



---

**CONDICIONES GENERALES  
MI RC AFIRME**

---

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

**No. Registro: CNSF-S0094-0270-2025/CONDUSEF-006946-01**

ÍNDICE

<b>Definiciones.....</b>	<b>3</b>
<b>I . Cobertura Responsabilidad Civil Familiar (Cobertura Básica).....</b>	<b>5</b>
Alcance del Seguro	6
Delimitación del alcance	6
Personas aseguradas	6
Exclusiones	7
<b>II. Responsabilidad Civil Conductor .....</b>	<b>8</b>
Exclusiones	8
	<b>9</b>
<b>Servicios de Asistencia de Defensa Jurídica y Asistencia Legal para la cobertura Responsabilidad Civil Conductor.....</b>	<b>9</b>
<b>Condiciones aplicables a toda la Póliza</b>	<b>11</b>
Cláusula 1ª.- Límite Máximo de Responsabilidad o Suma Asegurada	11
Cláusula 2ª.- Deducibles	11
Cláusula 3ª.- Límite Territorial	11
Cláusula 4ª.- Otros Seguros	11
Cláusula 5ª.- Agravación del Riesgo	11
Cláusula 6ª.- Procedimientos en caso de Siniestro	12
Cláusula 7ª.- Fraude, Dolo o Mala Fe	13
<b>Cláusula Generales .....</b>	<b>13</b>
Cláusula 1ª.- Primas	13
Cláusula 2ª.- Pérdida de derecho a ser Indemnizado	14
Cláusula 3ª.- Rehabilitación	14
Cláusula 4ª.- Lugar de pago de Indemnización	15
Cláusula 5ª.- Competencia	15
Cláusula 6ª.- Comunicaciones	15
Cláusula 7ª.- Terminación anticipada del Contrato	15
Cláusula 8ª.- Moneda	15
Cláusula 9ª.- Prescripción	16
Cláusula 10ª.- Interés Moratorio	16
Cláusula 11ª.- Principio y Terminación de Vigencia	16
Cláusula 12ª.- Artículo 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro	16
Cláusula 13ª.- Entrega de Documentación Contractual	16
Cláusula 14ª.- Intermediarios de Seguro	17
Cláusula 15ª.- Renovación	17
Cláusula 16ª.- Operaciones y servicios por medios electrónicos	17
<b>Artículos Mencionados en las Condiciones</b>	<b>18</b>

SEGUROS AFIRME, S.A. DE C.V., AFIRME GRUPO FINANCIERO, que en lo sucesivo se denominará la Institución durante la Vigencia de esta Póliza asegura de conformidad con las siguientes condiciones generales:

---

## DEFINICIONES

---

Las siguientes definiciones serán aplicables al presente contrato donde quiera que aparezcan.

**Asegurado:** Persona a quien corresponden los derechos derivados del contrato de seguro, especificada en la Carátula de la Póliza y quien tendrá el derecho al beneficio de cada cobertura en caso de Siniestro.

**Contratante:** Persona física o moral que paga la Prima de la Póliza del seguro y que generalmente coincide con la persona del Asegurado.

**Caución:** Garantía en efectivo, solicitada por la autoridad competente que conozca del accidente de tránsito, ya sea para obligaciones procesales o por concepto de reparación del daño (responsabilidad civil en bienes y personas) o posibles multas que como pena se puedan imponer al Asegurado en la sentencia definitiva que se llegue a dictar.

**Carátula:** Portada de la Póliza donde se especifican, entre otros, los siguientes datos: del Asegurado, del Contratante, las coberturas, las sumas aseguradas, Deducibles, Coaseguros, monto de las Primas a pagar y el tiempo por las que está protegido.

**Coaseguro:** Porcentaje de participación del Asegurado en el monto de la pérdida que amerite Indemnización, que sea producida por Siniestro causado por alguno de los Riesgos amparados por este contrato.

**Culpa Grave:** La omisión de la conducta o diligencia debida para prever y evitar el daño. Se manifiesta por la imprudencia, negligencia, impericia o inobservancia de reglamentos o deberes

**Deducible:** Cantidad o porcentaje a cargo del Asegurado aplicable a la pérdida indemnizable.

**Dolo:** La intención deliberada de cometer un acto ilícito o cometer un daño.

**Fianza o Póliza de Fianza:** Garantía solicitada por la autoridad competente que conozca del accidente de tránsito, la cual expide una Institución de Fianzas autorizada por la Secretaria de Hacienda y Crédito Público y supervisada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, ya sea para obligaciones procesales o por concepto de reparación del daño (responsabilidad civil en bienes y personas) o posibles multas que como pena se puedan imponer al Asegurado en la sentencia definitiva que se llegue a dictar.

**Indemnización:** Importe que está obligada a pagar contractualmente la Institución en caso de producirse un Siniestro y siempre de acuerdo con las condiciones de la Póliza. En ningún caso la Indemnización será superior a la Suma Asegurada.

**Institución:** Seguros Afirme, S.A. de C.V., Afirme Grupo Financiero.

**Límite Máximo de Responsabilidad:** Responsabilidad Máxima de la Institución para cada una de las coberturas amparadas en la Póliza, la cual determina el máximo que pagará la Institución por Siniestro cubierto contemplado en una cobertura en particular.

**Póliza:** Documento que contiene las Condiciones Generales y las particulares que identifican el riesgo, así como los términos y condiciones en que cada una de las partes se obliga mediante el contrato de seguro.

**Prescripción:** Pérdida de un derecho por el sólo transcurso del tiempo.

**Prima:** Precio del seguro, en cuyo recibo se incluyen los impuestos y recargos repercutibles al Asegurado.

**Reclamo:** Significa cualquier procedimiento del orden civil, administrativo o arbitral por el cual se pretenda fijar la responsabilidad del Asegurado y en su caso, una indemnización a causa de la responsabilidad civil del Asegurado.

**Siniestro:** Ocurrencia o realización de los riesgos cubiertos por la Póliza.

**Sublímite:** Limitación de la Indemnización máxima establecida para determinados bienes o eventos.

**Suma Asegurada:** Cantidad que representa el límite máximo de la Indemnización a satisfacer por la Institución en cada cobertura en caso de Siniestro, de acuerdo con las condiciones de la Póliza. Dicha cantidad no es prueba de la existencia ni del valor de los bienes.

**Usuario:** Es la persona titular de la Póliza, quien gozará de los Servicios de Asistencia que se ofrecen y especifican en el condicionado de este documento.

---

## MI RC AFIRME

---

Al mencionarse en la Carátula de la Póliza e indicar su Suma Asegurada se considerarán cubiertos los riesgos que a continuación se mencionan, aplicando los Sublímites y/o Límites establecidos, de acuerdo con lo previsto en la Cláusula 1ª de las Condiciones aplicables a toda la Póliza. La cobertura de este seguro es otorgada únicamente para los Siniestros presentados por primera vez en contra del Asegurado, ocurridos durante el periodo de vigencia de la Póliza y que hayan sido comunicados a la Institución en la forma exigida por el presente contrato.

En virtud de lo anterior, este contrato es un seguro de responsabilidad civil en términos de lo dispuesto en el inciso b) del artículo 145 bis de la Ley Sobre el Contrato de Seguro y la limitación temporal de la cobertura será oponible tanto al Asegurado como al tercero dañado, aún cuando desconozcan el derecho constituido a su favor por la existencia del seguro, la ocurrencia del hecho generador de la responsabilidad o la materialización del daño.

### **I. COBERTURA RESPONSABILIDAD CIVIL FAMILIAR (COBERTURA BÁSICA)**

La Institución se obliga a pagar los daños, perjuicios y daño moral consecuencial que el Asegurado cause a terceros y por los que éste deba responder, conforme a la legislación aplicable en materia de responsabilidad civil vigente en los Estados Unidos Mexicanos, por hechos u omisiones no intencionales derivados de sus actividades privadas y familiares, ocurridos durante la vigencia de esta Póliza y que causen la muerte o el menoscabo de la salud de dichos terceros o el deterioro o la destrucción de bienes propiedad de los mismos.

Está asegurada la responsabilidad civil en que incurriere el Asegurado por daños a terceros, derivada de sus actividades privadas y familiares en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) Como propietario de la casa habitación en la cual resida (incluye las habitadas los fines de semana o en vacaciones sólo si fueron declaradas por escrito y mencionadas en la Carátula de la Póliza o anexo a la misma), sus garajes, jardines, piscinas, antenas, instalaciones de seguridad y demás accesorios del inmueble.
- b) Como condómino de departamento o casa habitación en la cual resida, sus garajes, jardines, piscinas, antenas, instalaciones de seguridad y demás accesorios del inmueble. Está asegurada, además, la responsabilidad civil del Asegurado por daños ocasionados a las áreas comunes del condominio en el cual tenga su habitación, sin embargo, de la Indemnización a pagar por la Institución se descontará un porcentaje equivalente a la cuota del Asegurado como propietario de dichas áreas comunes.
- c) Como Arrendatario de departamento o casa habitación especificada en la cual resida (incluye las habitadas los fines de semana o en vacaciones sólo si fueron declaradas por escrito y mencionadas en la Carátula de la Póliza o anexo a la misma) sus garajes, jardines, piscinas, antenas, instalaciones de seguridad y demás accesorios del inmueble.

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

- a. Como jefe de familia.
- b. Por daños ocasionados a terceros, a consecuencia de incendio o explosión en la vivienda.
- c. Por daños ocasionados a terceros, a consecuencia de un derrame de agua accidental e imprevisto.
- d. Por la práctica de deportes como aficionado.

- e. Por el uso de bicicletas, patines, embarcaciones de pedal o de remo, vehículos no motorizados y vehículos terrestres de motor que no requieran de placa para circular utilizados exclusivamente dentro de las instalaciones del inmueble en que resida.
- f. Por la tenencia o el uso de armas blancas, de aire o de fuego, para fines de cacería o de tiro al blanco, cuando esté legalmente autorizado.
- g. Como propietario de animales domésticos, de caza y guardianes.
- h. Durante viajes de estudio o de vacaciones en territorio Internacional.

### **Alcance del seguro**

#### **1. La obligación de la Institución comprende:**

- a) El pago de los daños, perjuicios y daño moral consequential, por los que sea responsable el Asegurado, conforme a lo previsto en esta Cobertura.
- b) El pago de los gastos de defensa del Asegurado. Incluye entre otros:  
El pago del importe de las Primas por fianzas judiciales que el Asegurado deba otorgar en garantía del pago de las sumas que se le reclamen a título de responsabilidad civil cubierta por esta Póliza. En consecuencia, **no se considerarán comprendidas dentro de las obligaciones que la Institución asume bajo esta Póliza, las Primas por fianzas que deban otorgarse como Caución para que el Asegurado alcance su libertad preparatoria, provisional o condicional, durante un proceso penal.**
- c) El pago de los gastos, costos e intereses legales que deba pagar el Asegurado por resolución judicial o arbitral ejecutoriadas.  
El pago del importe de las Primas por fianzas judiciales que el Asegurado deba otorgar en garantía del pago de las sumas que se le reclamen a título de responsabilidad civil cubierta por esta Póliza. En consecuencia, **no se considerarán comprendidas dentro de las obligaciones que la Institución asume bajo esta Póliza, las Primas por fianzas que deban otorgarse como Caución para que el Asegurado alcance su libertad preparatoria, provisional o condicional, durante un proceso penal.**

#### **2. Delimitación del alcance del seguro:**

- a) El Límite Máximo de Responsabilidad para la Institución, por uno o todos los Siniestros que puedan ocurrir durante un año de seguro, es la Suma Asegurada especificada en la Carátula de la Póliza para esta cobertura.
- b) La ocurrencia de varios daños durante la vigencia de la Póliza, procedentes de la misma causa, será considerada como un solo Siniestro, el cual, a su vez, se tendrá como realizado en el momento en que se produzca el primer daño de la serie.
- c) El pago de los gastos de defensa a que se refiere el inciso b) del punto 1, estará cubierto sin exceder de una suma igual al 50% del límite de responsabilidad asegurada en esta Cobertura.

### **Personas aseguradas**

- a. Tiene la condición de Asegurado la persona cuyo nombre y domicilio se indican en la Carátula de la Póliza, con respecto a su responsabilidad civil por:
  - 1. Actos propios.
  - 2. Actos de los hijos sujetos a la patria potestad del Asegurado, por los que legalmente debe responder frente a terceros.
  - 3. Actos de los incapacitados sujetos a la tutela del Asegurado, por los que legalmente deba responder frente a terceros.
  - 4. Actos de trabajadores domésticos, derivados del ejercicio del trabajo para el Asegurado, por los que legalmente deba responder frente a terceros.

b. Esta cobertura, dentro del marco de sus condiciones, se amplía a cubrir la responsabilidad civil personal de:

1. El cónyuge del Asegurado.
2. Los pupilos sujetos a la tutela del Asegurado.
3. Los padres del Asegurado o los de su cónyuge, sólo si vivieren permanentemente con el Asegurado y bajo la dependencia económica de él.
4. Los hijos mayores de edad, mientras que por estudios siguieren viviendo permanentemente con el Asegurado y bajo la dependencia económica de él.

c. Las personas citadas en los incisos a) y b) de este apartado en ningún caso podrán ser consideradas como terceros para los efectos de esta Póliza.

### **EXCLUSIONES**

- a) **Responsabilidades provenientes de incumplimiento de contratos o convenios.**
- b) **Responsabilidades por daños causados con motivo de obras, construcciones, ampliaciones o demoliciones.**
- c) **Responsabilidades por prestaciones sustitutorias de incumplimiento de contratos o convenios.**
- d) **Responsabilidades derivadas del uso, propiedad o posesión de embarcaciones, aeronaves o vehículos terrestres de motor, salvo que estos últimos estén destinados a su empleo exclusivo dentro de los inmuebles del Asegurado y no requieran placa para su empleo en lugares públicos.**
- e) **Responsabilidades por daños sufridos por el cónyuge, los padres, los hijos, hermanos, padres o hermanos políticos, y otros parientes del Asegurado que habiten permanentemente con él.**
- f) **Responsabilidades por participación en apuestas, carreras, concursos o competencias deportivas como profesional de cualquier clase o de sus pruebas preparatorias.**
- g) **Responsabilidades por daños derivados de la explotación de una industria o negocio, del ejercicio de un oficio, profesión o servicio retribuido o de un cargo o actividad de cualquier tipo, aún cuando sean honoríficos.**
- h) **Responsabilidades imputables al Asegurado de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo, Ley del Seguro Social u otra disposición complementaria a dichas Leyes, superiores a las establecidas en el inciso 4 de PERSONAS ASEGURADAS, de la cobertura de Responsabilidad Civil.**
- i) **Responsabilidades por daños causados por inconsistencia, hundimiento o asentamiento del suelo o subsuelo.**
- j) **Responsabilidad sobre bienes dejados en custodia del Asegurado, sus familiares o cualquiera de las personas consideradas como aseguradas para fines de esta cobertura.**
- k) **Toda Indemnización que tenga o represente el carácter de una multa, de una pena, de un castigo o de un ejemplo, como aquellas llamadas por “daños punitivos” (punitive damages), por “daños por venganza”**

(vindictive damages), por “daños ejemplares” (exemplary damages) u otras con terminología parecida.

- I) Cualquier acuerdo celebrado por el Asegurado con el tercero dañado sin el consentimiento de la Institución, en términos del artículo 148 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

## II. RESPONSABILIDAD CIVIL CONDUCTOR

La Institución se obliga a pagar al Asegurado la responsabilidad civil en que incurra el Asegurado cuando cause daños materiales a terceros en sus bienes y/o les cause lesiones corporales o la muerte, incluyendo la indemnización por daño moral que en su caso legalmente corresponda, al conducir un vehículo de uso particular propio o de un tercero con el consentimiento explícito o tácito del propietario del mismo.

Esta cobertura se extiende a cubrir los gastos y/o costos a que fuere condenado el Asegurado, en caso de juicio seguido en su contra con motivo de su responsabilidad civil siempre y cuando haya sido incurrida por la conducción de un vehículo de uso particular.

## EXCLUSIONES

Esta cobertura en ningún caso ampara:

1. Daños causados a viaductos, puentes, básculas o cualquier vía pública, así como a objetos o instalaciones subterráneas, ya sea por vibración o por el peso del vehículo o de su carga.
2. La responsabilidad civil cuando se causen daños materiales a:
  - a. Bienes que se encuentren dentro del vehículo particular, mientras es conducido por el Asegurado.
  - b. Bienes que se encuentren bajo custodia o responsabilidad del Asegurado o propietario del vehículo.
  - c. Bienes que sean propiedad de empleados, agentes o representantes del Asegurado o propietario del vehículo, mientras se encuentre dentro de los predios de estos últimos.
3. La responsabilidad civil por daños a terceros en sus personas cuando dependan civilmente del Asegurado o propietario del vehículo o cuando estén a su servicio en el momento del siniestro.
4. Perjuicios o cualesquiera otras obligaciones distintas de la reparación del daño material y moral que resulte a cargo del Asegurado con motivo de su responsabilidad civil.
5. Daños materiales, perjuicios, gastos, pérdidas, indemnizaciones o daño moral causado por el Asegurado contra su persona y sus bienes.
6. Daños, lesiones corporales o muerte de terceros, ascendientes o descendientes en cualquier grado que dependan económicamente del Asegurado o propietario del vehículo o cuando estén a su servicio en el momento del Siniestro o cuando sean ocupantes del vehículo o bien cuando el dañado sea el propio Asegurado.

- 7. Las prestaciones que deba solventar el Asegurado por los daños y perjuicios que sufran las personas ocupantes del vehículo, de los que resulten obligaciones en materia de responsabilidad civil, penal o de riesgos profesionales.**
- 8. La responsabilidad civil del Asegurado a consecuencia de daños ocasionados por la carga que transporte el vehículo, así como daños ecológicos y al medio ambiente.**
- 9. Daños, lesiones corporales o la muerte ocasionados por acto intencional de la víctima o culpa grave de la misma.**
- 10. Daños, lesiones corporales o la muerte cometidos intencionalmente por el Asegurado.**

---

**SERVICIOS DE ASISTENCIA DE  
DEFENSA JURÍDICA Y ASISTENCIA LEGAL  
PARA LA COBERTURA DE RESPONSABILIDAD CIVIL CONDUCTOR**

---

**SERVICIOS CUBIERTOS**

Sólo si los servicios de asistencia están señalados en la Carátula de la Póliza como contratados, la Institución se obliga a otorgar al Asegurado los Servicios de Defensa Jurídica y Asistencia Legal, a través del Proveedor contratado por la Institución, derivados de la responsabilidad civil en que incurriese el Asegurado al conducir un vehículo de uso particular propio o de un tercero con el consentimiento explícito o tácito del propietario del mismo, en materia de delitos culposos por tránsito terrestre de vehículos, durante las veinticuatro horas del día los trescientos sesenta y cinco días del año, en toda la República Mexicana, ante el Agente del Ministerio Público y ante el Juez Penal; asimismo, proporcionará a través de la Afianzadora legalmente autorizada, la garantía para obtener la libertad provisional del Asegurado y/o la devolución del vehículo.

No obstante que dichos servicios serán proporcionados por el Proveedor, la Institución será la única responsable frente al Asegurado por la actuación del Proveedor en virtud del presente Contrato de Seguro. Los servicios de la presente Asistencia aplican únicamente dentro de la República Mexicana.

Sin perjuicio de lo establecido con anterioridad, en la prestación de los Servicios, el Proveedor brindará al Asegurado, en forma enunciativa y no limitativa, los siguientes servicios:

- A. Tramitará la libertad personal del Asegurado, ante las autoridades que correspondan, ello como consecuencia de un accidente de tránsito.
- B. Realizará los trámites legales para obtener copias certificadas de las diligencias realizadas, así como acompañar y asesorar legalmente al Asegurado para iniciar la carpeta de investigación correspondiente y/o procedimiento correspondiente.
- C. Proporcionará el servicio independientemente del número de eventos en que participe un Asegurado, ello conforme la Póliza de seguro respectiva.
- D. El Proveedor se obliga a tramitar, obtener y depositar las Fianzas y/o Caucciones para obtener la libertad provisional del Asegurado en su caso, así por el modo que determine la autoridad que conozca del asunto, y hasta por el límite de la Suma Asegurada por la cobertura de Responsabilidad Civil. En caso de que el monto de la Fianza y/o Caucción sea mayor al de la

Suma Asegurada señalado en la Póliza, el diferencial correspondiente será cubierto por el propio Asegurado y/o contratante de la Póliza.

Los servicios de esta Asistencia sólo podrán ser contratados si se contrató la Cobertura Adicional de Responsabilidad Civil Conductor.

## **EXCLUSIONES**

- A. Cuando el Asegurado no cumpla con las instrucciones que se le hayan proporcionado, ya sea por la Institución, por el Proveedor o de manera conjunta para su defensa, o celebre un arreglo con terceros, realice pagos o reembolsos sin consultarlo con la Institución de manera previa y se le otorgue la autorización correspondiente.**
- B. Las Primas de Fianzas, Caucciones, gastos y honorarios profesionales erogados en la atención de delitos que no sean de naturaleza culposa y derivados de la responsabilidad civil del Asegurado.**
- C. Cuando el Asegurado:**
- **Provoque el Siniestro en forma intencionada a juicio de las autoridades judiciales o administrativas en su caso, delito doloso.**
  - **No de aviso oportuno de cualquier notificación o citatorio que reciban de parte de cualquier autoridad u oculten cualquier información escrita o verbal relacionada con el Siniestro.**
  - **No se presente a algún citatorio o comparecencia, hecha u ordenada por las autoridades relacionadas con el Siniestro, salvo casos de fuerza mayor a juicio de las mismas.**
- D. Cuando el Siniestro ocurra en circunstancias o coberturas distintos a los especificados en la cobertura adicional de Responsabilidad Civil Conductor del presente seguro.**
- E. En cualquier caso, que se trate de un delito intencional, sea cual sea su denominación o tipo penal.**

## **COMUNICACIÓN**

Todos los servicios deben ser solicitados a través del “Proveedor” a los teléfonos mencionados en el apartado ¿Qué hacer en caso de Siniestro?:

Los servicios serán atendidos a través del “Proveedor” con la mayor prontitud posible y el Asegurado deberá indicar, además del tipo de servicio que requiera, los siguientes datos:

- Nombre y apellido
- Número de Póliza
- Número de teléfono

La llamada telefónica será considerada como aviso o solicitud de la Asistencia, en virtud de lo cual el Asegurado autoriza expresamente a La Institución, a través de “Proveedor” para que sea anotada o registrada informáticamente, con el fin de que quede constancia de la solicitud respectiva y de su trámite.

### **¿CÓMO HACER USO DE LAS ASISTENCIA?**

En caso de una Situación de Asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Usuario deberá llamar a los teléfonos 55-85-25-40-83 del Proveedor, facilitando los datos siguientes:

1. Indicar el número telefónico donde, podrá contactar con el Usuario, así como todos los datos que el Coordinador le solicite para localizarlo.
2. Nombre y número de Póliza emitida por la Institución.
3. Proporcionar al Proveedor, cualquier otro documento que solicite, siempre y cuando sea razonable en términos de la ley.
4. Los servicios que se refieren a estas Condiciones Generales, configura la única obligación a cargo del Proveedor y en ningún caso reembolsará al Usuario y/o beneficiarios las sumas que éste hubiera erogado.

En caso en que el Proveedor no pudiera proporcionar el servicio por causas de fuerza mayor, el servicio se restablecerá cuando los efectos de la causa de fuerza mayor hayan cesado y la infraestructura esté reactivada o rehabilitada, o se brindará en la localidad más cercana donde se cuente con el mismo.

---

## **CONDICIONES APLICABLES A TODA LA PÓLIZA**

---

### **CLÁUSULA 1ª. LÍMITE MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD O SUMA ASEGURADA**

La Responsabilidad Máxima de la Institución para cada cobertura y/o riesgo será la mencionada como Suma Asegurada dentro Límites/Sublímites mencionados por escrito en la Carátula de la Póliza.

Tratándose de Riesgos mencionados en la Carátula de la Póliza como “Amparados”, la Suma Asegurada será la especificada para la cobertura básica.

### **CLÁUSULA 2ª DEDUCIBLES.**

De conformidad con lo indicado en las presentes condiciones, se aplicará el Deducible indicado en la Carátula de la Póliza. La Institución realizará el pago de los daños ocasionados a los terceros sin condicionarlo al pago previo del deducible que en su caso aplique.

### **CLÁUSULA 3ª.- LÍMITE TERRITORIAL**

La presente Póliza sólo surtirá sus efectos por pérdida y/o daños ocurridos y gastos realizados dentro de los límites territoriales de los Estados Unidos Mexicanos.

### **CLÁUSULA 4ª.- OTROS SEGUROS.**

Si el Asegurado o quien sus intereses represente contrataren durante la vigencia de esta Póliza otros seguros que cubran por los mismos riesgos a los bienes o personas aquí amparados, tendrá la obligación de ponerlo inmediatamente en conocimiento de la Institución, mediante aviso escrito, indicando el nombre de las Aseguradoras y las sumas aseguradas.

Si el Asegurado omitiere intencionalmente dicho aviso o si contratare los diversos seguros para obtener un provecho ilícito, la Institución quedará liberada de sus obligaciones.

### **CLÁUSULA 5ª.- AGRAVACIÓN DEL RIESGO.**

El Asegurado deberá comunicar a la Institución cualquier circunstancia que, durante la vigencia de este seguro, provoque una agravación esencial de los riesgos cubiertos, dentro de las 24 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 Institución en lo sucesivo. Si el Asegurado no cumple con la obligación de avisar, la Institución no podrá hacer uso de la presente cláusula para obrarse de sus obligaciones, cuando el incumplimiento no tenga influencia sobre el Siniestro o sobre la extensión de sus prestaciones.

### **CLÁUSULA 6ª.- PROCEDIMIENTOS EN CASO DE SINIESTRO.**

#### **I. MEDIDAS DE SALVAGUARDA O RECUPERACIÓN**

Al ocurrir un Siniestro producido por alguno de los riesgos amparados por esta Póliza, el Asegurado tendrá la obligación de ejecutar todos los actos que tiendan a evitar o disminuir el daño, si no hay peligro en la demora, pedirá instrucciones a la Institución y se atenderá a las que ella le indique.

Los gastos hechos por el Asegurado que no sean manifiestamente improcedentes, se cubrirán por la Institución y si ésta da instrucciones, anticipará dichos gastos.

Si el Asegurado viola la obligación de evitar o disminuir el daño o de conservar la Invariabilidad de las cosas, la Institución tendrá el derecho de reducir la Indemnización hasta el valor a que ascendería si dicha obligación se hubiere cumplido. Si dicha obligación es violada por el Asegurado con intención fraudulenta, éste quedará privado de sus derechos contra la Institución.

#### **II. AVISO DE SINIESTRO**

Al ocurrir algún Siniestro que pudiera dar lugar a Indemnización conforme a este seguro, el Asegurado tan pronto como tenga conocimiento de la realización del siniestro y dentro de un plazo máximo de cinco días, tendrá la obligación de comunicarlo por escrito a la Institución, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, caso en el que deberá informar tan pronto cese uno u otro.

La falta oportuna de este aviso, podrá dar lugar a que la Indemnización sea reducida a la cantidad que originalmente hubiera importado el Siniestro, si la Institución hubiera tenido pronto aviso sobre el mismo.

#### **III. DERECHOS DE LA INSTITUCIÓN**

Si así fuera solicitado, el Asegurado otorgará a la brevedad posible, poder bastante a favor de la Institución o de quien ella misma designe, para tomar por su cuenta y gestionar a nombre del Asegurado la defensa o arreglo de cualquier reclamación o de seguir a nombre de él y en provecho propio, la reclamación por Indemnización o daños o perjuicios u otra cualquiera contra terceros.

En consecuencia, la Institución tendrá libertad plena para la gestión del proceso o arreglo de cualquier reclamación o de seguir a nombre de él y en provecho propio, la reclamación por Indemnización por daños o perjuicios u otra cualquiera contra terceros y el Asegurado le proporcionará todos los informes o ayuda que sean necesarios.

Ningún reconocimiento de adeudo, transacción o cualquier otro acto jurídico de naturaleza semejante, hecho concertado sin el consentimiento de la Institución, le será oponible. Cualquier ayuda que la Institución o sus representantes presten al Asegurado o a terceros, no deberá interpretarse como aceptación de responsabilidad.

#### **IV. DOCUMENTOS, DATOS E INFORMES QUE EL ASEGURADO DEBE RENDIR A LA INSTITUCIÓN PARA LAS COBERTURAS DEL PRESENTE CONTRATO.**

El Asegurado deberá comprobar la exactitud de su reclamación y de cuantos extremos estén consignados en la misma. La Institución tendrá el derecho de exigir del Asegurado, toda clase de informaciones sobre los hechos relacionados con el Siniestro y por la cual deban determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo y el Asegurado entregará a la Institución, los documentos y datos siguientes:

Tratándose de Responsabilidad Civil, el Asegurado, en caso de litigio, deberá proporcionar todos los datos y pruebas necesarias para la defensa de todo procedimiento civil y penal que pueda incoarse como consecuencia de demanda o reclamación que haya dado lugar, directa o indirectamente a cualquier accidente relacionado con los riesgos cubiertos por la presente Póliza.

El Asegurado deberá remitir a la Institución, inmediatamente que la reciba, toda correspondencia, demanda, reclamación, orden judicial, citatorio o requerimiento relacionados con cualquier reclamación amparada por esta Póliza. La Institución no quedará obligada por reconocimiento de adeudos, transacciones o cualesquier otro acto jurídico de naturaleza semejante, hechos o concertados sin consentimiento de ella.

El Asegurado tendrá el deber de concurrir a todas las diligencias administrativas o judiciales para las que sea citado por la autoridad competente, con motivo del hecho que haya dado lugar a presentar alguna reclamación a la Institución. **La falta de cumplimiento de este deber por culpa de Asegurado, liberará a la Institución de cubrir la Indemnización correspondiente a la Responsabilidad Civil del Asegurado**, siempre que ello fuera causa de que se declarara culpable al Asegurado, quien de otra manera no lo hubiera sido.

Tratándose de responsabilidad civil por hijos o dependientes mayores de edad del Asegurado, deberá comprobarse con documentales idóneas que acrediten: 1) que el hijo vive en el mismo domicilio que el Asegurado y 2) dependencia económica del Asegurado; como lo son comprobantes del pago de la educación de los hijos pagada por el Asegurado e identificación del hijo con el mismo domicilio declarado por el Asegurado en este contrato.

#### **CLÁUSULA 7ª.- FRAUDE, DOLO O MALA FE.**

**Las obligaciones de la Institución quedarán extinguidas:**

- a) Si el Asegurado o sus representantes, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones.**
- b) Si con igual propósito, no entregan en tiempo a la Institución la documentación de que trata la cláusula 6ª fracción IV.**
- c) Si hubiera en el Siniestro o en la reclamación Dolo o mala fe del Asegurado, de sus causahabientes o de los apoderados de cualquiera de ellos.**
- d) Si el Siniestro ocurre por culpa grave del Asegurado.**

---

### **CLÁUSULAS GENERALES**

---

#### **CLÁUSULA 1ª.- PRIMAS**

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

Si el Contratante opta por el pago fraccionado de la Prima, las exhibiciones deberán ser por períodos de igual duración 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.

La Prima deberá ser pagada en las oficinas de la Institución, contra entrega del recibo correspondiente 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 de la fracción pactada.

En caso de Siniestro, la Institución 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 2ª PÉRDIDA DE DERECHO DE SER INDEMNIZADO**

En caso de que, en el presente o en el futuro, el (los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s) realicen o se relacionen con actividades ilícitas, será considerado como una agravación esencial del riesgo en términos de ley y de la Cláusula 5ª. Agravación del Riesgo de las presentes condiciones. Por lo anterior, cesarán de pleno derecho las obligaciones de la Institución, 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, 139 Quáter, 148 Bis y 400 Bis del Código Penal Federal y/o cualquier artículo relativo a la delincuencia organizada en territorio nacional; dicha sentencia podrá ser emitida por cualquier autoridad competente del fuero local o federal, así como por autoridades competentes de carácter extranjero cuyo gobierno tenga celebrado con México un tratado internacional relativo a los puntos señalados en el presente párrafo; o si el nombre del (los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s), sus actividades, los bienes cubiertos por la Póliza o sus nacionalidades son publicados en una lista oficial relativa a los delitos vinculados con lo establecido en los artículos anteriormente citados, sea de carácter nacional o extranjera proveniente de un gobierno con el cual el Gobierno Mexicano tenga celebrado alguno de los tratados en la materia antes mencionada, ello en términos de la fracción X de la disposición Trigésima Novena, fracción VII de la disposición Cuadragésima Cuarta y Disposición Septuagésima Séptima, del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones de Carácter General a que se refiere el artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, aplicables a instituciones y sociedades mutualistas de seguros .. En su caso, las obligaciones del Contrato serán restauradas una vez que la Institución tenga conocimiento de que el nombre del (los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s) deje(n) de encontrarse en las listas antes mencionadas. La Institución 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 3ª.- REHABILITACIÓN.**

No obstante lo dispuesto en la Cláusula de Primas de las Condiciones Generales, el Asegurado podrá, dentro de los 30 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, la Institución 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 la Institución, 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 4ª.- LUGAR DE PAGO DE INDEMNIZACIÓN.**

La Institución hará el pago de la Indemnización en sus oficinas, 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, en los términos de la cláusula 6ª de la Sección Cláusulas Aplicables a toda la Póliza.

**CLÁUSULA 5ª.- COMPETENCIA.**

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

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

**CLÁUSULA 6ª.- COMUNICACIONES.**

Cualquier declaración o comunicación relacionada con el presente contrato deberá enviarse a la Institución por escrito, pudiendo a través de los medios convenidos en las presentes Condiciones Generales.

La Institución realizará las notificaciones al Contratante y/o Asegurado, al domicilio registrado en la Póliza.

**CLÁUSULA 7ª.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.**

No obstante, el término de vigencia del contrato, las partes convienen en que éste podrá darse por terminado anticipadamente mediante solicitud por escrito del Contratante/Asegurado presentada en las oficinas de la Institución, acompañando a dicha solicitud una copia de su identificación oficial vigente. La Institución al recibir la solicitud expedirá el acuse de recibo correspondiente y/o un folio de recepción. Cuando el Asegurado lo dé por terminado, la Institución tendrá derecho a la parte de la Prima que corresponda al tiempo durante el cual el seguro hubiere estado en vigor, de acuerdo con la Tarifa para Seguros a Corto Plazo, registrada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, más los gastos de adquisición y derecho de Póliza.

TIEMPO EN VIGOR	Porcentaje de la prima Anual
Hasta 3 meses.....	40%
Más de 3 y hasta 4 meses.....	50%
Más de 4 y hasta 5 meses.....	60%
Más de 5 y hasta 6 meses.....	70%
Más de 6 y hasta 7 meses.....	80%
Más de 7 y hasta 8 meses.....	90%
Más de 8 y hasta 9 meses.....	95%
Más de 9 meses.....	100%

Cuando la Institución lo dé por terminado, lo hará mediante notificación escrita al Asegurado, surtiendo efecto la terminación del seguro después de 15 (quince) días de recibida la notificación respectiva.

La Institución deberá devolver al Contratante la totalidad de la Prima menos los gastos de adquisición y de administración previstos en la Nota Técnica correspondiente, en proporción al tiempo de vigencia no corrido a más tardar al hacer dicha notificación, sin cuyo requisito se tendrá por no hecha.

#### **CLÁUSULA 8ª.- 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 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 9ª.- PRESCRIPCIÓN.**

Todas las acciones que deriven de este Contrato de Seguro prescribirán en dos años contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen, en términos de lo establecido en el artículo 81 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

No obstante lo señalado en el párrafo anterior, los plazos para la Prescripción a que se refiere esta cláusula no correrán en caso de omisión, falsas o inexactas declaraciones sobre el riesgo corrido, sino desde el día en que la Institución haya tenido conocimiento del mismo, y si se trata de la realización del Siniestro, desde el día en que haya llegado a conocimiento de los interesados, quienes deberá demostrar que hasta entonces ignoraban el mismo.

Tratándose de terceros Beneficiarios será necesario, además, que éstos tengan conocimiento del derecho constituido a su favor.

La Prescripción se interrumpirá no sólo por las causas ordinarias, sino también por la presentación de la reclamación ante la Comisión Nacional de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) y se suspenderá por la presentación de la reclamación ante la Unidad Especializada de Consultas y Reclamaciones de la Institución.

#### **CLÁUSULA 10ª.- INTERÉS MORATORIO.**

En caso de que la Institución, 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, 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 11ª.- PRINCIPIO Y TERMINACIÓN DE VIGENCIA**

La vigencia de esta Póliza principia y termina en las fechas indicadas en la Carátula de la Póliza a las 12:00 horas del lugar en el que fue expedida.

#### **CLÁUSULA 12ª.- 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 30 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 13ª.- ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL**

La Institución está obligada 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, y en su caso, los Endosos. No obstante, la Institución 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 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, la Institución, 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 renovación tácita del contrato, ésta en ningún caso excederá de un año.

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 la Institución, cuyos domicilios se indican en la página en Internet [www.afirmeseguros.com](http://www.afirmeseguros.com), o bien hacerlo del conocimiento de la Compañía, a través de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE), en cuyo caso la Compañía deberá asegurar su recepción por parte del Asegurado, a través del mismo o de cualquier otro medio, incluyendo la entrega personalizada.

#### **CLÁUSULA 14ª. 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 la Institución le informe el porcentaje de la Prima que por concepto de comisión o compensación directa corresponda al intermediario o persona moral por su intervención en el Contrato de seguro. La Institución proporcionará dicha información, por escrito 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 la Institución para aceptar riesgos y para suscribir o modificar Pólizas.

El agente de seguros, conjuntamente con la Institución 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 15ª. RENOVACIÓN**

El Contrato se renovará automáticamente por un plazo igual al originalmente contratado, salvo que alguna de las partes haya dado aviso de terminación en términos de lo previsto en la Cláusula de Terminación Anticipada. En cada celebración se aplicarán las Primas de tarifa obtenidas conforme a los procedimientos registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas en las notas técnicas respectivas. El pago de la Prima, acreditado mediante el cargo en las formas registradas de la Institución, se tendrá como prueba suficiente de la celebración del contrato.

#### **CLAUSULA 16ª. OPERACIONES Y SERVICIOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.**

El Asegurado podrá hacer uso de los medios electrónicos que la Institución 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.

**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 08 de agosto de 2025, con el número CNSF-S0094-0270-2025/CONDUSEF-006946-01.**

**Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE):** Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE): Av. Juárez 800 Sur, Colonia Centro, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64000, entre José María Morelos y Padre Mier. Tel: (81) 8318 3900 ext. 27419 y 24206, 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)

---

## **ARTÍCULOS MENCIONADOS EN LAS CONDICIONES**

---

### **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 fracción correspondiente, en los casos de pago en parcialidades, dentro del término convenido, 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 un plazo de 30 días naturales siguientes a la fecha de su vencimiento.

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.

**Artículo 116.-** La empresa podrá adquirir los efectos salvados, siempre que abone al asegurado su valor real según estimación pericial. Podrá también reponer o reparar a satisfacción del asegurado la cosa asegurada librándose así de la indemnización.

**Artículo 145 Bis.-** En el seguro contra la responsabilidad, podrá pactarse que la empresa aseguradora se responsabilice de las indemnizaciones que el asegurado deba a un tercero en cualquiera de las siguientes formas:

a).- Por hechos ocurridos durante la vigencia de la póliza respectiva o en el año anterior, siempre que la reclamación se formule por primera vez y por escrito al asegurado o a la empresa durante la vigencia de dicha póliza, o bien

b).- Por hechos ocurridos durante la vigencia de la póliza, siempre que la reclamación se formule por primera vez y por escrito al asegurado o a la empresa en el curso de dicha vigencia o dentro del año siguiente a su terminación. No serán admisibles otras formas de limitación temporal de la cobertura, pero sí la ampliación de cualquiera de los plazos indicados.

La limitación temporal de la cobertura será oponible tanto al asegurado como al tercero dañado, aun cuando desconozcan el derecho constituido a su favor por la existencia del seguro, la ocurrencia del hecho generador de la responsabilidad o la materialización del daño.

Si se diere la acumulación de sumas aseguradas, será aplicable lo dispuesto por los artículos 102 y 103 de la presente Ley.

**Artículo 148.-** Ningún reconocimiento de adeudo, transacción o cualquier otro acto jurídico de naturaleza semejante, hecho o concertado sin el consentimiento de la empresa aseguradora, le será oponible. La confesión de la materialidad de un hecho no puede ser asimilada al reconocimiento de una responsabilidad.

### **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 apearse 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 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 148 Bis.-** Se impondrá pena de prisión de quince a cuarenta años y de 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, realice en territorio mexicano, actos en contra de bienes, personas o servicios, de un Estado extranjero, o de cualquier organismo u organización internacionales, que produzcan alarma, temor o terror en la población o en un grupo o sector de ella, para presionar a la autoridad de ese Estado extranjero, u obligar a éste o a un organismo u organización internacionales para que tomen una determinación;

II. Al que cometa el delito de homicidio o algún acto contra la libertad de una persona internacionalmente protegida;

III. Al que realice, en territorio mexicano, cualquier acto violento en contra de locales oficiales, residencias particulares o medios de transporte de una persona internacionalmente protegida, que atente en contra de su vida o su libertad, o

IV. Al que acuerde o prepare en territorio mexicano un acto terrorista que se pretenda cometer, se esté cometiendo o se haya cometido en el extranjero.

Para efectos de este artículo se entenderá como persona internacionalmente protegida a un jefe de Estado incluso cada uno de los miembros de un órgano colegiado cuando, de conformidad con la constitución respectiva, cumpla las funciones de jefe de Estado, un jefe de gobierno o un ministro de relaciones exteriores, así como los miembros de su familia que lo acompañen y, además, a cualquier representante, funcionario o personalidad oficial de un Estado o cualquier funcionario, personalidad oficial u otro agente de una organización intergubernamental que, en el momento y en el lugar en que se cometa un delito contra él, los miembros de su familia que habiten con él, sus locales oficiales, su residencia particular o sus medios de transporte, tenga derecho a una protección especial conforme al derecho internacional.

**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 inculcado 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.

\*\*\*



## Mi RC Afirme

**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 08 de agosto de 2025, con el número CNSF-S0094-0270-2025/CONDUSEF-006946-01.**



## CARÁTULA DE PÓLIZA DE MI RC AFIRME

Póliza:  
Moneda:

Vigencia Desde:

Vigencia Hasta:

Seguros Afirme S.A. de C.V., Afirme Grupo Financiero (en lo sucesivo la "Institución"), asegura los riesgos descritos en la presente Carátula, durante la vigencia establecida, sujeto a las condiciones generales y en su caso particulares entregadas junto con esta Carátula, a favor de:

El Asegurado:

Con domicilio en:

Datos del Contratante:

### COBERTURAS Y ASISTENCIAS

Coberturas/ Asistencias	Límite Máximo de Responsabilidad/ Suma Asegurada	Deducible

**Para hacer uso de las asistencias favor de comunicarse al teléfono 55-85-25-40-83.**

	Prima Neta	Recargo	Derechos	Impuesto al Valor Agregado	Total
Cantidad					
Forma de Pago	Tasa de financiamiento por pago fraccionado				

**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".

**Advertencia:** Consulte coberturas, exclusiones y restricciones de la póliza, en las condiciones generales entregadas al momento de su contratación o bien en [www.afirmeseguros.com](http://www.afirmeseguros.com)

**Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE):** Av. Juárez 800 Sur, Colonia Centro, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64000, entre José María Morelos y Padre Mier. Tel: (81) 8318 3900 ext. 27419 y 24206, 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)

**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 08 de agosto de 2025, con el número CNSF-S0094-0270-2025/CONDUSEF-006946-01**

**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.afirmese seguros.com](http://www.afirmese seguros.com)

**Siniestros:** 800-723-47-63 | Las 24 horas del día los 365 días del año

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
**Funcionario  
Autorizado**

**SIGNIFICADO DE ABREVIATURAS**

Donde quiera que aparezca en este contrato las siguientes abreviaturas y/o definiciones se entenderá:

S/VR Eq. Dañ.	Sobre Valor de Reposición del Equipo Dañado
S.A.	Suma Asegurada
S/S.A.	Sobre Suma Asegurada
MIN	Con mínimo de:
MAX	Con máximo de:
UMA	Unidad de Medida y Actualización
S/P	Sobre pérdida
AMPARADO:	La suma asegurada para esta cobertura es el valor establecido en la cobertura básica especificado para la cobertura básica, salvo los sublímites establecidos.
RC	Responsabilidad Civil
R.C.	Responsabilidad Civil
R C	Responsabilidad Civil
R. C.	Responsabilidad Civil
DP	Derecho a Prorrata
S.A. BÁSICA:	Corresponde al valor reposición del bien Asegurado que regularmente se especifica en la cobertura Básica de la sección contratada.
SUBLÍMITES:	Limitación de suma asegurada para determinados riesgos y/o coberturas.
S.E.A.	Según Especificación Adjunta
PYME	Pequeña y mediana empresa
ED	Emisión Delegada
ATM	Automated Teller Machine; Cajero Automático
End.	Endoso
L.U.C.	Limite Único Combinado
LUC	Limite Único Combinado
PC	Personal Computer; Computadora Personal
SA	Suma Asegurada
S.A.	Suma Asegurada
DOPA	Daños a Otras Propiedades del Asegurado*
S/VT	Sobre Valor Total*
S/R	Sobre Reclamación*
S/P	Sobre Pérdida*
S/SA	Sobre Suma Asegurada
UMA	Unidad de Medida y Actualización
M.N.	Moneda Nacional
USD	Dólares estadounidenses
N/A	No Aplica
DSMGVDF	Días de Salario Mínimo General Vigente del Distrito Federal*
S/VR	Sobre Valor Real*
DED	Deducible
%	porcentaje
Ter	Tercero
Av.	Avenida
C.P.	Código postal

**BENEFICIARIO PREFERENTE**

En caso de siniestro que afecte los bienes asegurados en la póliza de referencia y que amerite indemnización bajo los términos y condiciones de la misma, se pagará como Beneficiario Preferente hasta por el interés que le corresponda a:

**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.afirmesequros.com](http://www.afirmesequros.com)

**Siniestros:** 800-723-47-63 | Las 24 horas del día los 365 días del año

\_\_\_\_\_  
**Funcionario  
Autorizado**

En testimonio de lo cual la Institución firma el presente documento en la ciudad de Monterrey, N.L. el día \_\_\_\_\_

SIN VALOR

## **CONOZCA SUS DERECHOS BÁSICOS**

### **COMO CONTRATANTE, ASEGURADO O BENEFICIARIO**

***Si usted es cliente de Seguros Afirme o pretende contratar con nosotros algún producto o servicio, es importante que conozca los derechos que tendrá antes y durante la contratación, así como en caso de siniestro.***

Por favor lea detenidamente este folleto. Recuerde que estar bien informado, le ayudará a evitar imprevistos y a estar mejor protegido.

#### **Antes de la contratación:**

Usted tiene derecho a:

- Solicitar al agente o representante de ventas de Seguros Afirme, que le muestre la identificación que lo acredite como tal.
- Solicitar asesoría sobre el tipo de seguro que está buscando y las principales coberturas que requiere.
- Obtener información sobre la(s) póliza(s) que le proponga contratar, incluyendo el alcance real de las coberturas, límites, exclusiones, deducibles, vigencia, formas de pago, forma de conservar el seguro, así como de darlo por terminado.
- Seleccionar el o los productos que más se adapten a sus necesidades y solicitar una cotización sin costo. La cotización es para fines informativos, por lo que no lo obliga a contratar el seguro. La empresa tampoco estará obligada a otorgárselo, pero sí a respetar el precio cotizado durante 30 días naturales.

#### **Durante la contratación:**

Usted tiene derecho a:

- Antes de firmar cualquier documento, no olvide leer cuidadosamente cada uno de sus apartados, y a consultar cualquier duda al agente o representante de ventas.
- Llenar y entregar la documentación que le sea requerida, incluyendo las solicitudes y cuestionarios que resulten aplicables a cada tipo de seguro. No permita que otras personas llenen por usted, los formatos correspondientes.
- Asegúrese que la información que proporcione sea correcta, evitando entregar documentos incompletos, ilegibles o con espacios en blanco. Tenga en cuenta que cualquier omisión o inexacta declaración, facultará a la aseguradora a dar por extinguidas sus obligaciones, aún después de contratado el seguro.
- Exigir y recibir al menos una copia de toda la documentación contractual, como carátula de póliza, condiciones generales, recibo de pago de primas y en su caso endosos.
- Si la póliza es contratada a través de un agente o intermediario, también podrá pedir que le informe el importe de la comisión o compensación que éste recibirá por su labor de venta.

### **En caso de siniestro:**

- Reporte el siniestro a Seguros Afirme, llamando a los números telefónicos que aparecen en su póliza. Se le asignará un número de siniestro (para control y seguimiento interno).
- Tratándose de seguros de Daños, la aseguradora le asignará además a un ajustador, quien atenderá su reporte de manera personalizada.
- Entregue toda la información y documentación que le sea solicitada, declarando los hechos relacionados con el siniestro tal y como ocurrieron. Recuerde que cualquier omisión o inexacta declaración, facultará a la aseguradora a dar por extinguidas sus obligaciones.
- Una vez analizados los hechos suscitados y entregada la información correspondiente, tendrá derecho a recibir las prestaciones contratadas en su póliza, en caso de resultar procedentes, conforme al contrato de seguro.
- De ser procedente la reclamación, Seguros Afirme deberá cumplir con sus obligaciones dentro del plazo señalado en la póliza. En caso contrario, usted tendrá derecho a exigir una indemnización por mora, conforme a la ley de la materia.
- Usted gozará de un periodo de gracia estipulado en sus condiciones generales para pagar la prima de su seguro. En caso de siniestro que resulte procedente, tendrá derecho a recibir las prestaciones debidas, aunque la prima no se encuentre pagada, siempre y cuando el periodo de gracia no haya vencido.
- En cualquier momento podrá solicitar que se le entregue por escrito, la determinación que haga Seguros Afirme, sobre la procedencia o improcedencia de la reclamación, así como los elementos que haya tomado en cuenta para tal efecto.
- Toda indemnización que le sea pagada reducirá en igual proporción la suma asegurada. No obstante, podrá solicitar la reinstalación de la misma (salvo que, en la póliza del producto, se pacte expresamente la reinstalación automática), sujeto a la aceptación de la aseguradora y previo pago de la prima correspondiente.

### **En cualquier momento podrá:**

- Presentar una queja a la Unidad de Atención Especializada de Seguros Afirme, sobre los productos o servicios brindados, cuyos datos de contacto se indican más adelante y a través de la cual se le proporcionará una respuesta oportuna y clara.
- Solicitar asesoría y orientación a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) sobre cualquier tema relacionado con servicios financieros, incluyendo inconformidades sobre los mismos y la emisión de dictámenes técnicos en caso de controversia.

Ponemos a su disposición nuestro Centro de Atención Telefónica, en Monterrey al (81) 83-18-38-00 y para el resto de la República al (01-800) 723-4763.

Adicionalmente puede acudir a nuestra Unidad de Atención Especializada, ubicada en Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE): Av. Juárez 800 Sur, Colonia Centro, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64000, entre José María Morelos y Padre Mier. Tel: (81) 8318 3900 ext. 27419 y 24206, correo electrónico: [soluciones@afirme.com](mailto:soluciones@afirme.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 08 de agosto de 2025, con el número CNSF-S0094-0270-2025/CONDUSEF-006946-01**

**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.afirmesequros.com](http://www.afirmesequros.com)