



Condiciones generales
Seguro de Gastos Funerarios Grupo
Mayo 2017

1.	Definiciones	1
1.1.	Compañía o Zurich Vida	1
1.2.	Asegurado	1
1.3.	Beneficiarios	1
1.4.	Contratante	1
1.5.	Dependientes	1
1.6.	Reglamento del Seguro de Grupo	1
1.7.	Grupo asegurable	1
1.8.	Grupo asegurado	1
2.	Características generales del plan	2
2.1.	Vigencia de la póliza	2
2.1.1.	Vigencia	2
2.1.2.	Renovación	2
2.1.3.	Rehabilitación	2
2.1.4.	Terminación	2
2.1.5.	Cancelación Anticipada del Seguro	3
2.2.	Movimientos en el Grupo Asegurado	3
2.2.1.	Obligación del Contratante	3
2.2.2.	Alta de Asegurados	3
2.2.3.	Baja de Asegurados	4
2.3.	Registro de asegurados	4
2.4.	Cambio de contratante	4
2.5.	Certificados individuales	5
2.6.	Derecho a seguro individual	5
2.7.	Participación en las utilidades o Dividendos	5
3.	Descripción de la cobertura	6
3.1.	Cobertura	6
4.	Administración de indemnizaciones	7
4.1.	<i>Aviso</i>	7
4.2.	Requisitos para el pago de reclamaciones	7
4.3.	Pago de reclamaciones	7
4.4.	Deducciones	7
5.	Cláusulas generales	8
5.1.	Contrato	8
5.2.	Modificaciones	8
5.3.	Disputabilidad	8
5.4.	<i>Edad</i>	8
5.5.	Suicidio	9
5.6.	Carencia de restricciones	9
5.7.	<i>Primas</i>	9
5.8.	Período de gracia para el pago de primas	9
5.9.	Comisiones y Compensaciones Directas	10
5.10.	<i>Beneficiarios</i>	10
5.11.	<i>Comunicaciones</i>	10
5.12.	<i>Moneda</i>	10
5.13.	<i>Prescripción</i>	10
5.14.	<i>Competencia</i>	11
5.15.	Interés por mora	11

1. Definiciones

Para efectos de este contrato se considerarán las siguientes definiciones:

1.1. Compañía o Zurich Vida

Zurich Vida Compañía de Seguros, S. A. es la compañía de seguros legalmente constituida de conformidad con la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y de Fianzas, responsable de administrar y pagar las indemnizaciones relativas a este contrato, denominada de aquí en adelante como Zurich Vida.

1.2. Asegurado

Cada uno de los miembros del Grupo Asegurado, por los riesgos amparados por la Póliza respectiva.

1.3. Beneficiarios

Las personas que reciban el Beneficio amparado por las diferentes coberturas, en caso de realización del siniestro.

1.4. Contratante

Es aquella persona física o moral que es responsable ante Zurich Vida de pagar la prima del seguro en su totalidad.

1.5. Dependientes

Para efectos de esta póliza, en cada grupo familiar se entenderá por dependiente del asegurado titular, el cónyuge que posea legalmente tal carácter y los hijos que sean solteros, que no tengan ingresos por trabajo personal y que sean menores de 24 años; en su caso el padre y la madre del Asegurado titular, o bien de ser aplicable los hermanos, máximo dos, que no tengan ingresos y cuya edad sea menor a la edad del titular.

1.6. Reglamento del Seguro de Grupo

Para efectos de este contrato significa el Reglamento del Seguro de Grupo para la Operación de Vida y del Seguro Colectivo para la Operación de Accidentes y Enfermedades.

1.7. Grupo asegurable

- a) Grupo con relación laboral: Cualquier conjunto de personas que mantengan un vínculo laboral. Esta relación laboral se da entre el Asegurado como empleado y el Contratante, ya sea como patrón o bien como sindicato o unión de trabajadores.
- b) Grupo sin relación laboral: Cualquier conjunto de personas que mantengan un vínculo o interés común, distinto a lo laboral, que sea lícito, previo e independiente a la celebración del contrato de seguro.

En cualquier caso, este conjunto de personas son representadas por el Contratante.

1.8. Grupo asegurado

Está constituido por los integrantes del Grupo Asegurable que otorguen expresamente su consentimiento para ser asegurados y sean aceptados por Zurich Vida, quedando inscritos en el registro de asegurados

2. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL PLAN

2.1. Vigencia de la póliza

2.1.1. Vigencia

Salvo pacto en contrario, la vigencia de este contrato será de un año, entrando en vigor desde la fecha que se estipula en la carátula de la póliza.

2.1.2. Renovación

Zurich Vida podrá, a petición expresa del Contratante, renovar el Contrato mediante endoso a la póliza en las mismas condiciones en que ésta haya sido contratada, siempre y cuando se reúnan los requisitos establecidos en el Reglamento del Seguro de Grupo a la fecha del vencimiento del Contrato. A la renovación se aplicarán las primas de tarifa obtenidas conforme a los procedimientos registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, en la nota técnica respectiva.

El pago de la prima acreditada, mediante el recibo emitido en las formas usuales de Zurich Vida, se tendrá como prueba suficiente de la renovación.

2.1.3. Rehabilitación

El Contratante podrá rehabilitar su póliza al efectuar durante los treinta días siguientes de terminado el período de gracia el pago de la prima correspondiente.

La vigencia de la póliza correrá a partir de la fecha de pago, a menos que el Contratante solicite que se mantenga la fecha de vigencia original. En tal caso se devolverá la prima correspondiente al período al descubierto.

En caso de que no se indique la hora en el comprobante de pago, se tendrá rehabilitado el seguro desde las cero horas del día de la fecha de pago.

Sin perjuicio de sus efectos automáticos, la rehabilitación a que se refiere esta cláusula deberá hacerla constar Zurich Vida, para fines administrativos, en el recibo de pago correspondiente o en cualquier otro documento.

2.1.4. Terminación

La póliza terminará automáticamente cuando se produzca cualquiera de las siguientes situaciones:

- a) Al concluir la vigencia que aparece en la carátula de la póliza.
- b) Terminado el plazo de gracia sin que se hubiere efectuado el pago de las primas correspondientes.

Respecto de cada Asegurado, cesarán automáticamente los efectos de este contrato:

- a) Si el Asegurado deja de pertenecer al Grupo Asegurado. En este caso, Zurich Vida enviará un aviso de cancelación, siendo efectiva esta desde el momento de la separación, quedando sin validez alguna el certificado individual expedido.
- b) Si el Asegurado al momento de la renovación, alcanza la edad de cancelación establecida para cada beneficio en el que se establezca una edad máxima de renovación
- c) Si la póliza queda cancelada

2.1.5. Cancelación Anticipada del Seguro

Este seguro podrá ser cancelado por el Contratante cuando lo solicite por escrito a Zurich Vida.

La cancelación será efectiva en la fecha en que el aviso sea recibido o en la fecha solicitada en dicho aviso, la que sea posterior. En este caso Zurich Vida reembolsará únicamente, de la prima pagada por el Contratante y/o el Asegurado, la prima de riesgo no devengada más la parte no devengada de los gastos de administración de Zurich Vida.

Para efectos de esta cláusula la prima de riesgo será igual a la prima pagada por el Contratante y/o Asegurado menos los porcentajes de gastos y utilidad especificados en la nota técnica registrada ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas para este seguro, la cual deberá contener también el método para devengar la prima, los gastos y la utilidad aquí mencionados.

2.2. Movimientos en el Grupo Asegurado.

2.2.1. Obligación del Contratante

El Contratante deberá dar cumplimiento a las siguientes obligaciones:

- a) Notificar a Zurich Vida por escrito y dentro de los treinta días siguientes a que se verifique, el ingreso al Grupo Asegurado, de nuevos integrantes, incluyendo los consentimientos respectivos, pagando la prima que corresponda y señalando en su caso, cuando el objeto del Contrato de Seguro sea el de garantizar prestaciones u obligaciones a cargo del Contratante.
- b) Notificar a Zurich Vida por escrito y dentro de los 30 días siguientes a que se verifique, la separación definitiva de Integrantes del Grupo Asegurado.
- c) Notificar a Zurich Vida por escrito y dentro de los 30 días siguientes a que se verifique, cualquier cambio que se opere en la situación de los Asegurados que afecte las condiciones del riesgo o la aplicación de las reglas para determinar las sumas aseguradas.
- d) Remitir a Zurich Vida, los nuevos consentimientos de los Asegurados cubiertos por el riesgo de fallecimiento, en caso de modificación de las reglas para la determinación de las sumas aseguradas, señalando la forma en que se administrarán.

Cualquier pago realizado indebidamente por parte de Zurich Vida a causa de omisión o negligencia en el cumplimiento de las obligaciones antes indicadas a cargo del Contratante, obliga a éste a reintegrar dicho pago a Zurich Vida.

2.2.2. Alta de Asegurados

“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 30 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 30 días naturales siguientes a la fecha en que hubieran adquirido el derecho de formar parte del mismo, Zurich Vida, dentro de los 30 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 Zurich Vida exija requisitos médicos u otros para asegurar a las personas a que se

refiere el párrafo anterior, contará con un plazo de 30 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.”¹

2.2.3. Baja de Asegurados

“Las personas que se separen definitivamente del Grupo Asegurado, dejarán de estar aseguradas desde el momento de su separación, quedando sin validez alguna el Certificado individual expedido. En este caso, Zurich Vida 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.”²

2.3. Registro de asegurados

Zurich Vida formará un registro de Asegurados en este seguro, el cual deberá contar con la siguiente información:

- a) Nombre, edad o fecha de nacimiento y sexo, de cada uno de los Integrantes del Grupo Asegurado;
- b) Suma asegurada o regla para determinarla;
- c) Fecha de entrada en vigor del seguro de cada uno de los Integrantes y fecha de terminación del mismo;
- d) Operación y plan de seguros de que se trate;
- e) Número de Certificado individual, y
- f) Coberturas amparadas.

A solicitud del Contratante, Zurich Vida deberá entregarle copia de este registro.

2.4. Cambio de contratante

Si el presente seguro tuviera como objeto el otorgar una prestación laboral, cuando exista cambio de Contratante Zurich Vida podrá rescindir el contrato o rechazar la inclusión de nuevos integrantes al Grupo Asegurado, 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.

En cualquier caso, la Zurich Vida reembolsará a quienes hayan aportado la prima, de manera proporcional, la prima neta no devengada y en su caso los beneficios derivados de ese contrato, en el entendido de que si el Asegurado hubiere contribuido al pago de la prima, tendrá derecho en esa misma proporción al reintegro de la parte proporcional con la que hubiere participado, así como en su caso al pago del dividendo que se hubiere pactado en el Contrato.

2.5. Certificados individuales

Zurich Vida deberá expedir y entregar al Contratante para que éste a su vez lo entregue a los Asegurados, un Certificado para cada uno de los Integrantes del Grupo Asegurado, el cual deberán contener la siguiente información:

- a) Nombre, teléfono y domicilio de Zurich Vida;
- b) Firma del funcionario autorizado de la Compañía Aseguradora;
- c) Operación de seguro, Número de la póliza y del Certificado;
- d) Nombre del Contratante;
- e) Nombre y fecha de nacimiento o edad alcanzada del Asegurado;

¹ Artículo 17 del Reglamento del Seguro de Grupo

² Artículo 18 del Reglamento del Seguro de Grupo

- f) Fecha de vigencia de la póliza y del Certificado;
- g) Suma asegurada o reglas para determinarla en cada beneficio;
- h) Nombre de los Beneficiarios y, en su caso, el carácter de irrevocable de la designación;
- i) Transcripción que corresponda, según el tipo de seguro de que se trate, del texto de los artículos 17 y 18 del Reglamento del Seguro de Grupo, y
- j) En el caso de que el seguro tenga por objeto el proporcionar una prestación laboral se deberá transcribir el artículo 19 del Reglamento del Seguro de Grupo.

No obstante lo anterior, previo convenio expreso y por escrito entre Zurich Vida y el Contratante, éste último se obliga a dar a conocer a los Asegurados la información previamente referida, en sustitución de la entrega de los certificados individuales.

El Asegurado tendrá en todo momento el derecho de solicitar a Zurich Vida el Certificado Individual cuando no lo hubiere recibido por parte del Contratante.

2.6. Derecho a seguro individual

Si el objeto del presente contrato fuera el otorgamiento de una prestación laboral, Zurich Vida tendrá la obligación de asegurar, por una sola vez y sin requisitos médicos, al integrante del Grupo Asegurado que se separe definitivamente del mismo, en cualquiera de los planes individuales de la operación de vida que ésta 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 Zurich Vida. Para ejercer este derecho, la persona separada del Grupo deberá presentar su solicitud a Zurich Vida, 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 Zurich Vida, 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 Nacional de Seguros y Fianzas. El solicitante deberá pagar a Zurich Vida la prima que corresponda a la edad alcanzada y ocupación, en su caso, en la fecha de su solicitud, según la tarifa en vigor.

2.7. Participación en las utilidades o Dividendos

Este producto no otorga dividendos

3. DESCRIPCIÓN DE LA COBERTURA

3.1. Cobertura

Zurich Vida pagará la suma asegurada contratada de esta cobertura, a los beneficiarios correspondientes, por cada uno de los miembros asegurados de la familia que fallezca dentro de la vigencia de ésta póliza.

Si se trata de menores de 12 años, Zurich Vida se obliga a pagar los gastos por servicios funerarios hasta la suma asegurada contratada si éste fallece dentro de la vigencia de esta póliza previa acreditación de los gastos efectuados por éste concepto.

Edades de admisión

Las edades de admisión establecidas para este beneficio, son:

Para el titular:

Las edades de admisión establecidas para este beneficio, son las comprendidas entre los 18 y los 65 años, sin que exista límite máximo de edad en las renovaciones subsecuentes

Para los demás participantes la edad máxima de aceptación será de:

- Hijos que dependen económicamente del titular: Serán los 23 años.
- Padres: Serán los 65 años.
- Hermanos: 2 años menos que la edad del titular para el caso de los hermanos que no tengan ingresos

4. ADMINISTRACIÓN DE INDEMNIZACIONES

Para que Zurich Vida en el cumplimiento de las obligaciones relativas al pago de siniestros brinde un servicio oportuno y eficiente al ocurrir el evento cubierto, el Asegurado deberá observar lo siguiente:

4.1. Aviso

En el caso de presentarse algún evento cubierto, éste debe ser notificado a Zurich Vida dentro de los cinco días siguientes a que el Asegurado o los Beneficiarios tengan conocimiento de su realización, salvo causa de fuerza mayor o caso fortuito, debiendo realizarse la notificación correspondiente tan pronto como desaparezca el impedimento.

4.2. Requisitos para el pago de reclamaciones

El reclamante presentará a Zurich Vida la siguiente información de acuerdo al evento ocurrido:

- a) Certificado Individual
- b) Original o copia certificada del acta de defunción del Asegurado.
- c) Certificado de defunción
- d) 1 copia de la identificación oficial de los beneficiarios y del Asegurado
- e) Copia del acta de nacimiento del Asegurado y de los Beneficiarios.
- f) Comprobante de domicilio de los Beneficiarios.
- g) Formatos de declaración de fallecimiento proporcionados por Zurich Vida.

En adición a la documentación señalada anteriormente, la Institución podrá solicitar cualquier otra información o documentación que le permitan conocer el fundamento de la reclamación.

4.3. Pago de reclamaciones

Las indemnizaciones cubiertas por Zurich Vida serán liquidadas a los beneficiarios de acuerdo a la descripción del beneficio.

Las indemnizaciones que resulten procedentes serán liquidadas en un término no menor a 5 ni mayor a 30 días posteriores a la fecha en que Zurich Vida reciba la totalidad de los documentos e informes que le permitan conocer el fundamento de la reclamación.

Las indemnizaciones procedentes se pagarán de acuerdo a las condiciones generales y coberturas de la póliza a la fecha de ocurrencia del siniestro.

En el caso de no proceder la indemnización, Zurich Vida lo hará saber al reclamante por escrito explicando las razones de esta situación en un plazo máximo de 30 días siguientes a que reciba la información y documentos que le permitan conocer las circunstancias del siniestro.

4.4. Deducciones

Si dentro del periodo de espera ocurre el fallecimiento del Asegurado, Zurich Vida pagará el importe que le corresponda, deduciendo la prima vencida o la parte faltante de la misma que no hubiese sido pagada.

5. CLÁUSULAS GENERALES

5.1. Contrato

Esta póliza, la solicitud, el registro de Asegurados correspondiente, los Consentimientos, los Certificados individuales, las cláusulas y los Endosos que se agreguen constituyen testimonio del Contrato de Seguro celebrado entre el Contratante y Zurich Vida.

Si el contenido de la póliza o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el Asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los 30 días que sigan al día en que reciba la póliza. Transcurrido este plazo, se considerarán aceptadas las estipulaciones de la póliza o de sus modificaciones (Artículo 25 de Ley sobre el Contrato de Seguro). Este derecho se hace extensivo al Contratante.

5.2. Modificaciones

Las Condiciones Generales de la póliza y sus Endosos respectivos, sólo podrán modificarse previo acuerdo entre el Contratante y Zurich Vida y se harán constar mediante Endosos o cláusulas registrados por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, como lo previene el Artículo 19 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

En consecuencia, los agentes o cualquier otro empleado de Zurich Vida no autorizado, no tendrán facultad alguna para acordar concesiones, modificaciones, o recibir comunicaciones a nombre de Zurich Vida.

5.3. Disputabilidad

Este Contrato dentro del primer año de su vigencia, siempre será disputable por omisión o inexacta declaración de los hechos necesarios que proporcione el Contratante para la apreciación del riesgo.

Tratándose de miembros de nuevo ingreso al Grupo Asegurado, el término para hacer uso del derecho a que se refiere el párrafo anterior, es también de un año, que se contará a partir de la fecha en que quedó asegurado, renunciando Zurich Vida a todos los derechos que, conforme a la ley, son renunciables para rescindirlos en los casos de omisión o de inexacta declaración al describir el riesgo antes de celebrarse el Contrato. Este supuesto aplicará solo para aquellos casos en los cuales los Asegurados den su consentimiento después de 30 días de haber adquirido el derecho a formar parte del grupo asegurado.

5.4. Edad

Para efectos de este contrato se considera como edad real del asegurado el número de años cumplidos a la fecha de inicio de vigencia del certificado correspondiente.

Las edades declaradas por los miembros del Grupo Asegurado deberán comprobarse legalmente cuando así lo juzgue necesario Zurich Vida, la cual en ese momento hará la anotación en el Certificado respectivo y no podrá exigir nuevas pruebas de edad posteriormente.

Cuando de la comprobación de la edad resulte que la edad real se encuentra, fuera de los límites de admisión registrados por Zurich Vida, el certificado correspondiente quedará rescindido automáticamente y la obligación de Zurich Vida se reducirá a pagar el importe de la reserva matemática, si la hubiere, que corresponda al asegurado, en la fecha de su rescisión.

Si al descubrirse que la edad declarada del asegurado es inexacta y Zurich Vida ya hubiere hecho efectivo el importe del seguro, ésta tendrá derecho a recuperar lo que hubiere pagado, incluyendo

los intereses respectivos.

5.5. Suicidio

En caso de muerte por suicidio, ocurrido dentro del primer año de la vigencia continua del contrato y del respectivo Certificado individual de seguro, cualquiera que haya sido su causa y el estado mental o físico del Asegurado, Zurich Vida solamente devolverá la reserva matemática respecto del integrante del Grupo Asegurado, al cual corresponda el Certificado individual. Este será el pago total que se hará por concepto del seguro del expresado miembro. En caso de rehabilitación de un Certificado individual, el plazo de un año se contará a partir de la fecha en que ésta sea aceptada por Zurich Vida.

5.6. Carencia de restricciones

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

5.7. Primas

La prima es la contraprestación o cargo del asegurado por el otorgamiento de las coberturas contratadas

La prima será la que corresponda según el tipo de grupo familiar y de acuerdo con su suma asegurada señalada en la carátula de la póliza.

La prima a cargo del contratante vence desde el momento de la celebración del contrato.

Si el contratante opta por el pago fraccionado de la prima, las exhibiciones deberán ser por períodos de igual duración, no inferiores a un mes y vencerán al inicio de cada período pactado, aplicándose las tasas de financiamiento vigentes en el momento de inicio del período de cobertura.

En los casos donde la prima sea liquidada por medio de cargos a cuentas bancarias o tarjetas de débito o crédito, el cargo que aparezca en el estado de cuenta correspondiente funcionará como recibo y será prueba suficiente de la existencia del seguro.

5.8. Período de gracia para el pago de primas

Para liquidar la prima o la primera fracción de ella, en los casos de pago en parcialidades, el contratante gozará de un período de gracia de treinta días naturales siguientes a la fecha de su vencimiento.

En el caso de las fracciones subsecuentes, en los casos de pago en parcialidades, no opera el período de gracia.

Si no hubiese sido pagada la prima o la fracción de la misma en el caso de pago en parcialidades, dentro del término convenido, cesarán automáticamente los efectos de esta Póliza a las 12:00 horas del último día del período de gracia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 40 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro

5.9. Comisiones y Compensaciones Directas

Durante la vigencia de la póliza, el Contratante podrá solicitar por escrito a Zurich Vida 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 a diez días hábiles posteriores a la fecha de la solicitud.

5.10. Beneficiarios

El Asegurado tiene el derecho de designar libremente a los Beneficiario del seguro. Siempre que no exista restricción legal en contrario, cualquier miembro del Grupo Asegurado puede cambiar el o los beneficiarios que haya designado mediante notificaciones por escrito a Zurich Vida.

El Contratante no podrá intervenir en la designación de beneficiarios ni podrá, en ningún caso, figurar con este carácter, salvo que el objeto de contrato sea el de garantizar créditos concedidos por el Contratante o prestaciones legales, voluntarias o contractuales a cargo del mismo.

Si por falta de aviso oportuno del cambio del Beneficiario, Zurich Vida hubiera pagado el seguro al último beneficiario designado de quien tuviera conocimiento, quedará liberada de toda responsabilidad. Cuando no haya Beneficiario designado, el importe del seguro se pagará a su sucesión.

La misma regla se observará cuando el Beneficiario muera antes que el Asegurado y éste no hubiera hecho nueva designación. Al desaparecer alguno de los beneficiarios, su porción acrecerá por partes iguales las de los demás, salvo estipulación en contrario.

5.11. Comunicaciones

Todas las comunicaciones a Zurich Vida deberán dirigirse a su domicilio social señalado en la carátula de esta póliza. Los agentes no tienen facultad para recibir comunicaciones a nombre de Zurich Vida.

Por su parte, Zurich Vida deberá dirigir cualquier comunicado o notificación al último domicilio que conozca del Contratante y/o del Asegurado.

5.12. Moneda

Todos los pagos a que este contrato se refiere serán realizados en Moneda Nacional, conforme a la Ley Monetaria vigente en la época del pago.

5.13. Prescripción.

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

I.- En cinco años, tratándose de la cobertura de fallecimiento.

II.- En dos años, en los demás casos.

Estos plazos serán contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen, salvo en los siguientes casos:

- a) En caso de omisión, falsas o inexactas declaraciones sobre el riesgo corrido, en el cual empezará a correr desde el día en que Zurich Vida haya tenido conocimiento del mismo.
- b) Si se trata de la realización del siniestro, el término para la prescripción contará desde el día en que haya llegado a conocimiento de los interesados, quienes deberán demostrar que hasta entonces ignoraban dicha realización.
- c) Tratándose de los Beneficiarios, será necesario además para que corra el término de prescripción, que éstos tengan conocimiento del derecho constituido a su favor.

La prescripción se interrumpirá no solo por las causas ordinarias, sino también por la presentación de la reclamación ante la Comisión Nacional de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (CONDUSEF) y se suspenderá por la presentación de la reclamación ante la Unidad Especializada de Consultas y Reclamación de Zurich Vida.

5.14. Competencia

En caso de controversia, el reclamante podrá hacer valer sus derechos ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de Zurich Vida o en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), pudiendo a su elección, determinar la competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de sus delegaciones, en términos de los artículos 50 Bis y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y 136 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros. Lo anterior dentro del término de dos años contados a partir de que se suscite el hecho que le dio origen o, en su caso, de la negativa de la Institución a satisfacer las pretensiones del reclamante.

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

5.15. Interés por mora

En caso de que Zurich Vida, no obstante haber recibido los documentos e información que les 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, en vez del interés legal aplicable, se obligará a pagar al Asegurado, beneficiario o tercero dañado una indemnización por mora calculada conforme al Artículo 135 bis de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.

Le sugerimos consultar las COBERTURAS, EXCLUSIONES y RESTRICCIONES del seguro en las Condiciones Generales del contrato que le son entregadas y que además se encuentran disponibles en www.zurich.com.mx/es-mx/cliente-zurich/formatos-y-condiciones-generales

Para cualquier consulta o reclamación puede acudir a nuestra **Unidad de Atención Especializada**, ubicada en Toreo Parque Central, Torre B, Piso 20, Boulevard Manuel Ávila Camacho No. 5, Col. Lomas de Sotelo, Naucalpan de Juárez, Estado de México C.P. 53390, con horario de atención de Lunes a jueves: 08:00 a 14:00 y 15:00 a 17:45 horas y Viernes: 08:00 a 15:30 horas.

CONDUSEF: Avenida Insurgentes Sur 762, Colonia del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México. Teléfonos: 5340-0999 o lada sin costo 01800-999-8080. Página de internet: www.condusef.gob.mx, correo electrónico: asesoria@condusef.gob.mx.

“En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 12 de marzo de 2010, con el número CNSF-S0082-0079-2010/RESP-S0082-0253-2016/CONDUSEF- 001767-01.

Derechos básicos del cliente (contratante, asegurado o beneficiario) antes y durante la contratación de su seguro con Zurich Vida Compañía de Seguros, S.A. (Zurich México)

En Zurich México siempre buscamos la protección de nuestros clientes, por lo que queremos orientarte durante todo el proceso de contratación del seguro. Es por ello que a continuación te informamos los derechos que tienes como cliente antes o durante la contratación del seguro.

1. Solicitar al Agente de Seguros o Persona moral autorizada para intervenir en la contratación de seguros de conformidad con el artículo 102 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, que se identifiquen como tales.
2. Solicitar a Zurich México, el porcentaje de la prima que por comisión o compensación les corresponda al Agente o persona Moral por su intervención en la celebración del contrato de seguro.
3. Recibir el detalle de las condiciones del seguro a contratar, incluyendo el alcance real de las coberturas, límites de suma asegurada, deducibles, coaseguros, periodos de espera o cualquier condición que incluya el seguro, así como las formas de conservación y terminación del seguro. Adicionalmente las condiciones generales estarán a tu alcance de forma permanente en nuestra página de Internet www.zurich.com.mx

Derechos básicos del cliente (asegurado o beneficiario) en caso de siniestro con tu Póliza de seguro con Zurich México

En Zurich México siempre buscamos la protección de nuestros clientes, por lo que queremos orientarte en caso de que hagas uso de tu seguro. Es por ello que a continuación te informamos los derechos que tienes cuando ocurra un siniestro:

1. Recibir la atención e indemnización por parte de Zurich México de acuerdo al seguro contratado, aun cuando la Póliza no se encuentre pagada en el momento del siniestro siempre y cuando no se haya vencido el periodo de gracia para el pago de la prima. ¹
2. En caso de que Zurich México no realice el pago oportuno de la suma asegurada, tendrás derecho a cobrar una indemnización por mora.
3. Solicitar a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron a su arbitraje.
4. En el caso particular de un seguro de Vida, conocer a través del Sistema de Información sobre Asegurados y Beneficiarios de Seguros de Vida (SIAB-Vida) de la CONDUSEF si eres beneficiario en una póliza de seguro de Vida.
5. Podrás conocer el detalle de cómo protegemos tus datos consultando nuestro aviso de privacidad en nuestra página de Internet www.zurich.com.mx.
6. Podrás presentar tus consultas y reclamaciones² relacionadas con el contrato de seguro en la Unidad Especializada de Zurich México ubicada en Toreo Parque Central, Torre B, Piso 20, Boulevard Manuel Ávila Camacho No. 5, Col. Lomas de Sotelo, Naucalpan de Juárez, Estado de México C.P. 53390 o llamando al número telefónico: 52.84.11.03, en un horario de atención de 9:00 a 17:00 horas. Para mayor información consulta nuestra página de Internet o envía un correo a: unidad.especializada@mx.zurich.com.

“En cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedarán registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 20 de 05 de 2015, con el número RESP-S0082-0466-2015/CONDUSEF-G-00708-002”

¹ Aplican términos y condiciones descritos en las condiciones de la Póliza contratada.

² De acuerdo a lo establecido en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

"CLÁUSULA 1: OBLIGACIÓN DE INTEGRAR Y CONSERVAR EL EXPEDIENTE DE IDENTIFICACIÓN DEL ASEGURADO"

El Contratante se obliga a integrar y conservar un expediente con los datos y documentos para identificar a cada Asegurado, o en su caso, Beneficiario, de conformidad con las "Políticas de identificación del Cliente" establecidas por Zurich Vida las cuales son acordes a las Disposiciones de Carácter General a que se refiere el artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Zurich Vida podrá en cualquier momento solicitar al Contratante por escrito a través de correo electrónico y de manera aleatoria, los expedientes de los Asegurados o en su caso, Beneficiarios, para verificar que éstos se encuentren debidamente integrados conforme a lo señalado en el párrafo anterior. El Contratante deberá remitir los expedientes solicitados a Zurich Vida en un plazo no mayor a 5 días hábiles siguientes al día en que reciba dicha solicitud.

Asimismo, el Contratante estará obligado a remitir los expedientes de identificación de los Asegurados y Beneficiarios, en el mismo plazo señalado en el párrafo anterior, cuando Zurich Vida se los solicite por escrito para dar cumplimiento a requerimientos recibidos por parte de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas o de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

El Contratante deberá conservar los expedientes de identificación de los Asegurados y Beneficiarios durante 10 años, contados a partir de que dichos Asegurados dejen de prestar sus servicios al Contratante cuando se trate de empleados o personal del mismo, o bien, después de concluida la relación entre Zurich Vida y el Contratante.

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 seguros, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 30 de Noviembre de 2012 con el número CGEN-S0082-0104-2012/RESP-S0082-0253-2016/CONDUSEF-G-00704-004.