



Grupo Mexicano de Seguros S.A. de C.V.
Tecoyotitla 412 Edificio GMX
Col. Ex Hacienda de Guadalupe Chimalistac,
Ciudad de México, 01050, Tel. 55 5480 4000

POLIZA NUEVA INDIVIDUAL RESPONSABILIDAD CIVIL GENERAL - INDIVIDUAL IDENTIFICADOR DE PÓLIZA: 01-047-07001427-0000-01

OFICINA		PRODUCTO	PÓLIZA	ENDOSO	RENOVACIÓN
01	CIUDAD DE MEXICO	047	07001427	0000	01

Grupo Mexicano de Seguros, S.A. de C.V., en adelante mencionada como GMX SEGUROS, asegura de acuerdo con las condiciones generales y particulares de esta póliza a la persona física o moral denominado en adelante El Asegurado:

Contratante	GRUPO EMPRESARIAL NOVOGAS, S.C. CALLE PLATEROS NO. 209 . , CARRETAS , QUERETARO QUERETARO	RFC	GEN0502178HA
Domicilio		Fecha de Nacimiento / Constitución	
Entidad/C.P.		17 FEBRERO 2005	
Agente	1674 - PREAVISIO AGENTE DE SEGUROS SA DE CV		

Vigencia	366 Días	Fecha Emisión	29 MARZO 2019
Desde	27 MARZO 2019 12:00 horas de la Ciudad de México	Moneda	DOLAR AMERICANO
Hasta	27 MARZO 2020 12:00 horas de la Ciudad de México	Forma de Pago	CONTADO

Descripción de Bienes y Riesgos Cubiertos:

Los bienes cubiertos, ubicación, giro o actividad, sumas aseguradas, deducibles y, en su caso, coaseguro se describen en la especificación anexa a esta póliza.

	Prima Neta	Recargo	Derecho	I.V.A.	Total
Prima	US\$18,875.00	US\$0.00	US\$100.00	US\$3,036.00	US\$22,011.00

Artículo. 25.- Si el contenido de la póliza o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el Asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los treinta días que sigan al día que reciba la póliza. Transcurrido este plazo se considerarán aceptadas las estipulaciones de la póliza o de sus modificaciones.

Firma de persona física, de conformidad con los artículos 113, fracción I de la LFTAIP y 116, primer párrafo de la LGTAIP

```

11211150111112010001201200111111111
1000001000111110111110001000001
101110011100010001201111001111111
101110000011110001101111001111111
101110100111111111110001000111111
100000100110011100110011100010001

```

1 1 1 1 1 1 0 0 1 0 0 1 0 0 1 0 0 1 0 0 1 0 1 1 1 1 1 1
0 0 0 0 0 0 0 0 0 1 0 0 1 0 0 1 1 1 0 1 1 0 0 0 0 0 0 0

101 00011011000210001100 2000 100 101

1110001000111111011111110010011011011101110111000000111110100

4 00 04 0004 0000 0000 0000 00 00 00 00

Q 11 30011000100100001101 2011 000 000

0300100100100100 0000000000000000
0101111111111111 0000000000000000

[illegible][illegible]

POLIZA NUEVA INDIVIDUAL RESPONSABILIDAD CIVIL GENERAL - INDIVIDUAL IDENTIFICADOR DE PÓLIZA: 01-047-07001427-0000-01

En caso de dudas, quejas, reclamaciones o consultar información, podrá acudir a la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)** con domicilio en Insurgentes Sur

Para obtener información, podrá acudir a la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios (CONDUSEF)** con domicilio en Insurgentes Sur No. 505, piso 10, colonia Insurgentes Sur, Delegación Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 06702, o al teléfono 01 (55) 5620-7100.

Número 762, Colonia del Valle, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03100, Ciudad de México, correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx, teléfono 01 800 999 8080 y 5340 0999 o consultar la página electrónica en internet www.condusef.gob.mx.

Glosario de Abreviaturas C.P.

Código Postal.

I.V.A. Impuesto al Valor Agregado.

R.C. Responsabilidad Civil.

R.F.C. Registro Federal de Contribuyentes.

S.M.E. Seguro Múltiple Empresarial.

ESPECIFICACIONES

ASEGURADO:

GRUPO EMPRESARIAL NOVOGAS, S.C.

ASEGURADO ADICIONAL:

NOVOGAS BARCRIS, S.A. DE C.V. y/o NOVOGAS TLALOC, S.A. DE C.V. y/o NOVOGAS JURIQUILLA, S.A. DE C.V. y/o NOVOGAS GOMEZ FARIAS, S.A. DE C.V. y/o NOVOGAS CELAYA, S.A. DE C.V. y/o NOVOGAS DE QUERETARO, S.A. DE C.V. y/o NOVOGAS PANAMERICANA, S.A. DE C.V. y/o NOVOGAS LA GRIEGA, S.A. DE C.V. y/o ESTACION FRAY JUNIPERO SERRA, S.A. DE C.V. y/o ESTACION SUR PONIENTE, S.A. DE C.V. y/o SERVICIOS TECNOLOGICO, S.A. DE C.V. y/o NOVOGAS LA PIEDAD, S.A. DE C.V., exclusivamente por responsabilidad civil que le sea imputable de manera directa por la actividad de **GRUPO EMPRESARIAL NOVOGAS, S.C.** y que esté vinculada al riesgo asegurado.

DOMICILIO DEL ASEGURADO:

Calle Plateros 209, Colonia Carreteras Querétaro, C.P. 76050, Querétaro.

RIESGO ASEGURADO:

GMX Seguros indemnizará al ASEGURADO las sumas que esté legalmente obligado a pagar con ocasión o a consecuencia de cualquier pérdida, daño o reclamo derivado de la contaminación que ocasione con motivo de las actividades comerciales previstas en la presente póliza según se describen en la sección de "ACTIVIDADES COMERCIALES CUBIERTAS", siempre y cuando la contaminación o daños al ambiente, se generen por hechos u omisiones no dolosas.

BASE DE INDEMNIZACIÓN:

Este seguro se responsabilizará de las indemnizaciones por hechos ocurridos durante la vigencia de la póliza, siempre que la reclamación se formule por primera vez y por escrito al asegurado o a GMX SEGUROS, en el curso de dicha vigencia o dentro del año siguiente a su terminación. **Claims made.**

COBERTURAS:

☐ RESPONSABILIDAD CIVIL POR CONTAMINACIÓN

Responsabilidad Civil resultante de lesión corporal, daño material, o costos de limpieza por o a consecuencia de contaminación resultante de las actividades descritas a continuación, salvo lo expresamente excluido, sub-limitado o condicionado en este slip.

ACTIVIDADES COMERCIALES CUBIERTAS:

La cobertura del presente seguro contempla las siguientes actividades relacionadas con las actividades comerciales, tal como se describe:

Actividades en Predios

Actividades	Ubicación
NOVOGAS BARCRIS, S.A. DE C.V. Estación de gasolina y diésel.	CARRT CELAYA-SAN MIGUEL ALLENDE KM 8.5, SAN JUAN DE LA VEGA, CELAYA, GUANAJUATO C.P. 38100 TEL (461)154 01 88
NOVOGAS TLALOC, S.A. DE C.V. Estación de gasolina y diésel.	PIE DE LA CUESTA N°1203, DESARROLLO SAN PABLO, QUERETARO, C.P. 76125, QUERETARO TEL 246 03 25 Y 248 25 99
NOVOGAS JURIQUILLA, S.A. DE C.V. Estación de gasolina y diésel.	DE LAS CIENCIAS N°3001, JURIQUILLA QUERETARO, QUERETARO C.P. 76230 TEL 294 56 84

NOVOGAS GOMEZ FARIAS, S.A. DE C.V. Estación de gasolina y diésel.	GOMEZ FARIAS N° 20, COL. CENTRO, SAN JOSE ITURBIDE, GUANAJUATO C.P. 37980 TEL (419)234 14 09
NOVOGAS CELAYA, S.A. DE C.V. Estación de gasolina y diésel.	ALBINO GARCIA N°514, COL CENTRO, CELAYA, GUANAJUATO C.P. 38040 TEL (461) 615 77 27
NOVOGAS DE QUERETARO, S.A. DE C.V. Estación de gasolina y diésel.	BERNARDO QUINTANA N°4113, SAN PABLO TECNOLÓGICO, QUERETARO, QUERETARO C.P. 76150 TEL 217-89-22
NOVOGAS PANAMERICANA, S.A. DE C.V. Estación de gasolina y diésel.	CARRETERA QUERETARO MEXICO, KM.220 COL. LOMAS DE CASA BLANCA, QUERETARO, QRO.
NOVOGAS LA GRIEGA, S.A. DE C.V. Estación de gasolina y diésel.	CARRT. CHICHIMEQUILLAS KM 12+700, EL MARQUES, QUERETARO, C.P. 76260 TEL 349 76 09
ESTACION FRAY JUNIPERO SERRA, S.A. DE C.V. Estación de gasolina y diésel.	ANILLO VIAL FRAY JUNIPERO SERRA N°3401, QUERETARO, QUERETARO TEL 442 281 18 44
ESTACION SUR PONIENTE, S.A. DE C.V. Estación de gasolina y diésel.	LIBRAMIENTO SUR PTE KM 4 N°850, COL. VILLAS DEL CIMATARIO, C.P. 76087 TEL 303-28-46
SERVIGAS TECNOLÓGICO, S.A. DE C.V. Estación de gasolina y diésel.	AV TECNOLÓGICO N°38, COL NIÑOS HEROES, QUERETARO, QUERETARO, C.P. 76010 TEL 25-89-83
NOVOGAS LA PIEDAD, S.A. DE C.V. Estación de gasolina y diésel.	CARRT EL COLORADO-EL RODEO KM 1+100, COL .LA PIEDAD, EL MARQUES, QUERETARO, C.P. 76246 TEL 1983237

Actividades de Contratación Asegurados No aplica.

Actividades de Transportes Asegurados No aplica.

☐ **COSTOS DE INTERVENCIÓN DE EMERGENCIA**

Cualquier costo de intervención de emergencia como resultado de cualquier evento de contaminación cubierto bajo los términos y condiciones de la presente póliza.

☐ **RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA POR CONTAMINACIÓN**

Cualquier pérdida resultante de cumplimiento por parte del ASEGURADO con cualquier acto administrativo ejecutivo expedido por una autoridad ambiental competente de conformidad con las leyes ambientales como resultado de cualquier evento de contaminación cubierto bajo los términos y condiciones de la presente póliza.

☐ **DEFENSA LEGAL**

Cualquier gasto de defensa judicial incurrido por el ASEGURADO que está asociado con cualquier pérdida o reclamación cubierto dentro todos los términos y condiciones de la presente póliza.

Las coberturas y gastos anteriores son considerados para:

- Daño ambiental, súbito o gradual.
- Responsabilidad Civil, que comprende:
 - Lesión corporal o muerte.
 - Daño material a bienes de terceros
 - Costos de limpieza en predios de terceros
- Costos de limpieza en predios propiedad o en uso del Asegurado (únicamente ubicaciones aseguradas).

- Gastos para mitigar una pérdida ambiental.
- Costos de respuesta de emergencia.
- Gastos de defensa jurídica.
- Responsabilidad Administrativa que comprende:
 - Gastos de investigación y remediación de problemas ambientales que son requeridos por los reguladores ambientales.
 - Daños a los recursos naturales.
 - Pago de multas y/o sanciones, siempre y cuando se impongan al Asegurado Original por daños al ambiente, derivados de contaminación ocasionada por la Actividad Asegurada y no si derivan de actos u omisiones ilícitas dolosas.

También se consideran los siguientes gastos: I. Atención a emergencias;

II. Contención de contaminantes;

III. Mitigación de impactos y daños ambientales;

IV. Caracterización de sitios contaminados; V. Remediación de sitios contaminados, y VI. Restauración o Compensación Ambiental.

LIMITE MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD:

1,000,000 USD por evento y en el agregado anual. Incluye gastos de defensa jurídica.

SUBLIMITES:

Multas y sanciones:

250,000 USD por evento y en el agregado anual. **Costos de**

respuesta de emergencia:

250,000 USD por evento y en el agregado anual.

DEDUCIBLE:

General: 10, 000 USD por toda y cada pérdida.

CONDICIONES ESPECIALES:

- ASPLAT 005 MEX 0417 Cobertura adicional para multas y sanciones.
- ASPLAT 015 MEX 0717 Cobertura adicional para Daño Moral

EXCLUSIONES:

Adicionalmente a las exclusiones mencionadas en el condicionado general de esta póliza, aplican las siguientes:

- **Asbesto, Pintura de plomo y Contaminantes biológicos.**
- **Carga en reposo o erróneamente entregada.**
- **Daño material a carga y vehículos.**
- **Responsabilidad contractual.**
- **Daño a su trabajo.**
- **Responsabilidad patronal.**
- **Multas y sanciones.**
- **Actos Intencionales o Ilegítimos.**
- **Incumplimiento.**
- **Daño material a bienes de propiedad del asegurado.**
- **Responsabilidad de Productos.**
- **Condiciones de contaminación conocidas y ausencia de información.**

- **Contaminantes de origen natural.**
- **Abandono de control.**
- **Elevaciones de Categoría y Mejoras.**
- **Tanques de Almacenamiento Subterráneo.**
- **Guerra y Terrorismo.**
- **Cambio en las Actividades Aseguradas.** ☐☐ **Aceptación de cualquier obligación hecha por el asegurado sin el consentimiento previo del Asegurador.**
- **Pérdida derivada de los servicios profesionales.**
- **Gasto o costo por interrupción de negocio incurridos por el asegurado.** ☐☐ **Daño moral y daños punitivos.**
- **Daños por nanotecnología y/o organismos genéticamente modificados.**
- **Costos internos incurrido por el asegurado.**

INFORMACIÓN ADICIONAL

- Ingresos:
 - 2018: 995,594,875.79 M.N.
 - 2019: 1,045,374,619.58 M.N.

OTROS CONDICIONES

ENDOSO PARA LA COBERTURA DE DAÑO MORAL

- I. De acuerdo con todos los términos y condiciones de la presente póliza de Responsabilidad Medioambiental, se modifica la exclusión establecida en el numeral 22., de la **SECCIÓN TERCERA - EXCLUSIONES** y se reemplaza por lo siguiente.

22. Daño Moral Negligente y Danos Punitivos Daños punitivos de cualquier especie.

Esta exclusión aplicará a cualquier **Daño moral** pagadero en favor de cualquier **Tercero**, en las que se impute al **Asegurado** alguna negligencia, de cualquier naturaleza, cometida durante la atención y/o compensación de los daños ocasionados a cualquier tercero, durante la gestión de cualquier **Reclamación** formulada por un **Tercero**, o durante la mitigación de la exposición de la **Aseguradora**.

- II. Sólo para los efectos del presente endoso, se añaden y modifican las siguientes, en la **SECCIÓN SEGUNDA - DEFINICIONES** de la póliza, por:

Daño Moral: Significa la afectación que una persona sufre en sus sentimientos, afectos, creencias, decoro, honor, reputación, vida privada, configuración y aspecto físicos, o bien en la consideración que de sí misma tienen los demás; siempre y cuando dicha afectación sea consecuencia directa e inmediata de un daño resultante, de forma directa, de **Lesiones corporales**, enfermedades, muerte, así como el deterioro o destrucción de bienes de **Terceros**.

Daño Moral no será cualquier agravante y/o negligencia calificada como tal por un juzgador, en virtud de las cuales se haya actuado para la realización del daño, incluso cuando dichas agravantes sean consideradas como parte de una indemnización identificada bajo el rubro o el concepto de daño moral."

Pérdida: Significa cualquiera o todo lo siguiente:

1. Las cantidades establecidas como condena en sentencias con motivo de una **Lesión corporal** o **Daño material**;
2. Las cantidades establecidas como condena en sentencias con motivo de un **Daño Moral**, siempre y cuando no se encuentre excluido bajo la presente póliza, y hasta por el sub limite correspondiente;
3. Los **Costos de limpieza**;
4. Los **Costos de intervención de emergencia**; o
5. Los **Gastos de defensa**

La **Pérdida** en ningún caso significará, **Multa**, sanción financiera, **Sanción económica**.

- III. La cobertura ampliada por el presente endoso queda sub-limitada a 1,000,000 USD en al agregado. Asimismo, el deducible aplicable será de 10,000 USD por reclamación.

En lo no expresamente modificado mediante este endoso, prevalecerán las Condiciones Particulares y Condiciones Generales contenidas en la Póliza de Responsabilidad Medioambiental.

ENDOSO PARA LA COBERTURA DE MULTAS Y SANCIONES

- I. De acuerdo con todos los términos y condiciones de la presente póliza de Responsabilidad Medioambiental, se suprime la exclusión establecida en el numeral 7., de la **SECCIÓN TERCERA - EXCLUSIONES** y se reemplaza por lo siguiente:

7. Cualquier Pérdida derivada de Multas, sanciones financieras, o Sanciones económicas.

No obstante, lo anterior y en donde tales multas sean permitidas para ser indemnizadas por la legislación aplicable, esta exclusión no aplica y la **Aseguradora** se obliga a indemnizar al **Asegurado**, únicamente el valor de las **Multas** administrativas que le sean impuestas por las autoridades de conformidad con las **Leyes ambientales** y derivadas de cualquier **Evento de contaminación** que tenga cobertura bajo las términos y condiciones de la presente póliza.

- II. Sólo para los efectos del presente endoso, la definición de **Pérdida** se suprime a la **SECCIÓN SEGUNDA - DEFINICIONES** de la póliza y se reemplaza por lo siguiente:

Pérdida: Significa cualquiera o todo lo siguiente:

1. Las cantidades establecidas como condena en sentencias con motivo de una **Lesión corporal o Daño material**;
2. Los **Costos de limpieza**;
3. Los **Costos de intervención de emergencia**; o
4. Los **Gastos de defensa**; o
5. Cuando se incurran en asociación con los puntos 1. y 2. mencionada anteriores, **Multas**

La cobertura ampliada por el presente endoso queda sub-limitada a USD 250,000 en al agregado. Asimismo, el deducible aplicable será de USD 10,000 por reclamación.

- III. Sólo para los efectos del presente endoso, la siguiente exclusión es añadida a la **SECCIÓN TERCERA - EXCLUSIONES** de la póliza:

Multas y sanciones penales bajo la normatividad penal

En lo no expresamente modificado mediante este endoso, prevalecerán las Condiciones Particulares y Condiciones Generales contenidas en la Póliza de Responsabilidad Medioambiental.

ANEXO I

CLÁUSULA DE CANCELACIÓN

1. La cancelación de la póliza original expedida al asegurado original constituirá cancelación automática de este seguro en el mismo tiempo y en la misma fecha. Si el asegurado original la cancelará aplica la devolución de prima en base al cálculo "periodo corto".

Término	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%

ANEXO II

EXCLUSIONES APLICABLES A LA POLIZA

En consideración a la promesa de pagar la prima de reaseguro se acuerda y se conviene que los términos, condiciones, definiciones, exclusiones y demás cláusulas establecidos en este Anexo 2 forman parte del presente contrato de

La cobertura de esta póliza no aplicará en cualquier pérdida directa o indirecta asociada con:

1. **Asbesto y Pintura de Plomo**

Cualquier material que contenga asbesto o pintura de plomo que esté físicamente presente en cualquier edificio o estructura que esté situada en una **Ubicación asegurada**.

2. **Carga en Reposo o Erróneamente Entregada**

Cualquier **Carga** que no esté bajo el control del **Asegurado** o su representante legal; o cualquier **Carga** erróneamente entregada a un **Tercero**, incluyendo, pero no limitado a una dirección o titular incorrecto; o cualquier **Evento de contaminación** que surja o resulte con posterioridad a que la **Carga** haya sido finalmente entregada.

3. **Daño Material a Carga y Vehículos**

Cualquier **Daño material** a la **Carga** o cualquier daño ocasionado a cualquiera de los vehículos utilizados para la transportación de dicha **Carga**.

4. **Responsabilidad Contractual**

Cualquier responsabilidad contractual asumida por el **Asegurado** de conformidad con cualquier contrato o acuerdo por escrito.

No obstante, la presente exclusión no se aplica para la **Pérdida** que el **Asegurado** tendría obligación legal de asumir en ausencia de tal contrato o acuerdo.

5. **Daño a Su Trabajo**

Cualquier **Daño material** a cualquier parte de las obras siendo realizados por el **Asegurado** durante la realización de las **Actividades contratadas** con **Terceros**. Esta exclusión no se aplicará cuando:

- El daño sea causado por un **Tercero** por el que el **Asegurado** es legalmente responsable; o
- El trabajo fue completado de conformidad con el contrato para tales efectos.

6. **Responsabilidad Patronal**

Cualquier **Lesión corporal** por la que resulte responsable el **Asegurado**, en su calidad de patrón o empleador con respecto a un trabajador o por cualquier otro tipo de responsabilidad similar.

7. Multas y Sanciones.

Cualquier **Pérdida** impuesta como o derivada de **Multas**, sanciones financieras o **Sanciones Económicas**.

8. Actos Intencionales o Ilegítimos

Cualquier **Pérdida** causada o derivada de culpa grave o actos intencionales, dolosos o ilegales cometidos por el **Asegurado**.

9. Incumplimiento

Cualquier **Pérdida** causada o derivada del incumplimiento intencional o doloso de normas o reglamentos de carácter administrativo o judicial.

10. Daño material a bienes de propiedad del asegurado

Cualquier **Daño material** a bienes propiedad del **Asegurado**. Esta exclusión no aplica a cualquier bien mueble propiedad de **Terceros** que estén bajo el cuidado, custodia o control del **Asegurado**.

11. Responsabilidad de Productos

Cualquier **Pérdida** causada o derivada de cualquier bien o producto fabricado, manufacturado, vendido o distribuido por el **Asegurado**. Esta exclusión no será de aplicación con respecto a obras construidas para un **Tercero**, siempre y cuando las obras sean específicas y únicas para tal **Tercero** y no representen bienes comerciales de consumo general.

12. Condiciones de Contaminación Conocidas y Ausencia de Información

Cualquier **Evento de contaminación** que se manifieste, ocurra u origine por primera vez:

- a. Antes de la **Fecha de retroactividad**; o
- b. Durante el periodo extendido para **Reclamaciones**; o
- c. Antes de la **Vigencia del seguro**; siempre que el **Asegurado** tuviera conocimiento de los **Eventos de contaminación** y no haya informado a la **Aseguradora** sobre tal **Evento de contaminación** antes de la contratación o renovación del seguro.

13. Contaminantes de Origen Natural

Cualquier **Pérdida** causada o derivada de mitigación o remediación de cualquier **Contaminante** que ocurra de forma natural, incluyendo, pero no limitado a radón. El concepto de esta exclusión incluye materiales radiactivos que son técnicamente mejorados.

Esta exclusión no se aplicará a cualquier **Pérdida** causada o derivada de las **Actividades contratadas** descritas en la **Carátula de la póliza** o cualquier endoso o anexo para estos efectos.

14. Abandono de Control

Cualquier **Pérdida** causada o derivada de cualquier **Evento de contaminación** que ocurra o comience en alguna **Ubicación asegurada** descrita en la **Carátula de la póliza** o cualquier endoso o anexo de ésta póliza, después del tiempo en que el control operacional del **Asegurado** haya cesado a través de la venta, arrendamiento o abandono de tal **Ubicación asegurada**.

15. Elevaciones de Categoría y Mejoras

Cualquier **Pérdida** causada o derivada de cualquier costo de mejoras o mantenimiento a cualquier equipo o estructura de cualquier **Ubicación asegurada** sea o no que dichas mejoras se realicen en cumplimiento de cualquier requisito de un permiso o licencia u ordenados por alguna entidad gubernamental.

16. Tanques de Almacenamiento Subterráneo

Cualquier **Pérdida** causada o derivada de algún **Tanque de almacenamiento subterráneo** que se encuentre en alguna **Ubicación asegurada** descrita en la **Carátula de la póliza** o cualquier endoso emitido por la **Aseguradora**.

17. Guerra y Terrorismo

Cualquier **Pérdida** causada o derivada directamente o indirectamente por guerra o **Terrorismo**.

18. Cambio en las Actividades Aseguradas

Cualquier cambio en las **Actividades aseguradas** realizadas por el **Asegurado** con respecto a las indicadas en la **Carátula de la póliza** o cualquier endoso emitido por la **Aseguradora**; o en las declaraciones del **Asegurado**.

19. Aceptación de Cualquier Obligación sin el Consentimiento Previo del Asegurador

Cualquier pago de una **Pérdida** o la aceptación de cualquier indemnización, transacción, negociación u obligación hecha por el **Asegurado** sin el consentimiento previo de la **Aseguradora**. Esta exclusión no aplicará con respecto a cualquier **Costo de intervención de emergencia**.

20. Servicios Profesionales

Cualquier **Pérdida** derivada, que surja o sea consecuencia de un error u omisión en la ejecución o en la falta de desempeño de los servicios profesionales realizados por el **Asegurado** y de los cuales sea legalmente responsable, incluyendo los servicios profesionales de contratistas y subcontratistas del **Asegurado**.

21. Interrupción de Negocio

Cualquier gasto o costo por interrupción de negocio o cualquier gasto similar en que incurra el **Asegurado**.

22. Daños Punitivos

Daños punitivos de cualquier especie.

23. Nanotecnología y/o Organismos Genéticamente Modificados

Daños por nanotecnología y/u organismos genéticamente modificados.

24. Costos Internos del Asegurado

Cualquier gasto, costo o gasto incurrido por cualquier **Asegurado** para los bienes suministrados o los servicios prestados por el personal o asalariados de cualquier **Asegurado**, a menos que dichos costos, gastos o gastos se incurran con la previa aprobación por escrito del **Asegurador** a su discreción

Cláusulas comunes en contratos de seguro.

Cláusula 1ª que describe su obligación de pagar la prima.

a) La prima a cargo del Asegurado vence en el momento de la celebración del contrato.

b) Si el Asegurado ha optado por el pago fraccionado de la prima, las exhibiciones deberán ser por períodos de igual duración, no inferiores a un mes, con vencimiento al inicio de cada período establecido y se aplicará la tasa del financiamiento pactada entre el Asegurado y GMX Seguros al celebrar el contrato.

c) El Asegurado gozará de un período de espera de treinta días naturales para liquidar el total de la prima o la primera fracción de ella.

Los efectos de este contrato cesarán automáticamente a las doce horas de la Ciudad de México del último día del período de espera, si el Asegurado no hubiese cubierto el total de la prima o la primera fracción de ella.

d) En caso de siniestro, dentro del período legal de espera, GMX Seguros deducirá de la indemnización el total de la prima vencida pendiente de pago; en su caso, el Asegurado deberá pagar la prima por el total de la vigencia contratada, independientemente de que se haya convenido el pago fraccionado de la prima.

Cláusula 2ª que posibilita la rehabilitación del seguro si se cancela por falta de pago oportuno de la prima.

No obstante lo dispuesto en la cláusula de primas de las Condiciones Generales, el Asegurado podrá, dentro de los treinta días siguientes al último día del plazo de espera señalado en dicha cláusula, pagar la prima de este seguro o la parte correspondiente a ella si se ha pactado su pago fraccionado; en este caso, por el solo hecho del pago mencionado, los efectos de este seguro se rehabilitarán a partir de la hora y día señalados en el comprobante de pago y GMX Seguros devolverá a prorrata, en el momento de recibir el pago, la prima correspondiente al período durante el cual cesaron los efectos del seguro, en virtud de lo dispuesto por el artículo 40 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

Sin embargo, si a más tardar al hacer el pago de que se trata, el Asegurado solicita por escrito que se amplíe la vigencia del seguro, ésta automáticamente se prorrogará por un lapso igual al comprendido entre el último día del mencionado período de espera y la hora y día en que surta efecto la rehabilitación.

En caso de que no se consigne la hora en el comprobante de pago, se entenderá rehabilitado el seguro desde las doce horas de la Ciudad de México de la fecha de pago.

Sin perjuicio de sus efectos automáticos, la rehabilitación a que se refiere esta cláusula la hará constar GMX Seguros para efectos administrativos en el recibo que emita con motivo del pago correspondiente o en cualquier otro documento que se emita con posterioridad a dicho pago.

Cláusula 3ª que establece que debe hacer usted y lo que a nosotros corresponde cuando reciba una reclamación de responsabilidad civil.

a) Aviso de reclamación.

El Asegurado se obliga a comunicar a GMX Seguros, tan pronto tenga conocimiento, las reclamaciones o demandas recibidas por él o por sus representantes, a cuyo efecto, le remitirá los documentos o copia de los mismos, que con ese motivo se le hubieren entregado y GMX Seguros se obliga a manifestarle, dentro de un plazo de setenta y dos horas 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 GMX Seguros ha asumido la dirección de los procesos seguidos contra el Asegurado y éste deberá cooperar con ella, en los términos de los siguientes incisos de esta cláusula.

En el supuesto de que GMX Seguros no asuma la dirección del proceso, convendrá con el Asegurado su defensa y hará adelantos para que éste cubra los gastos de su defensa, la que deberá realizar con la diligencia debida y en los términos convenidos.

b) Cooperación y asistencia del Asegurado con respecto a GMX Seguros.

Cuando GMX Seguros ha asumido la defensa, el Asegurado se obliga, en todo procedimiento que pudiera iniciarse en su contra, con motivo de la responsabilidad cubierta por el seguro:

- A proporcionar los datos y pruebas necesarios, que le hayan sido requeridos por GMX Seguros. - A ejercitar y hacer valer las acciones y defensas que le correspondan en Derecho.
- A comparecer en todo procedimiento.
- A otorgar poderes en favor de los abogados que GMX Seguros designe para que lo represente en los citados procedimientos.

Todos los gastos que efectúe el Asegurado para cumplir con dichas obligaciones serán reembolsados o adelantados con cargo al monto relativo a gastos de defensa.

c) Reclamaciones y demandas.

GMX Seguros 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 GMX Seguros cualquier reconocimiento de adeudo, transacción, convenio, u otro acto jurídico que implique reconocimiento de responsabilidad del Asegurado, concertado sin consentimiento de GMX Seguros.

La confesión de materialidad de un hecho por el Asegurado no puede ser asimilada al reconocimiento de una responsabilidad.

d) Beneficiario del seguro.

El presente contrato de seguro atribuye el derecho a la indemnización directamente al tercero dañado, quien se considerará como su beneficiario, desde el momento del siniestro.

e) Reembolso.

Si el tercero es indemnizado en todo o en parte por el Asegurado, éste será reembolsado proporcionalmente por GMX Seguros.

Cláusula 4ª que indica como se reduce y se puede reinstalar la suma asegurada en este seguro, después de un siniestro.

La suma asegurada en la póliza quedará reducida automáticamente en la cantidad que se hubiere pagado por siniestro durante la vigencia del seguro; sin embargo, previa aceptación de GMX Seguros, y a solicitud del Asegurado, dicha suma podrá ser reinstalada a su monto original para ser aplicable a posteriores reclamaciones, siempre que el Asegurado se obligue a pagar la prima que se determine.

Cláusula 5ª que describe su obligación de informarnos si el riesgo declarado por usted sufre agravaciones.

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

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

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

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

Cláusula 6ª que señala la obligación a su cargo de declarar la contratación de otro u otros seguros por el mismo interés asegurado en esta póliza.

Cuando el Asegurado contrate con varias compañías pólizas contra el mismo riesgo y por el mismo interés, tendrá la obligación de poner en conocimiento de GMX Seguros los nombres de las otras compañías de seguros, así como los límites asegurados.

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

Cláusula 7ª que nos otorga la posibilidad de verificar informaciones que nos permiten apreciar el riesgo aquí asegurado.

GMX Seguros tendrá derecho a investigar las actividades materia del seguro, para fines de apreciación del riesgo. Asimismo, el Asegurado conviene en que GMX Seguros podrá efectuar la revisión de sus libros vinculados con cualquier hecho que tenga relación con esta póliza.

Cláusula 8ª que muestra las posibilidades legales de extinción del derecho a reclamarnos.

Conforme a lo establecido por el artículo 145 bis de la Ley sobre el Contrato de Seguro, todas las acciones que se deriven del presente contrato prescribirán dentro del año siguiente a la terminación de su vigencia o dentro del plazo pactado de ampliación del ámbito temporal de la reclamación que se indica expresamente en la cédula de la presente póliza.

La prescripción se interrumpirá no sólo por las causas ordinarias, sino también por el nombramiento de peritos o por la iniciación de los procedimientos señalados por los artículos 50 Bis y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Cláusula 9ª que señala la competencia de autoridades en el no deseado caso de no estar de acuerdo con nuestras decisiones.

En caso de controversia, el reclamante podrá presentar su reclamación ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en sus Oficinas Centrales o en la Delegación de la misma que se encuentre más próxima al domicilio del asegurado o en la Unidad Especializada en Atención de Consultas y Reclamaciones de GMX Seguros, en los términos de los artículos 50 Bis y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, dentro del término de un año contado a partir de que se suscite el hecho que le dio origen.

De no someterse las partes al arbitraje de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, o de quien ésta proponga, se dejarán a salvo los derechos del reclamante para que los haga valer ante los tribunales competentes del domicilio de GMX Seguros.

Cláusula 10ª que señala los posibles intereses moratorios a nuestro cargo en caso de incumplimiento de nuestras obligaciones.

En caso de que GMX Seguros, no obstante haber recibido los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que le haya sido presentada, no cumpla con la obligación de pagar la indemnización, 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 aquél en que se haga exigible la obligación.

Cláusula 11ª que indica la moneda en que ambos debemos cumplir con nuestras obligaciones recíprocas.

Tanto el pago de la prima como las indemnizaciones a que haya lugar por esta póliza, son liquidables en los términos de la Ley Monetaria vigente a la fecha en la cual las obligaciones se convierten en líquidas y exigibles.

Cláusula 12ª que describe el derecho que nos otorga la ley de subrogarnos, después de un siniestro.

En los términos de Ley sobre el Contrato de Seguro, GMX Seguros se subrogará hasta por la cantidad pagada en los derechos del Asegurado, así como en sus correspondientes acciones contra los autores o responsables del siniestro.

Si GMX Seguros lo solicita, a costa de ésta, el Asegurado hará constar la subrogación en escritura pública. Si por hechos u omisiones del Asegurado se impide la subrogación, GMX Seguros quedará liberada de sus obligaciones.

Si el daño fuere indemnizado sólo en parte, el Asegurado y GMX Seguros concurrirán a hacer valer sus derechos en la proporción correspondiente.

GMX Seguros podrá liberarse en todo o en parte de sus obligaciones si la subrogación es impedida por el Asegurado.

Cláusula 13ª que menciona los casos en que nuestra obligación puede extinguirse.

Las obligaciones de GMX Seguros quedarán extinguidas:

- a) Si el Asegurado, el beneficiario o sus representantes con el fin de hacer incurrir en error a GMX Seguros, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones.
- b) Si hubiere en el siniestro o en la reclamación dolo o mala fe del Asegurado, el beneficiario, de los causahabientes o de los apoderados de cualquiera de ellos.
- c) Si con igual propósito, el Asegurado no entrega en tiempo a GMX Seguros la documentación solicitada en relación con los siniestros.

Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE GMX)

GMX Seguros, pone a disposición del Asegurado en caso de alguna consulta, reclamación o aclaración relacionada con su Seguro, nuestra Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE), ubicada en Tecoyotitla número 412, Edificio GMX, colonia Ex Hacienda de Guadalupe Chimalistac, Código Postal 01050, Delegación Álvaro Obregón, Ciudad de México o si lo prefiere comunicarse al teléfono (55) 54804000, en un horario de atención de lunes a jueves de 8:30 a 17:30 horas y viernes de 8:30 a 15:00 horas, y al correo electrónico unidad.especializada@gmx.com.mx <<mailto:unidad.especializada@gmx.com.mx>>

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

GMX Seguros, hace del conocimiento del Asegurado que en caso de dudas, quejas, reclamaciones o consultar información, podrá acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) con domicilio en Insurgentes Sur Número 762, Colonia del Valle, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03100, Ciudad de México, correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx, teléfono 01 800 999 8080 y 5340 0999 o consultar la página electrónica en internet www.condusef.gob.mx <<http://www.condusef.gob.mx>>.

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

LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO.

Artículo 25º.- 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 26º.- El artículo anterior deberá insertarse textualmente en la póliza.

Artículo 40º.- Si no hubiese sido pagada la prima o la fracción correspondiente, en los casos de pago en parcialidades, dentro del término convenido, los efectos del contrato cesarán automáticamente a las doce horas del último día de ese plazo. En caso de que no se haya convenido el término, se aplicará un plazo de treinta días naturales siguientes a la fecha de su vencimiento.

Salvo pacto en contrario, el término previsto en el párrafo anterior no será aplicable a los seguros obligatorios a que hace referencia el artículo 150 Bis de esta Ley.

Artículo 71º.- 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 145° Bis.- En el seguro contra la responsabilidad, podrá pactarse que la empresa aseguradora se responsabilice de las indemnizaciones que el asegurado deba a un tercero en cualquiera de las siguientes formas:

- a).-** Por hechos ocurridos durante la vigencia de la póliza respectiva o en el año anterior, siempre que la reclamación se formule por primera vez y por escrito al asegurado o a la empresa durante la vigencia de dicha póliza, o bien
- b).-** Por hechos ocurridos durante la vigencia de la póliza, siempre que la reclamación se formule por primera vez y por escrito al asegurado o a la empresa en el curso de dicha vigencia o dentro del año siguiente a su terminación.

No serán admisibles otras formas de limitación temporal de la cobertura, pero sí la ampliación de cualquiera de los plazos indicados.

La limitación temporal de la cobertura será oponible tanto al asegurado como al tercero dañado, aun cuando desconozcan el derecho constituido a su favor por la existencia del seguro, la ocurrencia del hecho generador de la responsabilidad o la materialización del daño.

Si se diere la acumulación de sumas aseguradas, será aplicable lo dispuesto por los artículos 102 y 103 de la presente Ley.

LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS.

ARTÍCULO 276°.- Si una Institución de Seguros no cumple con las obligaciones asumidas en el contrato de seguro dentro de los plazos con que cuente legalmente para su cumplimiento, deberá pagar al acreedor una indemnización por mora de acuerdo con lo siguiente:

- I. Las obligaciones en moneda nacional se denominarán en Unidades de Inversión, al valor de éstas en la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y su pago se hará en moneda nacional, al valor que las Unidades de Inversión tengan a la fecha en que se efectúe el mismo, de conformidad con lo dispuesto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo. Además, la Institución de Seguros pagará un interés moratorio sobre la obligación denominada en Unidades de Inversión conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, el cual se capitalizará mensualmente y cuya tasa será igual al resultado de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en Unidades de Inversión de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente a cada uno de los meses en que exista mora;
- II. Cuando la obligación principal se denomine en moneda extranjera, adicionalmente al pago de esa obligación, la Institución de Seguros estará obligada a pagar un interés moratorio el cual se capitalizará mensualmente y se calculará aplicando al monto de la propia obligación, el porcentaje que resulte de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en dólares de los Estados Unidos de América, de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente a cada uno de los meses en que exista mora;
- III. En caso de que a la fecha en que se realice el cálculo no se hayan publicado las tasas de referencia para el cálculo del interés moratorio a que aluden las fracciones I y II de este artículo, se aplicará la del mes inmediato anterior y, para el caso de que no se publiquen dichas tasas, el interés moratorio se computará multiplicando por 1.25 la tasa que las sustituya, conforme a las disposiciones aplicables;
- IV. Los intereses moratorios a que se refiere este artículo se generarán por día, a partir de la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y hasta el día en que se efectúe el pago previsto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo. Para su cálculo, las tasas de referencia a que se refiere este artículo deberán dividirse entre trescientos sesenta y cinco y multiplicar el resultado por el número de días correspondientes a los meses en que persista el incumplimiento;
- V. En caso de reparación o reposición del objeto siniestrado, la indemnización por mora consistirá únicamente en el pago del interés correspondiente a la moneda en que se haya denominado la obligación principal conforme a las fracciones I y II de este artículo y se calculará sobre el importe del costo de la reparación o reposición;
- VI. Son irrenunciables los derechos del acreedor a las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo.
El pacto que pretenda extinguirlos o reducirlos no surtirá efecto legal alguno. Estos derechos surgirán por el solo transcurso del plazo establecido por la Ley para el pago de la obligación principal, aunque ésta no sea líquida en ese momento. Una vez fijado el monto de la obligación principal conforme a lo pactado por las partes o en la resolución definitiva dictada en juicio ante el juez o árbitro, las prestaciones indemnizatorias establecidas

en este artículo deberán ser cubiertas por la Institución de Seguros sobre el monto de la obligación principal así determinado;

VII. Si en el juicio respectivo resulta procedente la reclamación, aun cuando no se hubiere demandado el pago de la indemnización por mora establecida en este artículo, el juez o árbitro, además de la obligación principal, deberá condenar al deudor a que también cubra esas prestaciones conforme a las fracciones precedentes;

VIII. La indemnización por mora consistente en el sistema de actualización e intereses a que se refieren las fracciones I, II, III y IV del presente artículo será aplicable en todo tipo de seguros, salvo tratándose de seguros de caución que garanticen indemnizaciones relacionadas con el impago de créditos fiscales, en cuyo caso se estará a lo dispuesto por el Código Fiscal de la Federación. El pago que realice la Institución de Seguros se hará en una sola exhibición que comprenda el saldo total por los siguientes conceptos: a) Los intereses moratorios;

b) La actualización a que se refiere el primer párrafo de la fracción I de este artículo, y c) La obligación principal.

En caso de que la Institución de Seguros no pague en una sola exhibición la totalidad de los importes de las obligaciones asumidas en el contrato de seguros y la indemnización por mora, los pagos que realice se aplicarán a los conceptos señalados en el orden establecido en el párrafo anterior, por lo que la indemnización por mora se continuará generando en términos del presente artículo, sobre el monto de la obligación principal no pagada, hasta en tanto se cubra en su totalidad.

Cuando la Institución interponga un medio de defensa que suspenda el procedimiento de ejecución previsto en esta ley, y se dicte sentencia firme por la que queden subsistentes los actos impugnados, el pago o cobro correspondientes deberán incluir la indemnización por mora que hasta ese momento hubiere generado la obligación principal, y

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.

LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.

Artículo 50° Bis.- Cada Institución Financiera deberá contar con una Unidad Especializada que tendrá por objeto atender consultas y reclamaciones de los Usuarios.

Dicha Unidad se sujetará a lo siguiente:

I. El Titular de la Unidad deberá tener facultades para representar y obligar a la Institución Financiera al cumplimiento de los acuerdos derivados de la atención que se dé a la reclamación;

II. Contará con encargados regionales en cada entidad federativa en que la Institución Financiera tenga sucursales u oficinas de atención al público;

III. Los gastos derivados de su funcionamiento, operación y organización correrán a cargo de las Instituciones Financieras;

IV. Deberá recibir la consulta, reclamación o aclaración del Usuario por cualquier medio que facilite su recepción, incluida la recepción en las sucursales u oficinas de atención al público y responder por escrito dentro de un plazo que no exceda de treinta días hábiles, contado a partir de la fecha de su recepción, y

V. El titular de la Unidad Especializada deberá presentar dentro de los diez días hábiles siguientes al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de disposiciones de carácter general que para tal efecto emita.

Artículo 68°.- La Comisión Nacional, deberá agotar el procedimiento de conciliación, conforme a las siguientes reglas:

I. El procedimiento de conciliación sólo se llevará a cabo en reclamaciones por cuantías totales inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión. La Comisión Nacional citará a las partes a una audiencia de conciliación que se realizará dentro de los veinte días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que

se reciba la reclamación. La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Comisión Nacional o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

II. La Institución Financiera deberá, por conducto de un representante, rendir un informe por escrito que se presentará con anterioridad o hasta el momento de la celebración de la audiencia de conciliación a que se refiere la fracción anterior;

III. En el informe señalado en la fracción anterior, la Institución Financiera, deberá responder de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, en caso contrario, dicho informe se tendrá por no presentado para todos los efectos legales a que haya lugar; La institución financiera deberá acompañar al informe, la documentación, información y todos los elementos que considere pertinentes para sustentarlo, no obstante, la Comisión Nacional podrá en todo momento, requerir a la institución financiera la entrega de cualquier información, documentación o medios electromagnéticos que requiera con motivo de la reclamación y del informe;

IV. La Comisión Nacional podrá suspender justificadamente y por una sola ocasión, la audiencia de conciliación. En este caso, la Comisión Nacional señalará día y hora para su reanudación, la cual deberá llevarse a cabo dentro de los diez días hábiles siguientes. La falta de presentación del informe no podrá ser causa para suspender la audiencia referida.

V. La falta de presentación del informe dará lugar a que la Comisión Nacional valore la procedencia de las pretensiones del Usuario con base en los elementos con que cuente o se allegue conforme a la fracción VI, y para los efectos de la emisión del dictamen, en su caso, a que se refiere el artículo 68 Bis.

VI. La Comisión Nacional cuando así lo considere o a petición del Usuario, en la audiencia de conciliación correspondiente o dentro de los diez días hábiles anteriores a la celebración de la misma, podrá requerir información adicional a la Institución Financiera, y en su caso, diferirá la audiencia requiriendo a la Institución Financiera para que en la nueva fecha presente el informe adicional; Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación.

VII. En la audiencia respectiva se exhortará a las partes a conciliar sus intereses, para tal efecto, el conciliador deberá formular propuestas de solución y procurar que la audiencia se desarrolle en forma ordenada y congruente. Si las partes no llegan a un arreglo, el conciliador deberá consultar el Registro de Ofertas Públicas del Sistema Arbitral en Materia Financiera, previsto en esta misma Ley, a efecto de informar a las mismas que la controversia se podrá resolver mediante el arbitraje de esa Comisión Nacional, para lo cual las invitará a que, de común acuerdo y voluntariamente, designen como árbitro para resolver sus intereses a la propia Comisión Nacional, quedando a elección de las mismas, que sea en amigable composición o de estricto derecho.

VIII. Para el caso de la celebración del convenio arbitral correspondiente, a elección del Usuario la audiencia respectiva podrá diferirse para el solo efecto de que el Usuario desee asesorarse de un representante legal. El convenio arbitral correspondiente se hará constar en el acta que al efecto firmen las partes ante la Comisión Nacional.

IX. En caso que las partes no se sometan al arbitraje de la Comisión Nacional se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda.

X. En el evento de que la Institución Financiera no asista a la junta de conciliación se le impondrá sanción pecuniaria y se emplazará a una segunda audiencia, la cual deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a diez días hábiles; en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva sanción pecuniaria. La Comisión Nacional entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen a que se refiere el artículo 68 Bis, a efecto de que lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes; La solicitud se hará del conocimiento de la Institución Financiera para que ésta manifieste lo que a su derecho convenga y aporte los elementos y pruebas que estime convenientes en un plazo que no excederá de diez días hábiles. Si la Institución Financiera no hace manifestación alguna dentro de dicho plazo, la Comisión emitirá el dictamen con los elementos que posea.

XI. En caso de que las partes lleguen a un acuerdo para la resolución de la reclamación, el mismo se hará constar en el acta circunstanciada que al efecto se levante. En todo momento, la Comisión Nacional deberá explicar al Usuario los efectos y alcances de dicho acuerdo; si después de escuchar explicación el Usuario decide aceptar el acuerdo, éste se firmará por ambas partes y por la Comisión Nacional, fijándose un término para acreditar su cumplimiento. El convenio firmado por las partes tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada ejecución;

XII. La carga de la prueba respecto del cumplimiento del convenio corresponde a la Institución Financiera y, en caso de omisión, se hará acreedora de la sanción que proceda conforme a la presente Ley, y

XIII. Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo se levantará el acta respectiva. En el caso de que la Institución Financiera no firme el acta, ello no afectará su validez, debiéndose hacer constar la negativa. Adicionalmente, la Comisión Nacional ordenará a la Institución Financiera correspondiente que registre el pasivo contingente totalmente reservado que derive de la reclamación, y dará aviso de ello a las Comisiones Nacionales a las que corresponda su supervisión. En el caso de instituciones y sociedades mutualistas de seguros, la orden mencionada en el segundo párrafo de esta fracción se referirá a la constitución e inversión conforme a la Ley en materia de seguros, de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder la suma asegurada. Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada. En los supuestos previstos en los dos párrafos anteriores, el registro contable podrá ser cancelado por la Institución Financiera bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento

ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio el procedimiento arbitral conforme a esta Ley. El registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, según corresponda, será obligatoria para el caso de que la Comisión Nacional emita el dictamen a que hace referencia el artículo 68 Bis de la presente Ley. Si de las constancias que obren en el expediente respectivo se desprende, a juicio de la Comisión Nacional, la improcedencia de las pretensiones del Usuario, ésta se abstendrá de ordenar el registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, según corresponda. XIV. Los acuerdos de trámite que emita la Comisión Nacional no admitirán recurso alguno.