



## Seguro de Protección a Tarjetahabientes

### Índice

**1. DEFINICIONES**

**2. COBERTURAS DEL SEGURO**

**3. EXCLUSIONES**

**4. CONDICIONES GENERALES**

VÁLIDAS SÓLO CON CARÁTULA DE PÓLIZA



## Condiciones Generales del Contrato de Seguro

### 1. Definiciones

---

En este contrato, las siguientes palabras con mayúscula inicial, negritas y en cursiva, tendrán las definiciones que se indican a continuación:

**Asegurado y/o contratante:** Indistintamente es la persona física o moral, titular de este contrato de seguro nombrada en la carátula de la póliza.

**Aseguradora:** AIG Seguros México S.A. de C.V.

**Beneficiario:** Es el usuario de la **Tarjeta** de crédito y/o débito entregada por el **Emisor**, ya sea al titular o el usuario adicional.

**Compra:** Son todos los bienes adquiridos por el beneficiario a través del uso de la **Tarjeta** para realizar el pago completo de los mismos en México.

**Clonación de la Tarjeta:** Es el robo de los datos de identificación de la **Tarjeta**, contenidos en esta, a fin de replicarlos en otra tarjeta para cometer el delito de fraude.

**Daño Accidental:** Significa cualquier deterioro o destrucción del **Bien Mueble** que resulte de una causa imprevisible, inesperada y externa, que impida su correcto funcionamiento.

**Dependiente Económico:** El cónyuge o concubino (a), los hijos y/o los padres del **Asegurado**, todos los que residan permanentemente en el mismo domicilio de éste. Los hijos deberán ser solteros, menores de 24 años de edad y ser estudiantes activos en una institución educativa pública o privada, con validez oficial.

**Dinero:** Significa monedas o billetes, en divisas o moneda nacional. Dinero no incluye oro o plata no amonedado, cheques, cheques de viajero, cheques certificados y/o giros postales.

**Documentos Oficiales:** Los documentos de identificación personal o los expedidos a favor del **Asegurado** o sus **Dependientes Económicos**. En todo caso: originales, oficiales, emitidos por la autoridad competente, vigentes en la fecha en la que ocurra el siniestro y sobre los cuales se deban pagar derechos para la obtención de los mismos.

Enunciativamente los documentos siguientes: Pasaporte, cédula profesional, licencia o permiso para conducir, visas, formas migratorias, tarjeta de circulación del vehículo propiedad del **Asegurado** o sus **Dependientes Económicos**.

**Emisor:** Es cualquier institución financiera constituida como una entidad bancaria o financiera, autorizada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores o el establecimiento comercial, emisor de una **Tarjeta** de crédito o débito al **Beneficiario**.

**Bienes Muebles:** Son artículos o mercancías o cosas muebles nuevos adquiridos con la Tarjeta del Beneficiario o la adicional solicitada por este y que por su propia naturaleza se pueden trasladar de un lugar a otro, incluyendo elementos electrónicos como tabletas, laptops, relojes analógicos, digitales o inteligentes, audífonos, teléfonos móviles, reproductores de audio, memorias electrónicas, lentes, artículos para mascotas, carteras, bolsos de mano, instrumentos musicales.

**Tarjeta:** Cualquier **Tarjeta** plástica, válida y activada ya sea la principal o adicional, de crédito o débito, emitida al **Asegurado** y/o **Beneficiario** por el **Emisor**.



**Robo:** Es el apoderamiento con violencia del dinero retirado o recibido o del **Bien Mueble** adquirido por el **Beneficiario**, sin derecho y sin su consentimiento.

Para efectos de esta definición, violencia incluye la física y la moral. No se considerará como **Robo**, el abuso de confianza, el fraude o cualquier circunstancia que encuadre en un tipo penal distinto al delito de **Robo** tipificado por el código penal.

## 2. Coberturas del Seguro

### Cobertura de Robo con Violencia

La **Aseguradora** pagará al **Beneficiario** el **Dinero** retirado de un cajero automático o ventanilla bancaria o caja de tienda de autoservicio, o el bien adquirido que resulte directamente de un **Robo con Violencia** ocurrido dentro de las tres primeras horas inmediatas después de dicho retiro, o conforme a lo especificado en la carátula de la póliza, en la medida que el retiro haya sido efectuado durante el período de vigencia de la cobertura, con una **Tarjeta** emitida por el **Emisor** al **Asegurado** o por sus adicionales. La suma asegurada será hasta por el importe de dinero retirado o el importe definido en la carátula de la póliza.

### Cobertura de Compra Protegida

La **Aseguradora** indemnizará al **Beneficiario** los **Bienes Muebles** nuevos que éste compre totalmente con su **Tarjeta** en caso de **Robo** o **Daño Accidental**, siempre y cuando esto ocurra dentro del número de días naturales establecidos en la carátula de la póliza, contados a partir de la fecha de dicha compra.

En virtud de lo anterior, cada **Bien Mueble** que el **Asegurado** pague con su **Tarjeta** durante la vigencia de este contrato de seguro. Tendrá la cobertura por los días naturales posteriores, a la fecha de cada compra que se indiquen en la carátula de la póliza.

La indemnización consistirá, a juicio de la **Aseguradora**, en:

- La reparación o reemplazo, a satisfacción del **Beneficiario**, del **Bien Mueble** asegurado por otro de las mismas características del robado o dañado accidentalmente (marca, especificaciones y modelo) o,
- El reembolso de la cantidad cargada a la **Tarjeta**, sin exceder el precio de compra original, menos cualquier reembolso, descuento, puntos de recompensas o beneficios recibidos de otros programas.

El límite de suma asegurada para esta cobertura se definirá en la carátula de la póliza.

Si el bien dañado o robado es parte de un juego o es un par, la indemnización consistirá únicamente en el valor del bien robado o dañado. A menos, que no se puedan utilizar individualmente y/o no puedan ser reemplazados de manera individual. El **Robo** o **Daño Accidental** de un bien que forme parte de un par o juego, se considerará como un evento y está sujeto las limitaciones de cobertura de un solo evento.

### Cobertura de Cargos Fraudulentos a Tarjetas

La **Aseguradora** pagará al **Beneficiario** el monto de los cargos o débitos realizados, por el uso indebido de alguna **Tarjeta** extraviada, robada o por clonación de la misma:

La obtención de **Dinero** o crédito ya sea con la autorización recibida del **Emisor** o de algún cajero automático; o la compra de **Otros bienes**, incluyendo, pero no limitado a compras por Internet.

Lo anterior, en el entendido que:

- Los cargos o débitos que fueron realizados dentro de las 48 horas inmediatas anteriores a la notificación al **Emisor** de dicho extravío o robo de la **Tarjeta** y durante el período de vigencia de la cobertura.
- Los cargos o débitos fueron efectivamente realizados a una cuenta a nombre del **Beneficiario**, con su propia **Tarjeta** o con las adicionales.



En esta cobertura se incluye el pago por la reposición de la **Tarjeta** extraviada, robada físicamente o de sus elementos de seguridad o clonación de la misma para insertarlos en otra tarjeta, siempre y cuando no exceda el límite de la suma asegurada señalada en la caratula de la póliza.

Para proceder al pago de la indemnización de esta cobertura, es necesario que:

- i) El **Beneficiario** haya cumplido con todas las obligaciones de pago de la tarjeta anteriores al siniestro por uso de la **Tarjeta**; y
- ii) El **Beneficiario** denuncie el **Robo** a las autoridades correspondientes; y
- iii) El **Beneficiario** reporte al **Emisor el robo o pérdida de la Tarjeta** inmediatamente después de ocurrido el robo o pérdida; y
- iv) El **Emisor** confirme por escrito el detalle de las transacciones correspondientes incluyendo el día, fecha, hora y monto de las mismas.

### **3. Exclusiones Generales aplicables a todas las coberturas**

**La Aseguradora no pagará indemnización alguna en los casos que se describen a continuación:**

**Actos derivados de, basados en, o atribuible a algún acto, error u omisión en:**

- 1. El hardware, software o instrucción al computador o error en el ingreso de datos, incluyendo pero no limitado a un mal funcionamiento de un cajero automático.**
- 2. Fallas mecánicas, eléctricas, falla de programas computacionales o falla de información, incluyendo, pero no limitando a una interrupción de energía eléctrica.**
- 3. Actos fraudulentos o ilegales cometidos por el Beneficiario y/o Asegurado y/o sus Dependientes Económicos, Empleados Domésticos, empleados de algún establecimiento comercial, fraude del establecimiento comercial o del comerciante donde se hayan adquirido los bienes.**
- 4. Pérdida de un ingreso adicional para el Asegurado el cual habría sido obtenido si no hubiese habido pérdida de Dinero u Otros bienes, lucro cesante, demora, pérdida de valor de mercado, pago de costos, comisiones u otros gastos incurridos en reportar un evento cubierto o en demostrar la cuantía reclamada para pago de conformidad con el presente contrato;**
- 5. Pérdida intencional o robo intencional, es decir cuando el Beneficiario o alguno de sus Dependientes Económicos lo cause a propósito o dirija o instruya a alguien para que lo cause.**
- 6. Cargos realizados a Tarjetas extraviadas o robadas mientras se encuentran bajo la custodia del Emisor, fabricante, mensajería especializada o servicio postal.**
- 7. Confiscación, destrucción o embargo de bienes por alguna autoridad judicial o administrativa.**
- 8. Guerra, invasión, acción bélica, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones similares, poder usurpado, guerra civil, rebelión, huelga, revolución, insurrección, motín, conmoción civil, cualquier ataque ilegal, alzamiento popular, poder militar o usurpado, ley marcial, disturbios.**
- 9. Pérdidas o robos por abuso de confianza.**
- 10. Pérdida derivada de la donación o entrega voluntaria (inducida o no por engaño) de Dinero u Otros bienes del Beneficiario en algún intercambio o compra-venta.**

**Para efectos de lo dispuesto en esta exclusión, actos terroristas significa el uso de explosivos, sustancias tóxicas, armas de fuego o por incendio, inundación, o por**



cualquier otro medio violento, para realizar actos en contra de las personas, las cosas o servicios al público, que produzcan alarma, temor, terror en la población o en un grupo o sector de ella, para perturbar la paz pública o tratar de menoscabar la autoridad del Estado, o presionar a la autoridad para que tome una determinación.

### **Exclusiones aplicables a la cobertura de compra protegida**

La Aseguradora tampoco pagará indemnización alguna en los casos que se describen a continuación:

1. Artículos robados dentro de cualquier vehículo automotor cuando este se encuentre estacionado y sin la presencia de alguno de los beneficiarios dentro del habitáculo al momento del Robo.
2. Cualquier vehículo motorizado incluyendo automóviles, motocicletas, barcos, aviones y cualquier equipo y/o parte necesaria para su operación y/o mantenimiento.
3. Equipos y materiales de uso industrial tales como: equipo de ferretería o equipo especializado de ingeniería.
4. Cheque(s) de viajero, efectivo, boletos de cualquier tipo, instrumentos negociables, barras de oro, monedas raras o preciosas, estampillas, plantas, animales, abarrotos, vinos o licores, consumibles de impresora, artículos perecederos y servicios.
5. Obras de Arte, Antigüedades, armas de fuego y artículos de colección.
6. Pieles, joyería, piedras preciosas y artículos hechos de o conteniendo oro (u otro metal precioso y/o piedras preciosas).
7. Artículos o bienes muebles rentados
8. Artículos usados, reacondicionados o re-fabricados al momento de su compra.
9. Gastos de manejo, transporte o de instalación y costos de relacionados con el montaje de los artículos comprados con la tarjeta.
10. Artículos comprados para reventa, uso comercial o profesional.
11. Pérdidas causadas por fallas mecánicas, fallas eléctricas, fallas de material de cómputo informático incluyendo, pero no limitado a interrupción de energía eléctrica, sobrecarga, apagón o fallo de telecomunicaciones o sistemas de satélite.
12. Artículos dañados por uso y desgaste normal, defectos inherentes del producto o en su uso normal.
13. Artículos dañados, alterados, cortados, serruchados o moldeados por el Asegurado.
14. Artículos dejados en un lugar con acceso al público en general, sin vigilancia.
15. Robo de accesorios.
16. Las compras que no se pagaron totalmente por el Beneficiario con una sola Tarjeta otorgada por el Emisor, a menos que ambas estén protegidas por El Contratante.
17. El pago de intereses ordinarios o moratorios de la Tarjeta del Beneficiario o sus adicionales.
18. Fallas por funcionamiento del Bien Mueble, cuando dicha falla esté cubierto por la garantía original del fabricante o cuando el beneficiario abra el Bien Mueble sin autorización del fabricante, invalidando con ello la garantía del fabricante.
19. Artículos o bienes muebles robados, dañados o extraviados por el transportista o de la mensajería especializada previo a su entrega al Beneficiario.

## **4. Condiciones Generales**

### **4.1 Disposiciones Aplicables en Caso de Siniestro.**

En caso de **Daño Accidental** el Beneficiario se obliga a:

- A. Evitar todo intento de reparar el **Bien Mueble**;



- B. Evitar que cualquier persona o taller no autorizado de su propia elección que pretenda realizar la reparación del **Bien Mueble**; y
- C. Notificar del **Daño Accidental** a la **Aseguradora**.

En caso de **Robo con Violencia**, el **Beneficiario** tendrá la obligación de denunciarlo a la autoridad competente y proporcionar a la **Aseguradora** una copia certificada y ratificada de la denuncia.

Al ocurrir algún siniestro que pudiera dar lugar a indemnización conforme a su contrato de seguro, tan pronto como el asegurado o el beneficiario, en su caso, tengan conocimiento de la realización del siniestro y del derecho constituido a su favor, deberán ponerlo en conocimiento de la Aseguradora, en un plazo máximo de cinco días naturales para el aviso, que deberá ser por escrito, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, en que el asegurado podrá comunicarlo a la Aseguradora tan pronto desaparezca el impedimento. Cuando el asegurado o el beneficiario no cumplan con la obligación anterior, la Aseguradora podrá reducir la prestación debida hasta la suma que habría importado si el aviso se hubiere dado oportunamente.

En caso de **Tarjetas** robadas o extraviadas, el **Beneficiario** también deberá notificar al **Emisor** de dicha pérdida tan pronto como sea posible. De no realizar oportunamente los avisos a que se refiere esta cláusula, podrá originar que la indemnización sea reducida a la cantidad que originalmente hubiere importado el siniestro, si la **Aseguradora** hubiere tenido el aviso oportuno sobre el mismo.

#### **4.2 Vigencia del Contrato de Seguro**

Este contrato de seguro estará vigente por el período que se señala en la carátula de la póliza. La **Aseguradora** amparará únicamente aquellas pérdidas que ocurran como consecuencia de un siniestro realizado durante la vigencia especificada indicada en la carátula de la póliza.

#### **4.3 Cesión**

El presente contrato y cualquier derecho emanado de éste no podrán ser cedidos, sin el consentimiento previo y por escrito de la **Aseguradora**.

#### **4.4. Notificaciones**

Todas las comunicaciones a la **Aseguradora** deberán hacerse por escrito en su domicilio. Las que se hagan al **Asegurado** y/o **Beneficiario** a sus causahabientes, se dirigirán al último domicilio que el **Asegurado o Beneficiario** hayan comunicado por escrito a la **Aseguradora** o, en su defecto, en el que aparezca en la carátula de la póliza. Todas las notificaciones se tendrán como hechas el mismo día y se entenderán con cualquier persona que reciba la misma en el domicilio correspondiente.

#### **4.5. Prescripción**

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

La prescripción se interrumpirá, no solo por las causas ordinarias, sino también por el nombramiento de peritos o por las causas y en los términos a que se refiere la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

#### **4.6. Artículo 25 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 naturales que sigan al día en que reciba la póliza. Transcurrido este plazo se considerarán aceptadas las estipulaciones de la póliza o de sus modificaciones.

#### **4.7. Subrogación**

La **Aseguradora**, cuando pague una indemnización, se subrogará hasta la cantidad pagada en todos los derechos y acciones contra terceros que por causa del daño sufrido correspondan al **Asegurado**.





La **Aseguradora** podrá liberarse en todo o en parte de sus obligaciones, si la subrogación es impedida por hechos u omisiones que provengan del **Asegurado**.

Si el daño fue indemnizado sólo en parte, cada parte concurrirá a hacer valer sus derechos en la proporción correspondiente.

#### **4.8 Moneda**

Todos los pagos que el **Asegurado** y la **Aseguradora** deban realizar conforme a este contrato, se liquidarán en moneda nacional conforme a la ley monetaria vigente en los Estados Unidos Mexicanos, a la fecha de pago.

En el caso de que la póliza se contrate en dólares, se indemnizará conforme al tipo de cambio vigente publicado en el Diario Oficial de la Federación por el Banco de México en la fecha de pago.

#### **4.9. Interés Moratorio**

En caso de que la **Aseguradora**, no obstante haber recibido los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que le haya sido presentada, no cumpla con la obligación de pagar la indemnización correspondiente en los términos del artículo 71 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, que se transcribe a continuación, se obliga a pagar al **Beneficiario** una indemnización por mora de conformidad con lo establecido en el artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, que también se transcribe a continuación. Dicho interés se computará a partir del día siguiente a aquél en que se haga exigible la obligación.

"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 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:

I. Las obligaciones en moneda nacional se denominarán en Unidades de Inversión, al valor de éstas en la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y su pago se hará en moneda nacional, al valor que las Unidades de Inversión tengan a la fecha en que se efectúe el mismo, de conformidad con lo dispuesto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo.

Además, la Institución de Seguros pagará un interés moratorio sobre la obligación denominada en Unidades de Inversión conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, el cual se capitalizará mensualmente 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;

II. 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 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;

III. 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;

IV. Los intereses moratorios a que se refiere este artículo se generarán por día, a partir de la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y hasta el día en que se efectúe el pago previsto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo. Para su cálculo, las tasas de

referencia a que se refiere este artículo deberán dividirse entre trescientos sesenta y cinco y multiplicar el resultado por el número de días correspondientes a los meses en que persista el incumplimiento;

V. En caso de reparación o reposición del objeto siniestrado, la indemnización por mora consistirá únicamente en el pago del interés correspondiente a la moneda en que se haya denominado la obligación principal conforme a las fracciones I y II de este artículo y se calculará sobre el importe del costo de la reparación o reposición;

VI. 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;

VII. 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;

VIII. La indemnización por mora consistente en el sistema de actualización e intereses a que se refieren las fracciones I, II, III y IV del presente artículo será aplicable en todo tipo de seguros, salvo tratándose de seguros de caución que garanticen indemnizaciones relacionadas con el impago de créditos fiscales, en cuyo caso se estará a lo dispuesto por el Código Fiscal de la Federación.

El pago que realice la Institución de Seguros se hará en una sola exhibición que comprenda el saldo total por los siguientes conceptos:

- a) Los intereses 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

IX. 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."

#### **4.11. Fraude, Dolo o Mala Fe**

Las obligaciones de la **Aseguradora** quedarán extinguidas si:

- a) El **Asegurado**, el **Beneficiario** o sus representantes, con el fin de hacer incurrir en error a la **Aseguradora** disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirán o podrían restringir dichas obligaciones.
- b) Con igual propósito, no entregan a tiempo a la **Aseguradora**, la documentación solicitada.
- c) Hubiere en el siniestro o en la reclamación dolo o mala fe del **Asegurado**, del **Beneficiario**, del causahabiente o de los apoderados o representantes de cualquiera de ellos.
- d) El siniestro ocurre por culpa grave del **Asegurado**.



#### 4.12. Prima

El **Asegurado** pagará a la **Aseguradora**, por concepto de prima, el monto señalado en la carátula de la póliza. La prima vencerá en el momento de la celebración del presente contrato.

Si el **Asegurado** opta por el pago fraccionado de la prima, las exhibiciones deberán ser por periodos de igual duración, aplicando la tasa de financiamiento pactada por las partes a la fecha de celebrado el contrato.

En caso de siniestro la **Aseguradora** deducirá de la indemnización debida el total de la prima pendiente o las fracciones de ésta no liquidadas del riesgo afectado hasta completar la prima correspondiente al período del seguro contratado.

Si no hubiese sido pagada la prima o la fracción de ella, en los casos de pago en parcialidades, dentro del término de 30 días naturales siguientes a la fecha de su vencimiento, los efectos del contrato cesarán automáticamente a las doce horas del último día de ese plazo.

El depósito de la prima o fracción de ella fuera de los plazos estipulados anteriormente, no se considerará una aceptación incondicional de pago, por lo que, para que dicho depósito unilateral sea considerado como pago, estará sujeto a la condición de que el **Asegurado** declare por escrito al **Asegurador** que, durante el período que dejó de pagar en tiempo la prima, no ocurrió siniestro alguno y a que el **Asegurador** acepte dicho pago en forma expresa.

En caso de que la **Aseguradora** no acepte el pago de la **Prima** de forma extemporánea, la misma será devuelta por la misma vía en que se recibió, a menos que el cliente informe por escrito de otro medio de recibir el pago de prima rechazado.

Cualquier pago al **Asegurador**, deberá ser hecho en el domicilio de ésta, contra entrega del recibo correspondiente. Esta disposición no se entenderá novada en ningún caso, salvo en el supuesto siguiente:

El pago podrá efectuarse mediante cargo automático en cuenta bancaria o tarjeta de crédito. El estado de cuenta en donde aparezca dicho cargo hará prueba del pago. En caso de que dicho cargo no pueda realizarse por causas imputables al **Asegurado**, el seguro cesará sus efectos una vez transcurrido el período de gracia, si éste es aplicable, conforme a lo previsto en esta cláusula.

Por lo que se refiere a los pagos extemporáneos, entendidos como los pagos realizados fuera del período de gracia, éstos siempre deberán realizarse en el domicilio de la **Aseguradora**.

#### 4.13. Competencia

En caso de controversia, el **Asegurado** o el **Beneficiario** podrán hacer valer sus derechos ante la Unidad Especializada de consultas, reclamaciones o aclaraciones de la **Aseguradora** o en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), dentro del término de dos años, contados a partir de que se presente el hecho que le dio origen, a partir de la negativa de la **Aseguradora** a satisfacer las pretensiones del **Beneficiario** o las de su beneficiario o, en caso de que se trate de reclamaciones por servicios no solicitados, a partir de que tuvo conocimiento del mismo.

Después de un procedimiento de conciliación ante la CONDUSEF, en caso de que las partes no se sometan al arbitraje de la misma, se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda y el reclamante puede solicitar a la CONDUSEF, la emisión de un dictamen técnico, siempre que del expediente se desprendan elementos que a juicio de la CONDUSEF permitan suponer la procedencia de lo reclamado y que se trate de asuntos de cuantías inferiores a seis millones de unidades de inversión (considerando suerte principal y sus accesorios).

En todo caso, queda a elección del reclamante, acudir ante la Unidad Especializada de Atención, Consultas y Reclamaciones de la Aseguradora y/o al procedimiento conciliatorio de CONDUSEF o directamente ante el un juez competente.

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 CONDUSEF. Asimismo, será competente el Juez del domicilio de dicha delegación; cualquier pacto que se estipule contrario a lo dispuesto en este párrafo, será nulo.



#### 4.14. Otros Seguros

Cuando se contrate con varias empresas un seguro contra el mismo riesgo, el **Asegurado** tendrá la obligación de poner en conocimiento de cada una de las aseguradoras, la existencia de los otros seguros. El aviso debe darse por escrito e indicar el nombre de las aseguradoras, así como las sumas aseguradas. Si el **Asegurado** omite intencionalmente el aviso de que trata el párrafo anterior o si contrata los diversos seguros para obtener un provecho ilícito, los aseguradores quedaran deslindados de sus obligaciones.

#### 4.15. Terminación Anticipada

No obstante el término de vigencia de este contrato, este podrá darse por terminado anticipadamente en los términos siguientes:

Si el **Asegurado** desea darlo por terminado, siempre y cuando no haya recibido pago o indemnización de un siniestro, deberá dar aviso por escrito a la **Aseguradora**. En este caso, la terminación anticipada surtirá efectos el día en que se presente el aviso a la **Aseguradora**. A su vez la **Aseguradora** tendrá derecho a la parte de la prima que corresponda al tiempo durante el cual la póliza hubiere estado en vigor, de acuerdo con la siguiente tarifa para seguros a corto plazo, más los costos de adquisición:

PERÍODO	% DE LA PRIMA ANUAL que corresponde a la <b>Aseguradora</b>
Hasta 10 Días	10 %
Hasta 1 Mes	20 %
Hasta 1 1/2 Mes	25 %
Hasta 2 Meses	30 %
Hasta 3 Meses	40 %
Hasta 4 Meses	50 %
Hasta 5 Meses	60 %
Hasta 6 Meses	70 %
Hasta 7 Meses	75 %
Hasta 8 Meses	80 %
Hasta 9 Meses	85 %
Hasta 10 Meses	90 %
Hasta 11 Meses	95 %
Hasta 12 Meses	100%

En caso de que la **Aseguradora**, requiera dar por terminado anticipadamente este contrato, deberá notificar por escrito al **Asegurado**, enviando un aviso por correo certificado con cuando menos quince días naturales de anticipación a la fecha en que se deseé su terminación, debiendo además devolver la parte de la prima no devengada a prorrata correspondiente en este mismo plazo.

La negativa en la recepción de la notificación en la terminación no será causa para que no corran los plazos anteriormente mencionados. Los costos de adquisición no son reembolsables.

#### 4.16. Comisiones a los Agentes de Seguro

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 la celebración de este contrato. La institución proporcionará dicha información, por escrito o por medios electrónicos, en un plazo que no excederá de diez días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

#### 4.17. Entrega de Documentación Contractual



Cuando se haya contratado a través de prestadores de servicios a los que se refiere el artículo 103 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la póliza se entregará de manera personal, al momento de contratar el seguro, haciéndose constar también la entrega mediante un acuse.

Adicionalmente y en caso de que el **Asegurado** no reciba su póliza o necesite un duplicado de la misma, en un plazo de 30 días naturales contados a partir de la fecha de su contratación, el **Asegurado** podrá solicitar a la **Aseguradora** su póliza por escrito al correo electrónico [clientes.mexico@aig.com](mailto:clientes.mexico@aig.com) o comunicándose a los teléfonos (55)54 88 47 00 en la ciudad de México y para el resto de la República.

En caso del plazo mencionado en el párrafo anterior, si el último día para la entrega de la documentación es inhábil, se entenderá que la documentación deberá entregarse el día hábil inmediato siguiente.

En caso de requerir la cancelación de este contrato de seguro o solicitar que no se renueve automáticamente, se deberá proceder conforme lo prevén las cláusulas de "Terminación Anticipada" o de "Renovación Automática" (según corresponda).

#### **4.18. Renovación Automática**

Salvo que en la carátula de la póliza se señale lo contrario, este contrato de seguro se renovará automáticamente, por el mismo período, en los casos en que la prima o fracción de ella se encuentre al corriente en el pago al final de la vigencia estipulada en la carátula de la póliza.

En caso de que el **Asegurado** o la **Aseguradora** requieran que no se renueve automáticamente la vigencia del seguro, deberá dar aviso por escrito a la otra parte con cuando menos 20 días naturales antes de que concluya la vigencia o podrá dar por terminado anticipadamente el contrato en términos de lo dispuesto en la cláusula de "Terminación Anticipada del Contrato".

Asimismo, en caso de renovación, las partes acuerdan que aplicarán las condiciones generales que para esa vigencia estén en vigor y que la **Aseguradora** haya proporcionado al **Asegurado**, junto con la carátula de póliza correspondiente a la nueva vigencia.

#### **4.19. DIVIDENDOS**

En caso de que las partes convengan mediante endoso el pago de dividendos, en ningún caso la **Aseguradora** realizará pagos por dicho concepto que deriven de una experiencia favorable en siniestros, gastos o utilidades, a una persona distinta al **Asegurado**, beneficiario o contratante de la póliza, según se convenga en dicho endoso.

**Usted podrá consultar los preceptos legales citados en la documentación contractual en la página de internet:**

**En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 03 de abril de 2020, con el número CNSF-S0012-0045-2020/CONDUSEF-004401-01.**



## **Folleto**

### Seguro de Protección a Tarjetahabientes

#### **Apreciable Contratante, Asegurado o Beneficiario:**

Queremos agradecer su interés en nuestra compañía y darle la más cordial bienvenida para formar parte de nuestro selecto grupo de asegurados.

#### **A continuación, le damos a conocer sus derechos antes y durante la contratación del seguro:**

- a) Solicitar a los agentes, o a los empleados y apoderados de personas morales (no agentes de seguros), la identificación que los acredite como tales;
- b) Durante la vigencia de su póliza, solicitar se le informe el importe de la comisión o compensación directa que le corresponda a los agentes o a las personas morales (no agentes de seguros ni intermediarios financieros). Esta Aseguradora proporcionará dicha información, por escrito o por medios electrónicos, en un plazo que no excederá de diez días hábiles posteriores a la fecha de recepción de su solicitud; y
- c) Recibir toda información que le permita conocer las condiciones generales del contrato de seguro, incluyendo el alcance real de la cobertura contratada, la forma de conservarla, así como de las formas de terminación del contrato.

Para este producto, dependiendo de las coberturas contratadas, cubre

1. El daño accidental o robo del **Bien Mueble** adquirido con la tarjeta bancaria o departamental.
2. Los cargos fraudulentos realizados a la tarjeta, a consecuencia de la pérdida, robo o clonación de esta.
3. El robo del dinero retirado del cajero automático

El asegurado podrá dar por terminado su seguro, dando aviso por escrito a la Aseguradora. En este caso, la terminación anticipada surtirá efectos el día en que se presente el aviso a la Aseguradora. La Aseguradora tendrá derecho a la parte de la prima que corresponda al tiempo durante el cual la póliza hubiere estado en vigor. Los costos de adquisición no son reembolsables.

Al ocurrir algún siniestro que pudiera dar lugar a indemnización conforme a su contrato de seguro, tan pronto como el asegurado o el beneficiario, en su caso, tengan conocimiento de la realización del siniestro y del derecho constituido a su favor, deberán ponerlo en conocimiento de la Aseguradora, en un plazo máximo de cinco días naturales para el aviso, que deberá ser por escrito, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, en que el asegurado podrá comunicarlo a la Aseguradora tan pronto desaparezca el impedimento. Cuando el asegurado o el beneficiario no cumplan con la obligación anterior, la Aseguradora podrá reducir la prestación debida hasta la suma que habría importado si el aviso se hubiere dado oportunamente.

El asegurado deberá comprobar la exactitud de su reclamación y del monto que reclama. La Aseguradora tendrá el derecho de exigir del asegurado o beneficiario toda clase de información y documentos que, sobre los hechos relacionados con el siniestro, sean necesarios y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización, el monto a indemnizar y las consecuencias del mismo.

#### **La Aseguradora no pagará indemnización alguna en los casos que se describen a continuación:**

#### **Actos derivados de, basados en, o atribuible a algún acto, error u omisión en:**

- 1. El hardware, software o instrucción al computador o error en el ingreso de datos, incluyendo pero no limitado a un mal funcionamiento de un cajero automático.**

2. Fallas mecánicas, eléctricas, falla de programas computacionales o falla de información, incluyendo, pero no limitando a una interrupción de energía eléctrica.
3. Actos fraudulentos o ilegales cometidos por el Beneficiario y/o Asegurado y/o sus Dependientes Económicos, Empleados Domésticos, empleados de algún establecimiento comercial, fraude del establecimiento comercial o del comerciante donde se hayan adquirido los bienes.
4. Pérdida de un ingreso adicional para el Asegurado el cual habría sido obtenido si no hubiese habido pérdida de Dinero u Otros bienes, lucro cesante, demora, pérdida de valor de mercado, pago de costos, comisiones u otros gastos incurridos en reportar un evento cubierto o en demostrar la cuantía reclamada para pago de conformidad con el presente contrato;
5. Pérdida intencional o robo intencional, es decir cuando el Beneficiario o alguno de sus Dependientes Económicos lo cause a propósito o dirija o instruya a alguien para que lo cause.
6. Cargos realizados a Tarjetas extraviadas o robadas mientras se encuentran bajo la custodia del Emisor, fabricante, mensajería especializada o servicio postal.
7. Confiscación, destrucción o embargo de bienes por alguna autoridad judicial o administrativa.
8. Guerra, invasión, acción bélica, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones similares, poder usurpado, guerra civil, rebelión, huelga, revolución, insurrección, motín, conmoción civil, cualquier ataque ilegal, alzamiento popular, poder militar o usurpado, ley marcial, disturbios.
9. Pérdidas o robos por abuso de confianza.
10. Pérdida derivada de la donación o entrega voluntaria (inducida o no por engaño) de Dinero u Otros bienes del Beneficiario en algún intercambio o compra-venta.

Para efectos de lo dispuesto en esta exclusión, actos terroristas significa el uso de explosivos, sustancias tóxicas, armas de fuego o por incendio, inundación, o por cualquier otro medio violento, para realizar actos en contra de las personas, las cosas o servicios al público, que produzcan alarma, temor, terror en la población o en un grupo o sector de ella, para perturbar la paz pública o tratar de menoscabar la autoridad del Estado, o presionar a la autoridad para que tome una determinación.

#### **Exclusiones aplicables a la cobertura de compra protegida**

La Aseguradora tampoco pagará indemnización alguna en los casos que se describen a continuación:

1. Artículos robados dentro de cualquier vehículo automotor cuando este se encuentre estacionado y sin la presencia de alguno de los beneficiarios dentro del habitáculo al momento del Robo.
2. Cualquier vehículo motorizado incluyendo automóviles, motocicletas, barcos, aviones y cualquier equipo y/o parte necesaria para su operación y/o mantenimiento.
3. Equipos y materiales de uso industrial tales como: equipo de ferretería o equipo especializado de ingeniería.
4. Cheque(s) de viajero, efectivo, boletos de cualquier tipo, instrumentos negociables, barras de oro, monedas raras o preciosas, estampillas, plantas, animales, abarrotes, vinos o licores, consumibles de impresora, artículos perecederos y servicios.
5. Obras de Arte, Antigüedades, armas de fuego y artículos de colección.



- 6. Pieles, joyería, piedras preciosas y artículos hechos de o conteniendo oro (u otro metal precioso y/o piedras preciosas).**
- 7. Artículos o bienes muebles rentados**
- 8. Artículos usados, reacondicionados o re-fabricados al momento de su compra.**
- 9. Gastos de manejo, transporte o de instalación y costos de relacionados con el montaje de los artículos comprados con la tarjeta.**
- 10. Artículos comprados para reventa, uso comercial o profesional.**
- 11. Pérdidas causadas por fallas mecánicas, fallas eléctricas, fallas de material de cómputo informático incluyendo, pero no limitado a interrupción de energía eléctrica, sobrecarga, apagón o fallo de telecomunicaciones o sistemas de satélite.**
- 12. Artículos dañados por uso y desgaste normal, defectos inherentes del producto o en su uso normal.**
- 13. Artículos dañados, alterados, cortados, serruchados o moldeados por el Asegurado.**
- 14. Artículos dejados en un lugar con acceso al público en general, sin vigilancia.**
- 15. Robo de accesorios.**
- 16. Las compras que no se pagaron totalmente por el Beneficiario con una sola Tarjeta otorgada por el Emisor, a menos que ambas estén protegidas por El Contratante.**
- 17. El pago de intereses ordinarios o moratorios de la Tarjeta del Beneficiario o sus adicionales.**
- 18. Fallas por funcionamiento del Bien Mueble, cuando dicha falla esté cubierto por la garantía original del fabricante o cuando el beneficiario abra el objeto sin autorización, invalidando con ello la garantía del fabricante.**
- 19. Artículos o bienes muebles robados, dañados o extraviados por el transportista o de la mensajería especializada previo a su entrega al beneficiario.**

**En caso de ocurrir un siniestro cubierto por su seguro, sus derechos son los siguientes:**

a) Recibir el pago de las prestaciones procedentes en función a la suma asegurada, aunque la prima del contrato de seguro no se encuentre pagada, siempre y cuando no se haya vencido el período de gracia para el pago de la prima de seguro. En este caso, la Aseguradora deducirá de la indemnización debida el total de la prima pendiente o las fracciones de ésta no liquidadas del riesgo afectado, hasta completar la prima correspondiente al período del seguro contratado.

Es importante aclarar que, si no hubiese sido pagada la prima o la fracción de ella, en los casos de pago en parcialidades, dentro del término de 30 días naturales siguientes a la fecha de su vencimiento, los efectos del contrato de seguro cesarán automáticamente a las doce horas del último día de ese plazo. El depósito de la prima o fracción de ella fuera de los plazos estipulados anteriormente, no se considerará una aceptación incondicional de pago, por lo que, para que dicho depósito unilateral sea considerado como pago, estará sujeto a la condición de que el asegurado declare por escrito a la Aseguradora que, durante el período que dejó de pagar en tiempo la prima, no ocurrió siniestro alguno y a que la Aseguradora acepte dicho pago en forma expresa.

Cualquier pago de prima a la Aseguradora, deberá ser hecho en el domicilio de ésta, contra entrega del recibo correspondiente. Esta disposición no se entenderá novada en ningún caso, salvo en el supuesto de que el pago se haga mediante cargo automático en cuenta bancaria o tarjeta de crédito. El estado de cuenta en donde aparezca dicho cargo hecho por la Aseguradora, hará prueba del pago. En caso de que dicho cargo no pueda realizarse por causas imputables al asegurado, el seguro cesará sus efectos una vez transcurrido el período de gracia.

Por lo que se refiere a los pagos extemporáneos, entendidos como los pagos realizados fuera del período de gracia, éstos siempre deberán realizarse, sin excepción, en el domicilio de la Aseguradora.





b) En los seguros de daños, toda indemnización que la Aseguradora pague reduce en igual cantidad la suma asegurada y, en caso de este seguro, no aplicará su reinstalación.

c) Usted puede cobrar una indemnización por mora a la Aseguradora en caso de falta de pago oportuno de las sumas aseguradas, que sean procedentes conforme a las condiciones previstas en su contrato de seguro, siempre que la Aseguradora haya recibido los documentos e información suficiente que le permitan conocer el fundamento de la reclamación.

d) En caso de controversia, usted o sus beneficiarios, podrán hacer valer sus derechos ante la Unidad Especializada de la Aseguradora y se le dará contestación por escrito dentro de un plazo que no exceda de treinta días hábiles, contados a partir de la fecha de su recepción.

También, a su elección, podrá presentar su reclamación ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), dentro del término de dos años, contados a partir de que se presente el hecho que le dio origen, a partir de la negativa de la Aseguradora a satisfacer sus pretensiones o las de su beneficiario o, en caso de que se trate de reclamaciones por servicios no solicitados, a partir de que tuvo conocimiento del mismo.

Después de un procedimiento de conciliación ante la CONDUSEF, en caso de que las partes no se sometan al arbitraje de la misma, se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda y usted puede solicitar a la CONDUSEF la emisión de un dictamen técnico, siempre que del expediente se desprendan elementos que a juicio de la CONDUSEF permitan suponer la procedencia de lo reclamado y que se trate de asuntos de cuantías inferiores a seis millones de unidades de inversión (considerando suerte principal y sus accesorios).

Este folleto es explicativo y solo contiene algunas de las condiciones previstas en su seguro.

**AIG Seguros México, S.A. de C.V.**

**En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 03 de abril de 2020, con el número CNSF-S0012-0045-2020/CONDUSEF-004401-01.**