

Las presentes condiciones generales aplican para las pólizas del **Ramo Fidelidad** tanto del subramo individual como del subramo colectivo, emitidas por DORAMA, INSTITUCIÓN DE GARANTÍAS, S.A. en adelante "La Institución", bajo las modalidades de Individual, Cédula, Agentes de seguros, Agentes de fianzas, Global normal, Monto único de vendedores y Global para prestadoras de servicio. Las coberturas y las personas amparadas bajo estas obligaciones se incluyen en la carátula de la póliza.

1.- Los derechos y obligaciones que se generen por la emisión de esta fianza se encuentran regulados por la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas (LISF) y en lo no previsto por esa ley se aplicará la legislación mercantil y a falta de disposición expresa, el Código Civil Federal (CCF). Art. 183 de la LISF.

2.- "La Institución" se considera de acreditada solvencia por las fianzas que emita, de conformidad con el Art. 15 y 16 de la LISF.

3.- Las fianzas y todos los contratos que deriven de la emisión de ellas se repuntarán mercantiles para todas la partes que en ellos intervengan ya sea como "El Solicitante y/o Fiado", "El(los) Obligado(s) Solidario(s)" o contrafiador(es), "El(los) beneficiario(s)", con excepción de la garantía hipotecaria. Art. 32 de la LISF.

4.- "La Institución" solo asumirá obligaciones en su calidad fiadora, mediante el otorgamiento de esta póliza cuando la misma se encuentre numerada así como los documentos adicionales a la misma, tales como ampliación, disminución, prórroga y otros documentos de modificación, determinando con exactitud el monto de la fianza, nombre completo de "El(los) Beneficiario(s)", el fiado y el concepto garantizado. Art. 166 de la LISF y Art. 78 del Código de Comercio.

5.- El texto de la fianza debe ser claro y preciso, sin que se contradiga en sus propias limitantes.

6.- En términos de lo dispuesto por los artículos 165, 214, 389 y demás relativos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, las partes pactan que en la celebración de sus operaciones y la prestación de sus servicios, "La Institución" podrá hacer uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos. Para tal efecto se determina lo siguiente:

a) En la celebración de operaciones y servicios que "La Institución" realice en términos del presente contrato, en las que se incluya la expedición electrónica de fianzas y los documentos modificatorios a las mismas, podrán ser utilizados medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología.

b) La identificación de usuarios, la determinación de responsabilidades y la manera en que se hará constar la creación, transmisión, modificación o extinción de derechos y obligaciones y servicios que se celebren utilizando los medios electrónicos mencionados con anterioridad, estarán sujetos a lo dispuesto por el Título Segundo (DEL COMERCIO ELECTRÓNICO), Libro Segundo del Código de Comercio vigente, en cuyos artículos 89 al 114, regula el empleo de medios electrónicos en la celebración de actos de comercio.

Con base en lo anterior, "El Solicitante y/o Fiado" y/o "El(los) Obligado(s) Solidario(s)" están enterados que el uso de los medios de identificación que se utilicen en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes, teniendo el mismo valor probatorio, es decir, las obligaciones derivadas de las pólizas de fianza electrónicas, se soporta mediante una firma electrónica generada utilizando certificados digitales en términos de lo dispuesto por los artículos 89 al 99 Título Segundo del Comercio Electrónico, Capítulo I, de los Mensajes de Datos, del Código de Comercio vigente, lo cual garantiza frente a terceros la identidad, autenticidad e integridad de las operaciones y servicios prestados a "El Solicitante y/o Fiado" y/o "El(los) Obligado(s) Solidario(s)".

Por tanto, los firmantes del presente instrumento podrán pactar los medios electrónicos idóneos para la transmisión y extinción de derechos y obligaciones inherentes a las operaciones y servicios celebrados, por lo que "La Institución" podrá solicitar y recibir documentación e información de los firmantes mediante medios electrónicos siempre y cuando "El Solicitante y/o Fiado" y/o "El(los) Obligado(s) Solidario(s)" garanticen a satisfacción de la receptora, lo medios de creación, transmisión y modificación de dicha documentación y que le permitan asegurar la identidad, autenticidad e integridad de la documentación electrónica generada y transmitida.

7.- En los términos de los artículos 89 del Código de Comercio (CC), 1803 del CCF y 166 de la LISF, la obligación de “La Institución” consignada en esta póliza se expresa a través de las firmas electrónicas que la calzan, correspondientes a los funcionarios de “La Institución”, debidamente facultados para ello ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF).

8.- De acuerdo a lo establecido en la disposición 4.5.2., fracción II de la “Circular Única de Seguros y Fianzas”, se transcribe lo siguiente:

“Durante la vigencia de la póliza, el solicitante o fiado 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 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.”

9.- La obligación de “La Institución” consignada en esta póliza queda sujeta a las figuras de caducidad y prescripción reguladas por el Art. 174 y 175 de la LISF, de conformidad con lo siguiente:

Cuando la Institución se hubiere obligado por tiempo determinado o indeterminado, quedará libre de su obligación por caducidad, si el beneficiario, en términos de lo dispuesto en el artículo 279 de esta Ley, no presenta la reclamación de la fianza dentro del plazo que se haya estipulado en la póliza, o bien, dentro de los ciento ochenta días siguientes a la expiración de la vigencia de la fianza; o, en este mismo plazo, a partir de la fecha en que la obligación garantizada se vuelva exigible por incumplimiento del fiado.

Tratándose de reclamaciones o requerimientos de pago por fianzas otorgadas a favor de la Federación, de la Ciudad de México, de los Estados y de los Municipios, el plazo a que se refiere el párrafo anterior será de tres años.

Presentada la reclamación a la Institución dentro del plazo que corresponda conforme al artículo 174 de esta Ley, habrá nacido su derecho para hacer efectiva la póliza de fianza, el cual quedará sujeto a la prescripción. La Institución se liberará por prescripción cuando transcurra el plazo legal para que prescriba la obligación garantizada o el de tres años, lo que resulte menor. Tratándose de reclamaciones o requerimientos de pago por fianzas otorgadas a favor de la Federación, de la Ciudad de México, de los Estados y de los Municipios, el plazo a que se refiere este párrafo será de tres años.

Cualquier solicitud de pago por escrito hecha por el beneficiario a la Institución o, en su caso, la presentación de la reclamación o requerimiento de pago de la fianza, interrumpe la prescripción, salvo que resulte improcedente.

10.- Cualquier modificación a las condiciones originales de una póliza deberá ser notificada con anticipación, por escrito, a “La Institución” en su oficina matriz, sucursales u oficinas de servicio, debidamente suscrito por “El Solicitante” y “El Beneficiario”, considerándose como legalmente aceptado únicamente si “La Institución” manifiesta su conformidad por escrito. “La Institución” deberá ser notificada en los mismos términos descritos si existe alguna otra fianza o garantía adicional a la obligación principal y cuando “La Institución” se encuentre garantizando en forma parcial la misma obligación. De aceptar “La Institución” la concurrencia de otras pólizas de fianza, “El Beneficiario” se compromete a presentar cualquier eventual reclamación proporcionalmente a cada Coafianzadora, en los términos del artículo 2º Fracción IV y 180 de la LISF.

11.- La novación de la obligación principal extingue a la fianza, salvo consentimiento expreso y por escrito de “La Institución”. Art. 2220 CCF.

12.- En caso de quita, la fianza se reduce en la misma proporción que la obligación principal y la extingue en el caso de que, en virtud de ella, quede sujeta la obligación principal a nuevos gravámenes o condiciones. Art. 2847 CCF.

13.- La fianza se extingue si “El Beneficiario” concede al fiado prórroga o espera sin consentimiento expreso o por escrito de “La Institución”. Art. 179 de la LISF.

14.- “La Institución” no goza de los beneficios de orden y excusión y sus fianzas no se extinguirán aún cuando “El Beneficiario” no requiera judicialmente al fiado por el cumplimiento de la obligación principal o cuando sin causa justificada deje de promover en el juicio entablado contra el fiado. Art. 178 de la LISF.

15.- “El Solicitante y/o Fiado” y/o “El(los) Obligado(s) Solidario(s)” aceptan que conocen indubitablemente el contenido del Artículo 289 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas que se transcribe a continuación:

**“ARTÍCULO 289.-** Salvo el caso previsto en el cuarto párrafo de este artículo, cuando las Instituciones reciban la reclamación de sus pólizas por parte del beneficiario, lo harán del conocimiento del fiado o, en su caso, del solicitante, obligados solidarios o contrafiadores, haciéndoles saber el momento en que se vence el plazo establecido en la Ley, en las pólizas de fianza o en los procedimientos convencionales celebrados con los beneficiarios, para resolver o inconformarse en contra de la reclamación.

Por su parte, el fiado, solicitante, obligados solidarios y contrafiadores, estarán obligados a proporcionar a la Institución oportunamente todos los elementos y documentación que sean necesarios para determinar la procedencia y, en su caso, la cuantificación de la reclamación o bien su improcedencia, incluyéndose en este caso las excepciones relacionadas con la obligación principal que la Institución pueda oponer al beneficiario de la póliza de fianza. Asimismo, cuando se considere que la reclamación es total o parcialmente procedente, tendrán la obligación de proveer a la Institución las cantidades necesarias para que ésta haga el pago de lo que se reconozca al beneficiario.

En caso de que la Institución no reciba los elementos y la documentación o los pagos parciales a que se refiere el párrafo anterior, realizará el pago de la reclamación presentada por el beneficiario y, en este caso, el fiado, solicitante, obligados solidarios o contrafiadores, estarán obligados a rembolsar a la Institución lo que a ésta le corresponda en los términos del contrato respectivo o de esta Ley, sin que puedan oponerse a la Institución las excepciones que el fiado tuviera frente a su acreedor, incluyendo la del pago de lo indebido, por lo que no serán aplicables en ningún caso, los artículos 2832 y 2833 del Código Civil Federal, y los correlativos de la Ciudad de México y de los Estados de la República.

En los documentos que consignent la obligación del solicitante, fiado, contrafiador u obligado solidario con la Institución, se podrá pactar que la Institución realizará el pago de las cantidades que le sean reclamadas, hasta por el monto afianzado, sin necesidad de notificación previa al fiado, al solicitante, a sus obligados solidarios o a sus contrafiadores, ni de que éstos muestren o no previamente su conformidad, quedando la afianzadora exenta de la obligación de tener que impugnar u oponerse a la ejecución de la fianza. En este caso, el fiado, solicitante, obligados solidarios o contrafiadores, estarán obligados a proveer a la Institución las cantidades necesarias que ésta le solicite para hacer el pago de lo que se reconozca al beneficiario o, en su caso, a rembolsar a la Institución lo que a ésta le corresponda en los términos del contrato respectivo o de esta Ley, sin que puedan oponerle las excepciones que el fiado tuviera frente a su acreedor, incluyendo la del pago de lo indebido, por lo que no serán aplicables en ningún caso, los artículos 2832 y 2833 del Código Civil Federal, y los correlativos de la Ciudad de México y de los Estados de la República.

No obstante lo establecido en los dos párrafos anteriores, el fiado conservará sus derechos, acciones y excepciones frente a su acreedor para demandar la improcedencia del pago hecho por la Institución y de los daños y perjuicios que con ese motivo le hubiere causado. Cuando los que hubieren hecho el pago a la Institución fueren el solicitante o los obligados solidarios o contrafiadores, podrán recuperar lo que a su derecho conviniere en contra del fiado y por vía de subrogación ante el acreedor que como beneficiario de la fianza la hizo efectiva. Las Instituciones, al ser requeridas o demandadas por el acreedor, podrán denunciar el pleito al deudor principal, así como al solicitante, obligados solidarios o contrafiadores, para que éstos rindan las pruebas que crean convenientes. En caso de que no salgan al juicio para el indicado objeto, les perjudicará la sentencia que se pronuncie contra la Institución. Lo anterior también será aplicable en los procedimientos conciliatorios y juicios arbitrales, así como en los procedimientos convencionales que se establezcan conforme al artículo 288 de este ordenamiento. En caso de que no salgan al juicio para el indicado objeto, les perjudicará la sentencia que se pronuncie contra la Institución. Lo anterior también será aplicable en los procedimientos conciliatorios y juicios arbitrales, así como en los procedimientos convencionales que se establezcan conforme al artículo 288 de este ordenamiento.

El texto de este artículo se hará saber de manera inequívoca al fiado, al solicitante y, en su caso, a los obligados solidarios o contrafiadores, y deberá transcribirse íntegramente en el contrato solicitud respectivo.

La Institución, en todo momento, tendrá derecho a oponer al beneficiario la compensación de lo que éste deba al fiado, excepto cuando el deudor hubiere renunciado previa y expresamente a ella.”

16.- Para el debido ejercicio de sus derechos, "El Beneficiario" debe de conservar en su poder el original de la póliza, así como cualquier modificación que a la misma se haga, tales como aumento o disminuciones de monto, prórroga, etc. pues la devolución de la póliza establece a favor de "La Institución" la presunción de que se ha extinguido su obligación fiadora, salvo prueba de lo contrario Art. 166 de la LISF.

17.- "El Beneficiario" deberá presentar su reclamación directamente ante "La Institución" y en caso de que ésta no dé respuesta dentro del término legal o que exista inconformidad respecto de la resolución emitida por la misma, "El Beneficiario" podrá a su elección, hacer valer sus derechos ante la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) o bien, ante los tribunales competentes. Arts. 279 y 280 de la LISF.

"La Institución" cuenta con una unidad especializada que tiene por objeto atender consultas y reclamaciones de los usuarios, la cual deberá responder por escrito dentro de un plazo que no exceda de treinta días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de las consultas o reclamaciones. La presentación de reclamaciones ante la unidad especializada de "La Institución" o de la CONDUSEF, suspenderá la prescripción de las acciones a que pudieren dar lugar, tal como lo establece el artículo 50-Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. En caso de otorgarse la póliza a favor de la Federación, entidades Federativas, Ciudad de México o Municipios, "La Institución" se sujeta al procedimiento de cobro establecido en el Art. 282 de la LISF, salvo que se emita ante la Federación para garantizar las obligaciones fiscales a cargo de terceros, pues en ese caso se observará lo dispuesto por el Artículo 143 del Código Fiscal de la Federación (CFF).

18.- "La Institución" podrá constituirse en parte y gozar de todos los derechos inherentes a ese carácter, en los negocios de cualquier índole, en procesos, juicios u otros procedimientos judiciales en los que se haya otorgado una fianza, en todo lo que se refiera a las responsabilidades derivadas de ésta así como en los procesos que se sigan a los fiados por responsabilidades garantizadas por "La Institución". Asimismo, a petición de parte, "La Institución" deberá comparecer en los procesos o juicios mencionados a fin de estar a las resultas de los mismos. Art. 287 de la LISF.

19.- Esta póliza garantiza el pago de la reparación del daño que pueda resultar, por responsabilidades a cargo de cualquier fiado cuando éste, por sí o en complicidad con otras personas ajenas a "El Beneficiario", cometa cualquiera de los delitos de robo, abuso de confianza o peculado y fraude, en bienes propiedad de "El Beneficiario" o bienes de cualquier naturaleza que a éste le hayan sido confiados y de los cuales sea legalmente responsable.

De conformidad con lo dispuesto por la Disposición 4.2.8. Fracción III, último párrafo, de la Circular Única de Seguros y Fianzas, se da a conocer lo siguiente:

De conformidad con el artículo 220 del Código Penal para la Ciudad de México y relativos a los demás Códigos Penales de los Estados, comete el delito de Robo quien con el ánimo de dominio y sin consentimiento de quien legalmente pueda otorgarlo, se apodere de una cosa mueble ajena.

De conformidad con el artículo 227 del Código Penal para la Ciudad de México y relativos a los demás Códigos Penales de los Estados, comete el delito de Abuso de Confianza al que con perjuicio de alguien disponga para sí o para otro de una cosa mueble ajena, de la cual se le haya transmitido la tenencia pero no el dominio.

De conformidad con el artículo 230 del Código Penal para la Ciudad de México y relativos a los demás Códigos Penales de los Estados, comete el delito de Fraude al que por medio del engaño o aprovechando el error en que otro se halle, se haga ilícitamente de alguna cosa u obtenga un lucro indebido en beneficio propio o de un tercero.

De conformidad con el artículo 223 del Código Penal Federal, comete el delito de Peculado:

- I.- Todo servidor público que para usos propios o ajenos distraiga de su objeto dinero, valores, fincas o cualquier otra cosa perteneciente al Estado, al organismo descentralizado o a un particular, si por razón de su cargo los hubiere recibido en administración, en depósito o por otra causa.
- II.- El servidor público que indebidamente utilice fondos públicos u otorgue alguno de los actos a que se refiere el artículo de uso indebido de atribuciones y facultades con el objeto de promover la imagen política o social de su persona, la de su superior jerárquico o la de un tercero, o a fin de denigrar a cualquier persona.

III.- Cualquier persona que solicite o acepte realizar las promociones o denigraciones a que se refiere la fracción anterior, a cambio de fondos público o del disfrute de los beneficios derivados de los actos a que se refiere el artículo de uso indebido de atribuciones y facultades, y

IV.- Cualquier persona que sin tener el carácter de servidor público federal y estando obligada legalmente a la custodia, administración o aplicación de recursos públicos federales, los distraiga de su objeto para usos propios o ajenos o les dé una aplicación distinta a la que se les destinó.

20.- "El Beneficiario" es responsable de la veracidad de la información que proporcione en cualquier documento relacionado con la emisión de esta póliza, especialmente en cuanto a la aplicabilidad, vigencia y observancia en su organización de los datos proporcionados en el "Informe de sistemas de control interno", cualquier adición o modificación que posteriormente se adopte, deberá notificarlas por escrito a "La Institución" inmediatamente después de que se implanten.

21.- "El Beneficiario" se obliga a conservar y a poner a disposición de "La Institución" las constancias de contratación y datos suficientes para la localización de todos y cada uno de los fiados que se incluyen en la póliza, como mínimo: los correspondientes al último domicilio, fecha y lugar de nacimiento, estado civil, en su caso nombre del cónyuge, nombre y domicilio de los padres y nombre y domicilio de otros parientes cercanos.

22.- Independientemente de las responsabilidades no amparadas por esta fianza conforme al clausulado de la misma, quedan expresamente excluidas las derivadas de:

- a) Hechos delictivos cometidos por el fiado fuera de la vigencia de la póliza.
- b) Aplicaciones hechas por "El Beneficiario" o por el fiado para cubrir adeudos o malversaciones preexistentes a la fecha de inicio de vigencia de la póliza.
- c) Créditos de cualquier naturaleza que "El Beneficiario" o un tercero hayan concedido al fiado.
- d) El uso de tarjetas de crédito.
- e) Pérdidas ocasionadas por empleados que desempeñen labores de contabilidad conjuntamente con manejo de fondos. Aquellos que como custodios permanentes de documentos por cobrar sean a la vez recibidores de los fondos o valores producto de los mismos. También de aquellos empleados que como encargados de elaborar las nóminas o listas de raya, sean a su vez pagadores de las mismas.
- f) Desapariciones que no puedan atribuirse ni probarse a cargo de alguna de las personas cuyo desempeño se encuentre cubierto en los términos de esta póliza.
- g) Si "El Beneficiario" incumple con las políticas de supervisión dadas a conocer a través del "Informe de sistemas de control interno".

23.- La responsabilidad por cualquier fiado comprendido dentro de esta fianza terminará en los siguientes casos:

- a) En la fecha en que termine o se rescinda el contrato laboral o de comisión mercantil del fiado.
- b) En la fecha en que "El Beneficiario" descubra alguna pérdida amparada en los términos de esta fianza o la falta de honradez del fiado, aún cuando los intereses de "El Beneficiario" no resulten lesionados con motivo de dicha falta.
- c) Mediante aviso por escrito de "La Institución" a "El Beneficiario" con diez días de anticipación, sin necesidad de expresión de causa.
- d) En los demás casos que determine esta póliza.
- e) Si cualquiera de los fiados cometiere alguno de los hechos delictivos a que se refiere la condición 19 y "El Beneficiario" celebra un arreglo con él, sin previa aceptación por escrito de "La Institución", ya sea que se haya presentado o no el aviso preventivo en términos de la Regla TERCERA de la Guía para Presentación de Reclamaciones, inciso a) o la reclamación en términos de la Regla TERCERA de la Guía para Presentación de Reclamaciones, inciso c), de las presentes condiciones.
- f) Si "El Beneficiario" no ha pagado a "La Institución" la prima, derechos y gastos de expedición establecidos en la póliza dentro de los diez días siguientes a la fecha de su emisión, anulándose el movimiento correspondiente.
- g) Si "El Beneficiario" no cumple con cualquiera de las obligaciones que le impone este documento.

24.- La vigencia de esta fianza inicia y termina en las fechas señaladas en la carátula de la póliza, pudiendo ser renovada cuantas veces fuere necesario, si así lo convienen "El Beneficiario" y "La Institución", mediante la emisión por parte de esta última del documento de renovación respectivo.

25.- Esta fianza podrá darse por terminada totalmente y en cualquier tiempo por "La Institución", con o sin expresión de causa, mediante aviso por escrito a "El Beneficiario" con diez días naturales de anticipación. Igualmente, "El Beneficiario" podrá darla por terminada, totalmente y en cualquier tiempo, con o sin expresión de causa, mediante aviso por escrito a "La Institución", señalando la fecha de cancelación, que en ningún caso podrá ser retroactiva.

26.- Los gastos y honorarios causados durante todo el proceso penal serán por cuenta de "El Beneficiario", sin embargo, si "La Institución" hace uso del derecho que le concede la condición 27 siguiente, los gastos se pagarán en proporción a los respectivos daños, entendiéndose como daño para "La Institución" el monto de las cantidades que conforme a esta fianza hubiera pagado o tuviera que pagar a "El Beneficiario".

27.- A solicitud por escrito de "La Institución", "El Beneficiario" otorgará a la persona o personas que aquella designe, el mandato suficiente para que, en su representación, vigilen la prosecución o coadyuven en los procedimientos posteriores a la denuncia o querrela, según el caso, estando obligado "El Beneficiario" a proporcionarle los elementos probatorios de la responsabilidad imputada.

28.- Las recuperaciones que obtenga "El Beneficiario" o "La Institución", se aplicarán a ambos, en proporción a sus respectivos daños. El mismo procedimiento se observará en cuanto a los gastos efectiva y directamente erogados para obtenerlas, entendiéndose por daño el concepto expresado en la condición 26, en la inteligencia de que si el pago estuviere pendiente de hacerse por parte de "La Institución", la recuperación disminuirá proporcionalmente el monto de su responsabilidad.

Si el importe de las responsabilidades a cargo del fiado responsable fuere igual o mayor al importe de la fianza, las cantidades o valores que se recuperen se aplicarán a favor de "La Institución".

29.- Tratándose de fianza de naturaleza global, al descubrirse cualquier pérdida que se encuentre cubierta por la póliza, ésta quedará automáticamente reducida en su monto o tope máximo a pagar por el importe de tal pérdida, siempre y cuando se considere procedente y "La Institución" efectúe el pago correspondiente. Sin embargo, a solicitud por escrito de "El Beneficiario", la póliza podrá reinstalarse a su monto o tope máximo original, siempre y cuando "La Institución" manifieste su conformidad por así convenir a sus intereses, mediante la emisión del documento respectivo, en el entendido de que la reinstalación comenzará a operar desde la fecha del pago de la reclamación, hasta la del vencimiento del periodo de vigencia estipulado. En el caso de reinstalación, ésta operará por su importe, para amparar única y exclusivamente pérdidas que, en los términos de esta fianza llegaren a ocurrir con posterioridad a la fecha en que entre en vigor tal reinstalación.

30.- Si los fiados comprendidos dentro de esta póliza estuvieren afianzados a favor de "El Beneficiario" de la presente, por otra u otras afianzadoras cuyas pólizas hayan sido emitidas, ya sea en la misma fecha, antes o después de ésta fianza, "El Beneficiario" está obligado a comunicarlo por escrito a "La Institución" pues en caso de omitir el citado aviso, esta última quedará liberada de las obligaciones que asuma confortme a esta póliza.

## GUÍA PARA PRESENTACION DE RECLAMACIONES

**PRIMERA.-** De conformidad con lo dispuesto por el artículo 279 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, los beneficiarios de fianzas deberán presentar sus reclamaciones por responsabilidades derivadas de los derechos y obligaciones que consten en la póliza respectiva, directamente ante la Institución. En caso que ésta no le dé contestación dentro del término legal o que exista inconformidad respecto de la resolución emitida por la misma, el reclamante podrá, a su elección, hacer valer sus derechos ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o bien, ante los tribunales competentes en los términos previstos por el artículo 280 de esta Ley.

En las reclamaciones en contra de las Instituciones, se observará lo siguiente:

I. El beneficiario requerirá por escrito a la Institución de que se trate el pago de la fianza, acompañando la documentación y demás elementos que sean necesarios para demostrar la existencia y la exigibilidad de la obligación garantizada por la fianza. La Institución tendrá derecho a solicitar al beneficiario todo tipo de información o documentación que sean necesarias relacionadas con la fianza motivo de la reclamación, para lo cual dispondrá de un plazo hasta de quince días, contado a partir de la fecha en que le fue presentada dicha reclamación. En este caso, el beneficiario tendrá quince días para proporcionar la documentación e información requeridas y de no hacerlo en dicho término, se tendrá por integrada la reclamación.

La Institución tendrá derecho a solicitar al beneficiario todo tipo de información o documentación que sean necesarias relacionadas con la fianza motivo de la reclamación, para lo cual dispondrá de un plazo hasta de quince días, contado a partir de la fecha en que le fue presentada dicha reclamación. En este caso, el beneficiario tendrá quince días para proporcionar la documentación e información requeridas y de no hacerlo en dicho término, se tendrá por integrada la reclamación.

Si la Institución no hace uso del derecho a que se refiere el párrafo anterior, se tendrá por integrada la reclamación del beneficiario.

Una vez integrada la reclamación en los términos de los dos párrafos anteriores, la Institución tendrá un plazo hasta de treinta días, contado a partir de la fecha en que fue integrada la reclamación, para proceder a su pago, o en su caso, para comunicar por escrito al beneficiario las razones, causas o motivos de su improcedencia;

II. Si a juicio de la Institución procede parcialmente la reclamación, podrá hacer el pago de lo que reconozca dentro del plazo que corresponda, conforme a lo establecido en la fracción anterior y el beneficiario estará obligado a recibirlo, sin perjuicio de que haga valer sus derechos por la diferencia, en los términos de la fracción III de este artículo. Si el pago se hace después del plazo referido, la Institución deberá cubrir los intereses mencionados en el artículo 283 de esta Ley, en el lapso que dicho artículo establece, contado a partir de la fecha en que debió hacerse el pago, teniendo el beneficiario acción en los términos del artículo 280 de esta Ley;

III. Cuando el beneficiario no esté conforme con la resolución que le hubiere comunicado la Institución, podrá a su elección, acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a efecto de que su reclamación se lleve a través de un procedimiento conciliatorio, o hacer valer sus derechos ante los tribunales competentes conforme a lo establecido en el artículo 280 de esta Ley, y;

IV. La sola presentación de la reclamación a la Institución en los términos de la fracción I de este artículo, interrumpirá la prescripción establecida en el artículo 175 de esta Ley.

**SEGUNDA.-** Conforme a la Disposición 4.2.8. Fracción VIII del Capítulo 4.2 de la Circular Única de Seguros y Fianzas, se da a conocer al "Beneficiario" de la presente fianza, la siguiente información.- Los reclamos que formule el "El Beneficiario" deberán ser presentados en el domicilio de sus oficinas o sucursales de esta Institución, deberán ser originales, firmados por el "Beneficiario" de la póliza de fianza, o su representante legal y deberán contener como mínimo los siguientes datos, con el objeto de que la Institución cuente con elementos para la determinación de su procedencia total o parcial son: A) Fecha de la reclamación, B) Número de la póliza de fianza relacionada con la reclamación; C) En caso de fianza electrónica, deberán presentar el Código de Seguridad y folio proporcionado por "La Institución"; D) Fecha de expedición de la fianza; E) Monto de la fianza; F) Nombre o denominación del fiado; G) Nombre o denominación de "El Beneficiario"; H) Domicilio de "El Beneficiario" para oír y recibir notificaciones; I) Descripción de la obligación garantizada; J) Referencia del contrato fuente (fechas, número de contrato, etc.) K) Descripción del incumplimiento de la obligación garantizada que motiva la presentación de la reclamación, acompañando la documentación que sirva como soporte para comprobar lo declarado y L) El importe de lo reclamado.

**TERCERA.-** Para que "La Institución" pague a "El Beneficiario" las responsabilidades, conforme a los términos y condiciones de esta fianza, se requiere, complementariamente a lo establecido en las Condiciones Generales de la Póliza, lo siguiente:

a) Que la pérdida de la que sea responsable cualquier fiado incluido en la póliza ocurra dentro de la vigencia de la misma y se descubra a más tardar dentro del término de sesenta días naturales inmediatamente siguientes a la terminación total o individual de la fianza, debiendo "El Beneficiario" dar aviso preventivo a "La Institución" por escrito presentado en la oficina matriz, sucursales u oficinas de servicio de la misma, dentro de los diez días naturales posteriores a la fecha en que se descubra cualquier anomalía o faltante, sin perjuicio de la cláusula de prescripción;

- b) "El Beneficiario" tendrá la obligación de presentar la denuncia o querrela correspondiente ante la autoridad competente, señalando a él(los) fiado(s) a quien(es) considere presunto(s) responsable(s) y aportando todos los elementos de prueba de los que se desprenda la responsabilidad imputada y su cuantificación, haciendo, en su caso, la ratificación de la querrela ante la misma autoridad. "El Beneficiario" debe intervenir con toda diligencia en la averiguación previa respectiva y vigilar la continuidad del proceso hasta su total culminación;
- c) "El Beneficiario" deberá presentar la reclamación por escrito, en un plazo de treinta días naturales contados a partir de la fecha en que se presente el aviso preventivo mencionado anteriormente, adjuntando copia del respaldo contable de donde se desprenda la justificación y cuantificación de la pérdida detectada, la acreditación de la relación laboral o bajo comisión mercantil con el fiado, así como un informe en donde se detallen las partidas y fechas de las pérdidas, proporcionando copia de los elementos comprobatorios de las mismas, en el entendido de que "La Institución" tendrá derecho a inspeccionar los libros, cuentas y documentos que tengan relación con la responsabilidad que se reclama;
- d) "El Beneficiario" deberá entregar a "La Institución" copia de la denuncia o querrela presentada con la correspondiente ratificación de esta última ante la autoridad respectiva;
- e) Cuando a criterio de "La Institución" no se encuentre plenamente demostrada la responsabilidad del fiado o existan dudas acerca de la cuantificación del monto reclamado, solicitará por escrito a "El Beneficiario" que acredite el grado de avance que presente el procedimiento penal iniciado, inclusive hasta la constancia de sentencia firme que condene al fiado por el delito cometido y se fije el monto de la reparación del daño;
- f) En cualquier caso, cuando la evidencia documental o prueba de los hechos sea irrefutable, es decir, que se cuente con la manifestación y aceptación expresa del empleado en haber cometido una conducta infiel respaldada y/o el empleado infiel se encuentre a disposición de la autoridad investigadora o judicial, "La Institución" discrecionalmente podrá eximir a "El Beneficiario" de la necesidad de presentar denuncia o querrela y/o continuar con el seguimiento y conclusión del proceso penal.

**CUARTA.-** Conforme a lo dispuesto por el artículo 279 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, así como a lo establecido por la Disposición 4.2.8. Fracción VIII de la Circular Única de Seguros y Fianzas, todos los reclamos de pago de fianza, deberán ser presentados directamente en el domicilio de las oficinas o sucursales de esta Institución, en original y firma autógrafa del "Beneficiario" o su representante legal, por lo que no se admitirán a trámite reclamos o requerimientos de pago de fianza efectuados por medios electrónicos o cualquier otro medio distinto al precisado en esta Disposición.

**QUINTA.-** Conforme a lo dispuesto por el artículo 279 Fracción I de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, correrá a cargo del "Beneficiario" la obligación de probar documentalmente y en forma fidedigna la existencia y exigibilidad de la obligación garantizada, por lo que no podrá condicionar o relevarse de tal obligación, trasladándola a la Institución o al "El Solicitante y/o Fiado" al amparo de lo dispuesto en el artículo 289 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

**SEXTA.-** "La Institución" dispondrá de un plazo de treinta días naturales para hacer el pago, contados a partir de la fecha en que, de conformidad con la PRIMERA y TERCERA reglas anteriores quede integrado el reclamo y "El Beneficiario" haya cumplimentado los trámites indicados a fin de acreditar la obligación fiadora y el monto requerido.

Mientras tanto, "El Beneficiario" no podrá ejercitar ninguna acción o procedimiento contra "La Institución" con motivo de la reclamación. No obstante, "La Institución" podrá pagar anticipadamente por la probable responsabilidad del fiado, pero sin que dicho pago tenga el carácter de definitivo sino hasta que se cuente con la sentencia firme que establezca la culpabilidad del fiado, para lo cual "El Beneficiario" deberá informar a "La Institución" cuando ésta así lo solicite el estado que guarde el procedimiento penal correspondiente, en el entendido de que si el mencionado proceso se interrumpe o extingue por causas imputables a "El Beneficiario" éste tendrá la obligación de reintegrar a "La Institución" el pago formulado más un interés equivalente al 15%.

**SEPTIMA.-** Cuando "La Institución" no cumpla con las obligaciones asumidas en la póliza de fianza dentro de los plazos con que cuenta legalmente para su cumplimiento, deberá pagar a "El Beneficiario" una indemnización por mora de acuerdo a las tasas y valores pactados de conformidad con lo dispuesto por el artículo 283 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Cuando sea procedente, la institución promoverá ante los fiados y demás obligados, el reembolso de las indemnizaciones que hubiesen cubierto conforme al presente artículo.