes por consanguinidad o afinidad.
2. Las pérdidas resultantes del uso de una Tarjeta con la intención de defraudar al Asegurado, por parte de una persona autorizada por éste.

### **EXCLUSIONES ESPECÍFICAS PARA LA COBERTURA DE EFECTIVO**

1. La pérdida de dinero efectivo ocurrida a un usuario no autorizado de la Tarjeta asegurada.
2. La pérdida de cualquier otro instrumento de comercio negociable, incluyendo Cheques y cheques viajeros; como tampoco la pérdida de cualquier otra cantidad de dinero que estuviere en posesión del Asegurado al momento de ocurrir el delito y que no sea la registrada como retirada del Cajero Automático o de la ventanilla por el Asegurado.
3. La pérdida de dinero por el uso no autorizado que terceras personas hagan de la Tarjeta en el futuro si la Tarjeta es robada durante la comisión del delito.
4. Las pérdidas resultantes del uso de una Tarjeta con la intención de defraudar al Asegurado, por parte de una persona autorizada por éste.
5. Robo de efectivo que se derive de cualquier acontecimiento o evento distinto a los expresamente señalados en la cobertura de Robo de efectivo con cargo a las Tarjetas amparadas.

6. Respecto de la cobertura de Robo de efectivo con cargo a las Tarjetas amparadas, el Robo de efectivo que se realice fuera del rango de horas señalado en la caratula de la Póliza.
7. Para la cobertura de Robo de efectivo con cargo a las Tarjetas amparadas, en caso de más de una disposición en el mismo Cajero Automático, no se cubrirán las disposiciones posteriores a la primera disposición de efectivo.
8. Robo de efectivo dentro de la misma sucursal Bancaria.

### **EXCLUSIONES ESPECÍFICAS PARA LA COBERTURA COMPRA PROTEGIDA:**

1. Productos o artículos comprados mediante extorsión y/o cualquier otro vicio de la voluntad y/o consentimiento del Asegurado.
2. Toda pérdida en la que participe el propio Asegurado, su cónyuge o parientes por consanguinidad o afinidad.
3. No se cubrirá la compra de animales vivos, pieles, plantas, cheques de viajero, boletos de transporte, cupones de gasolina, y/o piedras preciosas. Tampoco se encuentran cubiertos los Robos a bienes asegurados en el transcurso de su transporte, traslado o desplazamiento por el vendedor o sus encargados.
4. Cuando el siniestro recaiga sobre alguno de los siguientes artículos, elementos o bienes:
  - a) Las joyas, alhajas, piedras preciosas, gemas, relojes, antigüedades, obras de arte, velas y lentes de contacto.
  - b) Perdidas parciales en ropa, artículos de vestir o accesorios.
  - c) Los animales y plantas naturales o sintéticas.
  - d) Bienes consumibles tales como alimentos, bebidas, cosméticos, maquillajes, cremas, lociones, perfumes, tinturas, etc.
  - e) Útiles escolares, juguetes y partes o accesorios de los mismos.
  - f) El dinero en efectivo o en cualquier de sus formas, los cheques de viaje, billetes y pasajes (aéreos, terrestres o proveniente de cualquier paquete turísticos).
  - g) Equipos especializados de ingeniería.
  - h) Equipos y materiales de uso industrial tales como: equipo de ferretería, construcción, materiales de construcción.
  - i) Los vehículos de motor, de cualquier clase o naturaleza que sean ya se trate de vehículos terrestres, acuáticos o aéreos, como, por ejemplo, pero no limitado a, vehículos motorizados, motocicletas, lanchas o aviones.
  - j) Teléfonos móviles o celulares.
  - k) Llantas y autopartes.
  - l) Cuando los bienes objeto de reclamación hayan sido perdidos o extraviados.

- m) Cuando el Robo sea concurrente con el delito de abuso de confianza según la definición en la legislación penal.
- n) Reposición de facturas, testamentos y cualquier otro documento no mencionado expresamente en la cobertura.

## SERVICIOS DE ASISTENCIAS ANTIFRAUDE

---

Seguros Afirme, a través del proveedor de servicios que ha contratado para el efecto, ofrece como parte de los beneficios de la Póliza el Servicio de Asistencia Antifraude, el cual tiene por objeto proteger y ayudar al Asegurado ante algunas eventualidades que pudiera sufrir, asociadas a los riesgos cubiertos por la Póliza, por lo que con este programa se estará cuidando en todo momento el tiempo, seguridad, economía y patrimonio del Asegurado través de una red de prestadores de Servicios de la más alta calidad y competitividad en el mercado, que darán solución a sus necesidades.

No obstante lo anterior, Seguros Afirme será responsable en todo momento frente al Asegurado por los servicios brindados a través de esta asistencia.

El Asegurado, (en adelante "Usuario"), podrá acceder a Servicios de asistencia relacionados con Fraude, legal, Robo de identidad, Psicológica, cuyas especificaciones y alcances se encuentran señalados en el presente documento.

Para efecto del Servicio de Asistencia que se ofrece a los Usuarios, le será aplicable y se entenderá lo siguiente:

**Asesoría:** Es la orientación profesional y especializada vía telefónica que el Prestador brindará al Usuario, de acuerdo a las necesidades propias y específicas cubiertas en este documento.

**Asistencia:** Comprende el o los servicios y/o asesorías que recibirá el Usuario, que tenga derecho a recibir los Servicios que se precisan en este documento, de acuerdo a los términos y condiciones establecidos para cada tipo de asistencia.

**Precio preferencial:** Es el pago que corre a cargo del Usuario por la utilización de un bien o servicio no cubierto por el Prestador, cuyo costo será inferior al que impere en el mercado.

**Representación:** Consiste en un profesional en derecho designado por el Prestador para que le brinde asesoría legal al Usuario conforme a los servicios que se estipulan en el presente apartado.

**Servicios:** Son todas aquellas actividades que se ejecutan en favor de los intereses del Usuario, mismas que se señalan y se describen de manera expresa en el presente apartado.

**Usuario:** Es la persona titular de la Póliza quien gozará de todos los servicios que se ofrecen y especifican en el condicionado de este apartado.

### Descripción de los Servicios de Asistencia

#### 1. Asistencia Legal:

El Usuario tendrá derecho a recibir asesoría jurídica de un abogado de forma ilimitada en los siguientes rubros:

- Penal:

- Asesoría en caso de ser víctima de un Asalto, Robo, y/o extravió de uno o más Cheques asociados a la cuenta del Usuario y/o exista un Uso Indevido de ellos.
- Asesoría en caso de ser víctima de un Asalto, Robo, y/o extravió de dinero en efectivo realizada a través de la disposición de flujo en efectivo de Tarjetas de crédito y/o débito.
- Asesoría en caso de ser víctima de un Asalto, Robo y/o extravió de dinero en efectivo de Tarjetas de crédito o débito.
- Asesoría en caso de ser víctima de un Asalto, Robo de productos previamente adquiridos con Tarjetas de crédito o débito, asociadas al Asegurado.
- Robo o usurpación de identidad y delitos cibernéticos, comprendiendo todos aquellos hechos o actos que estando tipificados como delitos y se ejecuten a través de medios informáticos o a través de internet como phishing, malware, hacking, Fraudes, acoso, extorsión o estafas cometidos a través de medios electrónicos, transferencia ilícita de fondos, clonación de Tarjetas de crédito o números de seguridad social.
- En caso de Robo o extravió de Tarjetas de crédito o débito, se brindará apoyo telefónico para solicitud de Bloqueo de Tarjetas ante las instituciones bancarias correspondientes.

En caso que el Usuario requiera la elaboración de documentos y/o escritos, o la representación legal, el Usuario deberá manifestar al Prestador su intención, y ambas partes deberán ponerse de acuerdo previamente sobre honorarios y demás conceptos.

2. **Asistencia Psicológica:** Para la víctima de un delito de Robo, Fraude, usurpación de identidad, así como todo hecho que apropie una situación de crisis, por estado de anónimo o situación de estrés.
  - El psicólogo brindará orientación a la víctima del delito vía telefónica únicamente de contención aplicando recomendaciones que pueden ser: cognitivo conductuales, exposición, resolución de problemas y/o activación conductual. El tiempo estimado de la asesoría telefónica será de 15 a 20 minutos aproximadamente.

### **Exclusiones:**

- I. Cuando el Usuario no se identifique fehacientemente como titular de la Póliza.**
- II. El presente Servicio queda ilimitado únicamente al Usuario titular de la Póliza.**
- III. Cualquier orientación legal sobre materias no especificadas en este documento.**
- IV. Elaboración de documentos y/o escritos que requieran ser presentados en cualquier tipo de juicio, denuncia, procedimiento, controversia, iniciado por el Usuario; tampoco comprende la elaboración de documentos y/o escritos en cualquier juicio, denuncia, procedimiento, controversia en el cual el Usuario hubiera sido emplazado, demandado o llamado a juicio bajo cualquier figura procesal.**
- V. Actos, hechos u omisiones que sean contrarios al Derecho, a las buenas prácticas profesionales o comerciales, a la moral o a las buenas costumbres.**
- VI. Todo aquello sin limitación alguna que sea contrario a derecho, no se encuentre estrictamente apegado a las legislaciones, disposiciones o normativas aplicables y vigentes en territorio Nacional.**
- VII. Cuando no se proporcione información veraz y oportuna para atender debidamente el asunto, o bien, por incurrir en información falsa.**
- VIII. Cuando el Usuario no acuda a las diligencias o citatorios señalados por la autoridad.**

- IX. Cuando el Usuario de intervención a un abogado no designado por el Prestador.**
- X. Cualquier acto tendiente a la comisión de cualquier tipo de Fraude.**
- XI. Cualquier acto, hecho u omisión que requiera alguno de los Servicios que se detallan en el condicionado de este documento en el extranjero.**
- XII. Cualquier gasto, gratificación, pago judicial o extrajudicial diferente al pago de honorarios del abogado.**
- XIII. Cualquier orientación legal sobre materias no especificadas en este documento.**
- XIV. No se brindará la asesoría cuando el Usuario se encuentre en condiciones psiquiátrico-agresivas o en estado agresivo como consecuencias del uso de narcóticos o alcohol.**

#### **Términos y condiciones**

- I.** Los Servicios de estas Asistencias quedarán activos 2 días hábiles posteriores a su entrega.
- II.** Los Servicios o Asistencias quedan limitadas únicamente al Usuario Titular de la Póliza.
- III.** El Usuario deberá llamar al número 5585254083 y proporcionar los siguientes datos: nombre completo del titular y número de Póliza.
- IV.** Los horarios de orientación psicología vía telefónica son: lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas y sábados de 9:00 a 17:00 horas.
- V.** La asistencia psicológica será proporcionada por profesionistas especialistas de la materia.
- VI.** No cubre cualquier gasto originado con motivo de la consulta médica u orientación telefónica.
- VII.** Según se establece en el código de deontología médica, no es ético en la práctica de la medicina realizar consultas médicas exclusivamente por carta, teléfono, radio, prensa o internet. Por esta razón no se emitirá diagnóstico alguno vía telefónica, sino solo se orientará y recomendará ante situaciones médicas, sin emitir un tratamiento médico ni recetas.
- VIII.** EL psicólogo no tendrá responsabilidad por la falsedad de los hechos o las omisiones que el Usuario haga.

## CONDICIONES APLICABLES A TODA LA PÓLIZA.

### CLÁUSULA 1ª ACEPTACIÓN DEL CONTRATO.

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

### CLÁUSULA 2ª ERRORES U OMISIONES.

Seguros Afirme conviene en que cualquier error u omisión accidental en la descripción de las cuentas y/o Tarjetas aseguradas no perjudicarán los intereses del Asegurado, ya que es intención de este documento dar protección en todo tiempo, sin exceder de los límites establecidos en la Póliza y sin considerar cobertura adicional alguna. Por lo tanto, cualquier error u omisión accidental en la descripción de las cuentas o Tarjetas aseguradas, será corregido al ser descubierto y en caso de que el error u omisión lo amerite, se hará el ajuste correspondiente de la prima. Para efectos de esta cláusula en todo momento recaerá en el Asegurado la comprobación del error u omisión accidental y deberá quedar a satisfacción de Seguros Afirme.

### CLÁUSULA 3ª COMUNICACIONES.

Cualquier declaración o comunicación relacionada con el presente contrato deberá enviarse a Seguros Afirme por escrito, precisamente al domicilio que aparece en la carátula y/o especificación de la Póliza expedida.

Las comunicaciones que deba efectuar Seguros Afirme al Asegurado, las deberá realizar al domicilio que aparezca en la carátula de la Póliza, o en su caso, al último domicilio que el Asegurado le haya proporcionado.

### CLÁUSULA 4ª FRAUDE, DOLO O MALA FE.

**Las obligaciones de Seguros Afirme quedarán extinguidas:**

- 1. Si el Asegurado, el Beneficiario o sus representantes, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones.**
- 2. Si con igual propósito, no entregan en tiempo a Seguros Afirme la documentación de que trata el apartado de PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO.**
- 3. Si hubiera 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.**
- 4. Si el siniestro se debe a culpa grave del Asegurado.**

### CLÁUSULA 5ª INTERMEDIARIOS DE SEGURO.

El agente de seguros que haya participado en la colocación de la Póliza, tiene la obligación de informar de manera amplia y detallada al Asegurado, sobre el alcance real de su cobertura y forma de conservarla o darla por terminada, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 96 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas (artículo que, entre otras cosas, establece las obligaciones a cargo de los Agentes de Seguros).

Durante la vigencia de la Póliza el Contratante podrá solicitar por escrito a Seguros Afirme 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 el Contrato de Seguro. Seguros Afirme proporcionará dicha información, por escrito o por medios electrónicos, en un plazo que no excederá de diez días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la solicitud.

El agente de seguros carece de facultades de representación de Seguros Afirme para aceptar riesgos y para suscribir o modificar Pólizas.



El agente de seguros, conjuntamente con Seguros Afirme deberán 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 las leyes penales.

#### **CLÁUSULA 6ª OTROS SEGUROS.**

En caso de existir otros seguros que cubran por los mismos riesgos, el Asegurado o quien sus intereses represente tendrán la obligación de ponerlo inmediatamente en conocimiento de Seguros Afirme, mediante aviso escrito, indicando el nombre de las otras instituciones aseguradoras y las Sumas Aseguradas. En tal caso, la indemnización no podrá exceder la pérdida o daño sufrido y Seguros Afirme se obliga a pagar el valor íntegro del daño dentro de los límites de Suma Asegurada y podrá repetir contra las demás instituciones, ya que sólo será responsable por la parte proporcional que le corresponda, y la aplicación del Deducible.

Si el Asegurado omite intencionalmente el aviso o si contrata los diversos seguros para obtener un provecho ilícito, Seguros Afirme quedará liberada de sus obligaciones.

#### **CLÁUSULA 7ª MONEDA.**

Tanto el pago de la prima como la indemnización a que haya lugar por esta Póliza, son liquidables en los términos de la Ley Monetaria vigente en la fecha de pago.

Cuando la contratación de la Póliza sea en moneda extranjera, los pagos que procedan se efectuarán en el equivalente en moneda nacional conforme al tipo de cambio publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación al momento de efectuar dicho pago.

#### **CLÁUSULA 8ª ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL.**

Seguros Afirme está obligado a entregar al Asegurado o Contratante al momento de la contratación y de manera personal, los documentos en los que consten los derechos y obligaciones derivados del Contrato de Seguro, siendo estos de manera enunciativa, la carátula de la Póliza, las Condiciones Generales, las Condiciones Particulares aplicables y en su caso, los Endosos. No obstante, Seguros Afirme podrá entregar la documentación antes mencionada vía correo electrónico a la dirección electrónica proporcionada por el Contratante, siempre y cuando este último haya elegido dicho medio al momento de la contratación.

En caso en que la contratación del producto se efectúe a través de medios electrónicos (Cajero Automático), se emitirá al Asegurado un comprobante en el que se indicará al menos la siguiente información:

- a) El número de folio de confirmación que corresponda a la contratación del seguro,
- b) El nombre comercial del seguro.
- c) La dirección de la página electrónica de Seguros Afirme en la que el Asegurado podrá identificar y consultar las condiciones del Contrato de Seguro.
- d) Los datos de contacto para la atención de siniestros o quejas de Seguros Afirme.
- e) La información y datos de contacto para efectuar la cancelación de la Póliza o para solicitar que no se renueve automáticamente, y
- f) Los datos de la unidad especializada de Seguros Afirme.

Seguros Afirme informará asimismo al Asegurado que la documentación contractual de su seguro le será enviada por correo electrónico dentro de un plazo máximo de 30 días siguientes a la fecha de la contratación, En caso de que el último día para la entrega de la documentación sea inhábil, se entenderá que la misma deberá entregarse el día hábil inmediato siguiente.

En caso de que la contratación y/o renovación de la presente Póliza se haya llevado a cabo a través de una persona moral no agente de seguros en los términos de la legislación aplicable, y el cobro de la Prima se realice

con cargo a Tarjeta de crédito o cuenta bancaria, Seguros Afirme, en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales posteriores a la fecha de contratación del seguro, le hará entrega al Asegurado o Contratante de la documentación relativa al Contrato de Seguro celebrado y/o renovado; la entrega se hará en el domicilio proporcionado para los efectos de la contratación mediante envío por medio de una empresa de mensajería. Lo anterior en el entendido de que 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.

En caso de que el Asegurado o Contratante no reciba la documentación mencionada en el plazo a que se refiere el párrafo inmediato anterior, éste podrá acudir directamente a cualquiera de las oficinas de Seguros Afirme, cuyos domicilios se indican en la página en Internet [www.afirmesequros.com](http://www.afirmesequros.com), o bien hacerlo del conocimiento de la Compañía, a través de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE), en cuyo caso la Seguros Afirme deberá asegurar su recepción por parte del Asegurado, a través del mismo o de cualquier otro medio, incluyendo la entrega personalizada.

Para la cancelación o la no renovación de la Póliza, el Asegurado deberá seguir lo indicado en la cláusula 15ª Cancelación de la Póliza.

#### **CLÁUSULA 9ª PRINCIPIO Y TERMINACIÓN DE VIGENCIA**

La vigencia de esta Póliza principia y termina a las 12:00 horas de las fechas indicadas en la carátula de la Póliza.

#### **CLÁUSULA 10ª RENOVACIÓN AUTOMÁTICA**

La Póliza se renovará automáticamente al concluir cada vigencia, por periodos sucesivos de igual duración salvo que el Asegurado comunique a la Institución su deseo de no renovar el contrato con al menos 30 (treinta) días de anticipación a su vencimiento. A la renovación se aplicarán las condiciones y tarifas en vigor registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

#### **CLÁUSULA 11ª LÍMITE TERRITORIAL DEL SEGURO.**

Esta Póliza ha sido contratada conforme a las leyes mexicanas y sólo surtirá sus efectos por pérdida y/o daños ocurridos y gastos realizados dentro de los límites territoriales de los Estados Unidos Mexicanos.

#### **CLÁUSULA 12ª PRIMA.**

La Prima a cargo del Asegurado vence en el momento de la celebración del contrato.

Si el Asegurado opta por el pago fraccionado de la Prima, las exhibiciones deberán ser por períodos de igual duración, no inferiores a un mes y vencerán al inicio de cada período pactado y se aplicará la tasa de financiamiento por pago fraccionado que corresponda.

El Asegurado gozará de un período de gracia de 30 días naturales para liquidar el total de la Prima o de la fracción pactada en el contrato.

Si la Prima no es pagada a las 12:00 horas (mediodía) del último día del período de gracia, los efectos de este contrato cesarán automáticamente, si el Asegurado no hubiese cubierto el total de la Prima o la fracción pactada.

Los mencionados pagos de Primas deberán ser hechos en las oficinas de Seguros Afirme, a cambio del recibo correspondiente, o mediante cargo a la Tarjeta de crédito /o débito del Asegurado. En este último caso el estado de cuenta en el que aparezca el pago, hará prueba plena del mismo, en tanto la Seguros Afirme no expida el recibo correspondiente

En caso de Siniestro, Seguros Afirme deducirá de la Indemnización debida, el total de la Prima pendiente de pago o las fracciones de ésta no liquidadas, hasta completar la totalidad de la Prima correspondiente al período de seguro contratado.

### **CLÁUSULA 13ª PÉRDIDA DE DERECHO DE SER INDEMNIZADO POR AGRAVACIÓN DEL RIESGO**

**Las obligaciones de la Seguros Afirme 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 y 60 de la Ley Sobre el Contrato 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 53.-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 60.- En los casos de dolo o mala fe en la agravación al riesgo, el asegurado perderá las primas anticipadas”

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 Seguros Afirme, 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 sus disposiciones generales, fuere(n) condenado(s) mediante sentencia definitiva que haya causado estado, por cualquier delito vinculado o derivado de lo establecido en los Artículos 139 a 139 Quinquies, 193 a 199, 400 y 400 Bis del Código Penal Federal y/o cualquier artículo relativo a la delincuencia organizada en territorio nacional; dicha sentencia podrá ser emitida por cualquier autoridad competente del fuero local o federal, o legalmente reconocida por el Gobierno Mexicano, o si el nombre 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 algún tratado internacional en la materia antes mencionada, ello en términos de la fracción X disposición Vigésima Novena, fracción V disposición Trigésima Cuarta o Disposición Quincuagésima Sexta de la Resolución por la que se expiden las Disposiciones de Carácter General a que se refiere el artículo 140 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.

En su caso, las obligaciones del Contrato serán restauradas una vez que Seguros Afirme 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.

Seguros Afirme 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 14ª REHABILITACIÓN.**

No obstante lo dispuesto en la cláusula de PRIMA, el Asegurado podrá, dentro de los 30 (treinta) días siguientes al último día del plazo de gracia señalado en dicha cláusula, pagar la prima de este seguro o la parte correspondiente de ella, si se ha pactado su pago fraccionado; en este caso, por el solo hecho del pago mencionado, los efectos de este seguro se rehabilitarán a partir de la hora y día señalado 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 día en que surte efecto la rehabilitación.

Sin embargo, si a más tardar al hacer el pago de que se trata, el Asegurado solicita por escrito que este seguro conserve su vigencia original, Seguros Afirme 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.

En caso de que no se consigne la hora en el comprobante de pago, se entenderá rehabilitado el 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 Seguros Afirme, para efectos administrativos, en el recibo que se emita con motivo del pago correspondiente y en cualquier documento que se emita con posterioridad a dicho pago.

#### **CLÁUSULA 15ª CANCELACIÓN DE PÓLIZA.**

Para cancelar la presente Póliza o solicitar que la misma no se renueve, el Asegurado deberá comunicarse al teléfono 800 2 234763 opción 4 y 2 para el resto de la República. Seguros Afirme emitirá un folio de atención que será el comprobante de que la Póliza no será renovada, o que la misma quedó cancelada a partir del momento en que se emita dicho folio. En caso de cancelación aplicará la cláusula "Terminación Anticipada del Contrato".

#### **CLÁUSULA 16ª TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.**

Las partes convienen expresamente que este contrato podrá darse por terminado de forma anticipada en los siguientes casos:

1. Solicitud de cancelación por parte del Asegurado. Seguros Afirme se obliga a devolver al Contratante en caso de cancelación o terminación anticipada del Contrato de Seguro, en un término máximo de cinco días hábiles siguientes al día en que reciba la solicitud, la prima pagada no devengada menos el porcentaje de comisión o compensación directa que le corresponda al Contrato de Seguro, siempre y cuando no exista siniestro abierto en la vigencia en la que se cancela o se solicita la terminación anticipada. La prima a devolver será reintegrada a la cuenta y/o Tarjeta protegida bajo este seguro, de la cual es titular el Asegurado.

2. Terminación del contrato por parte de Seguros Afirme. Seguros Afirme podrá dar por terminado el presente Contrato en cualquier momento debiendo notificar al Asegurado en el último domicilio que de éste tenga registrado, en cuyo caso realizará la devolución de la prima no devengada a más tardar al hacer la notificación, sin cuyo requisito se tendrá por no hecha. La terminación surtirá efectos a los quince días naturales siguientes en que se notifique al Asegurado.

#### **CLÁUSULA 17ª PRESCRIPCIÓN.**

Todas las acciones que se deriven de este Contrato de Seguro prescribirán en dos años, contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen, en los términos del Artículo 81 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, salvo los casos de excepción consignados en el artículo 82 de la misma Ley.

La prescripción se interrumpirá no sólo por las causas ordinarias, sino también por aquéllas a que se refiere la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

La presentación de la reclamación ante la Unidad Especializada de Seguros Afirme, exclusivamente suspende la prescripción de las acciones respectivas hasta en tanto Seguros Afirme resuelva al reclamante lo que corresponda.

#### **CLÁUSULA 18ª BENEFICIOS PARA EL ASEGURADO.**

Si durante el plazo del seguro se modifican las condiciones generales en contratos del mismo género, el Asegurado tendrá derecho a que se le apliquen las nuevas condiciones; pero si éstas traen como consecuencia para la empresa prestaciones más elevadas, el contratante estará obligado a cubrir el equivalente que corresponda.

#### **CLÁUSULA 19ª PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO.**

##### **Aviso de Siniestro**

Tan pronto como el Asegurado, tenga conocimiento de la realización de cualquier Evento cubierto y del derecho constituido a su favor en el Contrato de Seguro, deberá ponerlo en conocimiento de Seguros Afirme en el curso de los cinco días hábiles siguientes a la realización del Evento, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, debiendo darlo tan pronto como cese uno u otro. Cuando el Asegurado no cumpla con el aviso en el plazo señalado, Seguros Afirme podrá reducir la prestación que, en su caso, se deba hasta el importe que hubiera correspondido si el aviso se hubiera dado oportunamente.

##### **Documentos indispensables para iniciar la reclamación – aplica para cualquier cobertura:**

- Formato de reclamación debidamente llenado y firmado (Original) proporcionado por Seguros Afirme.
- Copia simple de identificación oficial vigente con fotografía y firma del Asegurado. (Credencial de elector, pasaporte, cédula profesional y cartilla de servicio militar).
- Carátula de Póliza (Si lo tuviera).
- Copia de algún comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a tres meses.
- Formato conoce a tu cliente debidamente requisitado (original), en caso de que el Asegurado solicite que la indemnización se realice a través de transferencia electrónica.

Los siguientes documentos se deben presentar de acuerdo a la cobertura reclamada.

##### **1. En caso de Uso Indebido de la Tarjeta**

- Copia sellada o copia certificada de las actuaciones del Ministerio Público (denuncia).
- Carta emitida por la Institución Bancaria, donde se comprueben o se confirmen los cargos no reconocidos conforme a lo establecido por cada cobertura.
- Copia del estado de cuenta o pantalla donde se vean reflejados los cargos no reconocidos realizados como consecuencia del Evento.
- Reporte de Bloqueo con fecha y hora o bitácora de Bloqueo de la cuenta, elaborado por la Institución Bancaria correspondiente.
- Reporte LOG de autorización de la Institución Bancaria.

##### **2. En caso de Falsificación de Tarjeta y/o Impresión Múltiple de Vouchers y/o Transferencias electrónicas de fondos no reversible sin autorización/o Compras Fraudulentas por Internet o por Teléfono:**

- Copia Sellada o copia certificada de las actuaciones del Ministerio Público (denuncia).
- Carta emitida por la Institución Bancaria, donde se comprueben o se confirmen los cargos no reconocidos conforme a lo establecido por cada cobertura y que indique el mecanismo por el cual se realizaron los cargos fraudulentos.

- Copia del estado de cuenta o pantalla de la Institución bancaria donde se vean reflejados los cargos no reconocidos.
- Reporte de Bloqueo con fecha o bitácora de Bloqueo de la cuenta de la Institución Bancaria.
- Reporte LOG de autorización de la Institución bancaria correspondiente.

### **3. En caso de Robo de efectivo por retiro en Cajero Automático y/o Ventanilla:**

- Copia sellada o copia certificada de las actuaciones del Ministerio Público (denuncia) que indique las fechas y horas exactas de los movimientos o retiros realizados en Cajero Automático.
- Carta emitida por la Institución Bancaria correspondiente, donde se comprueben o se confirmen los cargos no reconocidos conforme a lo establecido por cada cobertura.
- Copia del estado de cuenta o pantalla bancaria donde se vean reflejados los cargos no reconocidos de la Institución Bancaria.
- Reporte con fecha y hora o bitácora de Bloqueo de la cuenta de la Tarjeta.

### **4. En caso de Uso Indevido de Cheques:**

- Copia Sellada o copia certificada de las actuaciones del Ministerio Público (denuncia).
- Carta emitida por la Institución Bancaria, donde se comprueben o se confirmen los movimientos correspondientes conforme a lo establecido por cada cobertura, que indique los detalles de los Cheques utilizados de manera fraudulenta.
- Copia del estado de cuenta o pantalla bancaria donde se vean reflejados los pagos de los Cheques no reconocidos de la Institución Bancaria.
- Reporte con fecha y hora o bitácora de Bloqueo de la cuenta de la Institución Bancaria.
- Copia de los Cheques cobrados de manera fraudulenta (si los tuviera)

## **CLÁUSULA 20ª LUGAR DE PAGO DE INDEMNIZACIÓN.**

Seguros Afirme hará el pago de la indemnización en el curso de los 30 días siguientes a la fecha en que haya recibido los documentos e informes que le permitan conocer y determinar el fundamento y monto de la reclamación. Los pagos se abonarán a la cuenta o Tarjeta protegida por este seguro, de la cual sea titular el Asegurado.

## **CLÁUSULA 21ª INTERÉS MORATORIO**

En caso de que Seguros Afirme, no obstante haber recibido los documentos e información que le permita conocer el fundamento de la reclamación que le haya sido presentada, no cumpla con la obligación de pagar la indemnización, capital o renta en los términos del Artículo 71 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, se obliga a pagar al Asegurado, beneficiario o tercero dañado, una indemnización por mora, en los términos del Artículo 276, de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, durante el lapso de mora. Dicho interés se computará a partir del día siguiente a aquél en que venza el plazo de treinta días señalado en el citado Artículo 71.

## **CLÁUSULA 22ª SUBROGACIÓN DE DERECHOS.**

En los términos de la ley, Seguros Afirme se subrogará hasta por la cantidad pagada en los derechos del Asegurado, así como en sus correspondientes acciones, contra los autores o responsables del siniestro. Si Seguros Afirme 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, Seguros Afirme quedará liberado de sus obligaciones.

Si el daño es indemnizado sólo en parte, el Asegurado y Seguros Afirme 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 haya causado el daño, o bien si es civilmente responsable de la misma.

**CLÁUSULA 23ª COMPETENCIA.**

En caso de controversia, el reclamante podrá hacer valer sus derechos ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de Seguros Afirme o en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en términos de los artículos 50 Bis y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. En todo caso, queda a elección del reclamante acudir ante las referidas instancias o directamente ante el juez. 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 la Institución Financiera, a satisfacer las pretensiones del usuario.

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, en caso de que el reclamante opte por demandar, podrá a su elección, determinar la competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de las Delegaciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, en términos de lo dispuesto en el artículo 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

**CLÁUSULA 24ª. OPERACIONES Y SERVICIOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.**

El Asegurado podrá hacer uso de los medios electrónicos que la Seguros Afirme pone a su disposición, los cuales se encuentran regidos por los “Términos y Condiciones para el Uso de Medios Electrónicos”, mismos que podrá consultar en la página de Internet [www.afirmeseguros.com](http://www.afirmeseguros.com); lo anterior con fundamento en el artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Para efectos de la presente cláusula se entenderá por medios electrónicos al uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos.

De conformidad con el artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, el uso de los medios de identificación que la Institución establezca 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.

**CLÁUSULA 25ª AVISO DE PRIVACIDAD**

Los datos personales y demás información que Seguros Afirme recabe de sus clientes, proveedores y/o de cualquier otra persona, serán usados de manera responsable, en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares. Para mayor información, consulte la versión completa de nuestro Aviso de Privacidad en [www.afirmeseguros.com](http://www.afirmeseguros.com)

“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 quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 16 de diciembre de 2019, con el número CNSF-S0094-0604-2019.

**Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE):** Av. Hidalgo 234pte. Zona Centro, C.P. 64000. Tel: (81) 83-18.38.00 ext. 28565, correo electrónico: [soluciones@afirme.com](mailto:soluciones@afirme.com).

**Comisión Nacional de Protección y Defensa al Usuario de los Servicios Financieros (CONDUSEF):** Avenida Insurgentes Sur 762, Colonia del Valle, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03100, Ciudad de México, tel. (55) 53.40.09.99, Correo [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx), página [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

**No. Registro: CNSF-S0094-0604-2019/CONDUSEF-004148-01**

**SEGUROS AFIRME S.A. DE C.V., AFIRME GRUPO FINANCIERO**

Av. Hidalgo 234 Poniente, Colonia Centro, C.P. 64000, Monterrey, Nuevo León, México  
Teléfono: (81) 8318-3800 | Lunes a jueves de 8:30 a 18:00 horas, viernes de 8:30 a 16:00 horas |  
[www.afirmeseguros.com](http://www.afirmeseguros.com)

## TRANSCRIPCIÓN DE DISPOSICIONES LEGALES REFERIDAS

### 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 40.-** Si no hubiese sido pagada la prima o la primera fracción de ella, en los casos de pago en parcialidades, dentro del término convenido, el cual no podrá ser inferior a tres días ni mayor a treinta días naturales siguientes a la fecha de su vencimiento, los efectos del contrato cesarán automáticamente a las doce horas del último día de ese plazo. En caso de que no se haya convenido el término, se aplicará el mayor previsto en este artículo.

Salvo pacto en contrario, el término previsto en el párrafo anterior no será aplicable a los seguros obligatorios a que hace referencia el artículo 150 Bis de esta Ley.

**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.

### LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS

**ARTÍCULO 96.-** Los agentes de seguros y los agentes de fianzas deberán proporcionar a quien pretenda contratar un seguro o una fianza la información que establezca el reglamento respectivo, considerando lo siguiente:

I. Los agentes de seguros deberán informar, de manera amplia y detallada, sobre el alcance real de la cobertura del seguro, así como sobre la forma de conservarla o darla por terminada.

Asimismo, proporcionarán a la Institución de Seguros, la información precisa y relevante que sea de su conocimiento relativa al riesgo cuya cobertura se proponga, a fin de que la misma pueda formar juicio sobre sus características y fijar conforme a las normas respectivas, las condiciones y primas adecuadas.

En el ejercicio de sus actividades, los agentes de seguros deberán apegarse a la información que proporcionen las Instituciones de Seguros para este efecto, así como a sus tarifas, Pólizas, endosos, planes de seguros y demás circunstancias técnicas utilizadas por dichas instituciones en términos de lo previsto en las Secciones I y III, Capítulo Segundo, Título Quinto, de este ordenamiento;

II. Los agentes de fianzas deberán informar, de manera amplia y detallada, sobre las características y alcance de la fianza y que ésta se puede extinguir cuando se extinga la obligación principal garantizada o por causas inherentes a la fianza de que se trate.

Asimismo, proporcionarán a las Instituciones, la información precisa y relevante que sea de su conocimiento relativa a la obligación que se garantiza, a la capacidad técnica del fiado para cumplir con dicha obligación, a la situación económica y financiera del fiado y del obligado solidario, así como de las garantías de recuperación



que se ofrezcan, con objeto de que dichas instituciones se puedan formar un juicio sobre las características de la obligación a afianzar y del fiado y, en su caso, del obligado solidario, a fin de fijar conforme a las normas respectivas, las condiciones y primas adecuadas.

En el ejercicio de sus actividades, los agentes de fianzas deberán apearse a la información que proporcionen las Instituciones para este efecto, así como a las tarifas, Pólizas, endosos, y demás circunstancias técnicas utilizadas por las Instituciones en los contratos de fianzas en términos de lo previsto en las Secciones II y III, Capítulo Segundo, Título Quinto de la presente Ley, y

III. Los agentes de seguros y los agentes de fianzas no proporcionarán datos falsos de las Instituciones o adversos en cualquier forma para las mismas

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

- V. 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;
- VI. 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;
- VII. 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;
- VIII. 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;

- IX. 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;
- X. Son irrenunciables los derechos del acreedor a las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo. El pacto que pretenda extinguirlos o reducirlos no surtirá efecto legal alguno. Estos derechos surgirán por el solo transcurso del plazo establecido por la Ley para el pago de la obligación principal, aunque ésta no sea líquida en ese momento. Una vez fijado el monto de la obligación principal conforme a lo pactado por las partes o en la resolución definitiva dictada en juicio ante el juez o árbitro, las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo deberán ser cubiertas por la Institución de Seguros sobre el monto de la obligación principal así determinado;
- XI. 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;
- XII. 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

- XIII. 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.

**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.

## **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.

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.

### 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 previstos 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 partícipe 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 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 inculpaado 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 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.

\*\*\*

“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 quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 16 de diciembre de 2019, con el número CNSF-S0094-0604-2019.

**No. Registro: CNSF-S0094-0604-2019/CONDUSEF-004148-01**

**Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE):** Av. Hidalgo 234pte. Zona Centro, C.P. 64000. Tel: (81) 83-18.38.00 ext. 28565, correo electrónico: [soluciones@afirme.com](mailto:soluciones@afirme.com).

**Comisión Nacional de Protección y Defensa al Usuario de los Servicios Financieros (CONDUSEF):** Avenida Insurgentes Sur 762, Colonia del Valle, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03100, Ciudad de México, tel. (55) 53.40.09.99, Correo [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx), página [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

**SEGUROS AFIRME S.A. DE C.V., AFIRME GRUPO FINANCIERO**

Av. Hidalgo 234 Poniente, Colonia Centro, C.P. 64000, Monterrey, Nuevo León, México  
Teléfono: (81) 8318-3800 | Lunes a jueves de 8:30 a 18:00 horas, viernes de 8:30 a 16:00 horas |  
[www.afirmeseguros.com](http://www.afirmeseguros.com)