

Seguro Cibernético para PyME

Condiciones Generales

DEFINICIONES	3
COBERTURA BÁSICA	10
COBERTURAS ADICIONALES	10
EXCLUSIONES PARA COBERTURAS DE ATAQUE CIBERNÉTICO, RESPONSABILIDAD POR PRIVACIDAD, GASTOS DE RESPUESTA A INCIDENTES, PÉRDIDA DE ACTIVOS DIGITALES / PÉRDIDA DE INFORMACIÓN DIGITAL E INTERRUPCIÓN DEL NEGOCIO / INDEMNIZACIÓN DE UTILIDADES	15
EXCLUSIONES PARA COBERTURA ROBO CON VIOLENCIA Y ASALTO DE BIENES	18
EXCLUSIONES DE LA COBERTURA DE RESPONSABILIDAD CIVIL GENERAL – DAÑOS A TERCEROS	20
EXCLUSIONES PARA LA COBERTURA FRAUDE DIGITAL	21
PRIMA	23
VIGENCIA	23
GENERALIDADES	23

CONDICIONES GENERALES

Seguro Cibernético para PyME

“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 4 de septiembre de 2020 con el número PPAQ-S0079-0035-2020/CONDUSEF-004528-02”.

Definiciones

1 Acto de CYBER Terrorismo

Cualquier acto, incluyendo la fuerza o violencia, o la amenaza de los mismos expresamente dirigida contra su Sistema de Cómputo por un individuo o grupo(s) de individuos, ya sea actuando solo, o en nombre de o en conexión con cualquier organización(s) o gobierno(s), para causar acceso no autorizado a, uso no autorizado de, o un Ataque de Denegación de Servicio dirigido o la transmisión de un código de software no autorizado, corruptor o dañoso a su Equipo de Computo con el propósito de promover objetivos sociales, ideológicos, religiosos, económicos o políticos, intimidando o coaccionando a un gobierno o la población civil del mismo, o perturbar cualquier segmento de la economía.

2 Acto Malicioso de Cómputo

Cualquier acto deshonesto cometido contra su Sistema de Cómputo que consista en introducir, alterar o destruir sus Datos, sin involucrar un daño físico o su Sistema de Cómputo, equipo de telecomunicaciones o infraestructura.

3 Asegurado

Para efectos de este seguro se entenderá como Asegurado Titular a la persona física o moral cubierta por los riesgos amparados de acuerdo con lo definido en la carátula de la presente Póliza.

4 Ataque de Denegación De Servicio

Privación malintencionada, temporal, total o parcial de los servicios de su Sistema de Cómputo sin que su equipo de tecnologías de la información, equipo o infraestructura de comunicaciones, incluyendo los recursos asociados de software, sufran ninguna alteración o destrucción.

5 Banca Por Internet (BPI)

Al servicio de Banca Electrónica efectuado a través de la red electrónica mundial denominada Internet, en el sitio que corresponda a uno o más dominios de la Entidad Emisora, incluyendo el acceso mediante el protocolo WAP o alguno equivalente.

6 Clonación o skimming

Es el acto mediante el cual la información contenida en una tarjeta de crédito o tarjeta de débito es copiada o duplicada para efectos de hacer cargos o retiros en perjuicio del titular de dicha tarjeta de crédito o tarjeta de débito.

7 Códigos, claves y/o NIP

Serie de datos compuestos por letras y/o números, de carácter confidencial y establecidos entre el Asegurado y la Entidad Emisora como medios de identificación y autenticación para seguridad del Asegurado en sus transacciones electrónicas.

8 Contaminantes

Cualquier irritante o contaminante sólido, líquido, gaseoso o térmico, incluyendo humo, vapor, hollín, humos, ácidos, álcalis, productos químicos, asbestos, productos o desechos de asbesto (los desechos incluyen materiales para reciclar, reacondicionar o reciclar).

9 Cuenta

Es cualquier instrumento de depósito bancario en moneda nacional formalizado en un contrato con cualquier Entidad Emisora.

10 Costos de Recuperación

Costos, razonables y necesarios, para remover cualquier Malware de su Sistema de Cómputo y/o reconstruir cualquier Dato debido a un Incidente de Activos Digitales o para mitigar la Pérdida de Interrupción del Negocio

CONDICIONES GENERALES

Seguro Cibernético para PyME

debido a un Incidente de Interrupción del Negocio, o para identificar y remediar un Error de Programación; incluyendo, pero no limitado a:

- a. El uso de equipos externos ya sea contratados o alquilados;
- b. La implementación de métodos de trabajo alternativos, de acuerdo con el plan de continuidad del negocio;
- c. El costo de subcontratar un proveedor externo de servicios;
- d. El aumento de los costos laborales;
- e. Asesoría y los Gastos de Respuesta a Incidentes incurridos con nuestra previa y escrita autorización.

Costos de Recuperación no incluyen:

- **Costos o gastos incurridos para actualizar, reemplazar, restaurar o de cualquier otra forma mejorar el contenido electrónico a un nivel más alto del que existía antes del evento que causó la pérdida;**
- **Costos o gastos incurridos para identificar o remediar vulnerabilidades de los software utilizados por la Empresa;**
- **Costos para actualizar, restaurar, reemplazar, mejorar o mantener cualquier sistema de cómputo;**
- **Costos incurridos para investigar y desarrollar contenido electrónico, incluyendo secretos comerciales;**
- **El valor económico o de mercado de contenido electrónico, incluyendo secretos comerciales; y/o**
- **Cualquier otra pérdida o daño consecuencial**

11 Daño

Cualquier indemnización de daños y perjuicios, condena en intereses pre y post sentencia y conciliaciones de siniestros donde el Asegurado resulte legamente obligado a pagar por cuenta de una Reclamación de Privacidad, Reclamación por Seguridad de la Red, presentada contra el Asegurado por primera vez durante el Periodo Contractual o el Periodo Extendido para Recibir Reclamaciones, si este último es contratado, por Actos Culposos a los que aplique esta Póliza.

Daño incluye daños punitivos, ejemplarizantes, penalidades y multas, excepto por las Multas Regulatorias que requieren aceptación específica en la carátula y/o Condiciones Particulares de la Póliza, en la medida en que tales daños sean asegurable bajo la normatividad mexicana que más favorezca la cobertura de tales daños.

Con respecto a las Coberturas 1.1 Responsabilidad por Privacidad y 1.2 Responsabilidad por Seguridad de la Red, Daños también incluye el Fondo de Compensación para Consumidores cuando sea exigible por la regulación aplicable, Pérdida de Tarjetas de Pago, y Multas Regulatorias, sujeto a los sublímites y aceptación específica establecidos en la carátula y/o Condiciones Particulares.

Daño no incluye de cualquier forma:

- a) **Cualquier monto donde el Asegurado no se encuentre obligado a pagar.**
- b) **Asuntos no asegurables bajo las leyes aplicables y sobre las cuales se interpreta esta Póliza.**
- c) **El costo de cumplir con cualquier orden judicial de hacer u otra condena no monetaria, incluyendo acciones específicas, o cualquier acuerdo para dar tal alivio;**
- d) **Sus pérdidas de honorarios o utilidades, ingresos de honorarios, comisiones o regalías, o el tener que volver a brindar los servicios por el Asegurado o bajo su supervisión.**
- e) **La devolución de cualquier utilidad, remuneración o ventaja financiera, a la cual**

el Contratante no tiene derecho legalmente; y

f) Cualquier otro monto diferente de aquellos que sean para compensar únicamente por una pérdida causada por un acto culposo, a menos que sea específicamente dispuesto en esta Póliza.

12 Daño Corporal

Cualquier lesión corporal, malestar o enfermedad y muerte. Daño Corporal también es trastorno mental, angustia emocional, tensión mental, angustia emocional, dolor y sufrimiento; a menos que surja de un Acto Culposo de Privacidad expresamente cubierto bajo las Coberturas 1.1 Responsabilidad por Privacidad.

13 Daño Material

Cualquier daño físico a o pérdida o destrucción de cualquier bien tangible, incluyendo el uso del mismo. Sin embargo, únicamente con respecto a las Coberturas 1.4 Ataque cibernético, 1.5 Pérdida de Activos Digitales/Pérdida de información digital y 1.6 Interrupción del Negocio/ Indemnización de utilidades, y a los Gastos de Respuesta a Incidentes cubiertos bajo las Coberturas 1.1 Responsabilidad por Privacidad y 1.2 Responsabilidad por Seguridad en la Red, Daño Material no significará un daño físico a, pérdida o destrucción a, o la pérdida de uso de Datos.

14 Daño Personal

Cualquier daño que surja de una o más de las siguientes ofensas:

- Arrestos, detenciones o encarcelaciones sin causa;
- Enjuiciamiento malicioso;
- Calumnia, injuria, u otro material difamatorio o despectivo;
- Publicación o declaración en violación del derecho de un individuo a la privacidad; y
- Entrada o desalojo ilegal, u otra invasión del derecho a la propiedad privada.

15 Dato

Cualquier información, hechos o programas, archivados, creados, usados o transmitidos en cualquier hardware o software que permita funcionar a un computador y a cualquiera de sus accesorios, incluyendo sistemas y aplicaciones de software, discos duros o diskettes, CD-ROMs, cintas, memorias, células, dispositivos de procesamiento de datos, o cualquier otro medio que sea utilizado con equipos controlados electrónicamente o cualquier otro sistema de copia de seguridad. Dato no constituye un bien tangible.

16 Datos Personales

- a) El nombre, nacionalidad, número de identidad o número de seguro social, datos médicos o de salud, u otra información sobre la salud protegida, número de licencia de conducir, número de identificación estatal, número de tarjeta de crédito, número de tarjeta débito, dirección, teléfono, dirección de correo electrónico, número de cuenta, historial contable o contraseñas; y
- b) Cualquier información personal no pública como se define en las Regulaciones de Privacidad; en cualquier formato, si tal información crea la posibilidad de que un individuo sea identificado o contactado.

17 Deducible

La primera parte de los Daños y Gastos de toda y cada Reclamación que debe ser asumida por el Asegurado, cuya cantidad se encuentra especificada en la carátula con relación a cada cobertura.

18 Entidad Emisora

Es la sociedad legalmente constituida como Institución de banca múltiple que provee a los Asegurados líneas de crédito o de disposición de efectivo mediante tarjetas de crédito o débito, o que apertura cuentas a favor de los mismos, de acuerdo con sus políticas de otorgamiento

CONDICIONES GENERALES

Seguro Cibernético para PyME

19 Error de Programación

Un error que ocurre durante el desarrollo o codificación de un programa, aplicación o sistema operacional, el cual una vez en operación, pueda resultar en una falla de funcionamiento del sistema de computador y/o una interrupción de las operaciones y/o resultado incorrecto.

Error de Programación no incluye la integración, instalación, actualización o uso de parches de cualquier software, hardware o firmware en su Sistema de Cómputo a menos que el Asegurado pueda probar que el error de programa surgió de un Programa Aceptado.

20 Error Humano

Un error u omisión operacional, incluyendo la escogencia del programa utilizado, un error en definir los parámetros o cualquier intervención inapropiada por parte de un empleado o un tercero que le provea servicios al Asegurado, el cual resulte en una pérdida, alteración o destrucción de Sus Datos.

21 Fondo de Compensación al Consumidor

Es una suma de dinero que el Asegurado está obligado a depositar en un fondo como reparación equitativa para el pago de reclamaciones de consumidores debidas a la sentencia adversa o pago de un Procedimiento Regulatorio. El Fondo de Compensación al Consumidor no incluye sumas pagadas por concepto de impuestos, multas, penalidades, órdenes judiciales de hacer o sanciones.

22 Gastos

Los Gastos por Reclamaciones de Privacidad, Gastos por Reclamaciones de Seguridad de la Red, Gastos por Reclamaciones de Contenidos Electrónicos, Gastos por Ataque cibernético, Costos por Recuperación e Activos Digitales e Gastos de Respuesta a Incidentes.

23 Gastos Legales

- a) Los honorarios de los abogados y peritos nombrados por la Institución para instaurar la defensa de cualquier Reclamación.
- b) Demás honorarios, costes y gastos razonables y necesarios derivados de la investigación, liquidación, defensa y el recurso de una Reclamación, contraídos por la Institución, o por el Asegurado, con el consentimiento previo y por escrito.

Los Gastos Legales no incluyen los salarios, gastos indirectos y demás costes contraídos por La Institución durante el periodo consagrado a colaborar en la defensa e investigación de cualquier Reclamación o circunstancia que pueda originar una Reclamación en virtud de la presente Póliza.

Los Gastos Legales están sujetos a Deducible y forman parte del límite de la Póliza.

24 Hackear y/o Hacking

El acceso malicioso y no autorizado a su Sistema de Cómputo, con el propósito de crear, borrar, confiscar, recolectar, trastornar, divulgar, interrumpir o corromper sus Datos o servicios

25 Hacker

Persona no autorizada que accede a su Sistema de Computo con el propósito de crear, borrar, confiscar, recolectar, trastornar, divulgar, interrumpir o corromper sus Datos o servicios

26 Ingeniería social

Para efectos de este contrato, es el acto mediante el cual el Asegurado compromete sus datos mediante phishing y proporciona su teléfono en algún formulario propuesto por alguna persona o personas con fines ilícitos. Posteriormente el Asegurado recibe una llamada en la cual dicha(s) persona(s) se hace(n) pasar por un ejecutivo de la Entidad Emisora y le pide valores de OTP con el pretexto de sincronizar dicho dispositivo, pero en realidad con esos valores se hacen o pretenden realizar operaciones ilícitas.

27 Institución

BBVA Seguros México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México.

28 Malware

Los programas, archivos o instrucciones de naturaleza maliciosa, que pueden interrumpir, dañar, impedir el acceso a, o en cualquier otra forma corromper la operación de o los Datos en cualquier Software o Sistema de Cómputo, incluyendo, pero no limitado a códigos maliciosos, ransomware, cryptoware, virus, troyanos, gusanos y bombas lógicas o de tiempo.

29 Multas Regulatorias

Cualquier multa administrativa monetaria o penalidad, impuesta por una entidad gubernamental federal, estatal, local o extranjera, dentro de la capacidad regulatoria u oficial de tal entidad, en desarrollo de una orden de tal entidad en un Procedimiento Regulatorio.

30 NIP

Número de identificación personal del cual sea poseedor el Asegurado

31 Token

Dispositivos generadores de Contraseñas dinámicas de un solo uso (los cuales pueden ser físicos o digitales).

32 OTP

Es la contraseña dinámica de un sólo uso.

33 Pharming

Es la evolución del phishing y consiste en infectar el equipo de cómputo del Asegurado con un virus informático que afecta el host del Asegurado, de esta forma cuando el Asegurado ingresa al portal de internet de la Entidad Emisora, puede ser redireccionando a una página de internet falsa en donde el atacante se apodera de los códigos, claves y/o NIP de acceso del Asegurado para poder realizar operaciones fraudulentas.

34 Phishing

Es una técnica de fraude por internet donde se le envía al Asegurado un correo electrónico aparentemente de la Entidad Emisora con características de urgencia y/o seguridad donde le piden que ingrese a la liga anexa para actualizar sus datos. Cuando el Asegurado accede a la liga entra a un portal falso emulando ser el auténtico de la Entidad Emisora donde se le roban sus claves de acceso.

35 Pérdida de Tarjeta de Pago

Son las evaluaciones pecuniarias, multas, penalidades, contra cargos, reembolsos y recuperaciones de fraudes que el Asegurado resulte legalmente obligado a pagar como resultado de un Acto Culposos de Privacidad o Acto Culposos de Seguridad de la Red siempre que tal monto sea el resultado del incumplimiento del Asegurado de los Estándares de Seguridad de los Datos de la Industria de tarjetas de Pago.

Pérdida de Tarjetas de Pago no incluye:

- a) Multas o valoraciones monetarias subsecuentes, por el incumplimiento continuo de los estándares de seguridad de datos de la industria de tarjetas de pago, más allá de un periodo de tres meses desde la fecha en que la multa o valoración monetaria inicial tuvo lugar; o**
- b) Costos o gastos incurridos para actualizar o de otra forma mejorar la privacidad o controles de seguridad de la red, políticas o procedimientos.**

36 Persona Asegurada

Cualquier gestor, socio, ejecutivo, director, fiduciario, empleado, o empleado temporal del Asegurado, pasado, presente o futuro, mientras actúe en nombre de la Empresa Asegurada o bajo el control y dirección de la

CONDICIONES GENERALES

Seguro Cibernético para PyME

Empresa Asegurada;

Un abogado interno empleado por la Empresa Asegurada que en su capacidad de tal debe cumplir con las disposiciones legales sobre el mercado de valores en la jurisdicción aplicable a la Póliza; y

Contratistas independientes de la Empresa Asegurada, que sean personas físicas, mientras presten servicios en nombre de la Empresa Asegurada.

La expresión Persona Asegurada incluye:

- a) Cualquier cónyuge o compañero permanente de un gestor, socio, ejecutivo, director, fiduciario, empleado, empleado en préstamo, o empleado, pero únicamente cuando la Reclamación sea presentada contra tal gestor, socio, ejecutivo, director, fiduciario, empleado;
- b) La sucesión, heredero o representante legal de un gestor, socio, ejecutivo, director, fiduciario, empleado, o empleado, fallecido, pero únicamente cuando la Reclamación sea presentada contra tal gestor, socio, ejecutivo, director, fiduciario, empleado, empleado en préstamo, o empleado.

Persona Asegurada no incluye a cualquier: auditor, síndico, liquidador, administrador, fiduciario para quiebras, acreedor hipotecario en posesión o similar o cualquier empleado de tal persona.

37 Prácticas Laborales Indebidas

Cualquier violación, real o presunta, de la legislación laboral o de cualquier otra disposición legal relativa a la relación laboral, real o en proyecto, entre cualquier individuo y el Asegurado, incluyendo:

- a) Invasión de la privacidad relacionada con el empleo, excepto con respecto a la parte de cualquier Reclamación que surja de la pérdida de Datos Personales que de otra forma estaría cubierta bajo la Cobertura 1.1 Responsabilidad por Privacidad de esta Póliza;
- b) Causa de estrés emocional relacionado con el trabajo, excepto con respecto a la parte de cualquier Reclamación que surja de la pérdida de Datos Personales que de otra forma estaría cubierta bajo la Cobertura 1.1 Responsabilidad por Privacidad de esta Póliza.

38 Procedimiento Regulatorio

Una solicitud de información, demanda, proceso, investigación o proceso administrativo, por o en nombre de una agencia gubernamental, que se inicie con la notificación de una queja o solicitud similar, en la que se alegue la violación de Regulaciones de Privacidad como resultado de Su Acto Culposos de Privacidad o Acto Culposos de Seguridad de la Red y que pueda razonablemente esperarse que dé lugar a una Reclamación cubierta bajo la Cobertura 1.1 Responsabilidad por Privacidad de esta Póliza.

39 Producto

Todo lo que el Asegurado vende, diseña, crea, desarrolla, ensambla, fabrica, maneja, instala, desecha, arrienda o licencia para otros, vende o se distribuye por o en nombre de un Asegurado, incluida la reparación, o mantenimiento de los mismos.

40 Programa Aceptado

Un programa que ha sido totalmente desarrollado, sometido a pruebas exitosamente y exitosamente probado en su ambiente operacional por 30 días.

41 Reclamación

Una Reclamación por Seguridad, Reclamación por Seguridad de la Red, Reclamación de Contenidos Electrónicos, Evento de CYBER Extorsión, Incidente de Activos Digitales e Incidente de Interrupción del Negocio.

42 Regulación de Privacidad

Regulaciones asociadas con el cuidado, custodia, control o uso de Datos Personales.

43 Robo de Datos

La pérdida de los datos que se encuentren en el Sistema de Cómputo del Asegurado derivado de una extracción de información sin su consentimiento, con el propósito de borrar, confiscar, recolectar, trastornar, divulgar, interrumpir o corromper sus servicios, Datos o bien Información corporativa de terceros que le haya sido entregada

44 Secreto Comercial

Información, incluyendo la fórmula, patente, compilación, programa, dispositivo, método, técnica o proceso, que genera valor económico independiente, real o potencial, por no ser generalmente conocido por o que pueda ser establecido, por otras personas que puedan obtener un valor por su divulgación o uso, mientras se hayan realizado esfuerzos razonables para mantenerlo en secreto.

45 Seguridad de la Red

Aquellas actividades desarrolladas por el Asegurado, o por otros en su nombre, para proteger contra un acceso no autorizado a, uso no autorizado de, o un Ataque de Denegación de Servicios por parte de un tercero, o transmisión de Malware a su Sistema de Cómputo.

46 Sistema de Cómputo

Hardware, software, firmware, de computador, y los datos almacenados en los mismos, así como dispositivos asociados de entrada y salida, dispositivos de almacenamiento de datos, equipos de red y red de áreas de almacenamiento u otros medios de copia de seguridad de datos electrónicos.

47 Solicitud

El medio por el cual el Asegurado proporcione cualquier información suplementaria, incluyendo cualquier afirmación contenida en ellos para los propósitos de obtener alguna o algunas coberturas bajo la presente Póliza.

48 Tarjeta de Débito

Es la tarjeta plástica de la Entidad Emisora, asociada a una cuenta, que permite adquirir bienes o servicios en los establecimientos afiliados y efectuar transacciones para disposición en efectivo en cajeros automáticos u otros puntos alternativos de retiro, y cuyo número ha sido relacionado en la carátula de la Póliza.

49 Tarjeta de Crédito

Es la tarjeta plástica de la Entidad Emisora, que, mediante el otorgamiento de una línea de crédito, permite adquirir bienes o servicios en los establecimientos afiliados y efectuar transacciones para disposición en efectivo en cajeros automáticos u otros puntos alternativos de retiro

50 Transferencia Electrónica en Internet no Autorizada

Transferencia de fondos vía electrónica, no realizada ni autorizada por el Asegurado a través del portal de banca por internet de la Entidad Emisora y realizada mediante el uso ilícito y/o no autorizado de los códigos, claves y/o NIP convenidos entre la Entidad Emisora y el Asegurado en relación con el contrato de depósito bancario de dinero a la vista respectivo. Dicha transferencia debe concretarse a través de la red mundial de comunicación conocida como internet, desde el portal de banca por internet de la Entidad Emisora y mediante el uso de un equipo de cómputo de la cuenta de destino a la cuenta de origen.

51 Un Evento

Todas las Reclamaciones o Procedimientos Regulatorios u otros asuntos que den lugar a una reclamación bajo esta Póliza que se relacionen con la misma fuente originadora o causa, o la misma fuente o causa subyacente, sin importar si tales Reclamaciones, Procedimientos Regulatorios u otros asuntos que dan lugar a la reclamación bajo esta Póliza involucran el mismo o diferentes reclamantes, Asegurados, eventos, o causas legales de acción.

CONDICIONES GENERALES

Seguro Cibernético para PyME

52 Usurpación

Para efectos de esta Póliza, es el acto en el que una persona utiliza identificaciones falsas para apoderarse de la identidad del Asegurado y sus facultades, para hacer operaciones fraudulentas

53 Uso o Acceso no Autorizado

La entrada o acceso a su Sistema de Cómputo por una parte o individuo no autorizado, incluyendo un empleado o parte autorizada que exceda su nivel de autorización.

54 Vulnerabilidad

Es una deficiencia de seguridad en el portal de banca por internet de la Entidad Emisora que es utilizada por un hacker para realizar operaciones fraudulentas.

Cobertura Básica

La Institución pagará los Daños y los Gastos por Ataque cibernético, Ataque cibernético, daños al activo virtual, que ocurra entre el Inicio de la vigencia y antes de la fecha de terminación de la Póliza, como límite de Suma Asegurada especificada en la carátula de la Póliza

Para los propósitos de esta cobertura, aplican las siguientes definiciones:

- a) Daños por Ataque cibernético es el dinero pagado por el Asegurado con el consentimiento previo y por escrito de la Institución, para terminar o poner fin a un Evento de Ataque cibernético; El consentimiento de la Institución no será demorado sin razón. Tal dinero no excederá el monto que habría estado cubierto por la Póliza si se cumpliera la amenaza.
- b) Evento de Ataque cibernético es cualquier amenaza o serie de amenazas conectadas, creíbles y realizadas por terceros contra el Asegurado, en las que se exprese la intención de exigirle a el Asegurado dinero con el propósito de no:
 - Emitir, divulgar, diseminar, destruir o utilizar información confidencial o privada, o información personal identificable, archivada en su Sistema de Cómputo;
 - Alterar, corromper, dañar, manipular, apropiarse de forma indebida, borrar o destruir Datos, instrucciones o cualquier información electrónica transmitida o archivada en su Sistema de Cómputo;
 - Introducir cualquier Malware que esté diseñado para modificar, alterar, dañar, destruir, borrar, contaminar o degradar la integridad, calidad o desempeño de Datos, aplicaciones, redes o sistemas operativos y software relacionado;
 - Iniciar un ataque en su Sistema de Cómputo que agote los recursos del sistema o impida el acceso al sistema disponible a través del internet a usuarios autorizados del sistema;
 - Introducir un Malware u otro material, con el propósito de impedir el acceso a su Sistema de Cómputo a usuarios autorizados; o
 - Restringir o inhibir el acceso a su Sistema de Cómputo;
- c) Gastos por Ataque cibernético son los gastos razonables y necesarios que sean resultado directo de un Evento de Ataque cibernético, incluyendo las sumas incurridas para contratar consultores de tecnología de la información, consultores de relaciones públicas, consultores legales y regulatorios y negociadores de crisis.
- d) Activo Virtual: Significa la representación de valor registrada electrónicamente y utilizada entre el público como medio de pago para todo tipo de actos jurídicos y cuya transferencia únicamente puede llevarse a cabo a través de medios electrónicos. En ningún caso se entenderá como activo virtual la moneda de curso legal en territorio nacional, las divisas ni cualquier otro activo denominado en moneda de curso legal o en divisas, ni cualquier otro que no sea determinado por el Banco de México.

Coberturas adicionales

1 Seguridad de Información

1.1 Responsabilidad por Privacidad

Esta cobertura se otorgará, siempre y cuando el Contratante haya consentido su inclusión al momento de la contratación y la misma aparezca indicada en la carátula de la Póliza correspondiente, como límite de Suma Asegurada especificada en la carátula de la Póliza, se amparan los siguientes riesgos:

Los Daños y los Gastos por Reclamaciones de Privacidad, que se presente contra el Asegurado, por cualquier Acto Culposo de Privacidad que ocurra entre el Inicio de la vigencia de la Póliza y antes de la fecha de terminación de la Póliza.

Para los propósitos de esta cobertura, aplican las siguientes definiciones:

Acto Culposo de Privacidad es: un error, declaración errónea, declaración que lleve a error, acto, omisión, negligencia, falta al deber, o una ofensa de daño personal, real, cometida por el Asegurado, que resulte en una falla del Asegurado o de un contratista independiente por el cual el Asegurado es legalmente responsable, en el manejo, administración, archivo, destrucción u otro tipo de control de:

- i. Datos Personales,
- ii. Información corporativa de terceros que haya sido entregada al Asegurado en cualquier formato y que sea específicamente identificada como confidencial y la cual se encuentre el Asegurado obligado a guardar bajo el carácter de confidencial, en virtud de algún contrato de confidencialidad o un convenio similar con el Asegurado; o
- iii. Su política de privacidad, cuyo incumplimiento involuntario resulte en la violación de cualquier Regulación de Privacidad, incluyendo, pero sin limitarse a, la recolección errónea e involuntaria de Datos Personales por el Asegurado.

Gastos por Reclamaciones de Privacidad:

- i. Gastos Legales, otros honorarios y costos incurridos por la Institución, o por el Asegurado con el previo y escrito consentimiento, en la investigación y defensa de una Reclamación de Privacidad cubierta;
- ii. Primas razonables y necesarias por cualquier fianza judicial o de caución; no obstante, la Institución no tenemos ninguna obligación de expedir u obtener tales fianzas o cauciones; y
- iii. Gastos de Respuesta a Incidentes.

Reclamación de Privacidad:

- a) Una solicitud escrita presentada contra el Asegurado reclamando una indemnización por los daños y perjuicios.
- b) Un proceso civil, mercantil o penal, contra el Asegurado, que le haya sido notificado, y que pretenda la indemnización de daños y perjuicios.
- c) Un proceso arbitral contra el Asegurado, que le haya sido notificado, y que pretenda una indemnización de daños y perjuicios.
- d) Un Procedimiento Regulatorio; o
- e) Una notificación del Asegurado por escrito dirigida a La Institución sobre un Acto Culposo de Privacidad, real o presuntamente cometido por el Asegurado que podría dar lugar a una Reclamación de Privacidad bajo los numerales i. a iv. anteriores.

1.2 Responsabilidad por Seguridad de la Red

Esta cobertura se otorgará, siempre y cuando el Contratante haya consentido su inclusión al momento de la contratación y la misma aparezca indicada en la carátula de la Póliza correspondiente, como límite de Suma Asegurada especificada en la carátula de la Póliza, se amparan los siguientes riesgos:

Los Daños y los Gastos por Reclamaciones de Seguridad de la Red, por cualquier Acto Culposo de Seguridad de la Red que ocurra entre el Inicio de la vigencia de la Póliza y antes de la fecha de terminación de la Póliza Para los propósitos de esta cobertura, aplican las siguientes definiciones:

- i. Acto Culposo de Seguridad de la Red es: un error, declaración errónea, declaración que lleve a error,

CONDICIONES GENERALES

Seguro Cibernético para PyME

acto, omisión, negligencia, falta al deber, o una ofensa de daño personal, real, o presuntamente cometido o intentado por el Asegurado, y que resulte en una falla de seguridad de la red, incluyendo la falla de desestimular, inhibir, defenderse de o detectar cualquier acto malicioso de cómputo, incluyendo:

- a) Malware;
 - b) Hacking;
 - c) Ataque de denegación de servicio; o
 - d) Uso o acceso no autorizado.
- ii. Gastos por Reclamaciones de Seguridad de la Red:
- a) Honorarios razonables y necesarios de abogados, peritos y otros honorarios y costos incurridos por La Institución, o por el Asegurado con el previo y escrito consentimiento, en la investigación y defensa de una Reclamación de Seguridad de la Red cubierta;
 - b) Primas razonables y necesarias por cualquier fianza judicial o de caución; no obstante, La Institución no tendrá ninguna obligación de expedir u obtener tales fianzas judicial o cauciones; y
 - c) Gastos de Respuesta a Incidentes.
- iii. Reclamación por Seguridad de la Red:
- i. Una solicitud escrita presentada contra el Asegurado reclamando una indemnización de daños y perjuicios.
 - ii. Un proceso civil, mercantil o penal contra el Asegurado, que le haya sido notificado, y que pretenda una indemnización de daños y perjuicios.
 - iii. Un proceso arbitral contra el Asegurado, que le haya sido notificado, y que pretenda una indemnización de daños y perjuicios.
 - iv. Un Procedimiento Regulatorio; o
 - v. Una notificación del asegurado por escrito dirigida a la Institución sobre un Acto Culposo de Seguridad de la Red, real o presuntamente cometido por el Asegurado que podría dar lugar a una Reclamación de Seguridad de la Red bajo los numerales i. a iv. anteriores.

2 Gastos por Incidentes

Esta cobertura se otorgará, siempre y cuando el Contratante haya consentido su inclusión al momento de la contratación y la misma aparezca indicada en la carátula de la Póliza correspondiente, como límite de Suma Asegurada especificada en la carátula de la Póliza, se amparan los siguientes riesgos:

Aquellos gastos necesarios y razonables incurridos por el Asegurado o por los que resulte legalmente obligado a pagar:

- i. Para contratar los servicios de una firma externa de computación forense para determinar la causa y alcance de su falla de Seguridad de la Red, o de un contratista independiente por el cual el Asegurado es legalmente responsable para manejar, administrar, archivar, destruir o de otra forma controlar, de forma adecuada, Datos Personales;
- ii. Para cumplir con Regulaciones de Privacidad, incluyendo, pero sin limitar, las disposiciones sobre notificaciones a los consumidores de las Regulaciones de Privacidad de la jurisdicción aplicable que más favorezca la cobertura para tales gastos;
- iii. Para contratar un asesor legal o regulatorio para comunicarse con una agencia del gobierno para determinar la aplicabilidad y las acciones necesarias para cumplir con las Regulaciones de Privacidad y el costo de responder a cualquier solicitud de información o demandas de cualquier agencia del gobierno que alegue la violación de Regulaciones de Privacidad, incluyendo los costos de suministrar cualquier valoración de impacto a la privacidad que sea necesaria, o costos por asistir a las audiencias.
- iv. Con el consentimiento previo por escrito de la Institución para:
 - 1 Notificar voluntariamente a los individuos cuyos Datos Personales han sido divulgados erróneamente;
 - 2 Contratar un servicio de notificaciones, incluyendo los servicios de un centro de servicios de call center, para notificar voluntariamente a los individuos cuyos Datos Personales han sido erróneamente divulgados o de otra forma se han visto comprometidos;
 - 3 Contratar los servicios de un investigador licenciado o especialista de crédito para suministrar hasta un año de consultoría sobre fraudes a los individuos cuyos Datos Personales han sido erradamente divulgados o de otra forma comprometidos;
 - 4 Monitorear el crédito, identificar el monitoreo de hurto, monitoreo de redes sociales, congelamiento de

créditos, servicios de alerta de fraudes o gastos de software de prevención de fraudes, para aquellos individuos que acepten la oferta realizada por el Asegurado o en Su nombre para contratar servicios de monitoreo de crédito, congelamiento de crédito o alerta de fraudes; y

- 5 Contratar los servicios de un servicio de restauración de identidad independiente, para aquellos individuos que un investigador licenciado ha confirmado que son víctimas de hurto de identidad resultante de forma directa de un Acto Culposos, real o presunto, cometido por el Asegurado y expresamente cubierto por la Cobertura 1.1 Responsabilidad por Privacidad.
- 6 Contratar los servicios de una firma de relaciones públicas, firma de manejo de crisis o firma de abogados, para promocionar o comunicaciones relacionadas únicamente con el propósito de proteger o restaurar su reputación, como resultado de un Acto Culposos;
- 7 Contratar los servicios de una firma de abogados únicamente para determinar los derechos de indemnización del Asegurado, bajo un acuerdo escrito con un contratista independiente con respecto a un Acto Culposos de Privacidad o Acto Culposos de Seguridad de la Red, expresamente cubierto bajo esta Póliza y real o presuntamente cometido por tal contratista.

Gastos por Incidentes no incluyen:

- a) **Costos o gastos incurridos para actualizar o de otra forma mejorar la privacidad o controles de seguridad de la red, políticas o procedimientos a un nivel más allá del que existía antes del evento que causó la pérdida o para cumplir con regulaciones de privacidad;**
- b) **Impuestos, multas, penalidades, órdenes judiciales de obligaciones de hacer o sanciones; o**
- c) **Sus salarios, nómina, costos o gastos u honorarios internos operacionales.**

3 Pérdida de Activos Digitales / Pérdida de Información Digital

Esta cobertura se otorgará, siempre y cuando el Contratante haya consentido su inclusión al momento de la contratación y la misma aparezca indicada en la carátula de la Póliza correspondiente, como límite de Suma Asegurada especificada en la carátula de la Póliza, se amparan los siguientes riesgos:

Los Costos de Recuperación en razón a un Incidente de Activos Digitales que ocurra entre el Inicio de la vigencia de la Póliza y antes de la fecha de terminación de la Póliza.

Para los propósitos de esta cobertura, aplica la siguiente definición:

Incidente de Activos Digitales es la entrada a, corrupción de, o destrucción de los Datos del Asegurado causada por:

- Actos Maliciosos de Cómputo;
- Malware;
- Hacking;
- Uso o Acceso No Autorizado;
- Ataque de Denegación de Servicio;
- Error Humano;
- Error de Programación; o
- Falla, aumento o disminución de energía que afecte su Sistema de Cómputo.

4 Interrupción del Negocio / Indemnización de utilidades

Esta cobertura se otorgará, siempre y cuando el Contratante haya consentido su inclusión al momento de la contratación y la misma aparezca indicada en la carátula de la Póliza correspondiente, como límite de Suma Asegurada especificada en la carátula de la Póliza, se amparan los siguientes riesgos:

La Pérdida por Interrupción del Negocio que surja durante el Periodo de Indemnización y los Costos de Recuperación que surjan de un Incidente de Interrupción del Negocio que ocurra durante la vigencia de la Póliza.

CONDICIONES GENERALES

Seguro Cibernético para PyME

Los Costos de Recuperación en ningún caso excederán la Pérdida por Interrupción del Negocio que el Asegurado claramente demuestre que ha sido evitada o prevenida basado en los principios comúnmente aceptados de contabilidad.

Para los propósitos de esta cobertura, aplican las siguientes definiciones:

- a) Incidente de Interrupción del Negocio es la incapacidad para acceder a, la interrupción de, o alteración a, su Sistema de Cómputo o Datos causada única y directamente por:
- Actos Maliciosos de Cómputo;
 - Malware;
 - Hacking;
 - Uso o Acceso no Autorizado;
 - Ataque de Denegación de Servicio;
 - Error Humano;
 - Error de Programación; o
 - Falla, aumento o disminución de energía del sistema eléctrico controlado por El Asegurado.

Y que no surjan de un Daño Material.

- b) Pérdida de Interrupción del Negocio es la Reducción de la Utilidad Neta que ocurra durante el Periodo de Indemnización única y directamente como resultado de un Incidente de Interrupción del Negocio, menos cualquier ahorro que se haya obtenido por el uso de Datos que hayan sido dañados o no, inventarios disponibles, mercancías, instalaciones, equipos o personal sustitutos.

Pérdida de interrupción del negocio no incluye:

- a) Pérdidas financieras debido a la inhabilidad de comerciar, invertir, despojo, comprar o vender cualquier título valor o activo financiero de cualquier tipo;**
- b) Fluctuaciones en el valor de activos;**
- c) El valor monetario de cualquier cuenta mantenida en una institución financiera; o**
- d) La inhabilidad de ganar intereses o valoraciones sobre cualquier activo.**
- c) Periodo de Indemnización es el periodo durante en el cual el Asegurado incurre en Pérdida de Interrupción del Negocio, el cual comienza con el vencimiento y terminación del Periodo de Espera, y no podrá exceder de tres meses. En el evento en que el Asegurado aún esté incurriendo en Pérdida de Interrupción del Negocio o Costos de Recuperación como resultado de un Incidente de Interrupción del Negocio al final de los tres meses, La Institución podrá extender ese periodo, manifestando el acuerdo expreso para ello por escrito.
- d) Reducción de la Utilidad Neta es el monto por el que la Utilidad Neta producida durante el Periodo de Indemnización disminuye con relación a la Utilidad Neta producida por el negocio en ese mismo periodo en el año inmediatamente anterior al Incidente de Interrupción del Negocio.

La reclamación presentada por el Asegurado a la Institución deberá estar acompañada de la cuantía de la pérdida, ésta deberá incluir el detalle de cómo la pérdida ha sido calculada y cuáles supuestos se han asumido. El Asegurado deberá presentar toda la evidencia documental, incluyendo cualquier reporte, libros de contabilidad, facturas, cuentas y otros comprobantes, aplicables y copia de los mismos, que La Institución requiramos.

El ajuste de la pérdida tendrá en cuenta las tendencias o circunstancias que afecten la rentabilidad del negocio y que habrían afectado la rentabilidad del negocio si el Incidente de Interrupción del Negocio no hubiese ocurrido, incluyendo todos los cambios sustanciales en las condiciones de mercado que habrían afectado la Utilidad Neta generada.

- e) Utilidad Neta es la utilidad operacional resultante de su negocio, después de hacer las provisiones necesarias para todos los gastos fijos.

Exclusiones para coberturas de Ataque cibernético, Responsabilidad por Privacidad, Gastos de Respuesta a Incidentes, Pérdida de Activos Digitales / Pérdida de información digital e Interrupción del Negocio / Indemnización de utilidades

La Institución no será responsable por daños ni gastos por cuenta de cualquier reclamación:

- a) **Causada por, que surja de, o de cualquier forma se encuentre conectada con su conducta, o la de cualquier persona por la cual el Asegurado sea legalmente responsable, la cual involucre:**
- 1. Que se cometa o se permita cometer cualquier falta a los deberes o violación de cualquier ley, con intención o conocimiento;**
 - 2. Que se cometa o se permita cometer cualquier acción u omisión criminal, deliberadamente fraudulenta o deliberadamente deshonesto; o**
 - 3. La obtención real o pretendida de cualquier ganancia personal, utilidad secreta o ventaja para el Asegurado a la cual el Asegurado no tiene derecho.**

Esta exclusión únicamente aplica cuando se ha establecido que ocurrió esa conducta en una sentencia definitiva o haya sido admitida por escrito.

La conducta cometida por un Asegurado no será imputada a otro Asegurado a menos que tal conducta sea cometida por o con el consentimiento de un presidente del Consejo de Administración, Director General, Director de Riesgos, Director de Tecnología de la Información, Director de Seguridad de Información, Director de Finanzas, Director de Administración, Subdirector Financiero, Director Jurídico, Administrador de Riesgos, Subdirector de Tecnología de la Información, pasado, presente o futuro, o de otra persona con una posición equivalente.

- b) **En la que se alegue, se base en, surja de o sea atribuida a un daño corporal o daño material.**
- c) **Por incumplimiento de cualquier contrato, garantía, acuerdo o promesa, que sea expresa, implícita, real o interpretada, incluyendo las disposiciones sobre pago de daños o cualquier responsabilidad asumida por el Asegurado. Esta exclusión no aplicará a:**
- 1. Cualquier responsabilidad u obligación que el Asegurado habría tenido en ausencia de tal contrato, garantía, promesa o acuerdo; o**
 - 2. Cualquier indemnización asumida por el Asegurado en un contrato escrito o acuerdo con su cliente con relación a cualquier reclamación de privacidad sufrida por el Asegurado y que resulte en la falla de preservar la confidencialidad o privacidad de datos personales de clientes de su cliente.**

CONDICIONES GENERALES

Seguro Cibernético para PyME

d) Presentada por o sostenida por el Asegurado, o en su nombre, por cualquier otra persona física o persona moral por la que el Asegurado es legalmente responsable. Sin embargo, esta exclusión no aplica a actos culposos de privacidad expresamente cubiertos bajo la cobertura 1.1 Responsabilidad por privacidad.

e) En la que se alegue, se base en, surja de o sea atribuible a cualquier:

1. Discriminación ilegal de cualquier tipo.
2. Humillación, acoso o conducta indebida basada en, que surja de o que relacione con discriminación.
3. Prácticas laborales indebidas.

Sin embargo, esta exclusión no aplicará con respecto a la parte de cualquier reclamación de privacidad o reclamación de seguridad de la red en la que se alegue una invasión de la privacidad relacionada con el empleo o la provocación culposa de angustia emocional relacionada con el empleo, en el evento en que tal reclamación surja de la pérdida de datos personales que se encuentre cubierta por la cobertura

1.1 Responsabilidad por privacidad.

f) En la que se alegue, se base en, surja de o sea atribuible a cualesquiera honorarios, gastos o costos pagados a, o cobrados por el Asegurado.

g) En la que se alegue, se base en, surja de o sea atribuible a un acto culposo que ha sido cometido o que se alegue que fue cometido antes del inicio del periodo contractual si, en o antes de la fecha más temprana entre la fecha de inicio de esta Póliza o la fecha de inicio de cualquier otra Póliza expedida por la Institución y de la cual esta Póliza es una renovación continua o reemplazo, cualquier gestor, socio, ejecutivo, director o figura corporativa equivalente de cualquier Asegurado supo o razonablemente pudo haber previsto que ese acto culposo había llevado a o podría llevar a una reclamación.

h) En la que se alegue, se base en, o sea atribuible a:

1. Cualquier litigio, reclamación, demanda, arbitraje, procedimiento o investigación administrativa o regulatoria, anterior o pendiente, que se interpuso o que se inició contra el Asegurado, y sobre el cual el Asegurado tuvo noticia, en o antes de la fecha más temprana entre la fecha de inicio de esta Póliza o la fecha inicio de cualquier otra Póliza expedida por la Institución y de la cual esta Póliza es una renovación continua o reemplazo, o la cual alegue o se derive de los mismos o sustancialmente de los mismos hechos, circunstancias o situaciones subyacentes de las alegadas en ellos; o
2. Cualquier acto culposo, hecho, circunstancia o situación que ha sido objeto de una notificación escrita dada bajo cualquier otra Póliza antes de la fecha de inicio de esta Póliza; o
3. Cualquier otro acto culposo que haya ocurrido en cualquier momento y que, junto

con un acto culposo que ha sido objeto de la notificación prevista en el párrafo b anterior, constituya un evento.

- i) En la que se alegue, se base en, surja de o sea atribuida a cualquier falla, interrupción o corte del servicio de acceso al internet suministrado por un proveedor de servicio de internet que aloja su página web, a menos que tal infraestructura esté bajo su control operacional.
- j) En la que se alegue, se base en, surja de o sea atribuible a, incendio, humo, explosión, rayo, viento, inundación, terremoto, erupción volcánica, ola de marea (tsunami), deslizamiento, granizo, caso fortuito, fuerza mayor o cualquier otro evento físico, como quiera que sea causado.
- k) En la que se alegue, se base en, surja de o sea atribuible a, guerra, invasión, actos de enemigo extranjero, terrorismo, hostilidades u operaciones similares de guerra (sea la guerra declarada o no), huelga, toma, motín, asonada, guerra civil, rebelión, revolución, insurrección, conmoción civil que asuma las proporciones o números de una revuelta, poder militar o usurpación. No obstante, esta exclusión no aplicará a un acto de CYBER terrorismo que resulte en una reclamación.
- l) En la que se alegue, se base en, surja de o sea atribuible a, cualquier validación, invalidación, infracción, violación o apropiación indebida de cualquier patente o secreto comercial o industrial por el Asegurado o en su nombre.
- m) En la que se alegue, se base en, surja de o sea atribuible a cualquier infracción, violación o apropiación indebida por el Asegurado de cualquier derecho de autor, marca, nombre comercial, aviso comercial u otra propiedad intelectual de cualquier tercero. No obstante, esta exclusión no aplicará a los actos culposos de privacidad o a los actos culposos de contenidos electrónicos expresamente cubiertos bajo la cobertura 1.1 Responsabilidad por privacidad.
- n) En la que se alegue, se base en, surja de o sea atribuible a, resulte de, en consecuencia, de, o que de cualquier forma involucre una recolección de datos no autorizada, subrepticia, o culposa por el Asegurado o la falla de notificar adecuadamente que esa información está siendo recolectada. No obstante, esta exclusión no aplicará a su violación no intencional de cualquier regulación de privacidad, incluyendo, pero no limitado a la recolección culposa no intencional de datos personales.
- o) Únicamente con respecto a las coberturas 3. Pérdida de información digital y 4. Interrupción del Negocio / Indemnización de utilidades:
 - 1. En la que se alegue, se base en, surja de o sea atribuible al uso y desgaste ordinario o deterioro gradual de datos, incluyendo cualquier medio de procesamiento de datos.

CONDICIONES GENERALES

Seguro Cibernético para PyME

2. En la que se alegue, se base en, surja de o sea atribuible a cualquier acción de una autoridad pública o gubernamental, incluyendo el secuestro, confiscación o destrucción de su sistema de cómputo o datos.
- p) En la que se alegue, se base en, surja de, sea atribuible a, resulte, en consecuencia, de, o que de cualquier forma involucre indemnizaciones o reembolsos de fondos perdidos como consecuencia de transferencias, débitos o créditos no autorizados.
- q) En la que se alegue, se base en, surja de o sea atribuible a cualesquiera Productos
- r) En la que se alegue, se base en, surja de o sea atribuible a la real, supuesta o amenaza de, descarga, liberación, escape, infiltración, migración o eliminación de Contaminantes, o cualquier dirección, mandato formal o solicitud para que cualquier Asegurado realice pruebas, monitoree, limpie, elimine, contenga, trate, desintoxique o neutralice Contaminantes, o cualquier decisión voluntaria de hacerlo.
- s) Este seguro no se aplica en la medida en que las sanciones económicas o comerciales u otras leyes o regulaciones nos prohíban proporcionar el seguro, incluido, entre otros, el pago de reclamaciones

5. Robo con Violencia y Asalto de bienes

Esta cobertura se otorgará, siempre y cuando el Contratante haya consentido su inclusión al momento de la contratación y la misma aparezca indicada en la carátula de la Póliza correspondiente, como límite de Suma Asegurada especificada en la carátula de la Póliza, se amparan los siguientes riesgos:

- a) La pérdida de los bienes asegurados a consecuencia de robo perpetrado por cualquier persona o personas que, haciendo uso de violencia del exterior al interior del local en que aquellos se encuentren, dejen señales visibles de violencia en el lugar por donde se penetró.
- b) La pérdida de los bienes asegurados a consecuencia de robo por asalto o intento del mismo, entendiéndose por éste el perpetrado dentro del local mediante el uso de fuerza o violencia, sea moral o física, sobre las personas.
- c) Los daños materiales que sufran los bienes muebles o inmuebles causados con motivo de robo o asalto o intento de los mismos a que se refieren los incisos anteriores.

Los bienes cubiertos son:

El equipo de cómputo propio y necesario a la índole del negocio asegurado; así como bienes propiedad de terceros bajo su responsabilidad, siempre y cuando sean necesarios a la índole del negocio asegurado y exista un contrato sobre dichos bienes.

Exclusiones para cobertura Robo con violencia y asalto de bienes

Esta sección no cubre los bienes asegurados por:

- a) Robo sin violencia.
- b) Robo o asalto en que intervengan personas por las cuales el Asegurado fuere civilmente responsable.
- c) Robo o asalto causado por los empleados, beneficiarios o causahabientes del Asegurado o por los apoderados de cualquiera de ellos.

- d) Pérdidas que provengan de robo o asalto de títulos, obligaciones o documentos de cualquier clase, timbres postales o fiscales, monedas, billetes de banco, cheques, letras, pagarés, libros de contabilidad y otros libros de comercio, así como contenidos en general de cajas fuertes, bóvedas o cajas registradoras.
- e) Pérdidas directamente causadas por huelguistas o por personas que tomen parte en disturbios de motines, alborotos populares o vandalismo, durante la realización de tales actos.
- f) Si al momento de ocurrir un siniestro indemnizable bajo esta Póliza, el Asegurado no mantiene un sistema o registro de contabilidad que permita determinar con exactitud el monto de las pérdidas sufridas.
- g) Tratándose de negociaciones dedicadas a la compraventa de automóviles, motocicletas, camiones y en general toda clase de vehículos automotores, quedan excluidos dichos vehículos de la cobertura que otorga la presente Póliza.
- h) Bienes de procedencia ilícita.

6. Responsabilidad Civil General – Daños a terceros

Esta cobertura se otorgará, siempre y cuando aparezca indicada en la carátula de la Póliza correspondiente, como límite de Suma Asegurada especificada en la carátula de la Póliza, se amparan los siguientes riesgos:

Materia del seguro

La Institución se obliga a pagar los daños, así como los perjuicios y daño moral consecuencial, que el Asegurado cause a terceros y por los que éste deba responder, conforme a la legislación aplicable en materia de responsabilidad civil vigente en los Estados Unidos Mexicanos, por hechos u omisiones no dolosos ocurridos durante la vigencia de esta Póliza por las actividades propias de su negocio y que causen la muerte o el menoscabo de la salud de dichos terceros, o el deterioro o la destrucción de bienes propiedad de los mismos, según las Cláusulas y especificaciones pactadas en este contrato de seguro.

Alcance del seguro

1 La obligación de la Institución comprende:

1.1 El pago de los daños, perjuicios y daño moral consecuencial, por los que sea responsable el Asegurado, conforme a lo previsto en esta sección y en las condiciones particulares respectivas.

1.2 El pago de los gastos de defensa del Asegurado, dentro de las condiciones de esta sección. Esta cobertura incluye, entre otros:

- a) El pago del importe de las primas por fianzas judiciales que el Asegurado deba otorgar en garantía del pago de las sumas que se le reclamen a título de responsabilidad civil cubierta por esta sección.
En consecuencia, no se considerarán comprendidas dentro de las obligaciones que la Institución asuma bajo esta sección, las primas por fianzas que deban otorgarse como caución para que el Asegurado alcance su libertad preparatoria, provisional o condicional, durante un proceso penal.
- b) El pago de los gastos, costas e intereses legales que deba pagar el Asegurado por resolución judicial o arbitral ejecutoriadas.
- c) El pago de los gastos en que incurra el Asegurado, con motivo de la tramitación y liquidación de las reclamaciones.

2 Delimitación del alcance del seguro

2.1. El límite máximo de responsabilidad para la Institución, por uno o todos los siniestros que puedan ocurrir durante un año de seguro, es la suma asegurada indicada para esta sección en la carátula de la Póliza.

2.2. La ocurrencia de varios daños durante la vigencia de la Póliza, procedentes de la misma o igual causa, será considerada como un solo siniestro, el cual, a su vez, se tendrá como realizado en el momento en que se produzca el primer daño de la serie.

2.3. El pago de los gastos a que se refiere el numeral 1.2 del inciso a) estará cubierto en forma adicional, pero sin exceder de una suma igual al 50% del límite de responsabilidad asegurado en esta sección.

CONDICIONES GENERALES

Seguro Cibernético para PyME

Exclusiones de la cobertura de Responsabilidad Civil General – Daños a terceros

Responsabilidades no amparadas por el contrato, pero que pueden ser cubiertas mediante convenio expreso.

Quedan excluidas del seguro, pero podrán ser cubiertas mediante convenio expreso entre el Asegurado y la Institución y mediante el pago de la prima adicional correspondiente:

- a) Responsabilidades ajenas, en las que el Asegurado, por convenio o contrato, se comprometa a la sustitución del obligado original, para reparar o indemnizar eventuales y futuros daños a terceros en sus personas o en sus propiedades.**
- b) Responsabilidades por siniestros ocurridos en el extranjero, conforme a la legislación extranjera aplicable.**
- c) Responsabilidades por daños ocasionados a terceros por los productos fabricados, terminados, entregados, suministrados o vendidos por el Asegurado, o bien por los trabajos ejecutados, así como productos de terceros, por unión o mezcla con ellos, o elaborados con intervención de los productos fabricados o comercializados por el Asegurado.**
- d) Responsabilidades por daños originados por contaminación u otras variaciones perjudiciales de aguas, atmósfera, suelos, subsuelos, o bien por ruidos.**
- e) Responsabilidades por daños ocasionados a bienes propiedad de terceros:**
 - 1. Que estén en poder del Asegurado por arrendamiento, comodato, depósito o por disposición de autoridad.**
 - 2. Que hayan sido ocasionados por las actividades normales del Asegurado en estos bienes (elaboración, manipulación, transformación, reparación, examen y otras análogas).**

En el caso de bienes inmuebles, esta exclusión rige cuando dichos bienes o parte de ellos hayan sido objeto directo de esas actividades.

Tampoco quedan cubiertas las responsabilidades, si los supuestos mencionados en los numerales

1 y 2 anteriores se dan en la persona de un empleado o de un encargado del Asegurado, en el desempeño de su trabajo.

- f) Responsabilidades por reclamaciones presentadas entre sí por las personas físicas o morales mencionadas como Asegurados en esta sección.**
- g) Responsabilidades por daños ocasionados por reacción nuclear o contaminación radiactiva.**
- h) Responsabilidades por daños causados con motivo de obras, construcciones, ampliaciones o demoliciones.**
- i) Responsabilidades como consecuencia de extravío de bienes.**

Riesgos no amparados por el contrato

Queda entendido y convenido que este seguro en ningún caso ampara, ni se refiere a:
3 Responsabilidades provenientes del incumplimiento de contratos o convenios

siempre y cuando dicho incumplimiento no haya producido la muerte o el menoscabo de la salud de terceros o el deterioro o la destrucción de bienes propiedad de los mismos.

- 4 Responsabilidades por prestaciones sustitutorias del incumplimiento de contratos o convenios.**
- 5 Responsabilidades derivadas del uso, propiedad o posesión de embarcaciones, aeronaves y vehículos terrestres de motor, salvo que estos últimos estén destinados a su empleo exclusivo dentro de los inmuebles del Asegurado y no requieran de placa para su empleo en lugares públicos.**
- 6 Responsabilidades derivadas de daños ocasionados dolosamente.**
- 7 En caso de ser el Asegurado una persona física, responsabilidades derivadas de daños sufridos por cónyuge, padres, hijos, hermanos u otros parientes del Asegurado, que habiten permanentemente con él.**
- 8 En caso de ser el Asegurado una persona moral, responsabilidades derivadas de daños sufridos por consejeros, directores, socios, administradores, gerentes.**

7. Fraude Digital.

Esta cobertura se otorgará, siempre y cuando el Contratante haya consentido su inclusión al momento de la contratación y la misma aparezca indicada en la carátula de la Póliza correspondiente, como límite de Suma Asegurada especificada en la mencionada carátula, por la cual se amparan los siguientes riesgos:

Queda amparado bajo esta cobertura hasta tres tarjetas de crédito y/o tarjetas de débito de la misma o diferentes entidades emisoras, así como el o los números de las tarjetas de crédito y/o tarjetas de débito de las que sea titular .el Contratante de la Póliza

7.1 Consumos por robo de tarjeta de débito o tarjeta de crédito

La Institución cubrirá los consumos y cargos realizados a consecuencia del robo de la tarjeta de débito o tarjeta de crédito, cuyos números necesarios para referencia se incluyan en la carátula de la Póliza, que sean efectuados por personas distintas al Asegurado, hasta dos eventos por año topados individualmente a la suma asegurada máxima señalada en la carátula de la Póliza. La cobertura incluye únicamente los cargos que hayan realizado personas distintas al Asegurado dentro de las 72 horas previas al aviso del Asegurado a la Entidad Emisora para la notificación de robo de la tarjeta de débito o tarjeta de crédito.

7.2 Transferencias electrónicas en internet no autorizadas

La Institución indemnizará al Asegurado el daño patrimonial que sufra derivado de transferencias electrónicas no autorizadas por éste, mismas que hayan sido ejecutadas a través de internet (siempre y cuando no provengan del portal de banca por internet de la Entidad Emisora correspondiente), lo anterior, respecto de la cuenta del Asegurado a la que se encuentre ligada la tarjeta de débito o tarjeta de crédito. cuyos números se indiquen en la carátula de la Póliza La presente cobertura está limitada a dos eventos por año, topados individualmente a la suma asegurada máxima señalada en la carátula de la Póliza. La cobertura incluye únicamente las cantidades que hayan sido transferidas de la cuenta del Asegurado dentro de las 72 horas previas a la presentación del reclamo del Asegurado a la Entidad Emisora. Los únicos eventos cubiertos al amparo de esta cobertura son: pharming, phishing, ingeniería social, vulnerabilidad. La presente cobertura no ampara daño patrimonial ocasionado por el uso indebido y/o descuido y/o negligencia de los códigos, claves, NIP y/o OTP por parte del Asegurado.

Exclusiones para la cobertura Fraude Digital

- a) Uso fraudulento de la tarjeta de crédito o tarjeta de débito o de la cuenta por parte**

CONDICIONES GENERALES

Seguro Cibernético para PyME

- del Asegurado o de las personas que civilmente dependan de él, así como de las personas que con él trabajan habitualmente a quienes por razones de su relación laboral revele los códigos, claves y/o número de identificación personal (NIP).
- b) Asimismo, el uso fraudulento de la tarjeta de débito o tarjeta de crédito por parte de los cotitulares y/o tenedores de tarjetas adicionales.
 - c) Cualquier delito en el que participe directamente el Asegurado o alguno de sus parientes, ascendientes o descendientes sin limitación de grado, y/o en general parientes consanguíneos, civiles o por afinidad. Se encuentra expresamente excluido de este seguro cualquier caso en el que un cotitular o tenedor de tarjeta adicional tenga o haya tenido participación y/o beneficio directo o indirecto en el hecho delictivo.
 - d) Daños patrimoniales que resulten directamente del uso indebido o ilícito de una tarjeta de crédito o tarjeta de débito o de una cuenta o de transacciones hechas mediante internet por hechos distintos a los que se describen en este contrato o no mencionados expresamente en el presente contrato de seguro.
 - e) Incumplimiento de cualquier deber u obligación del Asegurado o un cotitular o un tenedor de tarjeta adicional, impuestos por el contrato que tiene celebrado con la Entidad Emisora en materia de seguridad en el uso de la tarjeta de crédito, tarjeta de débito, una cuenta o transacciones por internet.
 - f) Pérdidas ocurridas como consecuencia de operaciones realizadas en lugares en situación de afectados directamente por guerra, sea o no declarada, operaciones o actividades bélicas, actos de enemigo extranjero, guerra civil, revolución, sublevación, motín, actos de terrorismo y delitos contra la seguridad interior del país, huelgas, vandalismo, alborotos populares de cualquier tipo.
 - g) Responsabilidad civil de cualquier tipo que afecte al Asegurado y cualquier consecuencia legal derivada del uso o mal uso de los productos bancarios asegurados.
 - h) Eventos de pérdida de dinero derivados de operaciones erróneas; mal funcionamiento, descompostura, falta de billetes, falla de sistema, carencia, interrupción de energía eléctrica, así como cualquier otro desperfecto del cajero automático o el recinto que lo contiene o del punto alternativo de retiro o del portal de internet por el que se realizan transacciones financieras.
 - i) Entrega de una tarjeta de crédito o tarjeta de débito a una persona distinta a aquella a la cual estaba destinada por la Entidad Emisora, por parte de medios de mensajería u otros designados para la entrega de tarjetas a los Asegurados.
 - j) Notificación tardía a la Entidad Emisora, con intención de hacer incurrir en error a la Institución.
 - k) Delitos ocasionados intencionalmente por el Asegurado.
 - l) Transacciones, cargos o consumos realizados después de la fecha de aviso hecho por el Asegurado a la Entidad Emisora para el bloqueo de su tarjeta de débito, tarjeta de crédito o cuenta.
 - m) Transacciones, cargos o consumos reversados, abonados, reembolsados o cubiertos por la Entidad Emisora o por cualquier otra entidad.
 - n) Usurpación

- o) Clonación o skimming,**
- p) Transacciones por extravío de tarjeta**

Prima

- a) La prima a cargo del Contratante vence en el momento de la celebración del contrato.
- b) Si el Contratante ha optado por el pago fraccionado de la prima, las exhibiciones deberán ser por periodos de igual duración, no inferiores a un mes, con vencimiento al inicio de cada periodo establecido y se aplicará la tasa de financiamiento pactada entre el Asegurado y la Institución.
- c) El Contratante gozará de un periodo de gracia de 30 (treinta) días naturales para liquidar el total de la prima o de cada una de sus fracciones convenidas.
- d) Los efectos de este contrato cesarán automáticamente a las doce horas del último día del periodo de gracia, si el Contratante no hubiese cubierto el total de la prima o de su fracción pactada.
- e) La prima convenida debe ser pagada en las oficinas de la Institución, contra entrega del recibo correspondiente.
- f) En caso de siniestro la Institución deducirá de la indemnización al Contratante, el total de la prima pendiente de pago o las fracciones de esta no liquidadas, hasta completar la totalidad de la prima correspondiente al periodo del seguro contratado

Vigencia

- a) Inicio de vigencia
Los beneficios especificados en la carátula de la Póliza surtirán efecto a partir del día que se señala en la carátula de la Póliza.
- b) Terminación del Seguro
Los beneficios especificados en la carátula de la Póliza terminan el día que se señala en la carátula de la Póliza.

Generalidades

1. Moneda

Tanto el pago de la prima como las indemnizaciones a que haya lugar por este contrato, son liquidables en las oficinas de la Institución en Moneda Nacional de los Estados Unidos Mexicanos

2. Límite territorial

El presente contrato sólo surtirá sus efectos por pérdidas y/o daños ocurridos y gastos realizados dentro de los límites territoriales de los Estados Unidos Mexicanos.

El presente Contrato se rige conforme a la Ley sobre el Contrato de Seguro y la demás regulación que le sea aplicable.

3. Agravación del riesgo

De acuerdo a lo establecido en el **artículo 52 de la Ley sobre el Contrato de Seguro**, el Contratante deberá comunicarnos las agravaciones esenciales que tenga(n) Su(s) riesgo(s) durante la vigencia de la Póliza, dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes al momento en que las conozca. Si el Asegurado omite o provoca alguna agravación esencial del riesgo, cesarán de pleno derecho las obligaciones de la Institución en lo sucesivo.

Para efectos de la presente clausula se entenderá como agravación esencial cuando se refiera a un hecho importante para la apreciación del riesgo, de tal suerte que la Institución habría contratado en condiciones diversas si al celebrar el contrato hubiera conocido una agravación análoga.

En relación con lo anterior, la Institución no podrá librarse de sus obligaciones, cuando el incumplimiento del aviso de agravación del riesgo no tenga influencia sobre el siniestro o sobre la extensión de sus prestaciones.

CONDICIONES GENERALES

Seguro Cibernético para PyME

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

Cláusula complementaria de agravación del riesgo

En caso de que, en el presente o en el futuro, el Asegurado o su Beneficiario realice o se relacione con actividades ilícitas, será considerado como una agravación esencial del riesgo en términos de ley. Por lo anterior, cesarán de pleno derecho las obligaciones de la Institución, si el Asegurado o su Beneficiario, en los términos del **artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas** y el Acuerdo por el que se emiten las disposiciones de carácter general a que se refiere el **artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas**, aplicables a instituciones y sociedades mutualistas de seguros, fuere(n) condenado(s) mediante sentencia definitiva que haya causado estado, por cualquier delito vinculado o derivado de lo establecido en los **artículos 139 a 139 Quinquies, 193 a 199, 400 y 400 Bis del Código Penal Federal** y/o cualquier artículo relativo a la delincuencia organizada en territorio nacional; dicha sentencia podrá ser emitida por cualquier autoridad competente del fuero local o federal, o legalmente reconocida por el Gobierno Mexicano, o si el nombre de los Asegurados o su Beneficiario, sus actividades, o sus nacionalidades es (son) publicado(s) en alguna lista oficial relativa a los delitos vinculados con lo establecido en los artículos antes citados, sea de carácter nacional o extranjera proveniente de un gobierno con el cual el Gobierno Mexicano tenga celebrado algún tratado internacional en la materia antes mencionada, ello en términos de la fracción X disposición Cuadragésima Cuarta o Disposición Septuagésima Séptima del Acuerdo por el que se emiten las disposiciones de carácter general a que se refiere el **artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas**, aplicables a instituciones y sociedades mutualistas de seguros.

En su caso, las obligaciones del contrato serán restauradas una vez que la Institución tenga conocimiento de que el nombre del Asegurado o del Beneficiario deje de encontrarse en las listas antes mencionadas, la Institución considerará ante la autoridad jurisdiccional competente, cualquier cantidad que derivada de este contrato de Seguro pudiera quedar a favor de la persona o personas a las que se refiere el párrafo anterior, con la finalidad de que dicha autoridad determine el destino de los recursos. Toda cantidad pagada no devengada que sea pagada con posterioridad a la realización de las condiciones previamente señaladas, será consignada a favor de la autoridad correspondiente.

4. Prescripción

Todas las acciones que se deriven de este contrato de seguro prescribirán en 2 años, contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen en los términos del **artículo 81 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro**, salvo los casos de excepción consignados en el artículo 82 de la misma ley.

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

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

5. Terminación anticipada del contrato

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

Cuando el Asegurado lo dé por terminado, la Institución tendrá derecho a la parte de la prima que corresponda al tiempo durante el cual el seguro hubiere estado en vigor, de acuerdo con la siguiente tabla para seguros a plazos menores de un año aprobada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas:

Periodo	Porcentaje de la Prima Anual
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%

Cuando la Institución lo dé por terminado, lo hará mediante notificación por escrito al Asegurado surtiendo efecto la terminación del seguro después de 15 días de practicada la notificación respectiva. La Institución devolverá la prima en forma proporcional al tiempo de vigencia no corrido a más tardar al hacer dicha notificación, en el entendido de que sin este requisito la cancelación no surtirá efecto, de igual forma considerará la deducción que por concepto de comisión o compensación directa le corresponda al intermediario o persona moral, por su intervención en la celebración de este contrato

6. Otros Seguros

El Asegurado tiene obligación de dar aviso por escrito a la Institución, sobre todo seguro que contrate o haya contratado cubriendo los mismos bienes contra los mismos riesgos, indicando además del nombre de las Aseguradoras y las sumas aseguradas.

Si el Contratante omitiere intencionalmente el aviso de que trata esta cláusula, o si contratare los diversos seguros para obtener un provecho ilícito, la Institución quedará liberada de sus obligaciones.

7. Siniestros

a) Procedimiento en caso de pérdida

I. Medidas de salvaguarda o recuperación. Al tener conocimiento de un siniestro producido por alguno de los riesgos amparados por este Contrato, el Contratante tendrá la obligación de ejecutar todos los actos que tiendan a evitar o disminuir el daño. Si no hay peligro en la demora, pedirá instrucciones a la Institución y se atenderá a las que ella le indique. Los gastos hechos por el Asegurado que no sean manifiestamente improcedentes, se cubrirán por la Institución y si ésta da instrucciones, anticipará dichos gastos.

El incumplimiento de esta obligación podrá afectar los derechos del Asegurado en los términos de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

II. Aviso. Al ocurrir algún siniestro que pudiera dar lugar a la indemnización, conforme con este contrato, el Contratante, y/o Asegurado tendrán la obligación de comunicarlo por escrito a la Institución, a más tardar dentro de los 5 (cinco) días siguientes a partir del momento en que tenga conocimiento del hecho salvo caso fortuito o fuerza mayor debiendo darlo tan pronto cese uno u otro.

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

III. Derecho de la Institución. La Institución en caso de siniestro que afecte bienes, podrá optar por sustituirlos o repararlos a satisfacción del Asegurado, o bien pagar en efectivo el valor real de los mismos en la fecha del siniestro y sin exceder de la Suma Asegurada en vigor.

CONDICIONES GENERALES

Seguro Cibernético para PyME

b) Documentos, datos e informes que el Contratante, Asegurado, o sus representantes deben rendir a la Institución.

I. El Asegurado estará obligado a comprobar la exactitud de su reclamación y de cuantos extremos estén consignados en la misma. La Institución tendrá el derecho de exigir del Asegurado o sus representantes, toda clase de información sobre los hechos relacionados con el siniestro y con los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo, y el Asegurado entregará a la Institución, los documentos y datos siguientes:

- Una relación de los daños causados por el siniestro, indicando del modo más detallado y exacto que sea posible, cuáles fueron los bienes dañados o robados, así como el monto del daño correspondiente al momento del siniestro.
- Notas de compraventa, o facturas, o certificados de avalúo o cualesquiera otros documentos que sirvan para apoyar su reclamación.
- Una relación detallada de todos los seguros que existan sobre los mismos bienes.
- Todos los datos relacionados con el origen y causa del daño o pérdida, así como las circunstancias en las cuales se produjo, copias certificadas de las actuaciones practicadas por el Ministerio Público o por cualquier otra autoridad que hubiere intervenido en la investigación del siniestro, o de hechos relacionados con el mismo.

En ningún caso se podrá exigir que el siniestro sea comprobado en juicio.

Para el caso de la Cobertura. RESPONSABILIDAD CIVIL:

c) Disposiciones en caso de siniestro

I. Aviso de reclamación.

El Contratante o Asegurado se obliga a comunicar a la Institución, tan pronto tenga conocimiento, las reclamaciones o demandas recibidas por él o por sus representantes, a cuyo efecto, le remitirá los documentos o copias de los mismos, que con ese motivo se le hubieren entregado y la Institución se obliga a manifestarle, de inmediato y por escrito, que no asume la dirección del proceso, si ésta fuere su decisión.

Si no realiza dicha manifestación en la forma prevista, se entenderá que la Institución ha asumido la dirección de los procesos seguidos contra el Contratante y este deberá cooperar con ella, en los términos de los siguientes incisos de esta cláusula.

En el supuesto de que la Institución no asuma la dirección del proceso, expensará por anticipado, al Asegurado, hasta por la cantidad que se obligó a pagar por este concepto, para que éste cubra los gastos de su defensa, la que deberá realizar con la diligencia debida.

II. Cooperación y asistencia del Contratante o Asegurado con respecto de la Institución.

El Asegurado se obliga, en todo procedimiento que pueda iniciarse en su contra, con motivo de la responsabilidad cubierta por el seguro:

- a) A proporcionar los datos y pruebas necesarios, que le hayan sido requeridos por la Institución para su defensa, en caso de ser ésta necesaria o cuando el Asegurado no comparezca.
- b) A ejercitar y hacer valer las acciones y defensas que le correspondan en Derecho.
- c) A comparecer en todo procedimiento.
- d) A otorgar poderes en favor de los abogados que la Institución designe para que lo representen en los citados procedimientos, en caso de que no pueda intervenir en forma directa en todos los trámites de dichos procedimientos.

Todos los gastos que efectúe el Asegurado, para cumplir con dichas obligaciones, serán sufragados con cargo a la Suma Asegurada relativa a gastos de defensa.

Si la Institución obra con negligencia en la determinación o dirección de la defensa, la responsabilidad en cuanto al monto de los gastos de dicha defensa no estará sujeta a ningún límite.

III. Reclamaciones y demandas

La Institución queda facultada para efectuar la liquidación de las reclamaciones extrajudicial o judicialmente,

para dirigir juicios o promociones ante autoridad y para celebrar convenios.

No será oponible a la Institución cualquier reconocimiento de adeudo, transacción, convenio u otro acto jurídico que implique reconocimiento de responsabilidad del Asegurado, concertado sin consentimiento de la propia Institución, con el fin de aparentar una responsabilidad que, de otro modo, sería inexistente o inferior a la real. La confesión de materialidad de un hecho por el Asegurado no puede ser asimilada al reconocimiento de una responsabilidad.

IV. Reembolso

Si el Tercero Dañado es indemnizado en todo o en parte por el Contratante y/o Asegurado, éste será reembolsado proporcionalmente por la Institución.

8. Fraude o dolo

Las obligaciones de la Institución quedarán extinguidas:

- a) Si el Contratante o sus representantes, con el fin de hacerla incurrir en el error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones.
- b) Si, con igual propósito, no entregan en tiempo a la Institución la documentación de que trata el punto "6. Siniestros" de estas condiciones.
- c) Si hubiere en el siniestro o en la reclamación dolo o mala fe del Contratante y/o Asegurado, de los causahabientes o de los apoderados de éste.
- d) Culpa grave del Contratante y/o Asegurado.

9. Subrogación de derechos

La Institución que pague la indemnización se subrogará hasta por la cantidad pagada, en todos los derechos y acciones contra terceros que por causa del daño sufrido correspondan al Contratante.

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

Si el daño fue indemnizado solo o en parte, el Contratante y la Institución concurrirán a hacer valer sus derechos en la proporción correspondiente.

El derecho a la subrogación no procederá en caso de que el Contratante tenga relación conyugal o de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado o civil con la persona que le haya causado el daño, o bien, si es civilmente responsable de la misma.

10. Lugar y pago de indemnizaciones

La Institución hará el pago de la indemnización en sus oficinas en el curso de los 30 (treinta) días siguientes a la fecha en que haya recibido los documentos e informaciones que le permitan conocer el fundamento de la reclamación, en los términos del punto 6 de las Generalidades.

11. Competencia

En caso de controversia, el Asegurado y/o Contratante podrá plantear su reclamación ante la Unidad Especializada para la Atención de Consultas y Reclamaciones de la Institución o en su caso, podrá hacer valer sus derechos ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), pudiendo a su elección, en este caso, determinar la competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de sus delegaciones, en términos de los **artículos 50 bis y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas**. Para hacer valer los derechos citados, el reclamante deberá presentar su controversia dentro del término de dos años contados a partir de que se suscite el hecho que le dio origen o en su caso, a partir de la negativa de la Institución a satisfacer las pretensiones del reclamante.

De no someterse las partes al arbitraje de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), o de quien ésta proponga, se dejarán a salvo los derechos del reclamante para que los haga valer ante el juez del domicilio de dichas delegaciones.

CONDICIONES GENERALES

Seguro Cibernético para PyME

En todo caso, queda a elección del reclamante acudir ante las referidas instancias o directamente ante los citados tribunales.

La competencia por territorio para demandar en materia de seguros será determinada, a la elección del reclamante con 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 en contrario, será nulo.

12. Comunicaciones

Cualquier declaración o comunicación relacionada con el presente contrato, deberá enviarse a la Institución por escrito, precisamente a su domicilio indicado en la carátula de la Póliza.

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 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

13. Rehabilitación

En caso de que este contrato hubiere cesado en sus efectos por falta de pago de primas, el Asegurado podrá proponer su rehabilitación a la Institución, mediante las siguientes condiciones:

Que se solicite por escrito y se compruebe a la Institución, que el o los bienes motivo del seguro, así como las responsabilidades que se encontraban amparadas por los riesgos señalados en el contrato, reúnen las condiciones necesarias de asegurabilidad en general en la fecha de la solicitud.

Para llevar a cabo la rehabilitación de este contrato, es necesario que el Asegurado cubra la prima correspondiente a partir de la fecha de rehabilitación y hasta fin de vigencia.

Que dentro del periodo que estuvo inhabilitado el contrato, no se haya presentado un siniestro.

El contrato se considerará nuevamente vigente a partir del día en que la Institución comunique por escrito al Contratante haber aceptado la propuesta de rehabilitación.

14. Indemnización por mora

En caso de que la Institución, 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, capital o renta en los términos del **artículo 71 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro**, se obliga a pagar al Asegurado, Asegurado 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**, durante el lapso de mora. Dicho interés se computará a partir del día siguiente a aquel en que se haga exigible la obligación.

Artículo 71 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro: “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 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas: “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.

CONDICIONES GENERALES

Seguro Cibernético para PyME

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.”

15. Renovación automática

Al vencimiento del periodo del seguro, la Institución deberá expedir una nueva en los términos, límites y condiciones que se tengan legalmente registrados, por un periodo de igual duración inmediato siguiente a esa fecha. La nueva Póliza se entenderá tácitamente aceptada si el Contratante o Asegurado no se opone en forma expresa por escrito dentro de los treinta días siguientes al inicio de su vigencia.

16. Contratación del uso de Medios Electrónicos

El Contratante y el Asegurado tienen la opción de hacer uso de Medios Electrónicos; para la celebración de servicios y operaciones relacionados con este contrato de seguros y que estén disponibles por la Institución.

Para efecto de lo anterior el Contratante, el Asegurado y el Asegurado pueden otorgar su consentimiento para aceptar la contratación del uso de Medios Electrónicos, a través de nuestra página de internet. Los términos y condiciones para el uso de Medios Electrónicos se encuentran disponibles en nuestra página electrónica y pueden ser consultados en www.bbvasseguros.mx

17. Aviso del Siniestro

El Asegurado y/o Asegurado deberá notificar por escrito a la Institución, dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes al día en que se tenga conocimiento del siniestro del Asegurado, salvo caso fortuito o de fuerza mayor y de acuerdo a lo establecido en los artículos 66 y 76, ambos de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

18. Comprobación

En caso de reclamación por siniestro, el Asegurado deberá presentar ante la Institución las formas de declaraciones correspondientes que para tal efecto se le proporcionen, en las que deberá(n) consignar todos los datos e informes que en las mismas se indican, y las suscribirá(n) con su firma bajo protesta de decir verdad.

La Institución a su costa tendrá derecho de solicitar al Asegurado y/o Contratante las pruebas e informes que considere necesarias relacionadas con el siniestro, ya sea por prevención de lavado de dinero o de cumplimiento interno de la Institución, con el fin de corroborar la procedencia de la reclamación correspondiente.

Asimismo, la Institución tendrá derecho, siempre que lo juzgue conveniente, de comprobar cualquier hecho o circunstancia relacionados con la reclamación o las pruebas aportadas.

La ocultación de elementos probatorios, la omisión de informes, datos, o la obstaculización de las investigaciones que la Institución practique, liberarán a la Institución de cualquier responsabilidad u obligación derivadas de este contrato, sea el (los) Asegurado(s) o la representación legal de cualquiera de ellos, quienes incurran en las conductas descritas.

La Institución, con la información proporcionada, evaluará la procedencia o no de la reclamación y notificará la aceptación o rechazo de la misma.

19. Rectificación

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 25 de la Ley sobre el Contrato de Seguro**).

20. Entrega de documentación contractual.

La Institución está obligada a entregar al Asegurado y/o Contratante, la documentación contractual en la que consten los Derechos y Obligaciones del Seguro a través de alguno de los siguientes medios:

1. De manera presencial
2. Solicitando dicha documentación través de Servicio de Atención a Clientes (SACE).
3. Envío al domicilio del Asegurado por los medios que la Institución utilice para tal efecto.
4. Vía correo electrónico a la dirección de correo que proporcione el Asegurado, previo consentimiento del Contratante y/o Asegurado, dicho envío se realizará en formato PDF (portable document format) o cualquier otro formato equivalente.

El Asegurado y/o Contratante podrá al momento de la contratación o través de SACE Seguros, solicitar la documentación contractual; comunicándose a los números: (i) desde cualquier parte de la república mexicana (55) 9171 4110 y (ii) Enviando un correo electrónico a: sace.mx@bbva.com

La documentación contractual será entregada en un plazo no mayor a 30 (treinta) días naturales contados a partir de la contratación del presente seguro.

Adicionalmente, si el Asegurado y/o Contratante no recibe, dentro de los 30 (treinta) días naturales contados a partir de la contratación del presente seguro, los documentos mencionados en la presente cláusula, deberá hacerlo del conocimiento de la Institución, comunicándose al teléfono (55) 9171 4110 desde cualquier parte de la república mexicana, asimismo, el Asegurado y/o Contratante también podrá solicitar la entrega de los mencionados documentos a través de correo electrónico, dirigiéndose a: bbvaseguros.mx@bbva.com

21. Proceso de Cancelación del Seguro

El Asegurado o Contratante, según corresponda, podrá solicitar la cancelación del presente contrato de seguro por: (I) el mismo medio por el cual fue contratado; (II) por cualquiera de los medios que se enlistan a continuación, de manera enunciativa y no limitativa; y/o (III) por cualquier otro medio que al efecto implemente la Institución, de conformidad con lo dispuesto por el **artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas** y por las disposiciones de carácter general emitidas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

1. Internet o cualquier otro medio electrónico.
2. Llamando al Centro de Servicio al Cliente de la Institución, desde toda la república mexicana (55) 9171 4110 de 8:30 hrs a 17:30 hrs
3. En cualquiera de nuestras sucursales en la república mexicana.

Presentada la solicitud de cancelación, por cualquiera de los medios señalados, el Asegurado o Contratante recibirá un acuse de recibo, clave de confirmación o número de folio de cancelación, de forma inmediata o en un plazo no mayor a 48 (cuarenta y ocho) horas posteriores, a partir del cual la Institución generará las validaciones que al efecto correspondan y, en su caso, concluir con el proceso de cancelación respectivo.

22. Artículo 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro

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

CONDICIONES GENERALES

Seguro Cibernético para PyME

**BBVA Seguros México, S.A. de C.V.,
Grupo Financiero BBVA México.**

“En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 17 de noviembre de 2020 con el número PPAQ-S0079-0035-2020/CONDUSEF-004528-02”.

UNE (Unidad Especializada de Atención a Clientes)

Estamos a tus órdenes en Lago Alberto 320 (entrada por Mariano Escobedo 303), Col. Granada, C.P. 11320, alcaldía Miguel Hidalgo. Tel. (55) 3547 3921. Correo electrónico: uneseguros2.mx@bbva.com

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

En caso de dudas, quejas, reclamaciones o consultar información sobre las comisiones para fines informativos y de comparación, podrá acudir a la CONDUSEF, con domicilio en Av. Insurgentes Sur 762, Col. del Valle, Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México. Correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx

Tel. 800 999 8080 y (55) 5340 0999 o consulta la página web www.condusef.gob.mx

Para consultar el Anexo que contiene el significado de abreviaturas de uso no común, ingresa a la liga www.bbvasseguros.mx/abreviaturas; para verificar los preceptos legales podrá hacerlo a través de la página web: www.bbvasseguros.mx en la sección de Disposiciones Legales Vigentes o en la siguiente liga www.bbvasseguros.mx/disposiciones-legales-vigentes

CONDICIONES GENERALES

Seguro Cibernético para PyME

DERECHOS COMO CONTRATANTE, ASEGURADO Y/O BENEFICIARIO DE UN SEGURO

¿Conoces tus derechos antes y durante la contratación de un seguro?

Cuando se contrata un seguro de daños (incendio, responsabilidad civil, terremoto, entre otros) es muy común que se desconozcan los derechos que tienes como Asegurado al momento de adquirir esta protección, en caso de algún siniestro e inclusive previo a la contratación.

Si tú conoces bien cuáles son tus derechos, podrás tener claro el alcance que tiene tu seguro, evitarás imprevistos de último momento y estarás mejor protegido.

¿Cómo saber cuáles son tus derechos cuando contratas un seguro y durante su vigencia?

Es muy fácil:

Como Contratante tienes derecho antes y durante la contratación del seguro a:

- En caso de que el seguro sea ofrecido por un Agente de Seguros, a solicitar que presente la identificación que lo acredita como tal.
- Solicitar por escrito información referente al importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario que te ofrece el seguro. Ésta se proporcionará, por escrito o por medios electrónicos, en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.
- Recibir toda la información que te permita conocer las condiciones generales del seguro, incluyendo el alcance real de la cobertura que estás contratando, la forma de conservarla y la forma de dar por terminado el contrato.

Para lo cual ponemos a tu disposición nuestro sitio web www.bbvaseguros.mx o en cualquiera de nuestras oficinas. En caso de que ocurra el siniestro, tienes derecho a:

- Recibir el pago de las prestaciones contratadas en tu Póliza por eventos ocurridos dentro del periodo de gracia, aunque no hayas pagado la prima en este periodo.
- Saber que, en los seguros de daños, en toda indemnización que la aseguradora pague, reduce en igual cantidad la suma asegurada. Sin embargo, ésta puede ser reinstalada, previa aceptación de la Compañía de Seguros, en este caso con el pago de la prima correspondiente.
- Cobrar una indemnización por mora a la aseguradora, en caso de retraso en el pago de la suma asegurada.
- En caso de inconformidad con el tratamiento de tu siniestro, puedes presentar una reclamación ante la aseguradora por medio de la Unidad de Atención Especializada (UNE), o bien acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) en cualquiera de sus delegaciones estatales.

Si presentaste la queja ante CONDUSEF, puedes solicitar la emisión de un dictamen técnico si las partes no se sometieron a arbitraje.

En caso de cualquier duda, ponemos a tu disposición nuestro teléfono de atención. Desde toda la república mexicana: (55) 9171 4110 o escribe a: sace.mx@bbva.com

Unidad Especializada de Atención al Público, ubicada en Lago Alberto 320 (entrada por Mariano Escobedo 303), Col. Granada, C.P. 11320, alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México. Horario de atención de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 hrs. (hora del centro de México) y el correo uneseguros2.mx@bbva.com

www.bbvaseguros.mx

“En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 17 de noviembre de 2020 con el número PPAQ-S0079-0035-2020/CONDUSEF-004528-02”.

CONDICIONES GENERALES

Seguro Cibernético para PyME

Centro de Atención a Siniestros

Para dar aviso inicialmente de un Siniestro, ten a la mano tu Póliza y marca este número completo desde toda la república mexicana:

U | R | G | E | N | T | E
800 | 8 | 7 | 4 | 3 | 6 | 8 | 3

Servicio las 24 hrs., los 365 del año

Para aclaraciones después de haber reportado el Siniestro, por favor ten a la mano el número de Siniestro y llama:

Desde toda la república mexicana:
800 902 1300

Centro de Servicio al Cliente

Asesoría personalizada de lunes a viernes de 08:30 a 17:30 hrs.

Desde toda la república mexicana: **(55) 9171 4110**

Correo electrónico: sace.mx@bbva.com