



# Condiciones generales

Seguro colectivo de  
Fracturas de huesos y quemaduras

---

<b>1.</b>	<b>Definiciones .....</b>	<b>1</b>
1.1.	Zurich México o Aseguradora .....	1
1.2.	Accidente .....	1
1.3.	Asegurados .....	1
1.4.	Cirugía o procedimiento quirúrgico.....	1
1.5.	Contratante .....	1
1.6.	Fractura .....	2
1.7.	Quemadura .....	6
1.8.	Póliza y/o Contrato de Seguro.....	9
1.9.	Reglamento del Seguro Colectivo .....	9
1.10.	Colectividad asegurable.....	9
1.11.	Colectividad asegurada .....	10
<b>2.</b>	<b>Características generales del plan .....</b>	<b>11</b>
2.1.	<b>Vigencia de la póliza.....</b>	<b>11</b>
2.1.1.	Vigencia .....	11
2.1.2.	Renovación.....	11
2.1.3.	Terminación.....	11
2.1.4.	Cancelación Anticipada del Seguro .....	11
2.2.	<b>Movimientos en la colectividad asegurada .....</b>	<b>12</b>
2.2.1.	Obligación del Contratante .....	12
2.2.2.	Alta de asegurados .....	12
2.2.3.	Baja de Asegurados .....	13
2.2.4.	Registro de Asegurados.....	13
2.2.5.	Cambio de Contratante .....	13
2.2.6.	Certificados Individuales .....	14
<b>3.</b>	<b>Descripción de Coberturas.....</b>	<b>15</b>
3.1.	Fractura de huesos (Cobertura básica o adicional) .....	15
3.2.	Quemaduras (Cobertura básica o adicional) .....	15
3.3.	Exclusiones generales .....	15
<b>4.</b>	<b>Indemnizaciones .....</b>	<b>18</b>
4.1.	Aviso .....	18
4.2.	Requisitos para el pago de reclamaciones.....	18
4.3.	Pago de reclamaciones.....	18
<b>5.</b>	<b>Cláusulas generales .....</b>	<b>20</b>
5.1.	Contrato .....	20
5.2.	Rectificación de la Póliza .....	20
5.3.	Modificaciones al Contrato.....	20
5.4.	Prescripción .....	20
5.5.	Notificaciones.....	20
5.6.	Comunicaciones .....	21
5.7.	Competencia .....	21
5.8.	Indemnización por mora.....	21
5.9.	Moneda .....	22
5.10.	Cláusula de Comisiones y Compensaciones Directas .....	22
5.11.	Edad .....	22
5.12.	Disputabilidad .....	23
5.13.	Omisiones o Inexactas Declaraciones .....	23
5.14.	Primas.....	23
5.15.	Período de gracia para el pago de primas .....	24
5.16.	Entrega de documentación contractual .....	24
5.17.	Cláusula de padecimiento y/o enfermedad preexistente .....	24
5.18.	Cláusula de arbitraje.....	24
5.19.	Obligación de integrar y conservar el expediente de identificación del Asegurado .....	25
5.20.	Cláusula Residencia.....	25
5.21.	Aviso de privacidad .....	26
<b>6.</b>	<b>Formatos.....</b>	<b>27</b>

6.1.	Carátula de la póliza (Hoja 1) .....	27
6.2.	Carátula de la póliza (Hoja 2) .....	29
6.3.	Solicitud (Hoja 1) .....	31
6.4.	Solicitud (Hoja 2) .....	33
6.5.	Certificado (Hoja 1) .....	35
6.6.	Certificado (Hoja 2) .....	36
6.7.	Formato de consentimiento expreso de uso y transferencia de datos sensibles y financieros .....	39
7.	Folleto Derechos Básicos .....	40

---

---



## 1. Definiciones

Para efectos de este contrato se considerarán las siguientes definiciones:

### 1.1. Zurich México o Aseguradora

Zurich Aseguradora Mexicana, S.A. de C.V., es la compañía de seguros legalmente constituida de conformidad con la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, responsable de administrar y pagar las indemnizaciones relativas a este contrato.

### 1.2. Accidente

Se entiende como accidente aquel acontecimiento provocado por una causa externa, súbita, fortuita y violenta que provoque lesiones o la muerte del Asegurado dentro de los primeros 90 días siguientes a la fecha en que ocurrió el acontecimiento. No se considera accidente cualquier lesión corporal o daño provocado intencionalmente por el propio Asegurado.

### 1.3. Asegurados

Cada uno de los miembros de la Colectividad Asegurada, por los riesgos amparados por la Póliza respectiva.

### 1.4. Cirugía o procedimiento quirúrgico

Es el procedimiento que consiste en extirpar, explorar, sustituir, trasplantar, reparar un defecto o lesión o efectuar una modificación en un tejido u órgano dañado o sano, mediante técnicas invasivas que implican la presencia de un anestesiólogo y de instrumentos cortantes, mecánicos u otros medios físicos.

### 1.5. Contratante

Es aquella persona física o moral que ha solicitado la celebración del contrato para terceras personas, además de comprometerse a realizar el pago de las primas.

## 1.6. Fractura

Para efectos de esta cobertura se entiende por fractura de huesos como la pérdida de la continuidad del tejido óseo que debe ser diagnosticado por un médico con cédula profesional y soportado por estudios radiológicos.

Para su reducción podrán utilizarse dos tipos de tratamiento:

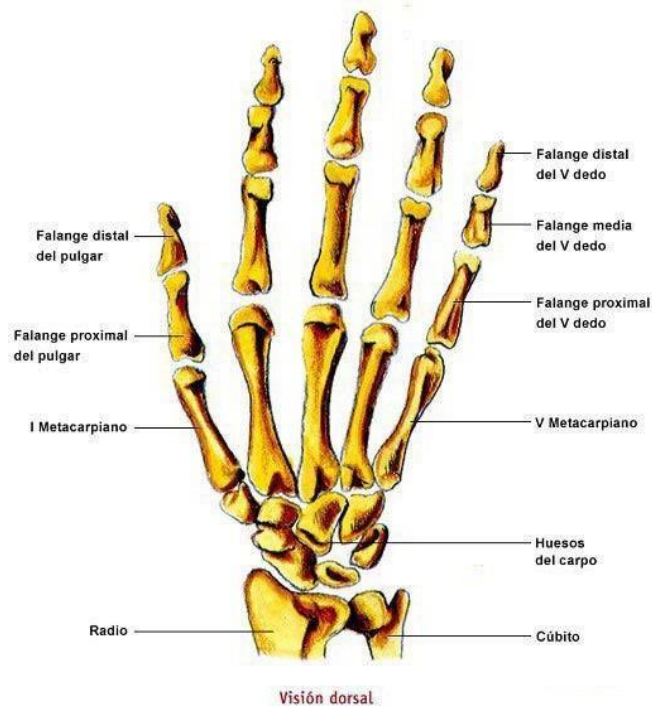
- 1) Tratamiento quirúrgico: Es aquella fractura que requiere cirugía para su reducción.
- 2) Tratamiento no quirúrgico: Es aquella fractura cuyo manejo médico es a través de manipulación externa o de manejo conservador.

Las fracturas de huesos se podrán manejar de acuerdo a dos clasificaciones:

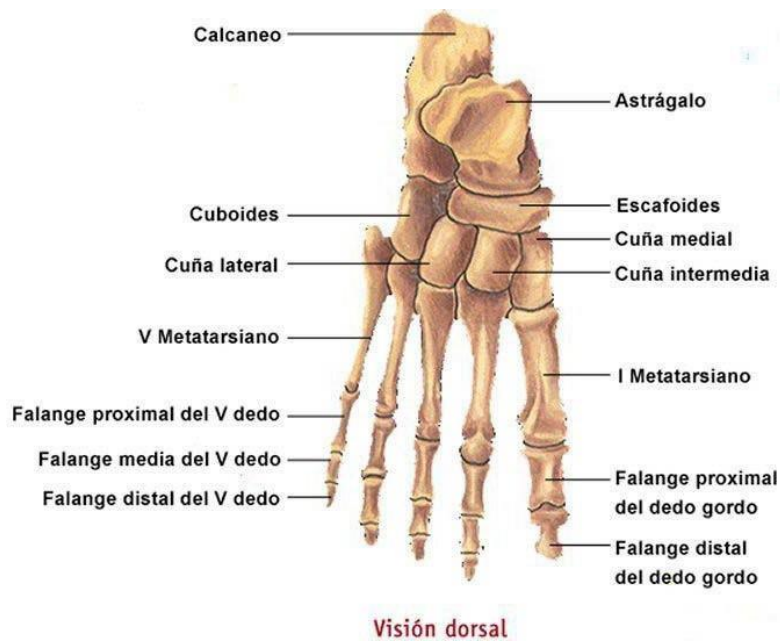
- 1) Enumerando cada hueso.
- 2) Agrupando las fracturas en:
  - a. Fractura del cráneo y macizo facial
  - b. Fractura del cuello y tronco
  - c. Fractura de los miembros superiores
  - d. Fractura de los miembros inferiores

Para la primera clasificación se tomarán como referencia los siguientes esquemas:

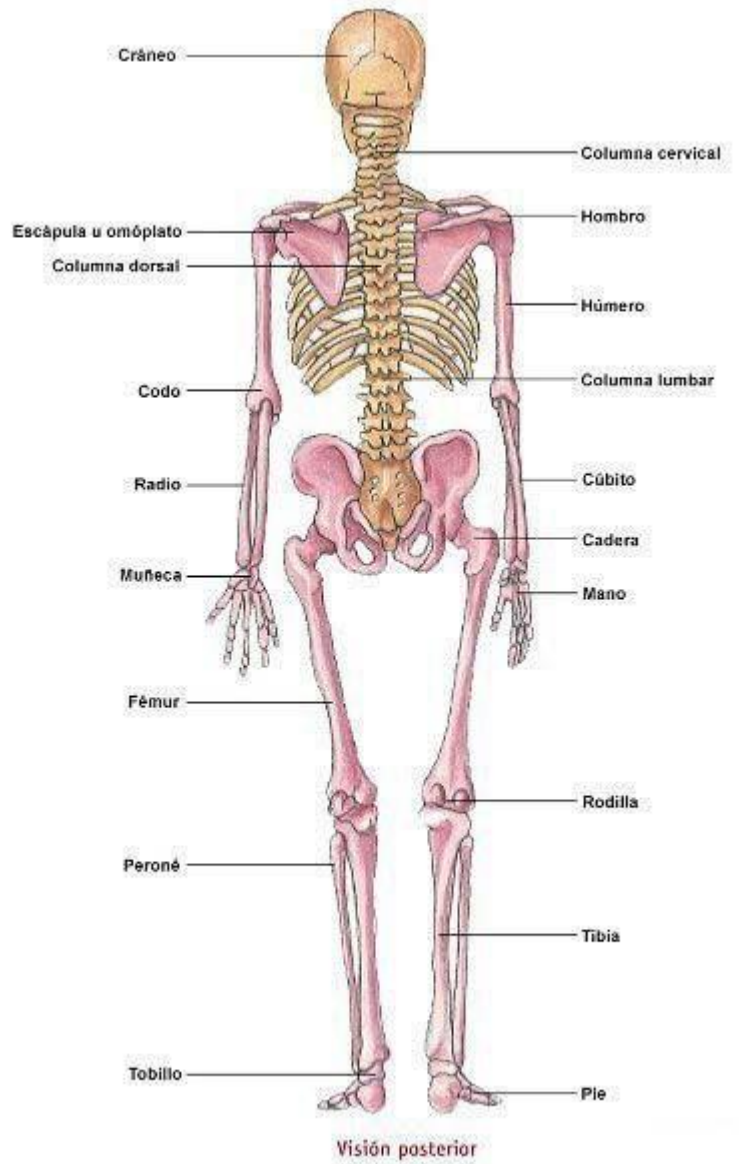
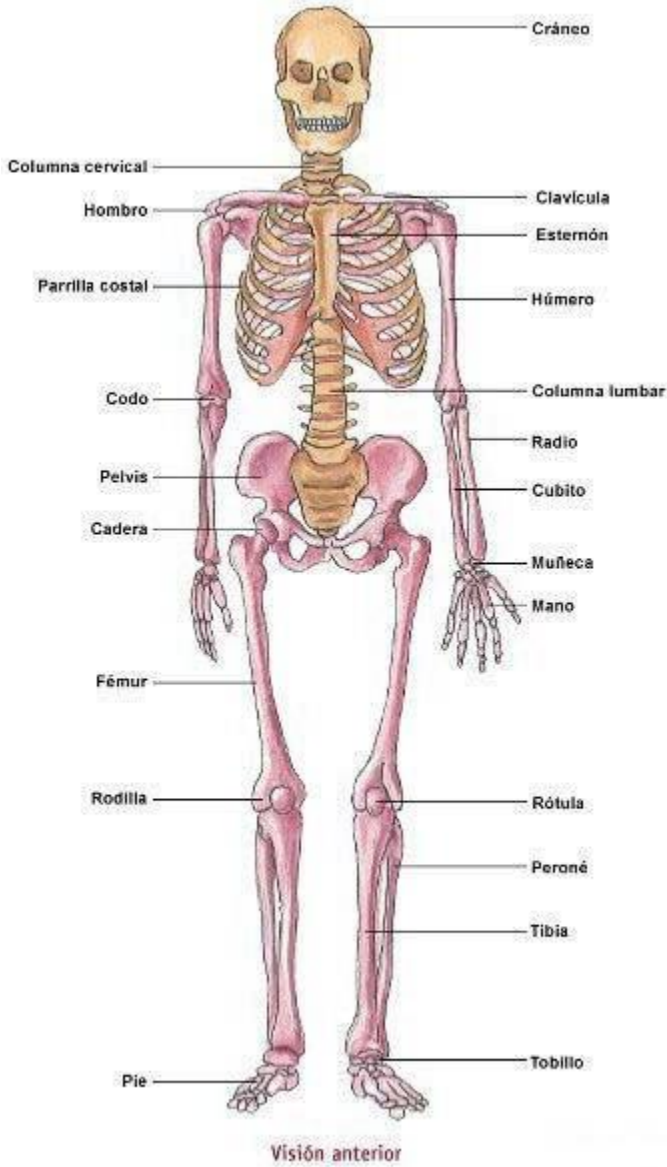
### ESQUELETO DE LA MANO DERECHA



**ESQUELETO DEL PIE DERECHO**



**ESQUELETO HUMANO**

























La segunda clasificación tomará como referencia los siguientes grupos de huesos:

**1) Fractura del cráneo y macizo facial**

**2) Fractura del cuello y tronco**

-  Costilla
-  Esternón
-  Pelvis o hueso iliaco
-  Pubis
-  Sacro
-  Coxis
-  Tórax
-  Tronco
-  Vértebra cervical
-  Vertebra dorsal
-  Vértebra lumbar

**3) Fractura de los miembros superiores**

-  Clavícula
-  Escapula
-  Húmero
-  Radio
-  Cubito
-  Carpo
-  Metacarpiano
-  Falange mano
-  Mano múltiple

**4) Fractura de los miembros inferiores**

-  Fémur
-  Rotula
-  Tibia
-  Peroné
-  Tobillo
-  Tarso
-  Metatarsiano
-  Falange pie
-  Pie múltiple

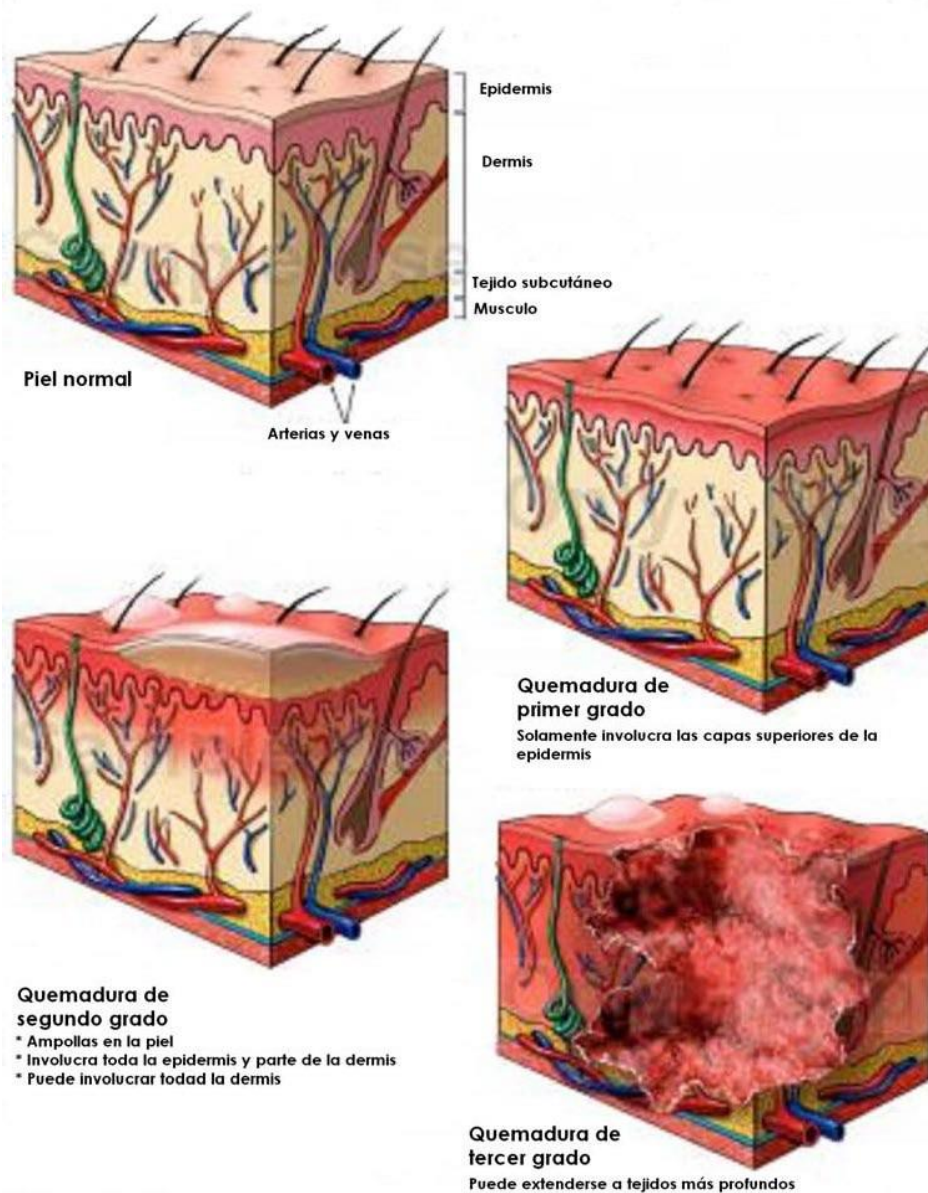
### 1.7. Quemadura

Para efectos de esta cobertura se entiende por quemadura la descomposición de los tejidos de la piel producida por la acción de agentes físicos, químicos y/o térmicos

El grado de la lesión (profundidad de la quemadura) es el resultado de la intensidad del efecto del agente y la duración de la exposición y puede variar desde una lesión relativamente menor y superficial hasta pérdida extensa y severa de piel.

La valoración de una quemadura está en función de dos variables:

#### 1) Profundidad



- ✚ Las **quemaduras de primer grado** sólo afectan a la capa superficial de la piel (epidermis) y producen su enrojecimiento y dolor al tacto.
- ✚ Las **quemaduras de segundo grado** llegan hasta la dermis (la segunda capa de la piel) y suelen incluir la aparición de ampollas, supuraciones, sensibilidad al aire y la posible pérdida de parte de la piel.
- ✚ Las **quemaduras de tercer grado** destruyen el tejido y atraviesan todo el espesor de la piel. Pueden destruir la capacidad de regeneración y hasta resultar indoloras, ya que los nervios quedan inutilizados.
- ✚ Las **quemaduras de cuarto grado**, por último, son las más graves ya que incluyen daños a los músculos y los huesos.

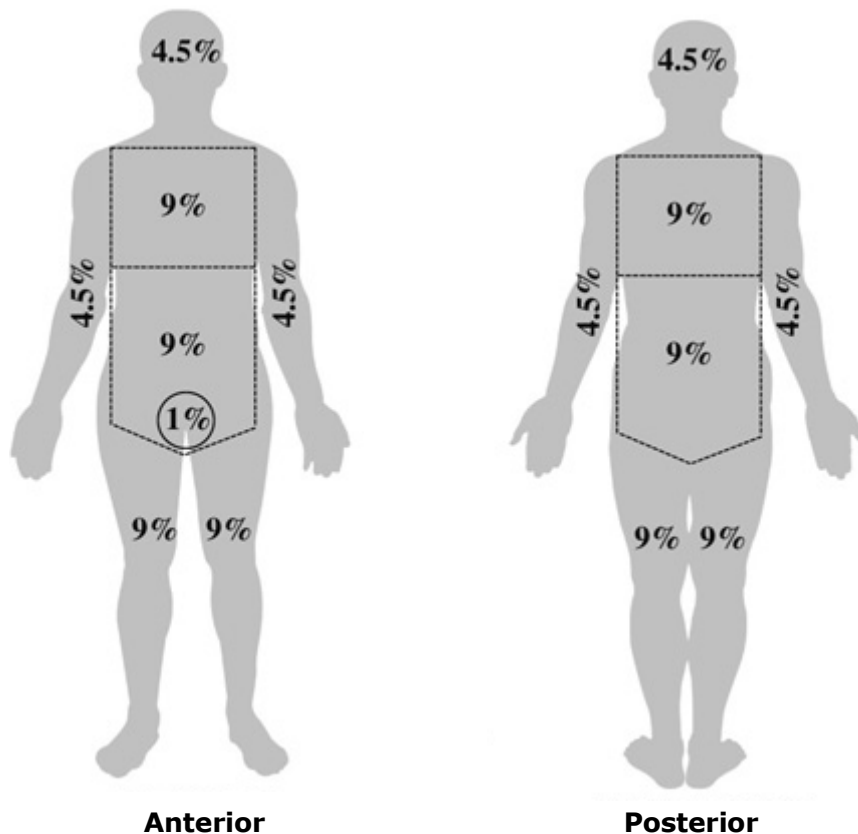
Para darle mayor claridad a la descripción de este concepto, se añade la tabla siguiente donde, de manera enumerativa más no limitativa, señalamos algunas causas y signos de las quemaduras de acuerdo al grado de éstas.

Grado	En la mayoría de los casos, las causas de las quemaduras son las siguientes:	Signos
Primero	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Quemadura solar leve</li> <li>✚ Quemadura por explosión - producida por la exposición a un calor breve, repentino e intenso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Enrojecimiento</li> <li>✚ Piel seca</li> <li>✚ Dolor al tocar la piel</li> <li>✚ Generalmente, el dolor dura entre 48 y 72 horas y luego disminuye</li> <li>✚ Descamación de la piel</li> </ul>
Segundo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Las lesiones por escaldadura</li> <li>✚ Las llamas</li> <li>✚ El contacto breve de la piel con un objeto caliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Ampollas (flictenas)</li> <li>✚ Enrojecimiento intenso</li> <li>✚ El área afectada presenta un aspecto húmedo y brillante</li> <li>✚ Dolor al tocar la piel</li> <li>✚ La quemadura puede ser blanca o con manchas descoloridas</li> <li>✚ Aumento de la permeabilidad vascular (edema)</li> </ul>
Tercer	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Los líquidos hirvientes</li> <li>✚ El contacto de la piel con un objeto caliente durante un período prolongado</li> <li>✚ Las llamas de un incendio</li> <li>✚ El contacto con la electricidad</li> <li>✚ El contacto con un producto químico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Pérdida de capas de piel</li> <li>✚ A menudo la lesión es indolora, porque los nervios quedan inutilizados (puede que el dolor sea producido por áreas de quemaduras de primer grado y segundo grado que a menudo rodean las quemaduras de tercer grado)</li> <li>✚ La piel puede aparecer chamuscada o con manchas blancas, cafés o negras</li> <li>✚ Ruptura de piel con grasa expuesta</li> <li>✚ Edema</li> <li>✚ Superficie seca</li> </ul>
Cuarto	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Congelamiento</li> <li>✚ Frío extremo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Necrosis</li> <li>✚ Pérdida de las extremidades.</li> </ul>

**2) Superficie afectada**

Para el cálculo de la extensión se usa "regla de los nueve de Wallace", mediante la cual se considera que las distintas regiones anatómicas corporales representan un 9% cada una o un múltiplo de 9 % de la superficie corporal total. Esta regla aplica para los adultos y niños mayores de 15 años

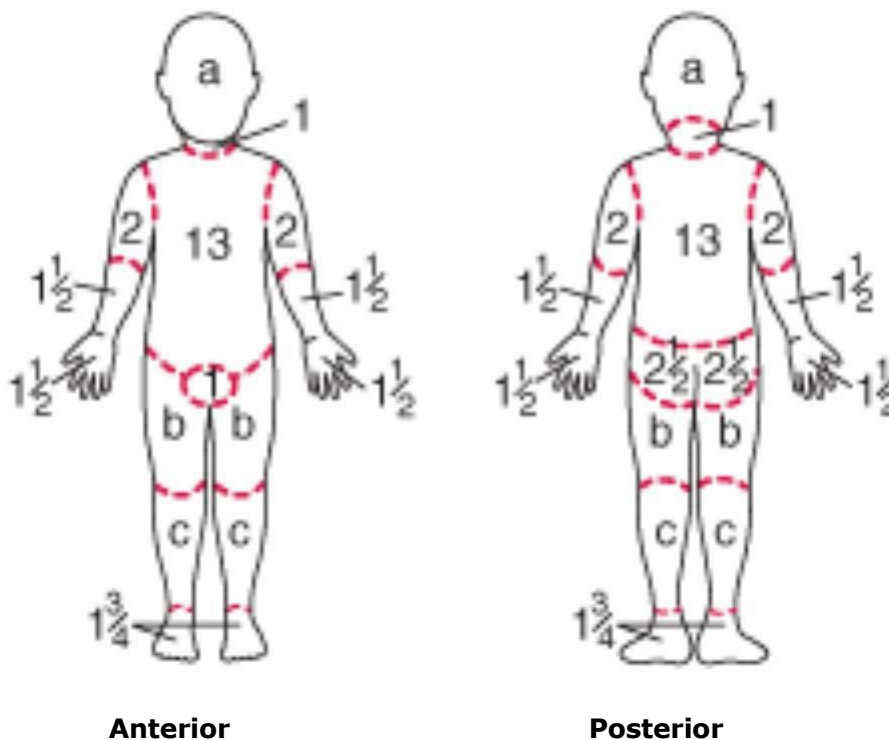
Las regiones anatómicas incluyen la cabeza y cuello, brazos, torso (pecho, abdomen anterior, región dorsal y región lumbar), perineo y piernas.



**Regla de los nueve de Wallace.**

Cabeza y cuello	9 %
Torso	36%
Brazos	18%
Piernas	36%
Perineo	1%
	<hr/>
	<b>100%</b>

Aunque útil en adultos, la "Regla de los Nueve" sobrestima la extensión en niños. En éstos, la cabeza y el cuello representan mayor proporción de la superficie total y en infantes y recién nacidos más de un 21%. Para mayor precisión, la extensión de la superficie corporal quemada debe ser determinada en niños y hasta los 15 años de edad, utilizando la tabla de Lund y Browder.



**Porcentaje relativo del área de la superficie del cuerpo afectada por el crecimiento**

Parte del cuerpo	0 años	1 año	5 años	10 años	15 años
a= 1/2 de la cabeza	9 1/2 %	8 1/2 %	6 1/2 %	5 1/2 %	4 1/2 %
b= 1/2 del muslo	2 3/4 %	3 1/4 %	4 %	4 1/4 %	4 1/2 %
c= 1/2 de la pierna baja	2 1/2 %	2 1/2 %	2 3/4 %	3 %	3 1/4 %

### 1.8. Póliza y/o Contrato de Seguro.

Es el acuerdo celebrado entre Zurich México y el Asegurado, constituyendo testimonio del mismo, las declaraciones del mismo, así como todos aquellos documentos entregados por Zurich México al Asegurado como son la póliza, condiciones generales, los endosos y cualquier otro documento adicional entregado por Zurich México o a Zurich México.

### 1.9. Reglamento del Seguro Colectivo

Es el Reglamento del Seguro de Grupo para la operación de Vida y del seguro Colectivo para la Operación de Accidentes y Enfermedades.

### 1.10. Colectividad asegurable

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

**1.11. Colectividad asegurada**

Está constituido por los integrantes de la Colectividad Asegurable que otorguen expresamente su consentimiento para ser asegurados y sean aceptados por Zurich México, quedando inscritos en el registro de Asegurados.

## 2. Características generales del plan

Si como consecuencia directa de un accidente cubierto por la póliza, el Asegurado incurriera en cualquiera de los beneficios amparados, Zurich México responderá por éstos hasta la suma asegurada, ajustándolos previamente a las limitaciones consignadas en la carátula, así como a las condiciones generales, endosos y cláusulas adicionales, siempre y cuando la póliza se encuentre en vigor para ese Asegurado al momento en que se origine el siniestro.

### 2.1. Vigencia de la póliza

#### 2.1.1. Vigencia

La vigencia de este contrato será la que se estipule en la carátula de la póliza.

#### 2.1.2. Renovación



Zurich México 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 Colectivo 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.

Este seguro se considerará renovado, si dentro de los últimos 30 días de vigencia de cada período alguna de las partes no da aviso a la otra por escrito de su voluntad de no renovarla.




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

#### 2.1.3. Terminación

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

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

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

-  Si el Asegurado deja de pertenecer a la Colectividad Asegurada. En este caso, Zurich México enviará un aviso de cancelación, siendo efectiva esta desde el momento de la separación, quedando sin validez alguna el certificado individual expedido.
-  Cuando la suma de las indemnizaciones realizadas por uno o más accidentes sufridos por el Asegurado durante la vigencia de la póliza, agote la suma asegurada contratada o, Esta póliza quede cancelada.
- 

#### 2.1.4. Cancelación Anticipada del Seguro

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

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 México reembolsará únicamente, de la prima pagada por el Asegurado, la prima de riesgo no devengada más la parte no devengada de los gastos de administración de la Aseguradora. Esto no aplica a los certificados y/o coberturas que hubieren presentado siniestro durante el tiempo que estuvo vigente la póliza.

Para efectos de esta cláusula la prima de riesgo será igual a la prima pagada por el 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 la colectividad asegurada.**

### **2.2.1. Obligación del Contratante**

El Contratante deberá dar cumplimiento a las siguientes obligaciones:

- a) Notificar a Zurich México, por escrito y dentro de los treinta días siguientes a que se verifique, el ingreso a la Colectividad Asegurada, 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 México, por escrito y dentro de los 30 días siguientes a que se verifique, la separación definitiva de Integrantes de la Colectividad Asegurada.
- c) Notificar a Zurich México, 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, como el cambio de ocupación de los miembros de la Colectividad Asegurada.
- d) Remitir a Zurich México, 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 México 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 México.

### **2.2.2. Alta de asegurados**

“Las personas que ingresen a la Colectividad Asegurada 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 de la Colectividad de que se trate.

Con independencia de lo previsto en el párrafo anterior, tratándose de personas que soliciten su ingreso a la Colectividad 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, la Aseguradora, 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 la Aseguradora 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.”<sup>1</sup>

### **2.2.3. Baja de Asegurados**

“Las personas que se separen definitivamente de la Colectividad asegurado, dejarán de estar aseguradas desde el momento de su separación, quedando sin validez alguna el Certificado individual expedido. En este caso, la Aseguradora 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.”<sup>2</sup>

### **2.2.4. Registro de Asegurados**

Zurich México 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 de la Colectividad Asegurada;
- 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 México deberá entregarle copia de este registro.

### **2.2.5. Cambio de Contratante**

Si el presente seguro tuviera como objeto el otorgar una prestación laboral, cuando exista cambio de Contratante Zurich México podrá rescindir el contrato o rechazar la inclusión de nuevos integrantes a la Colectividad Asegurada, dentro de los treinta días naturales siguientes a la fecha en que tenga conocimiento del cambio. Sus obligaciones terminarán a las doce horas del día siguiente de haber sido notificada la rescisión de manera fehaciente al nuevo Contratante.

En cualquier caso, Zurich México 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.

---

1 Artículo 17 del reglamento del seguro de grupo

2 Artículo 18 del reglamento del seguro de grupo

### **2.2.6. Certificados Individuales**

Zurich México 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 de la Colectividad Asegurada, el cual deberán contener la siguiente información:

- a) Nombre, teléfono y domicilio de Zurich México;
- 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;
- 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 Colectivo, 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 Colectivo.

No obstante lo anterior, previo convenio expreso y por escrito entre Zurich México 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 México el Certificado Individual cuando no lo hubiere recibido por parte del Contratante.

### 3. Descripción de Coberturas

Este es un producto integrado por varias coberturas que funcionan como básicas o como adicionales según se contrate. En cada apartado en particular se declara el estatus de las coberturas.

Las siguientes coberturas son aplicables siempre y cuando aparezcan como contratadas en la carátula de la póliza:

#### 3.1. Fractura de huesos (Cobertura básica o adicional)

Zurich México pagará la indemnización de esta cobertura al propio asegurado, si durante la Vigencia del Seguro, como consecuencia directa de un accidente cubierto, el ASEGURADO sufre una o varias fracturas de huesos de acuerdo a la clasificación señalada en el numeral 1.6 de estas Condiciones Generales.

La indemnización será igual al porcentaje que corresponda a tal fractura, de acuerdo a la tabla de porcentajes contratada, multiplicado por la suma asegurada en vigor al momento de ocurrir el siniestro siempre y cuando la cobertura del hueso fracturado se encuentre amparada en la carátula de la póliza.

La indemnización máxima que pagará Zurich México en cada año de vigencia ya sea por la ocurrencia de una o más fracturas cubiertas, será hasta la Suma Asegurada contratada para la presente cobertura.

#### 3.2. Quemaduras (Cobertura básica o adicional)

Zurich México pagará la indemnización de esta cobertura al propio asegurado, si durante la Vigencia del Seguro, como consecuencia directa de un accidente cubierto, el asegurado sufre una o varias quemaduras de al menos segundo grado con una superficie afectada total mayor al 9% del cuerpo.

La indemnización será igual al porcentaje que corresponda a tal quemadura, de acuerdo a la tabla de porcentajes contratada, multiplicado por la suma asegurada en vigor al momento de ocurrir el siniestro siempre y cuando la cobertura de dicha quemadura se encuentre amparada en la carátula de la póliza.

La indemnización máxima que pagará Zurich México en cada año de vigencia ya sea por la ocurrencia de una o más quemaduras cubiertas, será hasta la Suma Asegurada contratada para la presente cobertura estipulada en la carátula de la póliza.

#### 3.3. Exclusiones generales

**Esta póliza no ampara y Zurich México no será responsable por el pago de las reclamaciones presentadas cuando las fracturas o quemaduras sean efecto de alguna de las siguientes situaciones:**

- 1. Accidentes que se originen por participar en:**
  - 1.1. Servicio militar, actos de guerra, rebelión o insurrección.**
  - 1.2. Actos delictivos intencionales de cualquier tipo, en los que participe directamente el Asegurado.**
  - 1.3. Riña provocada por el Asegurado.**

- 2. Salvo pacto en contrario, esta póliza no ampara fracturas o quemaduras que se originen por participación en actividades como:**
  - 2.1. Aviación privada, en calidad de tripulante, pasajero o mecánico, fuera de líneas comerciales autorizadas para el transporte público de pasajeros.**
  - 2.2. Pruebas o contiendas de velocidad, resistencia o seguridad, en vehículos de cualquier tipo.**
  - 2.3. Conductor o pasajero de motonetas, cuatrimotos, motocicletas u otros vehículos similares.**
  - 2.4. Lesiones que el Asegurado sufra a consecuencia de la práctica amateur u ocasional de deportes tales como: esquí, paracaidismo, alpinismo, montañismo, espeleología, rapel, buceo, charrería, tauromaquia, cacería, hockey, equitación, box, lucha libre, lucha greco romana, artes marciales, motociclismo terrestre o acuático, go-karts, jet ski o cualquier tipo de deporte aéreo o extremo.**
  - 2.5. La práctica profesional de cualquier deporte.**
- 3. Suicidio o cualquier intento del mismo o mutilación voluntaria, aun cuando se cometa en estado de enajenación mental.**
- 4. Tratamientos psiquiátricos y/o psicológicos, trastornos de enajenación mental, estados de depresión psíquica o nerviosa, neurosis o psicosis, cualesquiera que fuesen sus manifestaciones clínicas, excepto si fue por causa de un accidente cubierto.**
- 5. Tratamiento o intervenciones quirúrgicas de carácter estético o plástico, excepto las reconstructivas que resulten indispensables a consecuencia de un accidente cubierto que haya ocurrido durante la vigencia de esta póliza.**
- 6. Actos de guerrilla, rebelión, sedición, motín, huelga, paros patronales, tumulto popular, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas o similares (sin perjuicio de que la guerra haya sido o no declarada).**
- 7. Lesiones sufridas por culpa grave del Asegurado como consecuencia de estar bajo el influjo del alcohol o por el uso de drogas, estimulantes y/o somníferos, excepto si fueron prescritos por un médico legalmente autorizado para ejercer como tal.**
- 8. Fracturas patológicas, entendida como aquellas en que se rompe un hueso a través de una zona debilitada por una enfermedad, por un esfuerzo tal que el hueso habría**

**quedado intacto en condiciones normales, tales como tumores óseos, metástasis ósea y enfermedades del metabolismo.**

- 9. Osteoporosis (porosidad ósea causada por la pérdida de proteínas)**
- 10. Quemaduras provenientes de una exposición excesiva al sol o mediante cualquier técnica de bronceamiento artificial**
- 11. Exposición al sol o el frío, no derivadas de accidentes personales**
- 12. Quemaduras cuya extensión no supere el 9% del cuerpo.**
- 13. Quemaduras de primer grado**

## 4. Indemnizaciones

Para que Zurich México cumpla las obligaciones relativas al pago de siniestros y brinde un servicio oportuno y eficaz al ocurrir el evento cubierto, el Asegurado deberá atender a lo siguiente:

### 4.1. Aviso

En el caso de presentarse algún evento cubierto, éste debe ser notificado a Zurich México dentro de los cinco días siguientes a que el Asegurado tenga 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 México la siguiente información de acuerdo al evento ocurrido:

#### **Cobertura de fracturas de huesos**

- a) Gabinete (RX o tomografía)
- b) Identificación oficial del Asegurado.
- c) Comprobante de domicilio
- d) Carátula de la póliza
- e) Aviso de accidente
- f) Informe médico

#### **Cobertura de quemaduras**

- a) Identificación oficial del reclamante.
- b) Historial médico de la primera comparecencia, exámenes y el informe médico que acredite afectan las partes del cuerpo de los asegurados, el tipo y grado de la quemadura y el porcentaje de la superficie del cuerpo afectada.
- c) Aviso de accidente
- d) Informe médico

### 4.3. Pago de reclamaciones

Las indemnizaciones que resulten procedentes serán liquidadas en el curso de los 5 días siguientes a la fecha en que Zurich México reciba la totalidad de los documentos e informes que le permitan conocer el fundamento de la reclamación.

Zurich México tendrá derecho, siempre que lo juzgue conveniente, a comprobar cualquier hecho o situación de la cual se derive para ella una obligación. La obstaculización por parte del Contratante o del Asegurado para que se lleve a cabo esa comprobación, liberará a Zurich México de cualquier obligación.

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

La indemnización máxima que pagará Zurich México en cada año de vigencia ya sea por la ocurrencia de una o más quemaduras o fracturas cubiertas, será la Suma Asegurada contratada para la presente cobertura.

En el caso de no proceder la indemnización, Zurich México lo hará saber al reclamante por escrito explicando las razones de esta situación.

## 5. Cláusulas generales

### 5.1. Contrato

Es el acuerdo celebrado entre Zurich México y el Contratante, constituyendo testimonio del mismo, las declaraciones del Contratante y/o Asegurado, así como la póliza, condiciones generales, el consentimiento para ser asegurado, los certificados, los endosos y cualquier otro documento adicional entregado por Zurich México o a Zurich México.co.

### 5.2. Rectificación de la Póliza

Si el contenido de la Póliza o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el Asegurado y/o Contratante podrán 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.

### 5.3. Modificaciones al Contrato

Ningún cambio o modificación al contrato será válido, a menos que haya sido aprobado por las partes mediante la cláusula escrita agregada a la Póliza, y previamente registrada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. En consecuencia, ninguna persona no autorizada por la Aseguradora podrá cambiar o modificar las condiciones generales o beneficios del contrato.

### 5.4. Prescripción.

Todas las acciones que se deriven de este contrato de seguro, prescribirán en 2 años, contados desde la fecha que les dio origen conforme al Art.81, de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, salvo los casos de excepción, consignados en el Art.82 de la misma Ley que establecen que el plazo antes citado no correrá en caso de omisión falsas o inexactas declaraciones sobre el riesgo corrido, sino desde el día en que la empresa haya tenido conocimiento de él; y si se trata de la realización del siniestro, desde el día en que haya llegado al conocimiento de los interesados, quienes deberán demostrar que hasta entonces ignoraban dicha realización.

La prescripción se interrumpirá no solo por las causas ordinarias, sino también por aquellas a que se refiera la Ley de Protección y Defensa al Usuario de los Servicios Financieros y se suspende por la presentación de la reclamación ante la Unidad Especializada en Consultas y Reclamaciones de Zurich México.

### 5.5. Notificaciones

#### **A Zurich México:**

Cualquier comunicación relacionada con el presente contrato deberá hacerse por escrito a Zurich México, precisamente en el lugar señalado como su domicilio en la carátula de esta Póliza.

#### **Al asegurado:**

Deberá hacerse por escrito precisamente en el lugar señalado como su domicilio en el certificado correspondiente.



### **5.6. Comunicaciones.**

En todos los casos en que la dirección de las oficinas de Zurich México llegare a ser diferente de la que conste en la póliza expedida, deberá comunicar al asegurado la nueva dirección en la República para todas las informaciones y avisos que deban enviarse a Zurich México y para cualquiera otro efecto legal.

Los requerimientos y comunicaciones que Zurich México deba hacer al asegurado o a sus causahabientes, tendrán validez si se hacen en la última dirección que conozca Zurich México.

### **5.7. Competencia**

En caso de controversia, el reclamante podrá hacer valer sus derechos ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de la propia Institución de Seguros o en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en términos de los artículos 50 Bis y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. En todo caso, queda a elección del reclamante acudir ante las referidas instancias o directamente ante el juez. 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 a partir 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, en caso de que el reclamante opte por demandar, podrá a su elección, determinar la competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de las Delegaciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, en términos de lo dispuesto en el artículo 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

### **5.8. Indemnización por mora**

Si Zurich México no cumple con las obligaciones asumidas bajo este Contrato de seguros al hacerse exigible legalmente, deberá pagar al acreedor una indemnización por mora de acuerdo al Artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, mismo que en lo conducente señala:

- a) Las obligaciones en moneda nacional se denominarán en Unidades de Inversión, al valor de éstas en la fecha de su exigibilidad legal 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.
- b) Además, la Aseguradora pagará un interés moratorio sobre la obligación denominada en Unidades de Inversión conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, 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.
- c) Cuando la obligación principal se denomine en moneda extranjera, adicionalmente al pago de esta obligación, la empresa de seguros estará obligada a pagar interés moratorio que 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.

- d) En caso de que no se publiquen las tasas de referencia para el cálculo del interés moratorio a que aluden las fracciones I y II de este artículo, el mismo se computará multiplicando por 1.25 la tasa que las sustituya, conforme a las disposiciones aplicables.

En todos los casos, los intereses moratorios se generan por día, desde aquél en que se haga exigible legalmente la obligación principal y hasta el día inmediato anterior a aquél en que se efectúe el pago. Para su cálculo, las tasas de referencia 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

### **5.9. Moneda**

Los pagos que el Contratante y Zurich México deban hacer conforme a esta Póliza, se liquidarán en Moneda Nacional de acuerdo con la Ley Monetaria Vigente en la época en que se efectúen los mismos.

### **5.10. Cláusula de Comisiones y Compensaciones Directas.**

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.

### **5.11. Edad**

No se establecen límites para la edad y aceptación y renovación.

Para efectos de este contrato se considera como edad real del Asegurado el número de años cumplidos a la fecha de inicio de vigencia de la póliza o en su caso del respectivo certificado.

La edad declarada por el Asegurado deberá comprobarse legalmente cuando así lo juzgue conveniente Zurich México.

Una vez efectuada la comprobación, Zurich México hará la anotación correspondiente y no tendrá derecho a exigir posteriormente nuevas pruebas de edad.

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

Cuando la edad real del Asegurado al emitirse el certificado estuviere dentro de los límites de admisión establecidos por Zurich México, pero dicha edad real fuera mayor que la declarada por el Asegurado, el importe del seguro se reducirá en la proporción que exista entre la prima pagada y la que, conforme a la tarifa registrada corresponda a la edad real, en la fecha de la celebración del contrato.

Si por el contrario, la edad real fuera menor que la declarada, la suma asegurada no se modificará y Zurich México tendrá la obligación de reembolsar la diferencia que haya entre la reserva existente y la que habría sido necesaria para la edad real del Asegurado en el momento de celebrarse el contrato. Las primas

deberán reducirse de acuerdo con la edad real, conforme a la tarifa registrada en la fecha de la celebración del contrato.

Si después del fallecimiento del Asegurado, la edad declarada es diferente a la real, Zurich México pagará la suma asegurada que las primas cubiertas hubieren podido comprar de acuerdo con la edad real y con las tarifas en vigor en el momento de la celebración del contrato.

Si al descubrirse que la edad declarada del Asegurado es inexacta y Zurich México ya hubiere hecho efectivo el importe del seguro, ésta tendrá derecho a recuperar lo que hubiere pagado, incluyendo los intereses respectivos.

#### **5.12. Disputabilidad.**

Este Contrato dentro de los dos primeros años de vigencia, siempre será disputable por omisión o inexacta declaración de los hechos necesarios que proporcione el Contratante y en su caso, los Asegurados para la apreciación del riesgo.

Tratándose de miembros de nuevo ingreso a la Colectividad Asegurada, el término para hacer uso del derecho a que se refiere el párrafo anterior, es también de dos años, que se contarán a partir de la fecha en que quedó asegurado, renunciando Zurich México 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 de la Colectividad Asegurada.

#### **5.13. Omisiones o Inexactas Declaraciones**

El Contratante tiene la obligación de declarar por escrito a Zurich México, de acuerdo con los cuestionarios relativos, todos los hechos importantes que se le pregunten para la apreciación del riesgo que puedan influir en las condiciones convenidas, tal como los conozca o deba conocer en el momento de la celebración del Contrato. La omisión o declaración inexacta de tales hechos que se le pregunten, facultará a Zurich México para considerar rescindido de pleno derecho el Contrato, aunque no hayan influido en la realización del siniestro. 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 de la Colectividad.

#### **5.14. Primas**

El monto de la prima es la suma de las primas individuales correspondientes a cada uno de los Asegurados de acuerdo a su edad y ocupación en la fecha de inicio de vigencia. Se aplicarán las tarifas que estén en vigor precisamente en esa fecha.

La prima vence a la fecha de celebración del contrato y el Contratante deberá pagarla en las oficinas de Zurich México contra recibo oficial debidamente requisitado, que otorgue la misma.

La forma de pago de las primas es anual, sin embargo, el Contratante podrá solicitar el pago fraccionado de las mismas, mediante exhibiciones semestrales, trimestrales o mensuales, las cuales vencerán al inicio de cada período de pago pactado.

#### **5.15. 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 espera 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 dentro del término convenido, cesarán automáticamente los efectos de esta Póliza a las 12:00 horas del último día del período de espera, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 40 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

#### **5.16. Entrega de documentación contractual.**

ZURICH ASEGURADORA MEXICANA, S.A. DE C.V., entregará la póliza, las condiciones generales, endosos, recibos de prima y demás documentación que forme parte del contrato de seguro al Contratante y/o Asegurado de forma impresa, o bien, a través de medios electromagnéticos, según lo elija el propio Contratante y/o Asegurado. Adicionalmente las Condiciones Generales se encuentran disponibles para su consulta en la página de internet [www.zam.zurich.com.mx](http://www.zam.zurich.com.mx) sin perjuicio de que puedan solicitarse directamente en las oficinas de Zurich México o llamando a los números 55 5284 1103 en la Ciudad de México y área metropolitana, el resto de la República Mexicana al 800 0800 009 para que le sean enviadas vía correo electrónico o en forma impresa.

#### **5.17. Cláusula de padecimiento y/o enfermedad preexistente.**

Zurich México solo podrá realizar el rechazo de una reclamación por padecimiento y/o enfermedad preexistente cuando:

1. Haya existido previo a la celebración del contrato, declaración de la existencia de dicho padecimiento y/o enfermedad, o; que se compruebe mediante la existencia de un expediente medico donde se haya elaborado un diagnostico por un medico legalmente autorizado, o bien, mediante pruebas de laboratorio o gabinete, o por cualquier otro medio reconocido de diagnóstico.

Cuando Zurich México cuente con pruebas documentales de que el asegurado haya hecho gastos para recibir un diagnóstico de la enfermedad o padecimiento de que se trate, podrá solicitar al asegurado el resultado del diagnostico correspondiente, o en su caso el expediente medico o clínico, para resolver la procedencia de la reclamación.

2. Previamente a la celebración del contrato, el Asegurado haya hecho gastos, comprobables documentalmente, para recibir un tratamiento medico de la enfermedad y/o padecimiento de que se trate.

#### **5.18. Cláusula Arbitraje.**

Procedimiento Arbitral para resolver controversias en caso de enfermedades preexistentes, o de cualquier otro padecimiento médico relacionado con esta póliza.

En caso de desacuerdo entre el Asegurado y la Empresa Aseguradora acerca de la preexistencia de la enfermedad y/o padecimiento, la cuestión será sometida a dictamen de un perito medico nombrado de común acuerdo por escrito por ambas partes; pero si no se pusieren de acuerdo con el nombramiento de un solo perito, se designarán dos, uno por cada parte, lo cual se hará en el plazo de diez días contado a partir de la fecha en la que una de ellas hubiere sido requerida por la otra por escrito para que lo hiciere. Antes de empezar sus labores, los dos peritos nombrarán un tercero para el caso de discordia.

Si una de las partes se negare a nombrar su perito o simplemente no lo hiciere cuando sea requerido por la otra, o si los peritos no se pusieran de acuerdo con el nombramiento del tercero, será la Autoridad Judicial la que, a petición de cualquiera de las partes, hará el nombramiento del perito, del perito tercero, o de ambos si así fuera necesario. Sin embargo la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros (CONDUSEF) podrá nombrar el perito o perito tercero en su caso, si de común acuerdo las partes así lo solicitaren.

El fallecimiento de una de las partes cuando fuere persona física, o su disolución cuando fuere una sociedad, ocurridos mientras se esté realizando el peritaje, no anulará ni afectará los poderes o atribuciones del perito, o de los peritos o del tercero según el caso, o si alguno de los peritos de las partes o el tercero falleciere antes del dictamen, será designado otro por quien corresponda (la autoridad judicial, las partes, los peritos o la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros (CONDUSEF) para que lo substituya.

El laudo que se emita vinculara a las partes y tendrá fuerza de cosa juzgada entre ellas. Este procedimiento no tendrá costo para el reclamante y en caso de existir será liquidado por Zurich México.

#### **5.19. 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 México 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 México 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 México 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 México 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 México y el Contratante.

#### **5.20. Cláusula Residencia.**

Zurich Aseguradora Mexicana, S.A. de C.V., no celebrará contrato de seguros con personas que residan fuera de la República Mexicana, entendiéndose por residencia el lugar en dónde la persona tiene su principal asiento para el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones.

En caso de que el Asegurado cambie su domicilio fuera de la República Mexicana, éste se obliga a notificarlo por escrito a Zurich Aseguradora Mexicana, S.A. de C.V., dentro de los 10 días hábiles posteriores al cambio. Zurich Aseguradora Mexicana, S.A. de C.V., realizará una revisión periódica para verificar que la residencia del asegurado se encuentre en la República Mexicana, en caso de detectar que reside en el extranjero se evaluará la no renovación del contrato de seguro, y de determinarse la no renovación de la póliza Zurich Aseguradora Mexicana, S.A. de C.V., lo comunicará por escrito al Asegurado y/o Contratante con una antelación no menor a 30 días de la fecha del término de vigencia.

### 5.21. Aviso de privacidad.

ZURICH ASEGURADORA MEXICANA, S.A. DE C.V., hace de su conocimiento que sus datos personales, incluso los sensibles y los patrimoniales o financieros, recabados, que se recaben o generados con motivo de la relación jurídica que tengamos celebrada, o que en su caso, se celebre, se tratarán para todos los fines vinculados con dicha relación, tales como: identificación, operación, administración, análisis, ofrecimiento y promoción de bienes, productos y servicios y/o prospección comercial, así como para cumplir las obligaciones derivadas de tal relación y otros fines compatibles o análogos, quedando convenido que usted acepta la transferencia que pudiera realizarse en su caso a las entidades que formen parte directa o indirectamente del Grupo Zurich, sus subsidiarias y afiliadas y a Terceros, Nacionales o Extranjeros.

Para limitar el uso y divulgación de sus datos, mantendremos políticas y procedimientos de seguridad y confidencialidad.

El ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición -a partir del 6 de enero de 2012- y la revocación del consentimiento deberá realizarse por escrito en la dirección citada en el aviso de privacidad que encontrará en su texto completo en nuestra página [www.zam.zurich.com.mx](http://www.zam.zurich.com.mx).

El presente Aviso en su texto completo, así como sus modificaciones, estarán a su disposición en la página [www.zam.zurich.com.mx](http://www.zam.zurich.com.mx), o a través de comunicados colocados en nuestras oficinas (y sucursales) o informados mediante cualquier medio de comunicación que tengamos con usted.

"Para cualquier consulta o reclamación puede acudir a nuestra Unidad de Atención Especializada, ubicada en Toreo Parque Central. Blvd. Manuel Ávila Camacho No. 5, Torre B, Piso 20, 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. Correo electrónico [unidad.especializada@mx.zurich.com](mailto:unidad.especializada@mx.zurich.com) y teléfonos 55 52 84 11 03 y 800 0800 009"

"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](http://www.condusef.gob.mx), correo electrónico: [asesoria@condusef.gob.mx](mailto: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, quedarán registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 13 de mayo de 2022, con el número CNSF-S0037-0216-2022/ CONDUSEF-005365-01.**

---