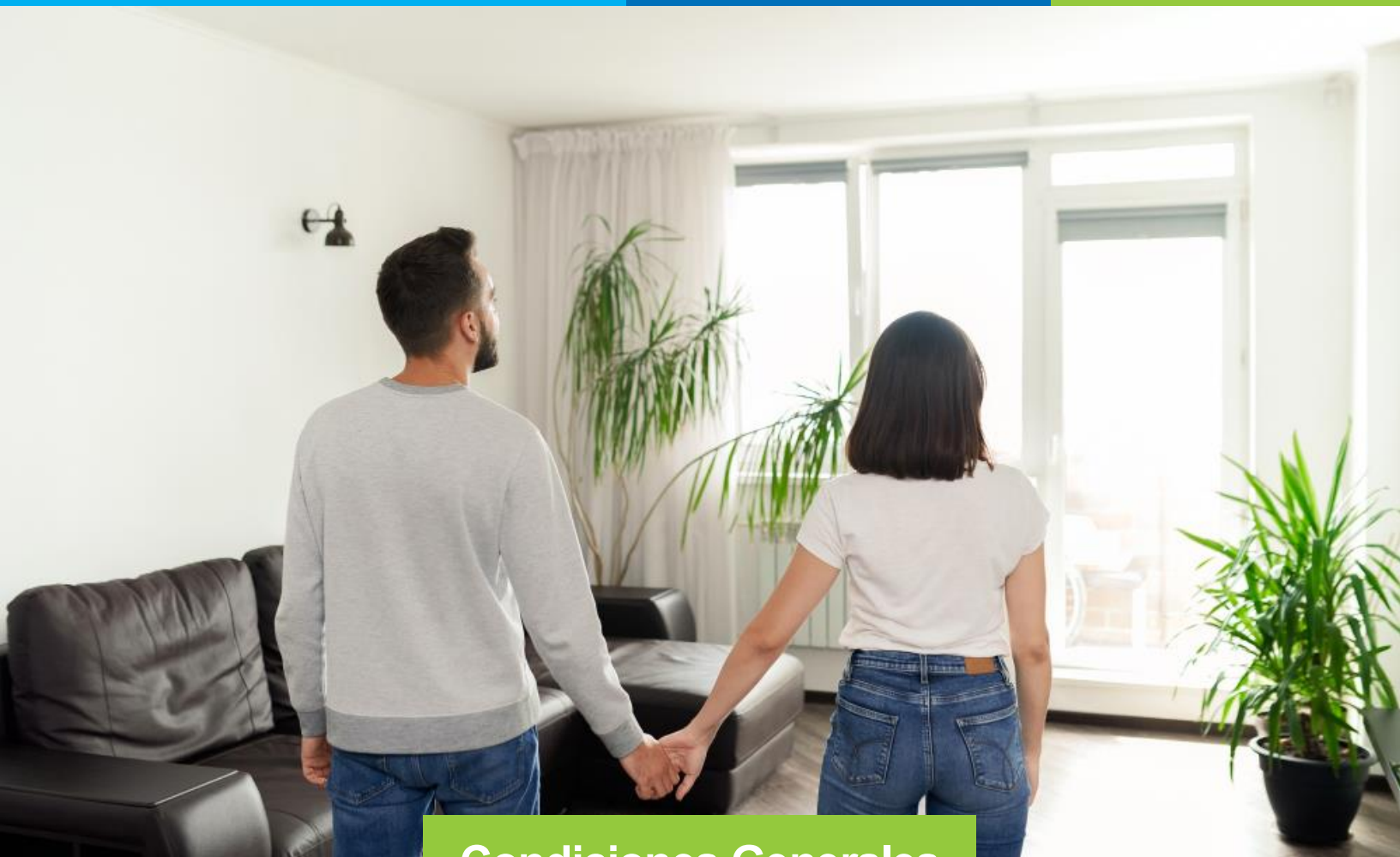




Grupo Mexicano de Seguros, S.A. de C.V.
Tecoyotitla No.412
Edificio GMX
Col. Ex Hacienda de Guadalupe Chimalistac
Ciudad de México,
C.P. 01050
Tel. (55) 5480 4000
www.gmx.com.mx



Condiciones Generales

Nuevo Seguro de Calidad de la Vivienda.

CONDUSEF-003098-09

Actividades y seguro dentro de la República Mexicana y conforme al derecho mexicano

En acatamiento a lo dispuesto por el artículo 26 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, se inserta textualmente el artículo 25 de la misma Ley:

“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.”

Índice

Preliminar	4
Capítulo I Delimitaciones y definiciones de este seguro	4
Cláusula 1. Objeto del Seguro	4
Cláusula 2. Contratante /Asegurado	4
Cláusula 3. Beneficiario del Seguro	4
Cláusula 4. Interés Asegurable	4
Cláusula 5. Período de Cobertura.....	4
Cláusula 6. Vigencia.....	5
Cláusula 7. Cobertura	5
Cláusula 8. Límite Máximo de Responsabilidad	5
Cláusula 9. Deducibles	6
Cláusula 10. Prima.....	6
Cláusula 11. Bienes Cubiertos	6
Cláusula 12. Daños Cubiertos.....	6
Cláusula 13. Gastos Adicionales que GMX Seguros deberá cubrir.	7
Cláusula 14. Cláusula de Errores u omisiones en la gestión de la pólizas	7
Cláusula 15. Emisión de Pólizas y Certificados	8
Cláusula 16. Derecho de inspección de las viviendas.	8
Cláusula 17. Análisis de Riesgo	8
Cláusula 18. Subrogación.....	8
Cláusula 19. Procedimiento en caso de siniestro.....	9
Cláusula 20. Peritaje en caso de desacuerdo en la determinación de la pérdida.	10
Cláusula 21. Terminación anticipada	10
Cláusula 22. Prescripción.....	10
Cláusula 23. Atención a Acreditados del Instituto.....	11
Cláusula 24. Quiebra o insolvencia del Contratante.	11
Cláusula 25. Jurisdicción.	11
Cláusula 26. Riesgos Excluidos	11
27. Definiciones	14
Capítulo II Cláusulas comunes en contratos de seguro	18
Cláusula 2.1 Que describe su obligación de pagar la prima	18
Cláusula 2.2 Posibilidad de rehabilitar el seguro si se cancela por falta de pago oportuno de la prima	18

Cláusula 2.3 Que indica cómo se reduce y se puede reinstalar la suma asegurada en este seguro, después de un siniestro	19
Cláusula 2.4 Que determina la Terminación anticipada de este contrato.....	19
Cláusula 2.5 Su obligación de informarnos si el riesgo declarado sufre agravaciones.	19
Cláusula 2.6 Que señala la obligación a su cargo de declarar la contratación de otro(s) seguro(s) por el mismo interés asegurado en este contrato de seguro	19
Cláusula 2.7 Domicilio para oír y recibir notificaciones y establece la competencia de autoridades en caso de alguna controversia.	20
Cláusula 2.8 Los posibles intereses moratorios a nuestro cargo en caso de incumplimiento de nuestras obligaciones.....	20
Cláusula 2.9 Que indica la moneda en que ambos debemos cumplir con nuestras obligaciones recíprocas	20
Cláusula 2.10 Derecho del Asegurado a solicitar la revelación de la comisión que corresponde al intermediario del seguro.....	20
Cláusula 2.11 Que señala expresamente que el presente seguro NO ES un seguro obligatorio	21
Cláusula 2.12 Tratamiento confidencial de su información personal en el Aviso de Privacidad.	21
Cláusula 2.13 Cómo debe ser la comunicación para cualquier asunto relacionado con su póliza	21
Cláusula 2.14 Exclusión y terminación anticipada por delitos y sanciones.	22
Cláusula 2.15 Del conocimiento expedito del contrato o póliza celebrado entre los contratantes.	22
Anexo de Preceptos Legales	24

Preliminar

Grupo Mexicano de Seguros, S.A. de C.V., en adelante **GMX Seguros**, de acuerdo con las condiciones generales y especificaciones particulares que integran el presente seguro de calidad de la vivienda, en conjunto con las declaraciones de la solicitud correspondiente, hechas por el contratante del seguro, mismas que constituyen el presente Contrato de Nuevo Seguro de Calidad de la Vivienda, ampara los riesgos descritos en este contrato de cobertura y hasta el monto identificado como límite máximo de responsabilidad.

Capítulo I

Delimitaciones y definiciones de este seguro

Cláusula 1. Objeto del Seguro

1.1 El objeto del seguro es la cobertura de los daños producidos por vicios ocultos o defectos de instalación o diseño que hayan tenido su origen en la etapa de diseño, desarrollo y terminación de la construcción de la vivienda, así como los daños consecuenciales relacionados directamente con los referidos vicios ocultos y defectos de la construcción.

Cláusula 2. Contratante /Asegurado

2.1 Los contratantes y asegurados serán las empresas desarrolladoras de vivienda, quienes deberán celebrar la contratación con las aseguradoras establecidas en territorio mexicano, y en el marco de las presentes condiciones, así como en el marco de las leyes y reglamentos que constituyen la normatividad de seguros.

3 Cláusula 3. Beneficiario del Seguro

3.1 Los beneficiarios del seguro serán los derechohabientes del INFONAVIT que gocen de un crédito hipotecario contratado con el Instituto, para la adquisición de una vivienda nueva, o bien aquellas personas que tengan legalmente el derecho, en los casos en que el derechohabiente no se encuentre con vida.

3.2 El INFONAVIT será beneficiario preferente irrevocable, para todos aquellos casos en que se determine no hacer ninguna restitución o reparación de la vivienda, debido a que el costo de la restitución o reparación resulta mayor al valor de reposición.

3.3 Los términos y vigor de la cobertura no pueden ser modificados sin la autorización por escrito del beneficiario preferente irrevocable.

Cláusula 4. Interés Asegurable

4.1 El interés asegurable serán las viviendas nuevas financiadas con crédito hipotecario por el INFONAVIT, en lo que corresponde a la estructura de dichas viviendas, los acabados, los elementos que constituyen la obra secundaria, las instalaciones eléctricas e hidrosanitarias, el suelo en su mecánica de adecuado funcionamiento y resistencia.

Cláusula 5. Periodo de Cobertura

- 5.1** El plazo de cobertura del Seguro de Calidad de la Vivienda será por 10 años para vicios ocultos o defectos de construcción en la estructura de la vivienda, sus cimientos o defectos del terreno, por 5 años para defectos en la impermeabilización y por 2 años para defectos o vicios ocultos en las instalaciones hidrosanitarias y eléctricas.
- 5.2** El plazo de cobertura debe iniciar a partir del primer día de la formalización del crédito (al momento de la escrituración) de la vivienda con INFONAVIT.

Cláusula 6. Vigencia

- 6.1** **GMX Seguros** acordará la vigencia de las pólizas maestras con los desarrolladores de vivienda. Se entenderá como póliza maestra, el contrato en el que se convenga con **GMX Seguros**, el aseguramiento obligatorio dentro de un determinado plazo, de todas aquellas unidades de riesgo constituidas por las viviendas que en dicho plazo cumplan los requisitos y obligaciones de aseguramiento, entendiéndose que fuera de dicho plazo, **GMX Seguros** no estará obligada al aseguramiento de nuevas unidades de riesgo.
- 6.2** **GMX Seguros** y el desarrollador podrán suscribir contratos de pólizas maestras anuales y multianuales.
- 6.3** Con independencia de la vigencia terminal de la póliza maestra, las coberturas de todas las viviendas que hayan quedado incorporadas y aseguradas en el marco de la póliza maestra tendrán un plazo de cobertura propio e independiente, conforme a los plazos y riesgo que fueron indicados en la Cláusula 5, inciso 5.1.

Cláusula 7. Cobertura

- 7.1** El Seguro de Calidad de la Vivienda debe cubrir los defectos de diseño, construcción o vicios ocultos, que generen daños físicos o mal funcionamiento de la vivienda y sus instalaciones hidrosanitarias o eléctricas, conforme a lo indicado en Cláusula 5, inciso 5.1., hasta el Límite Máximo de Responsabilidad establecido.

Cláusula 8. Límite Máximo de Responsabilidad

- 8.1** El Límite Máximo de Responsabilidad de **GMX Seguros**, por cada vivienda, debe corresponder al valor de reposición, valor de "nuevo por viejo". Este límite opera por evento u ocurrencia y es único para las tres coberturas.
- 8.2** En el caso de que la reparación de la vivienda origine costos mayores al valor de reposición de la misma, **GMX Seguros** pagará hasta el Límite Máximo de Responsabilidad establecido.
- 8.3** El Límite Máximo de Responsabilidad de la póliza se reinstalará automáticamente sin cobro de prima y sin costo adicional, aplica solamente para pérdidas parciales.
- 8.4** Para los gastos adicionales que se enlistan en la sección de Gastos Adicionales que **GMX Seguros** cubrirá un límite máximo de responsabilidad adicional hasta del 10 por ciento del límite máximo de responsabilidad de la póliza.

Cláusula 9. Deducibles

- 9.1** En el Seguro de Calidad de la vivienda no se aplican deducibles, por lo que **GMX Seguros** cubrirá en forma integral el costo de los siniestros.

Cláusula 10. Prima

- 10.1** La prima corresponderá a la valoración del riesgo asegurado, de acuerdo con la naturaleza de los Daños Cubiertos, y conforme a la base técnica y actuarial que **GMX Seguros** registre para tales efectos ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
- 10.2** El costo del aseguramiento, sin perjuicio de la aplicación de las bases técnicas registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, será acordado entre **GMX Seguros** y el contratante
- 10.3** El pago de la prima correspondiente al plazo total de la cobertura deberá realizarse completamente al inicio de la vigencia de la póliza.
- 10.4** La prima que fije **GMX Seguros** para el seguro de calidad de la vivienda no podrá exceder del 6.45 al millar sobre el valor avalúo de la vivienda, de suma asegurada, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Cláusula 11. Bienes Cubiertos

- 11.1** Los bienes cubiertos en el seguro de calidad de la vivienda serán las Viviendas nuevas financiadas con crédito hipotecario por el INFONAVIT.

Cláusula 12. Daños Cubiertos

- 12.1** Deben quedar cubiertos, hasta por el 100% del valor de reposición de construcción de cada vivienda, de acuerdo con las especificaciones de esta póliza, cualquiera de los daños que se enuncian a continuación:

12.1.1 Daños estructurales (durante un período de 10 años):

- 12.1.1.1** Los daños materiales y defectos de la estructura del inmueble, que comprometan su resistencia mecánica o estabilidad y que tengan su origen en fallas o errores de diseño, fallas o defectos de ejecución o de los materiales integrantes de la misma

Los daños o defectos del suelo y/o el terreno que comprometan la resistencia o estabilidad de la vivienda deberán quedar incluidos como parte de los daños cubiertos.

- 12.1.1.2** Los daños materiales a la obra secundaria e instalaciones y equipos propios del inmueble, urbanización, equipamientos exteriores y elementos que se encuentren presupuestados en la obra, cuando sean a consecuencia directa de un siniestro cubierto de conformidad con el párrafo precedente.

- 12.1.1.3** Los costos de reparación y refuerzo en que se incurra para eliminar la amenaza de hundimiento de la estructura soportante del inmueble, y que sean necesarias para salvaguardar la construcción, cuando esta circunstancia provenga de daño indemnizable, proveniente de uno de los riesgos cubiertos de vicio oculto o defecto en el diseño y construcción de la vivienda.

12.1.2 Impermeabilización (durante un período de 5 años):

- 12.1.2.1** Los costos de reparación o restitución de la impermeabilización de las cubiertas de la vivienda, dañadas a consecuencia de vicios ocultos, fallas en su colocación, o defectos en los materiales, cuando haya dado lugar a la manifestación de una falla en su funcionamiento evidenciada por humedad o entrada de agua desde el exterior.
- 12.1.2.2** Los costos de reparación o restitución de aquellas otras partes de la vivienda que resulten dañadas a consecuencia de siniestros amparados.
- 12.1.2.3** Los costos de reparación o restitución de aquellas otras partes de la vivienda dañadas intencionada y necesariamente con el único fin de reparar los daños cubiertos en el primer párrafo de esta sección.

12.1.3 Instalaciones hidrosanitarias y eléctricas (durante un período de 2 años)

- 12.1.3.1** Los costos de reparación o restitución de aquellos materiales y elementos que conforman las instalaciones hidrosanitarias y eléctricas de las viviendas, que resulten con fallas o daños a consecuencia de vicios ocultos, errores de diseño, defectos en los materiales o en la instalación de los mismos.
- 12.1.3.2** Los costos de reparación o restitución de aquellas otras partes de la vivienda, dañadas en forma intencional o no intencional a consecuencia de las reparaciones que se realicen por daños ocasionados por siniestros amparados en el apartado 12.1.3.1.
- 12.1.3.3** Los costos de reparación o restitución de aquellas otras partes de la construcción dañadas con el fin de reparar los daños cubiertos, referidos en el apartado 12.1.3.1.

Cláusula 13. Gastos Adicionales que GMX Seguros deberá cubrir.

- 13.1** Los gastos de demolición y remoción de escombros que hayan sido necesarios a consecuencia de los daños materiales de la vivienda correspondientes a los riesgos cubiertos, incluyendo adicionalmente el costo de permisos, licencias y demás trámites necesarios de acuerdo con la normatividad aplicable.
- 13.2** Los gastos por traslados de dominio, cancelación de gravámenes y honorarios profesionales necesarios, relacionados con la reparación de daños asegurados de la vivienda.
- 13.3** La indemnización que deban hacerse a terceros afectados, derivado de siniestros cubiertos por el Seguro de Calidad de la Vivienda (estructural, impermeabilización e instalaciones,) siempre y cuando acrediten tener algún interés por cubrir.

Cláusula 14. Cláusula de Errores u omisiones en la gestión de la pólizas

- 14.1** Cualquier error u omisión por parte del asegurado, no perjudicará sus intereses, ya que es intención de este seguro dar protección completa y en todo tiempo; por tanto, el asegurado se obliga a reportar a GMX Seguros cualquier error u omisión, sólo a partir de que tenga conocimiento del mismo.

- 14.2** La cláusula de errores u omisiones aplicará sin exceder de los límites establecidos en la póliza y sin considerar cobertura o ubicación adicional alguna, por lo que, cualquier error u omisión, será corregido al ser descubierto y en caso de que la situación lo amerite, se hará el ajuste correspondiente de prima.

Cláusula 15. Emisión de Pólizas y Certificados

- 15.1** Las pólizas maestras tendrán una vigencia específica dentro de la cual se asignarán al contratante las viviendas las cuales deberán ser aseguradas en el marco de la póliza maestra, y con la emisión de los certificados individuales correspondiente.
- 15.2** Al término de la vigencia de la póliza maestra, no se podrán incorporar y asegurar nuevas viviendas, en el marco de dicha póliza.
- 15.3** En todos los casos, se deberán emitir certificados individuales por cada vivienda que sea asegurada, los cuales deberán contener el número de certificado, clave única de vivienda, el nombre del asegurado, nombre del beneficiario, el periodo de vigencia del certificado, los riesgos cubiertos, suma asegurada, la dirección del inmueble, además de los datos propios del certificado. Lo anterior sin perjuicio de que cada certificado incluya los datos, cláusulas y cualquier otra información que sean obligatoria en el marco de la regulación de seguros y fianzas aplicable. Estos certificados no podrán ser cancelables.

Cláusula 16. Derecho de inspección de las viviendas.

- 16.1** **GMX Seguros** tendrá derecho de inspeccionar desde el inicio, los trabajos de construcción de cada vivienda asegurada, ejecutados por el constructor o desarrollador contratante, quien a solicitud de **GMX Seguros** deberá entregar sin reserva, toda la información que le sea requerida con el propósito evaluar la calidad del desarrollo de los trabajos.
- 16.2** En caso de que las viviendas no cumplan con las condiciones necesarias para que **GMX Seguros** otorgue el seguro, ésta informará a la empresa desarrolladora contratante sobre las condiciones que deberá cumplir para que sean sujetos de aseguramiento. **GMX Seguros** le notificara por escrito los motivos por los que no se puede otorgar el seguro, así como las acciones necesarias para corregir la situación.

Cláusula 17. Análisis de Riesgo

- 17.1** **GMX Seguros** es responsable de realizar el análisis de riesgo correspondiente por cada vivienda que se construya.
- 17.2** El análisis de riesgo se realizará con una metodología distinta a la del proceso de verificación de la vivienda.
- 17.3** En caso de que las viviendas no cumplan con las condiciones necesarias para que **GMX Seguros** otorgue la cobertura del Seguro de Calidad de la Vivienda, esta informará a la empresa desarrolladora de vivienda sobre las alternativas de solución y en su caso la no procedencia de la misma, a través de la plataforma del Registro Único de Vivienda (RUV).

Cláusula 18. Subrogación

- 18.1** **GMX Seguros** tiene el derecho a que el contratante le subrogue los derechos de ir contra terceros responsables, en los términos de la Ley Sobre el Contrato de Seguro vigente, y una vez pagada la indemnización correspondiente. La subrogación aplicará contra cualquier tercero responsable a excepción del contratante.

En este caso, el contratante podrá proporcionar la información necesaria que esté a su alcance para identificar el origen del vicio oculto.

Cláusula 19. Procedimiento en caso de siniestro

- 19.1 GMX Seguros** entregará información a cada acreditado beneficiario de la póliza, respecto a sus derechos, obligaciones y significado de la cobertura, misma que incluya, de manera especial, detalle del procedimiento de reclamación de siniestros.
- 19.2** Al ocurrir algún siniestro que pudiera dar lugar a indemnización conforme a este seguro, el beneficiario tan pronto tenga conocimiento del mismo reclamará a **GMX Seguros** a través del centro de atención telefónica unificado y ratificará su reclamo posteriormente por escrito a la misma.
- 19.3** Tanto el beneficiario como el contratante deberán proporcionar la información y documentos necesarios para que **GMX Seguros** esté en posibilidad de cuantificar el daño.
- 19.3.1** Documentos por entregar para el formal reclamo:
- 19.3.1.1** Copia del Certificado correspondiente.
 - 19.3.1.2** Indicar la dirección precisa de la vivienda.
 - 19.3.1.3** Formato de reclamación firmada por el Acreditado.
 - 19.3.1.4** Copia de identificación oficial.
 - 19.3.1.5** Número telefónico en el cual sea posible contactar al Acreditado o beneficiario ordinario en caso de haber vendido la casa.
- 19.4** Una vez que **GMX Seguros** haya recibido los documentos e información de la reclamación, tendrá un máximo de cinco días hábiles para cumplir con su obligación contractual, o informar el rechazo de la misma, explicando la razón o razones en las que ésta se base.
- 19.5 GMX Seguros** cumplirá su obligación contractual, bajo cualquiera de las siguientes posibilidades:
- 19.5.1** Reparar el daño.
 - 19.5.2** Reponer el bien dañado.
 - 19.5.3** Indemnizar al beneficiario (exclusivamente en los casos donde no sea conveniente hacer ninguna restitución o reparación, es decir cuando el costo de restitución o reparación no lo permitan por ocasionar costos mayores al valor de reposición y por lo tanto mayores a su valor real).
- 19.6** Las reparaciones que se le deban realizar a las viviendas a consecuencia de un daño cubierto bajo el contrato del Seguro de Calidad de la Vivienda serán responsabilidad de **GMX Seguros** y en todo momento deberá realizar las acciones necesarias para solventarlas, para lo que deberá contratar a las empresas de extensión de garantías de bienes inmuebles y/o a los proveedores que determine necesarios, sin embargo, no podrá contratar a la misma empresa desarrolladora que construyó las viviendas.

Cláusula 20. Peritaje en caso de desacuerdo en la determinación de la pérdida.

- 20.1** En las pólizas del seguro de calidad a la vivienda se deberá establecer que en caso de desacuerdo acerca del monto, reparación o reposición de cualquier siniestro, que haya sido procedente y se encuentren con determinación de indemnización, el asunto podrá ser sometido al dictamen de un perito nombrado de común acuerdo, por escrito, por **GMX Seguros** y el Contratante; pero si no se pusieren de acuerdo en el nombramiento de un solo perito, se designarán dos, uno por cada parte, lo cual se hará en el plazo de un mes a partir de la fecha en que una de ellas hubiere sido requerida por la otra, por escrito, para que lo hiciera.
- 20.2** Asimismo, se deberá establecer en las pólizas la obligación de que antes del ejercicio de sus funciones, los dos peritos nombrarán un tercero para el caso en discordia.
- 20.3** Asimismo, se deberá establecer en las pólizas que "Si una de las partes se negase a nombrar su perito o simplemente no lo hiciera cuando sea requerida por la otra parte, o si los peritos no se pusieran de acuerdo con el nombramiento del perito tercero, será la autoridad judicial, la que, a petición de cualquiera de las partes, hará el nombramiento del perito tercero o de ambos si así fuese necesario."
- 20.4** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) podrá nombrar el perito tercero en su caso, si de común acuerdo las partes así lo solicitaran. El fallecimiento de una de las partes, cuando fuere persona física, o de disolución si fuese una sociedad, ocurridos mientras se está realizando el peritaje, no anulará ni afectará los poderes o atribuciones del perito o de los peritos o del tercero, según el caso.
- 20.5** En las pólizas del seguro de calidad a la vivienda se deberá establecer que "Si alguno de los peritos de las partes o el tercero falleciera antes del dictamen, será designado otro por quien corresponda las partes, los peritos o la CONDUSEF, para que lo sustituya. Los gastos y costos que se originen con motivo del peritaje serán a cargo de **GMX Seguros** y del beneficiario por partes iguales, pero cada parte cubrirá los honorarios de su propio perito."
- 20.6** En las pólizas del seguro de calidad a la vivienda se deberá establecer que "El peritaje se circunscribirá exclusivamente a la determinación del monto de la pérdida a cuyo resarcimiento eventualmente estuviera obligada **GMX Seguros**, quedando las partes en libertad de ejercer las acciones y oponer las excepciones correspondientes.

Cláusula 21. Terminación anticipada

- 21.1** No obstante, el término de la vigencia del contrato de la póliza maestra, el contratante y **GMX Seguros** la pueden dar por terminada anticipadamente mediante notificación por escrito siempre y cuando notifiquen inmediatamente por escrito al beneficiario preferente irrevocable.
- 21.2** La terminación anticipada no exime a **GMX Seguros** de seguir otorgando la cobertura de los certificados individuales emitidos antes de la terminación de la póliza maestra hasta el fin de la cobertura correspondiente.

Cláusula 22. Prescripción

- 22.1** La prescripción operará conforme a lo establecido para tales efectos en la Ley sobre el Contrato de Seguro.
- 22.2** La prescripción se interrumpirá por las causas ordinarias previstas por la misma Ley sobre el Contrato de Seguro y adicionalmente por el nombramiento de peritos o por la iniciación de los procedimientos señalados por los artículos 50 Bis y 65 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Cláusula 23. Atención a Acreditados del Instituto.

- 23.1 GMX Seguros** contratada por el desarrollador implementará las acciones necesarias para que el acreditado conozca el contenido de la póliza, el instructivo para reclamaciones en caso de siniestro y los términos particulares del Seguro de Calidad.
- 23.2 GMX Seguros** se obligará a contratar los servicios del centro de atención para atender a los acreditados del INFONAVIT en un primer nivel a través de un canal único.
- 23.3** Los niveles de servicio de atención a los acreditados deberán registrarse en el RUV y serán monitoreados por el Instituto, a través del centro de atención unificado.

Cláusula 24. Quiebra o insolvencia del Contratante.

- 24.1 GMX Seguros** no podrá rechazar el pago de cualquier reclamación de las pólizas del Seguro de Calidad de la Vivienda vigentes debido a la situación de quiebra o de insolvencia del Contratante.

Cláusula 25. Jurisdicción.

- 25.1** El Seguro de Calidad de la Vivienda se regirá por las leyes mexicanas y en el territorio de la República Mexicana.

Cláusula 26. Riesgos Excluidos

26.1 No forma parte del riesgo cubierto y, por lo tanto, se encuentra expresamente excluido toda pérdida, daño o menoscabo sufrido en los bienes materia del seguro, causados por:

- 26.1.1 Daños ocasionados por actos intencionados, voluntarios, dolosos o fraudulentos del beneficiario.**
- 26.1.2 Daños por incendio o explosión.**
- 26.1.3 Daños derivados de guerra civil o internacional, haya o no mediada declaración oficial, levantamientos populares o militares, insurrección, rebelión, revolución u operaciones bélicas de cualquier clase, aún en tiempo de paz.**
- 26.1.4 Daños ocasionados por actos políticos o sociales o sobrevenidos con ocasión de alborotos populares, motines, huelgas, cierre patronal, disturbios internos y sabotaje.**
- 26.1.5 Daños por terrorismo o sabotaje, así como las medidas tomadas para impedir, prevenir, controlar o reducir las consecuencias que se deriven de cualquier acto de Terrorismo y cualquier daño consecuencial derivado de un acto de Terrorismo.**

26.1.5.1 Con base en lo anterior, quedan excluidos las pérdidas o daños materiales por dichos actos directos e indirectos que, con un origen mediato o inmediato, sean el resultante del empleo de explosivos, sustancias tóxicas, armas de fuego, o por cualquier otro medio, en contra de las personas, de las cosas o de los servicios públicos y que, ante la amenaza o posibilidad de repetirse, produzcan alarma, temor o zozobra en la población.

26.1.6 Daños, costos o gastos de cualquier naturaleza, directamente causados por, o resultantes de, o en conexión con cualquier acción tomada para el control, prevención o supresión de cualquier acto de terrorismo.

26.1.7 Daños o responsabilidades derivadas de caso fortuito y fuerza mayor.

26.1.8 Terremoto o erupción volcánica.

26.1.9 Daños a bienes cubiertos ocasionados directamente por Fenómenos hidrometeorológicos; avalanchas de lodo, granizo, helada, huracán, inundación, inundación por lluvia, golpe de mar, marejada, nevada y vientos tempestuosos.

26.1.10 Daños por modificaciones o alteraciones constructivas o adaptaciones al inmueble, o por modificaciones de los elementos de construcción, posteriores al origen del crédito.

26.1.11 Los daños por defectos de impermeabilización en elementos móviles como domos, tragaluces, ventilas.

26.1.12 Las grietas y fisuras que no comprometan la resistencia mecánica, seguridad de las personas o estabilidad del inmueble.

26.1.13 Los daños producidos por parte del beneficiario por haber sometido a la construcción cargas superiores o usos distintos a aquellos para los que fue diseñada.

26.1.14 Los daños debidos a movimientos o alteraciones del terreno a consecuencia de variaciones del nivel freático no contempladas en la elaboración del proyecto, trabajos o actividades subterráneas, hincados de pilotes, perforaciones de pozos, efectuados después de la recepción de la construcción cubierta.

26.1.15 Vicios en acabados o terminados, por ejemplo: texturizados, carpinterías, grifería, muebles de baño, muebles de cocina, herrería, puertas y ventanas, elevadores,

equipos de bombes, equipos de incendios, cuando no sean parte del proyecto original de las obras al momento de la adquisición de la vivienda.

26.1.16 Daños al inmueble a consecuencia de usos distintos al habitacional.

26.1.17 La cobertura no aplica a pérdidas o daños causados por o resultantes por incautación, confiscaciones, expropiaciones, nacionalización o destrucción de bienes por orden de autoridades gubernamentales, sin importar que otra causa o evento que directamente contribuya concurrentemente a, contribuya a cualquier secuencia de, o empeore la pérdida o daño, aun si tal otra causa o evento estuviese cubierto de otra manera.

26.1.18 Insectos o animales. La cobertura no aplica a pérdidas o daños causados por o resultantes de anidación o infestación de, o descarga o liberación de desperdicio de productos o secreciones de insectos, pájaros y roedores.

26.1.19 La cobertura no aplica a pérdidas o daños causados por o resultantes de reacciones nucleares o radiaciones, o contaminación radioactiva, sin importar cualquier otra causa o evento que directamente contribuya concurrentemente a; contribuya en cualquier secuencia de; o empeore la pérdida o daño, aun si la otra causa o evento estuviese cubierta de otra manera.

26.1.20 Costos de limpieza, pérdidas o costos y gastos de cualquier naturaleza que sean directamente causados por o con la contribución de o que surjan de:

26.1.20.1 Radiaciones ionizantes o contaminación por radioactividad de cualquier combustible nuclear o de desechos nucleares provenientes de la combustión de un combustible nuclear;

26.1.20.2 Las propiedades radioactivas, tóxicas, explosivas u otras propiedades peligrosas de un ensamble nuclear explosivo o componente nuclear del mismo.

26.1.21 Este seguro no cubrirá penas, castigos, multas ni similares, como los pagos por los llamados daños punitivos, daños por venganza, daños ejemplares, daños agravados.

26.1.22 La cobertura no cubrirá cualquier pérdida, daño, reclamo, costo, gasto u otra suma originándose directamente fuera de o relacionando a moho, hongo, esporas u otro microorganismo de cualquier tipo, naturaleza, o descripción, incluyendo, pero no limitado a cualquier sustancia cuya presencia plantea una amenaza real o potencial a

la salud humana. Esta exclusión aplica si hay (i) cualquier pérdida física o daño a la propiedad del beneficiario; (ii) cualquier peligro o causa cubierta, ya sea contribuyendo o no concurrentemente o en cualquier sucesión; (iii) cualquier pérdida de uso, ocupación, o funcionalidad; o (iv) cualquier acción requerida, incluyendo pero no limitado a la reparación, reemplazo, levantamiento, limpieza, disminución, disposición, reagrupación, o pasos tomados para dirigir las preocupaciones médicas o legales concernientes.

26.1.23 La cobertura excluirá pérdidas, costos o gastos de cualquier naturaleza directamente causados por, que resulten o que contengan relación con un uso malicioso real o amenazante con materiales biológicos o químicos, patógenos o venenosos, sin tomar en cuenta cualquier otra causa o evento que contribuya concurrentemente o en cualquier otra sucesión al respecto.

26.1.24 No se cubre pérdida, daño, destrucción, distorsión, borrado, corrupción o alteración de información electrónica, cualquiera que fuera la causa.

27. Definiciones

- 27.1 Aseguradora.** GRUPO MEXICANO DE SEGUROS S.A. DE C.V., en adelante GMX SEGUROS, es la persona jurídica que asume el riesgo contractualmente pactado conforme a su carácter de Institución de Seguros en los términos de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas y que cumple con lo establecido en el anexo denominado CARACTERÍSTICAS Y CRITERIOS GENERALES DEL SEGURO DE CALIDAD DE LA VIVIENDA.
- 27.2 Avalanchas de lodo.** Deslizamiento de lodo provocado por inundaciones o lluvias.
- 27.3 Avalúo.** El dictamen que elaboren los valuadores(as) profesionales sobre el valor de reposición de los bienes inmuebles y que esté certificado por la Unidad de Valuación en cuyo padrón se encuentre inscrito el valuador(a) profesional correspondiente.
- 27.4 Beneficiario.** La persona, física o jurídica, que por designación del Contratante de la cobertura del Seguro de Calidad de la Vivienda resulta titular del derecho a la indemnización, para efectos de este Seguro siempre será el derechohabiente de INFONAVIT.
- 27.5 Beneficiario preferente irrevocable.** Es el INFONAVIT quien tiene derecho al pago de la indemnización correspondiente, esto siempre y cuando los resultados de peritación del daño determinen un estado de pérdida total, o cuya reconstrucción sea inviable debido a la pérdida de las características mecánicas de soporte del terreno de desplante.
- 27.6 Cimentación.** Conjunto de elementos estructurales cuya misión es transmitir las cargas de la edificación o sus elementos, incluido el terreno y suelo sobre el que descansa el mismo edificio o vivienda.

27.7 Construcción. El conjunto de la estructura soportante del inmueble, las obras secundarias, instalaciones y equipos propios del inmueble o inmuebles, descritos en las especificaciones particulares y que se hallen definidos en el proyecto ejecutivo autorizado al momento de la recepción de la vivienda, entendiéndose como:

27.7.1 Estructura soportante: Los elementos estructurales soportantes que contribuyen a la estabilidad de la construcción tales como cimentaciones pilares, muros, forjados, vigas y cerchas.

Para los efectos del Seguro de Calidad de las Vivienda, las fachadas no soportantes forman parte de la estructura soportante.

27.7.2 Obra Secundaria: Los elementos no definidos como estructura soportante ni como instalaciones o equipos propios del inmueble:

27.7.2.1 Cerramientos, cubierta y soleras.

27.7.2.2 Revestimientos, solados, alicatados y canalizaciones.

27.7.2.3 Tabiques fijos, falsos techos, puertas y ventanas.

27.7.2.4 Impermeabilización.

27.7.3 Instalaciones y Equipos propios del Inmueble:}

27.7.3.1 Instalaciones propias del edificio para electricidad, gasfitería, gas, calefacción, aire acondicionado, audiovisuales, telefonía, seguridad, ascensores y montacargas y cualquier otra maquinaria mecánica o electrónica necesaria para el uso propio del edificio o para dar servicio al mismo, incluyéndose los aparatos o máquinas que intervienen en su composición, así como sus conductos y canalizaciones necesarias.

27.8 Daños estructurales. Daños a la estructura de la Construcción.

27.9 Daño material. El deterioro o destrucción de la construcción y/o suelo cubierto por el Seguro de Calidad de la Vivienda.

27.10 Defecto de materiales de construcción. Carencia o falta de cualidades de los elementos constructivos para los cuales fueron diseñados ex profeso, utilizados en el proceso constructivo del edificio y que dan lugar a un daño material.

27.11 Desarrollo o fraccionamiento. Conjunto de viviendas que se encuentren en una misma ubicación.

27.12 Estructura. Los elementos estructurales soportantes que contribuyen a la estabilidad de la construcción (cimentaciones pilares, muros, forjados, vigas y cerchas).

27.13 Error de diseño. Determinación equivocada o inadecuada en la definición cuantitativa y/o cualitativa de los elementos del suelo y/o edificación, realizada involuntariamente, que da lugar a un daño material.

27.14 Evento. Suceso que origina el ejercicio del seguro.

- 27.15 Golpe de mar o tsunami.** Daños por el agua ocasionados por la agitación violenta de las aguas del mar a consecuencia de una sacudida del fondo, que eleva su nivel y se propaga hasta las costas dando lugar a inundaciones.
- 27.16 Granizo.** Precipitación atmosférica de agua que cae con fuerza en forma de cristales de hielo duro y compacto. Bajo este concepto además se excluyen los daños causados por la obstrucción en los registros de la red hidrosanitaria y en los sistemas de drenaje localizados dentro de los predios asegurados y en las bajadas de aguas pluviales a consecuencia del granizo acumulado en las mismas.
- 27.17 Helada.** Fenómeno climático consistente en el descenso inesperado de la temperatura ambiente a niveles iguales o inferiores al punto de congelación del agua en el lugar de ocurrencia.
- 27.18 Huracán.** Flujo de agua y aire de gran magnitud, moviéndose en trayectoria circular alrededor de un centro de baja presión, sobre la superficie marina o terrestre con velocidad periférica de vientos de impacto directo igual o mayor a 118 kilómetros por hora, que haya sido identificado como tal por el Servicio Meteorológico Nacional.
- 27.19 Impermeabilización.** Proceso por el cual se impide que el agua exterior se filtre hacia el interior de la vivienda.
- 27.20 Inundación.** El cubrimiento temporal del suelo por agua, a consecuencia de desviación, desbordamiento o rotura de los muros de contención de ríos, canales, lagos, presas, estanques y demás depósitos o corrientes de agua, naturales o artificiales.
- 27.21 Inundación por lluvia.** El cubrimiento temporal del suelo por agua de lluvia a consecuencia de la inusual y rápida acumulación o desplazamiento de agua originados por lluvias.
- 27.21.1** Que las lluvias alcancen por lo menos el 85% del promedio de los máximos de la zona de ocurrencia en los últimos 10 años, eliminando el máximo y el mínimo observado, medido en la estación meteorológica más cercana.
- 27.21.2** Que los bienes asegurados se encuentren dentro de una zona inundada que haya cubierto por lo menos una hectárea.
- 27.22 Mano de obra defectuosa.** Ejecución inadecuada o de mala calidad en el proceso constructivo del edificio, cometida involuntariamente, que da lugar a un daño al amparo de esta cobertura.
- 27.23 Marejada.** Alteración del mar que se manifiesta con una sobre elevación de su nivel debida a una depresión o perturbación meteorológica que combina una disminución de la presión atmosférica y una fuerza cortante sobre la superficie del mar producida por los vientos.
- 27.24 Nevada.** Precipitación de cristales de hielo en forma de copos.
- 27.25 Siniestro.** Todo hecho cuyas consecuencias dañosas estén total o parcialmente amparadas por las coberturas del Seguro de Calidad de la Vivienda y se hayan manifestado durante el período de vigencia de la cobertura.
- 27.26 Terrorismo.** Los actos de una persona o personas que por sí mismas, o por representación de alguien o en conexión con cualquier organización o gobierno, realicen actividades por la fuerza, violencia o por la utilización de cualquier otro medio con fines políticos, religiosos, ideológicos, étnicos o de cualquier otra naturaleza, destinados a derrocar,

influnciar presionar al gobierno de hecho o de derecho para que tome una determinación, o alterar y/o influenciar y/o producir alarma, temor o zozobra en la población, en un grupo o sección de ella o de algún sector de la economía.

27.27 Urbanización y equipamientos exteriores. Equipamientos Viales, muros de carga, bardas perimetrales, aparcamientos exteriores, instalaciones deportivas y de recreo, jardinería, redes de servicio y demás obras e instalaciones, en general, propias del condominio (o edificios).

27.28 Valor de reposición. Es la suma de dinero necesario en el momento del siniestro para costear y pagar la construcción, reconstrucción, adquisición, instalación o reparación, en su caso, de bienes muebles e inmuebles incluidos en el proyecto y a la entrega de la casa de igual clase, calidad, tamaño y capacidad que los bienes cubiertos, incluyendo el suelo, sin considerar deducción alguna por depreciación física. Los bienes muebles a los que se refiere este punto son aquéllos adheridos al inmueble, incluyendo el costo de ejecución, honorarios de proyecto, los costos de inspección, supervisión y revisión, licencias e impuestos y, en general, cualquier otro gasto que sea necesario para la ejecución.

27.29 Vicios ocultos. Mala calidad, defecto, error o deficiencia en el diseño o construcción o materiales que dé lugar a un daño material sea o no visible a simple vista, indemnizable al amparo de esta cobertura, y cuya manifestación se produzca durante la vigencia de la cobertura.

27.30 Vientos tempestuosos. Vientos que alcanzan por lo menos la categoría de depresión tropical, tornado o grado 8 según la escala de Beaufort (62 kilómetros por hora), de acuerdo con el Servicio Meteorológico Nacional o registros reconocidos por éste.

27.31 Vivienda nueva. Se entiende por vivienda lo que constituye la edificación material, incluyendo las áreas comunes como son, escaleras, pasillos, indivisos en general. Incluye cimentaciones o cualquier propiedad que se encuentre debajo del nivel del suelo (plataformas de transición).

Capítulo II

Cláusulas comunes en contratos de seguro

Cláusula 2.1 Que describe su obligación de pagar la prima

La prima a cargo del Asegurado o Contratante vence en el momento de inicio de la vigencia del contrato de seguro.

La prima convenida para el período en curso se adeudará en su totalidad aun cuando la empresa aseguradora no haya cubierto el riesgo sino durante una parte de ese tiempo.

El Asegurado o Contratante gozará de un período de gracia de treinta días naturales para liquidar el total de la prima.

Los efectos de este contrato cesarán automáticamente a las doce horas del medio día de la Ciudad de México del último día del período de gracia, si el Asegurado o Contratante no hubiese cubierto la prima.

En caso de siniestro dentro del período de gracia, **GMX Seguros** deducirá de la indemnización el total de la prima vencida pendiente de pago, en su caso, el Asegurado o Contratante deberá pagar la prima por el total de la vigencia contratada, independientemente de que se haya convenido el pago fraccionado de la prima.

En cualquier forma del pago de la prima, el comprobante que acredite que el asegurado ha realizado el pago, hará prueba plena, no obstante, lo anterior y a falta de éste, el estado de cuenta en donde aparezca dicho cargo presumirá el pago en tanto la institución entregue la factura correspondiente.

Cláusula 2.2 Posibilidad de rehabilitar el seguro si se cancela por falta de pago oportuno de la prima

No obstante, lo dispuesto en la cláusula anterior que describe su obligación de pagar la prima, el Contrato de Seguro podrá ser rehabilitado en los siguientes términos:

- a) El Asegurado o Contratante podrá, dentro de los treinta días siguientes al último día del periodo de gracia señalado en la cláusula inmediata anterior rehabilitar la póliza, mediante el pago de la prima de este seguro o la parte correspondiente de la misma si se ha pactado su pago fraccionado, en este caso, por el solo hecho del pago mencionado, los efectos de este seguro se rehabilitarán automáticamente a partir de la hora y día señalados en el recibo de pago de prima expedido por **GMX Seguros**.
- b) En caso de que no se consigne la hora en el recibo de pago de prima expedido por **GMX Seguros**, se entenderá rehabilitado el seguro desde las doce horas del medio día de la Ciudad de México de la fecha de pago.
- c) **GMX Seguros** dará a conocer al Contratante la aceptación de la rehabilitación mediante la emisión del endoso correspondiente.
- d) El lapso comprendido entre el momento en que el Contrato de Seguro cesó en sus efectos por falta de pago y el momento en que se rehabilite, se considerará período al descubierto y en ningún caso **GMX Seguros** responderá por un siniestro ocurrido durante el período en que cesó sus efectos el seguro siendo este desde el inicio de vigencia y hasta antes del pago que rehabilita la póliza y en cualquier caso cobrará a cargo del Contratante la prima correspondiente al plazo por el cual estuvo a riesgo durante el período de gracia.

Cláusula 2.3 Que indica cómo se reduce y se puede reinstalar la suma asegurada en este seguro, después de un siniestro

De acuerdo con la cláusula 8 inciso 8.3 de las Delimitaciones y definiciones de este seguro, sobre la Reinstalación de la suma asegurada, el límite máximo de responsabilidad de la póliza se reinstalará automáticamente sin cobro de prima y sin costo adicional, y sólo aplicará cuando ocurran pérdidas parciales.

No obstante, el término de la vigencia del contrato, las partes convienen en que éste podrá darse por terminado anticipadamente mediante notificación por escrito:

Cláusula 2.4 Que determina la Terminación anticipada de este contrato

Con base en la cláusula 21, sobre la terminación anticipada cuando el Asegurado lo dé por terminado, deberá cumplirse lo siguiente:

a) Deberá ser presentada la solicitud de terminación anticipada por el Asegurado y/o Contratante mediante escrito, junto con copia de su identificación oficial en las oficinas de **GMX Seguros**; la cual será acusada de recibido y se le entregará un número de folio.

b) Cuando **GMX Seguros** lo dé por terminado, lo hará mediante notificación por escrito al Asegurado y/o Contratante, surtiendo efecto la terminación del seguro a los quince días de la fecha de la notificación.

La terminación anticipada no contempla devolución de prima, derivado que **GMX Seguros** seguirá dando cobertura a los certificados individuales hasta el término de la vigencia como es señalado en la cláusula 21.2.

Cláusula 2.5 Su obligación de informarnos si el riesgo declarado sufre agravaciones.

El Contratante o Asegurado deberá comunicar a **GMX Seguros** cualquier circunstancia que, durante la vigencia del seguro, provoque una agravación esencial del riesgo cubierto, dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que tenga conocimiento de esa circunstancia.

Igualmente, y dentro del mismo plazo, el Asegurado deberá informar a **GMX Seguros**, el llevar a cabo actividades diferentes a las mencionadas en la carátula de este contrato de cobertura, a fin de que **GMX Seguros** determine si acepta el riesgo y extiende el documento correspondiente.

Si el Asegurado omitiere el aviso o si él provocare la agravación esencial del riesgo, **GMX Seguros** quedará, en lo sucesivo, liberada de toda obligación derivada de este contrato de seguro.

Sin embargo, de conformidad con el artículo 55 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, si la agravación del riesgo no influye en la realización del siniestro o sobre la extensión de sus prestaciones y el Asegurado omite el aviso, **GMX Seguros** no podrá hacer uso de las cláusulas que la liberen de sus obligaciones indemnizatorias.

En los casos de dolo o mala fe, el Asegurado, además perderá las primas pagadas anticipadamente.

Cláusula 2.6 Que señala la obligación a su cargo de declarar la contratación de otro(s) seguro(s) por el mismo interés asegurado en este contrato de seguro

Cuando el Asegurado, cualquier persona que sus intereses represente, contrate diversos seguros con varias compañías de seguros, respecto del mismo interés o que amparen el mismo bien contra los mismos riesgos, no importando la modalidad de cobertura de que se trate, tendrá la obligación de poner en conocimiento de **GMX Seguros** los nombres de las otras compañías de seguros, así como los límites asegurados.

GMX Seguros quedará liberada de sus obligaciones si el Asegurado omite intencionalmente el aviso al que se refiere el párrafo anterior o si contrata los diversos seguros para obtener un provecho ilícito.

En caso de que GMX Seguros, pague el total de la suma asegurada respecto del bien Asegurado, podrá repetir en contra de las demás compañías de seguros, en proporción a las sumas respectivamente aseguradas, lo anterior en términos de lo previsto por los artículos 102 y 103 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

Cláusula 2.7 Domicilio para oír y recibir notificaciones y establece la competencia de autoridades en caso de alguna controversia.

GMX Seguros pone a disposición del Asegurado en caso de alguna consulta, reclamación o aclaración relacionada con su seguro, nuestra Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE), ubicada en Tecoyotitla número 412, Edificio GMX, Colonia Ex. Hacienda de Guadalupe Chimalistac, Código Postal 01050, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México o si lo prefiere comunicarse al teléfono (55) 54 80 40 00, en un horario de atención de lunes a jueves de 8:30 a 17:30 horas y viernes de 8:30 a 15:00 horas, y al correo electrónico unidad.especializada@gmx.com.mx o ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) con domicilio en Insurgentes Sur Número 762, Colonia del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03100, México, Ciudad de México, correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx, teléfono 800 999 8080 y 5340 0999 o consultar la página electrónica en internet www.condusef.gob.mx, pudiendo a su elección, determinar la competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de sus delegaciones, en los 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 Finanzas. Será nulo cualquier pacto que se estipule en contrario a lo dispuesto en este párrafo, sin embargo, en caso de juicio se deberá emplazar a **GMX Seguros** en el domicilio que se indica en la carátula de este contrato de seguro.

De no someterse las partes al arbitraje de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, 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 2.8 Los posibles intereses moratorios a nuestro cargo en caso de incumplimiento de nuestras obligaciones

En caso de que **GMX Seguros**, 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 o restitución en los términos del artículo 71 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, se obliga a pagar al Asegurado, beneficiario ordinario o tercero dañado una indemnización por mora de conformidad con lo establecido en el artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas. Dicho interés se computará a partir del día siguiente a aquél en que se haga exigible la obligación.

Cláusula 2.9 Que indica la moneda en que ambos debemos cumplir con nuestras obligaciones recíprocas

Todos los pagos relativos a este contrato se realizan en moneda nacional conforme a la Ley Monetaria vigente en la fecha del pago.

Cláusula 2.10 Derecho del Asegurado a solicitar la revelación de la comisión que corresponde al intermediario del seguro.

Durante la vigencia de la póliza, el Asegurado o Contratante podrá solicitar por escrito a **GMX Seguros** que le informe el porcentaje de la prima que, por concepto de comisión o compensación directa, corresponda al intermediario o persona moral por su intervención en la celebración de este Contrato de Seguro.

GMX Seguros proporcionará dicha información, por escrito o por medios electrónicos, en un plazo que no excederá de diez días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

Cláusula 2.11 Que señala expresamente que el presente seguro NO ES un seguro obligatorio

Queda entendido y convenido que el presente seguro no se considerará como un seguro obligatorio en lo que se refiere el artículo 150 bis de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

Cláusula 2.12 Tratamiento confidencial de su información personal en el Aviso de Privacidad.

Grupo Mexicano de Seguros, S.A. de C.V., mejor conocido como **GMX Seguros**, con domicilio en Calle Tecoyotitla 412 Edificio GMX, Colonia Ex. Hacienda de Guadalupe Chimalistac, Código Postal 01050, Ciudad de México, y portal de internet www.gmx.com.mx, es el responsable del uso y protección de sus datos personales, y hace de su conocimiento que tratará los datos personales proporcionados por Usted o a través de terceros o por vía electrónica, óptica, sonora, visual o por cualquier otro medio o tecnología y aquellos generados con motivo de la relación jurídica que tengamos celebrada, o que en su caso, se celebre con Usted los utilizaremos para las siguientes finalidades que son necesarias para el servicio que solicita:

- ✓ Clientes (proponentes, solicitantes, contratantes, Asegurados, beneficiarios, fideicomitentes, fideicomisarios y proveedores de recursos). Para la evaluación de su solicitud de seguro y selección de riesgos y, en su caso, emisión del contrato de seguro, trámite a sus solicitudes de pago de siniestros, administración, mantenimiento y renovación de la póliza de seguro, prevención de fraude y operaciones con recursos de procedencia ilícita, para información estadística, así como para todos los fines relacionados con el cumplimiento de nuestras obligaciones de conformidad con lo establecido en el propio contrato, la Ley sobre el Contrato de Seguro y en la normatividad aplicable.
- ✓ Recursos Humanos (candidatos y empleados). Para todos los fines vinculados con la selección, reclutamiento, capacitación, desarrollo, pagos de prestaciones laborales y cumplimiento de obligaciones fiscales.
- ✓ Proveedores o prestadores de bienes y/o servicios (incluye agentes de seguros). Para todos los fines vinculados con la relación jurídica/contractual que celebremos con usted.
- ✓ Mercadotecnia o publicitaria.
- ✓ Prospección comercial.

Para mayor información acerca del tratamiento y de los derechos que puede hacer valer, usted puede acceder al aviso de privacidad integral a través de: www.gmx.com.mx, www.medipet.mx, www.meditips.mx, www.guarderiatips.mx y a través de comunicados colocados en nuestras oficinas o en el correo electrónico: datos.personales@gmx.com.mx

Cláusula 2.13 Cómo debe ser la comunicación para cualquier asunto relacionado con su póliza

Conviene las partes que, de conformidad con lo establecido en el artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, este seguro podrá contratarse, modificarse o terminarse anticipadamente por las partes, mediante la utilización de medios de comunicación electrónicos como son el correo electrónico o vía internet.

Para lo cual se establece que los mecanismos y procedimientos de identificación del Usuario y autenticación serán a través de su cuenta de correo y de su clave de acceso único y personal a cargo del asegurado para que por medio de su correo electrónico pueda comunicarse de manera segura con GMX Seguros, así como también pudiendo acceder a la página de internet en donde deberá registrarse y darse de alta con un usuario y clave única personalizada a cargo del asegurado proporcionando al efecto su cuenta de correo electrónico para establecer comunicación por este medio.

Por lo que están de acuerdo en que no se negarán efectos jurídicos, validez o fuerza probatoria a cualquier tipo de información recibida o enviada por la sola razón de que esté contenida en correos electrónicos o mensajes de datos. Por tanto, dichos mensajes y correos electrónicos podrán ser utilizados como medio probatorio en cualquier diligencia ante autoridad legalmente reconocida, y surtirán los mismos efectos jurídicos que la documentación impresa. Para efectos del presente contrato se entiende como Mensaje de Datos, la información generada, enviada, recibida o archivada por medios de comunicación electrónicos como es el correo electrónico.

Para efectos de lo anterior, bastará con que el proponente y posterior Contratante o Asegurado haya proporcionado su dirección de correo electrónico, el cual será considerado por ambas partes como cuenta personal única de cuyo acceso mediante su clave o password personal hará las veces de autenticación y firma electrónica, en cuyo caso al proporcionarlo acepta recibir y enviar mensajes de datos como medios de comunicación válidos, estando conformes en que producirán los mismos efectos en términos de la legislación relativa al comercio electrónico establecido en los artículos del 89 al 114 en el Código de Comercio, así como en el artículo 214 de Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas correspondientes y en consecuencia tendrán el mismo valor probatorio.

Cláusula 2.14 Exclusión y terminación anticipada por delitos y sanciones.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, relativo a las obligaciones de las instituciones de seguros en materia de prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo, GMX Seguros realizará los procesos de identificación, verificación y análisis respecto del Contratante, Asegurado y/o Beneficiario.

Asimismo, cuando el Contratante, Asegurado o Beneficiario sea relacionado mediante resolución firme emitida por autoridad competente con la comisión de delitos vinculados con operaciones con recursos de procedencia ilícita, financiamiento al terrorismo, delincuencia organizada, producción, tenencia, tráfico o proselitismo en materia de narcóticos, o con cualquier delito relacionado o derivado de lo previsto en los artículos 139 a 139 Quinquies, 193 a 199, 400 y 400 Bis del Código Penal Federal, y/o cualquier disposición relativa a delincuencia organizada en territorio nacional, dicha resolución podrá ser emitida por autoridad competente del fuero federal o local, o bien por autoridad extranjera cuyas resoluciones sean reconocidas conforme al derecho mexicano, siempre que el país que imponga la sanción tenga celebrado con los Estados Unidos Mexicanos un tratado internacional aplicable en la materia.

En tales supuestos, o cuando se actualicen circunstancias que legalmente impidan a GMX Seguros continuar con la relación contractual, la Institución podrá suspender el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato o proceder a su terminación anticipada, conforme a la legislación aplicable.

En su caso, las obligaciones derivadas del presente contrato podrán restablecerse cuando GMX Seguros tenga conocimiento de que el Contratante, Asegurado o Beneficiario deje de encontrarse en los supuestos antes señalados, o desaparezcan las circunstancias que hubieren motivado la aplicación de la presente cláusula, siempre que ello sea legalmente procedente.

Cláusula 2.15 Del conocimiento expedito del contrato o póliza celebrado entre los contratantes.

GMX Seguros se obliga a entregar al Asegurado o al Contratante de la póliza, los documentos en los que consten los derechos y obligaciones del seguro, a través de cualquiera de los siguientes medios:

1. De manera personal al momento de contratar el Seguro.
2. Vía correo electrónico a la dirección que haya sido proporcionada por el Asegurado y/o Contratante.
3. Solicitarlo al teléfono (55) 54804000, en un horario de atención de lunes a jueves de 8:30 a 17:30 horas y viernes de 8:30 a 15:00 horas, y al correo electrónico unidad.especializada@gmx.com.mx.

GMX Seguros dejará constancia de la entrega de los documentos, así como el uso de los medios utilizados y señalados para la entrega de la documentación contractual de acuerdo con el medio utilizado.

Si el Asegurado y/o Contratante no recibe dentro de los 30 días siguientes de haber contratado su póliza de seguro, los documentos a que hace mención el párrafo anterior deberán hacerlo del conocimiento de **GMX Seguros** por los medios anteriormente señalados.

Anexo de Preceptos Legales

GMX Seguros pensando siempre en la protección y bienestar de nuestros Asegurados comprometido con las sanas prácticas comerciales, la transparencia y la publicidad de nuestros productos, pone a su alcance para la consulta más clara y sencilla de los preceptos legales más utilizados en nuestros condicionados generales.

LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO

Artículo 8°. - El proponente estará obligado a declarar por escrito a la empresa aseguradora, de acuerdo con el cuestionario relativo, todos los hechos importantes para la apreciación del riesgo que puedan influir en las condiciones convenidas, tales como los conozca o deba conocer en el momento de la celebración del contrato.

Artículo 9°. - Si el contrato se celebra por un representante del asegurado, deberán declararse todos los hechos importantes que sean o deban ser conocidos del representante y del representado.

Artículo 10°. - Cuando se proponga un seguro por cuenta de otro, el proponente deberá declarar todos los hechos importantes que sean o deban ser conocidos del tercero asegurado o de su intermediario.

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 26°. - El artículo anterior deberá insertarse textualmente en la póliza.

Artículo 34°. - Salvo pacto en contrario, la prima vencerá en el momento de la celebración del contrato por lo que se refiere al primer periodo del seguro; entendiéndose por periodo del seguro el lapso para el cual resulte calculada la unidad de la prima. En caso de duda, se entenderá que el periodo del seguro es de un año.

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 treinta 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 47°. - Cualquiera omisión o inexacta declaración de los hechos a que se refieren los artículos 8, 9 y 10 de la presente ley, facultará a la empresa aseguradora para considerar rescindido de pleno derecho el contrato, aunque no hayan influido en la realización del siniestro.

Artículo 55°. - Si el asegurado no cumple con esas obligaciones, la empresa aseguradora no podrá hacer uso de la cláusula que la libere de sus obligaciones, cuando el incumplimiento no tenga influencia sobre el siniestro o sobre la extensión de sus prestaciones.

Artículo 56°.- Cuando la empresa aseguradora rescinda el contrato por causa de agravación esencial del riesgo, su responsabilidad terminará quince días después de la fecha en que comunique su resolución al asegurado.

Artículo 66°.- 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 por el contrato de Seguro, deberán ponerlo en conocimiento de la empresa aseguradora.

Artículo 67°.- Cuando el asegurado o el beneficiario no cumplan con la obligación que les impone el artículo anterior, la empresa aseguradora podrá reducir la prestación debida hasta la suma que habría importado si el aviso se hubiere dado oportunamente.

Artículo 69°.- La empresa aseguradora tendrá el derecho de exigir del asegurado o beneficiario toda clase de informaciones sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias de este.

Artículo 70°.- Las obligaciones de la empresa quedarán extinguidas si demuestra que el asegurado, el beneficiario o los representantes de ambos, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones. Lo mismo se observará en caso de que, con igual propósito, no le remitan en tiempo la documentación de que trata el artículo anterior.

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 85°.- Todo interés económico que una persona tenga en que no se produzca un siniestro, podrá ser objeto de contrato de seguro contra los daños.

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

También operará la concurrencia de seguros en el caso de los seguros contra la responsabilidad en los que el valor del interés asegurado sea indeterminado.

Artículo 103°.- La empresa que pague en el caso del artículo anterior, podrá repetir contra todas las demás en proporción de las sumas respectivamente aseguradas.

Tratándose de la concurrencia de seguros contra la responsabilidad, las empresas de seguros participarán en cantidades iguales en el pago del siniestro. Si se agota el límite o suma asegurada de cualquiera de las pólizas, el monto excedente será indemnizado en cantidades iguales por las empresas con límites o sumas aseguradas mayores, hasta el límite máximo de responsabilidad de cada una de ellas.

Artículo 109°.- En el seguro de cosas gravadas con privilegios, hipotecas o prendas, los acreedores privilegiados, hipotecarios o prendarios, se subrogarán de pleno derecho en la indemnización hasta el importe del crédito garantizado por tales gravámenes.

Sin embargo, el pago hecho a otra persona será válido cuando se haga sin oposición de los acreedores y en la póliza no aparezca mencionada la hipoteca, prenda o privilegio, ni estos gravámenes se hayan comunicado a la empresa asegurada.

Artículo 110°.- Si los gravámenes aparecen indicados en la póliza o se han puesto por escrito en conocimiento de la empresa, los acreedores privilegiados, hipotecarios o prendarios, tendrán derecho a que la empresa les comunique cualquier resolución que tenga por objeto rescindir, revocar o nulificar el contrato, a fin de que, en su caso, puedan subrogarse en los derechos del asegurado.

Artículo 150° Bis.- Los seguros de responsabilidad que por disposición legal tengan el carácter de obligatorios, no podrán cesar en sus efectos, rescindirse, ni darse por terminados con anterioridad a la fecha de terminación de su vigencia.

Cuando la empresa pague por cuenta del asegurado la indemnización que éste deba a un tercero a causa de un daño previsto en el contrato y compruebe que el contratante incurrió en omisiones o inexactas declaraciones de los hechos a que se refieren los artículos 8, 9, 10 y 70 de la presente Ley, o en agravación esencial del riesgo en los términos de los artículos 52 y 53 de la misma, estará facultada para exigir directamente al contratante el reembolso de lo pagado.

LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS

ARTÍCULO 202°. - Las Instituciones de Seguros sólo podrán ofrecer al público los servicios relacionados con las operaciones que esta Ley les autoriza, mediante productos de seguros que cumplan con lo señalado en los artículos 200 y 201 de esta Ley.

En el caso de los productos de seguros que se ofrezcan al público en general y que se formalicen mediante contratos de adhesión, entendidos como tales aquellos elaborados unilateralmente en formatos por una Institución de Seguros y en los que se establezcan los términos y condiciones aplicables a la contratación de un seguro, así como los modelos de cláusulas elaborados para ser incorporados mediante endosos adicionales a esos contratos, además de cumplir con lo señalado en el primer párrafo de este artículo, deberán registrarse de manera previa ante la Comisión en los términos del artículo 203 de este ordenamiento. Lo señalado en este párrafo será también aplicable a los productos de seguros que, sin formalizarse mediante contratos de adhesión, se refieran a los seguros de grupo o seguros colectivos de las operaciones señaladas en las fracciones I y II del artículo 25 de esta Ley, y a los seguros de caución previstos en el inciso g), fracción III, del propio artículo 25 del presente ordenamiento.

Las Instituciones de Seguros deberán consignar en la documentación contractual de los productos de seguros a que se refiere el párrafo anterior, que el producto que ofrece al público se encuentra bajo registro ante la Comisión, en la forma y términos que ésta determine mediante disposiciones de carácter general.

El contrato o cláusula incorporada al mismo, celebrado por una Institución de Seguros sin el registro a que se refiere el presente artículo, es anulable, pero la acción sólo podrá ser ejercida por el contratante, Asegurado o beneficiario o por sus causahabientes contra la Institución de Seguros y nunca por esta contra aquéllos.

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 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;
- 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.

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.

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 consulta o reclamación ante la Unidad Especializada de la Institución Financiera de que se trate o ante la Comisión Nacional.

En el caso de que las Instituciones Financieras no tengan sucursales u oficinas de atención al público no les serán aplicables las obligaciones previstas en la fracción II del párrafo primero y el párrafo tercero de este artículo. Dichas Instituciones Financieras solamente deberán señalar los datos de contacto de su Unidad Especializada en un lugar visible y de fácil acceso al público general en el medio electrónico que utilicen para ofrecer sus servicios.

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 de 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.

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

En cumplimiento con 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 22 de junio de 2023, con el número CGEN-S0092-0034-2023 y a partir del día 20 de agosto de 2026, con el número MODI-S0092-0020-2026/CONDUSEF-003098-09.

W_Nuevo_Seguro_Calidad_19.08.2026