

Circular S-25.5 CNSF (Incorporación cláusula de entrega de documentación)



México D.F., 23 de Diciembre de 2009

Estimado Agente:

La Circular S-25.5 de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el pasado 29 de septiembre (anexo), indica que se debe dar a conocer al Asegurado o Contratante, la forma mediante la cual se hará entrega de la póliza de seguro contratada y contactos para información, aclaraciones, quejas y atención de siniestros. Para cumplir con estas disposiciones obligatorias, se incluirán en las Condiciones Generales de las pólizas lo siguiente:

1. En la contratación de seguros de Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V., ya sea a través de un agente de seguros, un prestador de servicios a que se refiere el artículo 41 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, o medios electrónicos, esta Compañía de seguros hará entrega de la póliza de seguro con un número de identificación, las condiciones generales, y cualquier otro documento que contenga los derechos y obligaciones que deriven del contrato de seguro, precisamente a través del conducto por el cual se realizó la contratación.
2. En contrataciones vía telefónica, o por cualquier medio electrónico, el Asegurado o Contratante podrá imprimir sus condiciones generales desde www.qualitas.com.mx. Así también a través de esta página cualquier Contratante o Asegurado, independientemente del medio de contratación, podrá consultar el modelo del clausulado en el que consten los derechos y obligaciones que correspondan al seguro contratado.
3. Si por cualquier motivo el Asegurado o Contratante no recibe u obtiene los documentos indicados dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la contratación del seguro, podrá llamar al Centro de Atención Telefónica de la Compañía, cuyo número telefónico es el 01 800 800 2021, ó acudir a la oficina de servicio de Quálitas, Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V. más cercana a su domicilio, información disponible en www.qualitas.com.mx, bajo el apartado 'Directorio de Oficinas' para que le indiquen en razón a su domicilio, la ubicación del lugar para acudir a recoger su póliza de seguro.
4. Si el último día del plazo señalado en el párrafo anterior es inhábil, la entrega de la documentación se realizará el día hábil inmediato siguiente.
5. El Asegurado o Contratante podrá solicitar la cancelación o la no renovación automática de su póliza de seguro, a través del agente de seguros o prestador de servicios a través de quien efectuó la contratación, o podrá llamar al Centro de

6. Los números telefónicos para la atención de siniestros son: 01800 004 96, 01 800 800 28 80 y 01800 28 86 400.

Atentamente.

QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS S. A. B DE C. V.

CIRCULAR S-25.5 mediante la cual se dan a conocer a las instituciones de seguros, las bases para incorporar una cláusula relacionada con la entrega de la documentación contractual.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Hacienda y Crédito Público.- Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

CIRCULAR S-25.5

Asunto: Se dan a conocer las bases para incorporar una cláusula relacionada con la entrega de la documentación contractual.

A las instituciones de seguros

Con la finalidad de dar eficaz cumplimiento a lo establecido en el artículo 20 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, así como coadyuvar en la mejora continua para la modernización del sector asegurador en un marco de mayor transparencia, y con el propósito de que los usuarios del seguro tengan acceso expedito a la póliza en la que consten los derechos y obligaciones del seguro contratado, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 36-C de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, esta Comisión da a conocer las bases a las que se deberán apegar esas instituciones para incorporar en las condiciones generales de los productos que ofrezcan al público, una cláusula relacionada con la entrega de la documentación contractual de acuerdo con las siguientes disposiciones:

PRIMERA.- Esas Instituciones, en los contratos de adhesión que celebren bajo la comercialización a través de vía telefónica, Internet u otros medios electrónicos, o por conducto de un prestador de servicios a que se refieren el tercer párrafo y las fracciones I y II del artículo 41 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, cuyo cobro de prima se realice con cargo a una tarjeta de crédito o cuenta bancaria, deberán incluir una cláusula relativa a la entrega de la póliza que deberá contener cuando menos las siguientes bases, sin que puedan incorporarse estipulaciones adicionales que las contradigan o limiten su propósito:

- a) Prever que la Institución de Seguros tendrá la obligación de hacer del conocimiento del contratante o asegurado la forma en que proporcionará la póliza, certificado individual o cualquier otro documento que contenga derechos u obligaciones para las partes derivados del contrato celebrado.
- b) Señalar el mecanismo de entrega de los documentos antes mencionados, de forma tal que permita verificar a esta Comisión que se ha dado cumplimiento a la obligación referida en el inciso a) anterior.
- c) La Institución de Seguros, en la cláusula a que se refiere esta disposición, se obligará a indicar al contratante o asegurado los medios alternos con los que contará para obtener la póliza, en el supuesto de que no la reciba en un plazo de 30 días naturales contado a partir de la fecha de contratación del seguro.

En caso de que el último día para la entrega de la documentación sea inhábil, se entenderá que la misma deberá entregarse el día hábil inmediato siguiente.

- d) Establecer el mecanismo para cancelar la póliza o solicitar que no se renueve automáticamente la misma.

SEGUNDA.- Al acordar la contratación del seguro en términos de la Disposición Primera de esta Circular, esas Instituciones deberán proporcionar al contratante o asegurado:

- a) El número de póliza o folio de confirmación que corresponda a su solicitud de contratación, mismo que servirá como prueba en caso de alguna aclaración;
- b) El nombre comercial del producto de seguro o los datos de identificación del mismo;
- c) La dirección de la página electrónica en Internet de la Institución de Seguros, con la finalidad de que el usuario pueda identificar y consultar el modelo del clausulado en donde consten los derechos y obligaciones adquiridos;
- d) Los datos de contacto para la atención de siniestros o quejas de la Institución de Seguros con la que se contrató el

producto.

- e) Los datos de la Unidad Especializada de la Institución de Seguros con la que se contrate el producto de seguro.

TERCERA.- Esas Instituciones deberán asimismo, incorporar una cláusula a los modelos de contrato de prestación de servicios que celebren en términos de lo dispuesto por el tercer párrafo del artículo 41 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, en la que se establezca el cumplimiento de las obligaciones a que se refieren las presentes Disposiciones.

TRANSITORIAS

PRIMERA.- La presente Circular entrará en vigor a los 60 días hábiles siguientes al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDA.- Las Instituciones de Seguros deberán incluir la cláusula a que se refiere la presente Circular a partir de su entrada en vigor, para lo cual, deberán registrar ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas mediante la sección "Registros especiales", ubicada en la página Web de dicha Comisión (www.cnsf.gob.mx), las adecuaciones a la documentación contractual de sus productos de seguros registrados, conforme a lo previsto en la presente Circular y a lo dispuesto en los artículos 36-B y 36-D de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, con relación a lo establecido en la Circular S-8.1 vigente, emitida por la citada Comisión.

TERCERA.- Esas instituciones deberán hacer del conocimiento por escrito de las personas morales que les presten servicios en términos de lo dispuesto por el tercer párrafo del artículo 41 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, las obligaciones contenidas en esta Circular, a efecto de que las integren en sus procesos de colocación, y en su oportunidad, incorporar la cláusula a que se refiere la Disposición Tercera en los contratos que vayan renovando.

Lo anterior se hace de su conocimiento con fundamento en el artículo 108 fracción IV de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y de conformidad con el Acuerdo por el que la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas delega en el presidente la facultad de emitir las disposiciones necesarias para el ejercicio de las facultades que la ley le otorga a dicha Comisión y para el eficaz cumplimiento de la misma y de las reglas y reglamentos, emitido el 2 de diciembre de 1998 y publicado en el Diario Oficial de la Federación del 4 de enero de 1999.

Atentamente

Sufragio Efectivo. No Reelección.

México, D.F., a 26 de agosto de 2009.- El Presidente de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, **Manuel S. Aguilera Verduzco**.- Rúbrica.

Agosto de 2009.- El Titular de la Unidad, **Guillermo Zamarripa Escamilla**.- Rúbrica.