

# VidaSegura PYME

## Condiciones Generales

1. INSTITUCIÓN	5
2. CONTRATANTE	5
3. CONTRATO	5
4. GRUPO ASEGURABLE	5
5. GRUPO ASEGURADO	5
6. BENEFICIO POR FALLECIMIENTO	5
7. BENEFICIOS ADICIONALES POR ACCIDENTE	5
8. BENEFICIOS ADICIONALES POR INVALIDEZ	8
9. TERMINACIÓN	10
10. VIGENCIA DEL CONTRATO	10
11. CERTIFICADOS INDIVIDUALES	10
12. REGISTRO DE ASEGURADOS	10
13 ALTA DE ASEGURADOS	10
14. BAJA DE ASEGURADOS	11
15. DERECHO DE LOS ASEGURADOS AL SEPARARSE DEL GRUPO	11
16. SUSTITUCIÓN DEL CONTRATANTE	11

# CONDICIONES GENERALES

VidaSegura Empresa

17. CARENCIA DE RESTRICCIONES	12
18. SUMA ASEGURADA	12
19. CÁLCULO Y AJUSTE DE LA PRIMA	12
20. PAGO DE LA PRIMA	12
21. PERIODO DE ESPERA	12
22. CAMBIO EN LA FORMA DE PAGO DE LA PRIMA	13
23. RENOVACIÓN	13
24. CESIÓN	13
25. BENEFICIARIOS	13
26. PAGO DE LA SUMA ASEGURADA	13
27. EDAD	14
28. EDAD FUERA DE LOS LÍMITES	14
29. REHABILITACIÓN	14
30. RECTIFICACIÓN DE LA PÓLIZA	15
31. MODIFICACIONES	15
32. NOTIFICACIONES	15
33. DISPUTABILIDAD	15

34. MONEDA \_\_\_\_\_ 16

35. COMPETENCIA \_\_\_\_\_ 16

36. PRESCRIPCIÓN \_\_\_\_\_ 16

37. INDEMNIZACIÓN POR MORA \_\_\_\_\_ 16

38. ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL \_\_\_\_\_ 17

PROCESO DE CANCELACIÓN DEL SEGURO \_\_\_\_\_ 18

# CONDICIONES GENERALES

VidaSegura Empresa

**“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 8 de marzo de 2010, con el número CNSF-S0079-0802-2009/CONDUSEF-000618-02”.**

**1. INSTITUCIÓN**

Seguros BBVA Bancomer, Sociedad Anónima de Capital Variable, Grupo Financiero BBVA Bancomer.

**2. CONTRATANTE**

Persona Física con actividad empresarial o moral, cuya propuesta sirve de base para la celebración de este contrato y a cargo de la cual se estipula la obligación del pago de primas, en virtud de su relación con los miembros del grupo asegurable.

**3. CONTRATO**

Esta Póliza, la solicitud y el registro de Asegurados anexo a la misma, los consentimientos, certificados individuales, las cláusulas adicionales y endosos que se agreguen, constituyen testimonio del contrato de seguro celebrado entre el Contratante y la Institución.

**4. GRUPO ASEGURABLE**

Cualquier conjunto de personas que pertenezca a una misma empresa o que mantengan un vínculo de interés común que sea lícito, previo e independiente a la celebración del contrato del seguro.

**5. GRUPO ASEGURADO**

El Grupo Asegurado es el conjunto de personas que, perteneciendo al Grupo Asegurable, han llenado, firmado y entregado a la Institución por conducto del Contratante, su correspondiente consentimiento individual para ser incluidos en la Póliza, y han sido aceptados por la Institución.

**6. BENEFICIO POR FALLECIMIENTO**

En caso de que algún miembro del Grupo Asegurado llegara a fallecer durante la vigencia de la Póliza, la Institución pagará a los beneficiarios designados por el Asegurado en el consentimiento individual respectivo, la suma asegurada contratada.

**Suicidio**

**En caso de muerte por suicidio, ocurrido dentro del primer año de la vigencia del contrato y del certificado individual respectivo, independientemente de la causa y el estado mental o físico del Asegurado, la Institución solamente devolverá la reserva matemática respecto del miembro Asegurado, liberando a la Institución de toda responsabilidad por ese siniestro.**

**7. BENEFICIOS ADICIONALES POR ACCIDENTE****a) Accidente**

Se entenderá por Accidente aquel acontecimiento proveniente de una causa externa, súbita, violenta y fortuita que produzca lesiones corporales o la muerte en la persona del Asegurado.

**b) Accidente amparado**

Todo accidente no proveniente de las causas ni efectos señalados como exclusiones, que ocurra durante la vigencia del certificado individual respectivo y que las lesiones que produzca se manifiesten dentro de los treinta días siguientes a la fecha del accidente.

**c) Accidente colectivo**

Para los términos de esta Póliza, se considera que un accidente es colectivo cuando ocurre:

# CONDICIONES GENERALES

VidaSegura Empresa

1. A bordo de un vehículo de transporte que no sea aéreo, en el cual viajare el Asegurado como pasajero, que dicho vehículo sea impulsado mecánicamente y operado regularmente por una empresa de transporte público autorizada, con boleto pagado y sobre una ruta establecida normalmente para servicio de pasajeros y sujeta a itinerario regular.
2. A bordo de un ascensor que opere para servicio público, en el cual viajare el Asegurado como pasajero, con exclusión de los ascensores ubicados en las minas.
3. A causa de un incendio ocurrido en cualquier teatro, hotel u otro edificio público, en el cual se encontrare el Asegurado al manifestarse el incendio.

## d) Beneficio por Muerte Accidental (BMA)

La Institución indemnizará al o los beneficiarios designados en el consentimiento individual respectivo, si a consecuencia directa de algún accidente amparado ocurre la muerte del miembro del grupo asegurado en los siguientes noventa días naturales de ocurrido dicho accidente.

Este beneficio se otorgará, siempre y cuando el Contratante haya elegido dicho beneficio y por lo tanto, aparezca indicado en la carátula de la Póliza correspondiente.

## e) Beneficio de Doble Indemnización por Muerte Accidental y Pérdidas Orgánicas (DIPO)

La Institución indemnizará al Asegurado o a sus Beneficiarios, según la tabla que aparece a continuación, si a consecuencia directa de algún accidente amparado ocurre la muerte o alguna pérdida orgánica en el Asegurado.

Se denomina doble indemnización a este beneficio ya que operará como un segundo pago en forma adicional a la cobertura básica de la Póliza.

Este beneficio se otorgará, siempre y cuando el Contratante haya elegido dicho beneficio y por lo tanto, aparezca indicado en la carátula de la Póliza correspondiente.

Pérdida Ocurrida	% de Suma Asegurada
Muerte accidental	100%
Ambas manos, ambos pies o la vista de ambos ojos	100%
Una mano y un pie	100%
Una mano y la vista de un ojo, o un pie y la vista de un ojo	100%
Una mano o un pie	50%
La vista de un ojo	30%
El dedo pulgar de cualquier mano	15%
El dedo índice de cualquier mano	10%

- De una mano, su anquilosis o separación de la articulación carpometacarpiana o arriba de ella.
- De un pie, su anquilosis o separación de la articulación tibiotarsiana o arriba de ella.
- De los dedos, la separación o anquilosis de dos falanges completas, cuando menos.
- De la vista, la pérdida completa y definitiva de la visión.

### 1. Límite de suma asegurada

Cuando sean varias las pérdidas ocurridas durante la vigencia de esta Póliza en uno o varios accidentes, la Institución pagará la suma de las indemnizaciones correspondientes a cada una hasta una cantidad que en ningún caso será superior a la suma asegurada designada para este beneficio.

**f) Triple indemnización (TI)**

Se denomina Triple Indemnización a este beneficio, ya que operarán hasta tres pagos en caso de fallecimiento del Asegurado conforme a un primer pago por la cobertura básica, el segundo pago en caso de fallecimiento accidental y el tercer pago para el caso en que el accidente sea considerado como colectivo.

Este beneficio se otorgará, siempre y cuando el Contratante haya elegido dicho beneficio y por lo tanto, aparezca indicado en la carátula de la Póliza correspondiente.

**g) Comprobación**

El Beneficiario que pretenda una indemnización al amparo de esta cobertura, deberá presentar su reclamación en las formas que al efecto le proporcione la Institución, en las que deberá consignar todos los datos e informes que en las mismas se indican, y las suscribirá con su firma bajo protesta de decir verdad, entregando además las pruebas que obren en su poder o esté en condiciones de obtener y las que le solicite la Institución relativas al fallecimiento accidental del Asegurado.

**h) Exclusiones para los beneficios adicionales por accidente**

**Queda excluido:**

- 1. Lesiones o muerte provocadas por el propio Asegurado hacia su persona.**
- 2. Infecciones, con excepción de las causadas por lesiones accidentales.**
- 3. Tratamiento médico o quirúrgico, salvo cuando sea motivado por las lesiones accidentales.**
- 4. Lesiones sufridas durante la práctica del servicio militar de cualquier clase, actos de guerra o la participación directa del Asegurado en la comisión de actos delictivos de carácter intencional.**
- 5. Lesiones recibidas al participar el Asegurado en una riña, cuando esta haya sido provocada por el propio Asegurado.**
- 6. Accidentes que ocurran mientras el Asegurado se encuentre a bordo de una aeronave, excepto cuando viajare como pasajero en un avión de compañía comercial debidamente autorizada, en viaje de itinerario regular entre aeropuertos establecidos.**
- 7. Participar como piloto o copiloto, ayudante o pasajero, en carreras, pruebas o concursos de seguridad, resistencia o velocidad, en vehículos de cualquier tipo.**
- 8. Accidentes que ocurran mientras el Asegurado haga uso de motocicletas, motonetas y vehículos similares impulsados por motor.**
- 9. Accidentes que ocurran mientras el Asegurado se encuentre realizando actividades propias de deportes peligrosos, tales como paracaidismo, vuelo delta, buceo, alpinismo, esquí, boxeo y artes marciales, cacería, hipismo, charrería, tauromaquia, etc.**
- 10. Inhalación de gases o humo, excepto si se demuestra que fue accidental.**
- 11. Lesiones sufridas por culpa grave del Asegurado estando bajo los efectos de alguna bebida embriagante, enervante, o estimulante, excepto si fueron prescritos por un médico.**
- 12. Radiaciones atómicas.**
- 13. Fallecimiento proveniente de algún accidente ocurrido antes de la fecha en que se contrate este beneficio.**



# CONDICIONES GENERALES

VidaSegura Empresa

## 8. BENEFICIOS ADICIONALES POR INVALIDEZ

### a) Invalidez Total y Permanente

Para efectos de este beneficio, se entiende por “Invalidez Total y Permanente”, cualquier lesión corporal a causa de un accidente o una enfermedad que sufra el Asegurado y lo imposibilite permanentemente para desempeñar su trabajo habitual o cualquier otro compatible con sus conocimientos y/o aptitudes y/o facultades, físicas o intelectuales, del que pueda obtener alguna remuneración y siempre que dicha invalidez haya sido continua durante un periodo no menor de tres meses contados a partir de la fecha en que fue dictaminada la invalidez por una Institución o médico, con cédula profesional y certificación de especialidad en la materia.

### b) Beneficio de Invalidez Total y Permanente (CAI)

Mediante esta cobertura, la Institución pagará al Asegurado que quede inválido total y permanentemente, la suma asegurada contratada para este beneficio, en una sola exhibición, extinguiéndose en ese momento la obligación que la Institución haya contraído con el Asegurado respecto de este beneficio.

Este beneficio se otorgará, siempre y cuando el Contratante haya elegido dicho beneficio y por lo tanto, aparezca indicado en la carátula de la Póliza correspondiente.

### c) Beneficio por Invalidez Total Saldado (BITS)

Mediante esta cobertura, la Institución otorgará al Asegurado que quede inválido total y permanentemente, un seguro ordinario de vida individual sin beneficios adicionales y con una suma asegurada igual a la contratada para este beneficio, la cual permanecerá constante hasta que ocurra el fallecimiento del Asegurado y se pague a los beneficiarios designados, sin que éste tenga que pagar primas a la Institución por este concepto y sin necesidad de requisitos de asegurabilidad.

Este beneficio se otorgará, siempre y cuando el Contratante haya elegido dicho beneficio y por lo tanto, aparezca indicado en la carátula de la Póliza correspondiente.

### d) Causas inmediatas

Se considera que la pérdida irreparable y absoluta de la vista en ambos ojos, la pérdida de las dos manos o de los dos pies, de una mano y un pie, o de una mano y la vista de un ojo o un pie y la vista en un ojo son causas inmediatas de invalidez, por lo cual en estos casos no opera el periodo de espera de tres meses descrito en el inciso a) Invalidez Total y Permanente.

Este beneficio se otorgará, siempre y cuando el Contratante haya elegido dicho beneficio y por lo tanto, aparezca indicado en la carátula de la Póliza correspondiente.

### e) Comprobación

El Asegurado que pretenda una indemnización al amparo de este beneficio, deberá presentar su reclamación en las formas que al efecto le proporcione la Institución, en las que deberá consignar todos los datos e informes que en las mismas se indican, y las suscribirá con su firma bajo protesta de decir verdad, entregando además las pruebas que obren en su poder o esté en condiciones de obtener y las que le solicite la Institución relativas al estado de Invalidez Total y Permanente.

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, especialmente la negativa o resistencia a la realización de exámenes y exploraciones médicas, liberarán a la Institución de cualquier responsabilidad u obligación derivadas de este beneficio, sea el Asegurado, sus beneficiarios o la representación legal de cualquiera de ellos, quienes incurran en las conductas descritas.

La Institución, con la información anterior, evaluará la procedencia o no de la reclamación y notificará la aceptación o rechazo de la misma. El médico de la Institución que determine la improcedencia de un dictamen será un especialista en la materia.

En caso de controversia entre las partes, podrá aplicarse el procedimiento establecido a continuación a efecto de determinar el estado de Invalidez Total y Permanente de acuerdo a la definición. Cada parte designará a un médico que cuente con cédula para el ejercicio de su profesión, designación que deberá realizarse dentro de los ocho días siguientes a la fecha en que se haya informado el rechazo.

Los dos médicos deberán designar a un tercero para el caso de controversia, mismo que deberá ostentar un cargo técnico o directivo de un Instituto Nacional de la especialidad médica de que se trate la Invalidez Total y Permanente, o bien tener acreditación vigente por el consejo de la especialidad respectiva, designación que deberán efectuar dentro de los ocho días siguientes a la fecha en que ellos hayan sido designados, considerándose su dictamen como inapelable por ambas partes.

Los honorarios y gastos de los médicos quedarán a cargo de la parte que lo haya designado y los correspondientes al tercer médico quedarán a cargo de la parte cuyas pretensiones se alejen más del dictamen definitivo.

Este procedimiento se aplicará sin perjuicio de lo establecido en el numeral 35. COMPETENCIA de estas condiciones generales.

#### **f) Exclusiones para los beneficios adicionales por invalidez**

**No se cubrirán estos beneficios cuando la Invalidez Total y Permanente se deba a:**

- 1. Lesiones que se provoque a sí mismo de forma intencional el propio Asegurado.**
- 2. Lesiones sufridas durante la práctica del servicio militar, en actos de guerra o rebelión, alborotos populares o insurrecciones.**
- 3. Lesiones sufridas en actos delictivos intencionales en que participe directamente el Asegurado.**
- 4. Accidentes que ocurran mientras el Asegurado se encuentre a bordo de una aeronave, excepto cuando viajare como pasajero en un avión de compañía comercial debidamente autorizada, en viaje de itinerario regular.**
- 5. Accidentes que ocurran durante la celebración de pruebas o contiendas de velocidad, resistencia o seguridad en vehículos de cualquier tipo, cuando el Asegurado participe como conductor o copiloto.**
- 6. Accidentes que ocurran mientras el Asegurado haga uso de motocicletas, motonetas u otros vehículos similares impulsados por motor.**
- 7. Accidentes que ocurran mientras el Asegurado se encuentre realizando actividades propias de deportes peligrosos, tales como paracaidismo, vuelo delta, buceo, alpinismo, esquí, boxeo y artes marciales, cacería, hipismo, charrería, tauromaquia.**
- 8. Enfermedades preexistentes, entendiéndose por éstas las que se hubieren manifestado antes del inicio de vigencia este beneficio para el Asegurado en cuestión, hayan sido diagnosticadas por un médico legalmente autorizado, o bien mediante pruebas de laboratorio o gabinete, o por cualquier otro medio reconocido de diagnóstico o hayan provocado un gasto comprobable documentalmente.**
- 9. Enfermedades preexistentes y/o lesiones provenientes de algún accidente que haya dado lugar a la declaración de una invalidez parcial, es decir, la disminución de las facultades o aptitudes de una persona para trabajar antes de la fecha en que se contrate este beneficio. Lesiones provenientes de algún accidente ocurrido antes de la fecha en que se contrate este beneficio; salvo que la invalidez total y permanente inicie después de que el Asegurado cumpla por lo menos dos años de vigencia ininterrumpida con este beneficio y siempre y cuando no provenga de la misma invalidez referida en el inciso anterior.**

# CONDICIONES GENERALES

VidaSegura Empresa

## 9. TERMINACIÓN

Los beneficios adicionales por accidente y por invalidez antes mencionados, quedarán cancelados automáticamente para cada Asegurado, sin necesidad de declaración expresa de la Institución, en la renovación de la Póliza en que la edad del Asegurado sea de setenta años.

## 10. VIGENCIA DEL CONTRATO

Inicio. Entrará en vigor desde las doce horas de la fecha de inicio de vigencia que aparece en la carátula de la Póliza.

Término. Puede terminar por cualquiera de las siguientes causas, a las doce horas de la fecha correspondiente:

- a) Al cumplir el plazo que aparece en la carátula de la Póliza.
- b) Si los miembros del grupo asegurado pierden su calidad de grupo asegurable, la Institución dará por cancelado el contrato mediante aviso con treinta días de anticipación, siendo efectiva la cancelación una vez transcurrido el plazo del aviso respectivo, devolviendo la prima no devengada al momento del aviso.
- c) A falta de pago de primas, los efectos del contrato cesarán automáticamente treinta días después de la fecha de vencimiento de la prima no pagada. Si dentro del plazo mencionado ocurre un siniestro, la Institución podrá deducir del importe del seguro, la prima total del grupo correspondiente a los treinta días de espera.
- d) El Contratante puede cancelar este contrato indicándolo por escrito a la Institución, mencionando la fecha de cancelación y las causas que la originan; esta fecha no podrá ser anterior a la fecha en que la Institución reciba el documento. En este caso, la Institución se obliga a devolver la prima no devengada a la fecha de cancelación, descontando de ella los gastos ocasionados por la adquisición del contrato.
- e) Cuando el miembro del grupo asegurado no cubra al Contratante la parte de prima a que se obligó, éste podrá solicitar su baja del grupo a la Institución.

## 11. CERTIFICADOS INDIVIDUALES

La Institución expedirá y enviará al Contratante, para que este los entregue a los Asegurados, certificados individuales que expresarán entre otros datos, nombre, teléfono y domicilio de la Institución, número de Póliza y certificado, nombre y fecha de nacimiento, la fecha de vigencia de la Póliza y certificado, la suma asegurada de cada beneficio, nombre de los beneficiarios y una descripción de las cláusulas principales que contiene la Póliza.

## 12. REGISTRO DE ASEGURADOS

La Institución formará por duplicado un registro de Asegurados mediante esta Póliza, entregando un ejemplar, impreso o en medio magnético, debidamente autorizado por la Institución al Contratante del seguro.

El registro contendrá, entre otros datos, el nombre y la fecha de nacimiento o edad y sexo de cada Asegurado, la suma asegurada o regla para determinarla, el número del certificado Individual asignado, la fecha en que entra en vigor el seguro de cada uno de los integrantes y fecha de terminación de los mismos, la operación o plan de que se trate y las coberturas amparadas.

La Institución agregará las altas y bajas de los Asegurados reportados por el Contratante, las cuales forman parte integrante del registro.

## 13 ALTA DE ASEGURADOS

Conforme al artículo 17 del Reglamento del Seguro de Grupo para la Operación de Vida y del Seguro Colectivo para la Operación de Accidentes y Enfermedades, las personas que ingresen al grupo asegurado con posterioridad a la celebración del contrato y que hayan dado su consentimiento para ser Asegurados dentro de los treinta días naturales siguientes a su ingreso, quedarán aseguradas con las mismas condiciones en que fue contratada la Póliza, desde el momento en que adquirieron las características para formar parte del grupo de que se trate.

Con independencia de lo previsto en el párrafo anterior, tratándose de personas que soliciten su ingreso al grupo asegurado con posterioridad a la celebración del contrato y que hayan dado su consentimiento después de los treinta días naturales siguientes a la fecha en que hubieran adquirido el derecho de formar parte del mismo, la Institución, dentro de los treinta días naturales siguientes a la fecha en que se le haya comunicado esa situación, podrá exigir requisitos médicos u otros para asegurarlas; si no lo hace, quedarán aseguradas con las mismas condiciones en que fue contratada la Póliza.

Cuando la Institución exija requisitos médicos u otros para asegurar a las personas a que se refiere el párrafo anterior, contará con un plazo de treinta días naturales, contado a partir de la fecha en que se hayan cumplido dichos requisitos para resolver sobre la aceptación o no de asegurar a la persona; de no hacerlo, se entenderá que la acepta con las mismas condiciones en que fue contratada la Póliza.

Al momento del ingreso de nuevos Asegurados al grupo, el Contratante deberá recabar el consentimiento individual respectivo para que lo entregue a la Institución.

#### **14. BAJA DE ASEGURADOS**

Conforme al artículo 18 del Reglamento del Seguro de Grupo para la Operación de Vida y del Seguro Colectivo para la Operación de Accidentes y Enfermedades, las personas que se separen definitivamente el grupo asegurado dejarán de estar aseguradas desde el momento de su separación, quedando sin validez alguna el certificado individual expedido. En este caso, la Institución restituirá la parte de la prima neta no devengada de dichos Integrantes calculada en días exactos, a quienes la hayan aportado, en la proporción correspondiente.

No se consideran separados definitivamente los Asegurados que sean jubilados o pensionados, y por lo tanto continuarán dentro del seguro hasta la terminación del periodo del seguro en curso.

El Contratante deberá comunicar por escrito a la Institución, los nombres de las personas que hayan dejado de pertenecer al grupo asegurado, así como las fechas de sus respectivas separaciones. Las bajas de Asegurados serán inscritas por la Institución en el registro anexo a la Póliza.

#### **15. DERECHO DE LOS ASEGURADOS AL SEPARARSE DEL GRUPO**

Conforme al artículo 19, fracción I del Reglamento del Seguro de Grupo para la Operación de Vida y del Seguro Colectivo para la Operación de Accidentes y Enfermedades, la Institución tendrá la obligación de asegurar, por una sola vez y sin requisitos médicos, al integrante del grupo que se separe definitivamente del mismo, en cualquiera de los planes individuales de la operación de vida que esta comercialice, con excepción del seguro temporal y sin incluir beneficio adicional alguno, siempre que su edad esté comprendida dentro de los límites de admisión de la Institución.

Para ejercer este derecho, la persona separada del grupo deberá presentar su solicitud a la Institución, dentro del plazo de treinta días naturales a partir de su separación. La suma asegurada será la que resulte menor entre la que se encontraba en vigor al momento de la separación y la máxima suma asegurada sin pruebas médicas de la cartera individual de la Institución, considerando la edad alcanzada del Asegurado al momento de separarse. La prima será determinada de acuerdo a los procedimientos establecidos en las notas técnicas registradas ante la Comisión. El solicitante deberá pagar a la Institución la prima que corresponda a la edad alcanzada y ocupación, en su caso, en la fecha de su solicitud, según la tarifa en vigor. Las Aseguradoras que practiquen el Seguro de Grupo en la operación de vida deberán operar, cuando menos, un plan ordinario de vida.

#### **16. SUSTITUCIÓN DEL CONTRATANTE**

De acuerdo al artículo 20, fracción I del Reglamento del Seguro de Grupo para la Operación de Vida y del Seguro Colectivo para la Operación de Accidentes y Enfermedades, para el caso de los seguros de grupo cuyo objeto sea otorgar una prestación laboral, cuando exista cambio de Contratante, la Institución podrá rescindir el contrato o rechazar la inclusión de nuevos Integrantes al Grupo o Colectividad, dentro de los treinta días naturales siguientes a la fecha en que tenga conocimiento del cambio. Sus obligaciones terminarán treinta días naturales después de haber sido notificada la rescisión de manera fehaciente al nuevo Contratante.

# CONDICIONES GENERALES

VidaSegura Empresa

La Institución reembolsará a quienes hayan aportado la prima, de manera proporcional, la prima neta no devengada y en su caso los beneficios derivados de este contrato.

## 17. CARENCIA DE RESTRICCIONES

Este contrato no se afectará por razones de residencia, viajes, ocupación y género de vida de los Asegurados.

## 18. SUMA ASEGURADA

La suma asegurada para cada miembro del grupo se determinará de acuerdo con la clasificación solicitada por el Contratante y aceptada por la Institución. La suma asegurada máxima que la Institución cubrirá para los miembros del grupo asegurable sin necesidad de que éstos presenten pruebas médicas de buena salud, será la que se estipula en la carátula de la Póliza; los miembros del grupo que superen la suma asegurada máxima deberán someterse a las pruebas de asegurabilidad que la Institución considere pertinentes, de acuerdo al monto de suma asegurada y la edad del Asegurado.

## 19. CÁLCULO Y AJUSTE DE LA PRIMA

La prima en cada vencimiento será dada a conocer por la Institución. La prima total del grupo será la suma de las primas que correspondan a cada miembro del grupo asegurado de acuerdo a su edad, ocupación y suma asegurada.

En cada fecha de vencimiento del contrato, se calculará la cuota promedio por millar de la suma asegurada que se aplicará en el periodo. La cuota promedio es la que resulta de dividir la prima total entre la suma asegurada total.

A cada miembro del grupo que no ingrese precisamente en la fecha de aniversario del contrato y a los que se separen definitivamente del grupo, se les aplicará la cuota promedio por meses completos. La tarifa para calcular las primas será la que a la fecha del cálculo esté vigente en la Institución, la cual estará registrada en la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

## 20. PAGO DE LA PRIMA

El Contratante será el único responsable ante la Institución del pago de la totalidad de la prima. Si los miembros del grupo contribuyen a dicho pago, el Contratante recibirá de ellos la parte correspondiente y la enterará a la Institución en cada vencimiento.

El pago de la prima deberá efectuarse en el momento de la celebración del contrato por lo que se refiere al primer periodo de seguro, el lapso para el cual resulte calculada la unidad de la prima. Las primas posteriores se entenderán vencidas al comienzo de cada periodo.

El Contratante deberá pagar a su vencimiento las primas pactadas, en las oficinas de la Institución, contra la entrega del recibo correspondiente. Sin perjuicio de lo anterior, las partes podrán convenir el pago mediante cargo automático en cuenta bancaria que autorice el Contratante, en cuyo caso el estado de cuenta será prueba plena del pago de las primas hasta en tanto la Institución no entregue el recibo correspondiente; si por causas imputables al Contratante no puede hacerse el cargo de las primas, el seguro cesará sus efectos.

El Contratante podrá optar por cubrir los pagos de las primas en parcialidades que correspondan a periodos de igual duración, los cuales bajo ninguna circunstancia podrán ser menores a un mes.

## 21. PERIODO DE ESPERA

El titular gozará de un periodo de espera de treinta días naturales para pagar el total de la prima pendiente de pago o de cada una de sus fracciones convenidas y vencidas. Si no hubiere sido pagada la prima o la fracción pactada dentro de los treinta días naturales siguientes a la fecha de su vencimiento, los efectos del contrato de seguro cesarán automáticamente a las doce horas del último día de ese plazo, y por tanto, la Institución no estará obligada a pagar la indemnización en caso de siniestro posterior a dicho plazo.

**22. CAMBIO EN LA FORMA DE PAGO DE LA PRIMA**

El Contratante tendrá derecho a cambiar la forma de pago de la prima, por mensual, trimestral, semestral o anual, mediante solicitud por escrito a la Institución y remitiendo el presente contrato para la anotación correspondiente. La tarifa de primas aplicable será la que corresponda a la forma de pago elegida por el Contratante.

**23. RENOVACIÓN**

Conforme al artículo 21 del Reglamento del Seguro de Grupo para la Operación de Vida y del Seguro Colectivo para la Operación de Accidentes y Enfermedades, la Institución podrá renovar los contratos de seguros de grupo cuando la temporalidad sea de un año o de plazos menores, mediante endoso a la Póliza en las mismas condiciones en que fueron contratadas, siempre que se reúnan los requisitos del Reglamento del Seguro de Grupo en la fecha de vencimiento del contrato. En cada renovación se aplicarán las primas de tarifa obtenidas conforme a los procedimientos registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas en las notas técnicas respectivas.

**24. CESIÓN**

Los derechos derivados de los certificados individuales podrán ser transmitidos sólo mediante declaración, hecha por el cedente y por el cesionario en el certificado respectivo, y notificación a la Institución por medio de una constancia suscrita por dichas partes. El Contratante sólo podrá ser cesionario de los derechos cuando el objetivo del seguro sea el de garantizar créditos que hubiese concedido.

**25. BENEFICIARIOS**

Cada miembro del grupo debe y es el único que puede designar a sus beneficiarios; dicha designación se lleva a cabo al momento de llenar su consentimiento individual.

Siempre que no exista restricción legal en contrario, cualquier miembro del grupo puede cambiar el beneficiario o los beneficiarios designados, mediante solicitud por escrito, que juntamente con el certificado individual respectivo deberá remitir a la Institución para la anotación correspondiente, en el certificado individual, y una vez hecha la anotación, el certificado individual será devuelto al Asegurado por conducto del Contratante.

El Contratante podrá ser designado beneficiario únicamente cuando el objeto del seguro sea garantizar créditos concedidos por él mismo. En este caso el importe del seguro para este, no podrá ser mayor a la deuda contraída. Si por falta de aviso oportuno del cambio de beneficiario, la Institución paga el importe del seguro al último beneficiario de que tenga conocimiento, esta quedará liberada de cualquier responsabilidad que dicha falta pudiera ocasionar.

Cuando no haya beneficiario designado, el importe del seguro se pagará a la sucesión del Asegurado. La misma regla se observará, salvo estipulaciones en contrario, en caso de que el beneficiario y Asegurado fallezcan simultáneamente, o bien cuando el primero fallezca antes que el segundo y este no hubiera hecho una nueva designación. Cuando existan varios beneficiarios, la parte del que fallezca antes que el Asegurado, se distribuirá proporcionalmente entre los supervivientes, siempre que no se haya estipulado otra cosa.

**26. PAGO DE LA SUMA ASEGURADA**

Los beneficiarios designados tendrán acción directa para cobrar de la Institución la suma asegurada que corresponda, conforme a las reglas establecidas en el contrato.

Si con posterioridad a un siniestro se descubre que la suma asegurada que aparece en el certificado individual no concuerda con las bases para determinarla, la Institución pagará la suma asegurada que corresponda, aplicando esas bases en vigor. Si la diferencia se descubre antes del siniestro, la Institución, por su propio derecho o a solicitud del Contratante hará la modificación correspondiente, sustituyendo el certificado individual.

En uno y otro caso deberá ajustarse la cuota a la nueva suma asegurada desde la fecha en que se operó el cambio.

# CONDICIONES GENERALES

VidaSegura Empresa

## 27. EDAD

La Institución no aceptará el ingreso a esta Póliza a miembros del Grupo Asegurable cuya edad sea mayor de setenta y cinco años o menor de dieciocho años.

La edad declarada por los Asegurados, se deberá comprobar legalmente cuando así lo juzgue necesario la Institución. Una vez que el Asegurado haya hecho dicha comprobación, la Institución hará la anotación correspondiente en el Certificado Individual y no podrá exigir nuevas pruebas sobre la edad para pagar el seguro.

Cuando se compruebe que hubo inexactitud en la edad del Asegurado, la Institución no podrá rescindir el seguro, a no ser que la edad real al tiempo de celebración del contrato, se encontrara fuera de los límites de admisión fijados por esta; pero en este caso, se devolverá al Contratante el importe de la reserva matemática que corresponda al Certificado Individual en la fecha de su rescisión.

Si la edad real del Asegurado estuviere comprendida dentro de los límites de admisión, se aplicarán las siguientes reglas:

- a) Cuando a consecuencia de la indicación inexacta de la edad, se pague una prima menor de la que correspondería por la edad real, la obligación de la Institución se reducirá en la proporción que exista entre la prima estipulada y la prima de tarifa para la edad real en la fecha de la celebración del contrato.
- b) Si la Institución hubiere satisfecho ya el importe del seguro al descubrirse la inexactitud sobre la indicación de la edad del Asegurado, tendrá derecho a repetir lo que hubiere pagado de más conforme al cálculo del párrafo anterior, incluyendo los intereses respectivos.
- c) Si a consecuencia de la inexacta indicación de la edad, se estuviere pagando una prima más elevada que la correspondiente a la edad real, la Institución estará obligada a reembolsar la diferencia entre la reserva existente y la que habría sido necesaria para la edad real del Asegurado en el momento de la celebración del contrato. Las primas ulteriores deberán reducirse de acuerdo con esta edad.
- d) Si la inexactitud en la declaración de la edad es descubierta con posterioridad a la muerte del Asegurado pero antes de que sea pagada la suma asegurada, la Institución estará obligada a pagar la suma asegurada que las primas cubiertas hubieren podido pagar de acuerdo con la edad real.

En todos los casos la tarifa aplicable será la que se encuentre vigente a la fecha de celebración del contrato.

## 28. EDAD FUERA DE LOS LÍMITES

En caso de que la edad real de un Asegurado, en la fecha de su ingreso al grupo sea menor de doce años o mayor de setenta, el seguro correspondiente a dicho Asegurado no producirá ningún tipo de efecto, quedando liberada la Institución de toda responsabilidad.

## 29. REHABILITACIÓN

Si esta Póliza hubiese sido cancelada por falta de pago de primas, podrá ser rehabilitada siempre y cuando el grupo asegurable cumpla con los requisitos del numeral 4. GRUPO ASEGURABLE que el Contratante lo solicite por escrito a la Institución dentro de los treinta días siguientes a la fecha en que se canceló el contrato y pague a la Institución las primas vencidas.

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

- a) Que se solicite por escrito y se compruebe a la Institución que el o los Asegurados reúnen las condiciones necesarias de salud y asegurabilidad en general en la fecha de la solicitud.
- b) Para llevar a cabo la rehabilitación de este contrato, es necesario que el titular cubra la prima o primas en descubierto.

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

### **30. RECTIFICACIÓN DE LA PÓLIZA**

En cumplimiento de las disposiciones del artículo 26 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, se transcribe el artículo 25 del propio ordenamiento, que textualmente dice: "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". Este derecho se hace extensivo al Contratante.

### **31. MODIFICACIONES**

Las modificaciones a este contrato de seguro serán válidas siempre y cuando hayan sido acordadas entre la Institución y el Contratante. Dichas modificaciones, si las hubiere, se harán constar mediante cláusulas adicionales firmadas por un funcionario autorizado por la Institución, ajustadas a los modelos previamente registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

En consecuencia, ningún agente ni cualquier otra persona no autorizada por la Institución podrán cambiar o modificar en ninguna de sus partes el presente contrato.

### **32. NOTIFICACIONES**

El Contratante tendrá la obligación de dar aviso por escrito cualquier cambio que opere en la situación de los Asegurados que afecte las condiciones del riesgo o la aplicación de las reglas para determinar las sumas aseguradas, así como de entregar a la Institución los nuevos consentimientos individuales de los Asegurados, en caso de modificación de las reglas para la determinación de las sumas aseguradas, señalando la forma en que se administrarán.

Cualquier comunicación relacionada con el presente contrato deberá hacerse por escrito a la Institución en el lugar señalado como domicilio de la misma.

En todos los casos en que la dirección de la oficina de la Institución llegare a ser diferente de la que consta en esta Póliza deberá comunicar al Asegurado la nueva dirección en la república para todas las informaciones y avisos que deban enviarse a la empresa Institución y para cualquier otro efecto legal.

Los requerimientos y comunicaciones que la empresa Institución deba hacer al Asegurado o a sus causahabientes, tendrán validez si se hacen en la última dirección que conozca el Asegurador.

Durante la vigencia de la Póliza, el Contratante podrá solicitar por escrito a la Institución le informe el porcentaje de la prima que, por concepto de comisión o compensación directa, corresponda al intermediario o persona moral por su intervención en la celebración de este contrato. La Institución proporcionará dicha información, por escrito o por medios electrónicos, en un plazo que no excederá de diez días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

### **33. DISPUTABILIDAD**

La omisión o inexacta declaración de los hechos importantes para la apreciación del riesgo, conforme a la manifestación contenida en la solicitud base de esta Póliza, facultará a la Institución para considerar rescindido de pleno derecho el contrato, aunque tales hechos u omisiones no hayan influido en la realización del siniestro, como lo previenen los artículos 8, 9, 10 y 47 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

A partir del momento en que se cumplan dos años, contados desde la fecha de inicio de vigencia de esta Póliza, o en su caso, desde la fecha en que hubiera sido rehabilitada, este contrato no podrá ser rescindido por causa de las omisiones o inexactas declaraciones.

Tratándose de miembros de nuevo ingreso al grupo asegurado, el término para hacer uso del derecho a que se refiere el párrafo anterior, se contará a partir de la fecha en que quedó asegurado.



# CONDICIONES GENERALES

VidaSegura Empresa

## 34. MONEDA

Todos los pagos relativos a esta Póliza, ya sean por parte de la Institución o por parte del Contratante, se harán en moneda nacional conforme a la Ley Monetaria vigente.

## 35. 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.

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

La competencia por territorio para demandar en materia de seguros será determinada, a la elección del reclamante, en razón del domicilio de cualquiera de las delegaciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Asimismo, será competente el juez del domicilio de dicha delegación; cualquier pacto en contrario, será nulo.

## 36. PRESCRIPCIÓN

Todas las acciones que se deriven de este contrato de seguro prescribirán:

- En cinco años, tratándose de la cobertura de fallecimiento en los seguros de vida.
- En dos años, en los demás casos.

En todos los casos, los plazos serán 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.

## 37. 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, beneficiario 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.

**38. ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL**

La Institución está obligada a entregar al Asegurado o Contratante de la Póliza los documentos en los que consten los derechos y obligaciones del seguro a través de alguno de los siguientes medios:

1. De manera personal al momento de contratar el seguro.
2. Envío a domicilio por los medios que la Institución utilice para tal efecto.
3. Por internet, a través de buzón electrónico o cualquier otro medio que la Institución establezca e informe al Asegurado o Contratante; o mediante correo electrónico.

La Institución dejará constancia de la entrega de los documentos antes mencionados en el supuesto señalado en el numeral 1 y en el caso de los numerales 2 y 3 dejará constancia de que usó los medios señalados para la entrega de los documentos.

La entrega de la documentación por internet, a través de buzón electrónico, se hará por la Institución en los casos en que esta, previa solicitud del Asegurado o Contratante, le haya asignado una clave personal, cuyo uso en sustitución de la firma autógrafa en los términos del artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.

Si el Asegurado o Contratante no recibe, dentro de los 30 días naturales siguientes de haber contratado el Seguro, los documentos mencionados en el primer párrafo, deberá hacerlo del conocimiento de la Institución, comunicándose al teléfono (55) 9171 4110 desde toda la república mexicana; a fin de que la Institución le informe cómo obtener los referidos documentos a través de la página de internet [www.bbvaseguros.mx](http://www.bbvaseguros.mx); asimismo, el Asegurado o Contratante también podrá solicitar la entrega de los mencionados documentos a través de correo electrónico dirigiéndose a [bbvaseguros.mx@bbva.com](mailto:bbvaseguros.mx@bbva.com)

Para cancelar la presente Póliza o solicitar que la misma no se renueve, el Asegurado y/o Contratante deberá comunicarse al teléfono (55) 9171 4110 desde toda la república mexicana. La Institución emitirá un Folio de Atención y a partir del momento en que reciba del Asegurado y/o Contratante la confirmación correspondiente por escrito, la Póliza se considerará no renovada o cancelada, según sea el caso.

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

**“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 8 de marzo de 2010, con el número CNSF-S0079-0802-2009/CONDUSEF-000618-02”.**

# CONDICIONES GENERALES

VidaSegura Empresa

## UNE BBVA Seguros (Unidad Especializada de Atención a Clientes)

Para expresar alguna inconformidad o mayor información sobre el producto de seguros vía correo electrónico a [uneseguros2.mx@bbva.com](mailto:uneseguros2.mx@bbva.com) o en atención telefónica al (55) 9171 4000, ext. 46115 desde toda la república mexicana.

Con domicilio en Mariano Escobedo 303 PB, (entre Laguna de Mayrán y Lago Alberto) Col. Anáhuac, alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11320, Ciudad de México, horario de atención de Lunes a Viernes de 09:00 a 14:00 horas, (hora del centro de México).

## 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](mailto:asesoria@condusef.gob.mx) teléfono 800 999 8080 y (55) 5340 0999, o consultar la página electrónica en internet [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

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

## 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, al (55) 9171 4110 desde toda la república mexicana, de lunes a viernes de las 8:30 a las 16:00 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 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.

**“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 14 de junio de 2016, con el número RESP-S0079-0156-2016/CONDUSEF-000618-02 ”.**

**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 vida 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, antes y durante la contratación del seguro, tienes derecho a:

- Si el seguro te lo ofrece un agente de seguros, puedes solicitarle 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. Esta 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.bbvasseguros.mx](http://www.bbvasseguros.mx) o, si lo prefieres, acude a 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.
- 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 Especializada de Atención a Clientes (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.

- Conocer, a través de la CONDUSEF, si se es beneficiario en una Póliza de seguro de vida a través del Sistema de Información sobre Asegurados y Beneficiarios de Seguros de Vida (SIAB-Vida)

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

Unidad Especializada de Atención al Público, ubicada en Mariano Escobedo 303 PB (entre Laguna de Mayrán y Lago Alberto), colonia Anáhuac, alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11320, 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](mailto:uneseguros2.mx@bbva.com)

# CONDICIONES GENERALES

VidaSegura Empresa

[www.bbvasseguros.mx](http://www.bbvasseguros.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 13 de enero de 2016 con el número RESP-S0079-0016-2016/CONDUSEF-000618-02”.**

# 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 de lunes a viernes, de 08:30 a 18:00 hrs.

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 19:00 hrs.

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

Asesoría en línea de lunes a viernes de 08:30 a 19:00 hrs., en

Chat: [www.bbvasseguros.mx](http://www.bbvasseguros.mx) (Sección Otros Servicios)  
Correo electrónico: [sace.mx@bbva.com](mailto:sace.mx@bbva.com)