

Reglamento del Protector del Asegurado de AXA, Seguros S.A. de C.V.

ANTECEDENTES

El Comité Ejecutivo de AXA Seguros, S.A. de C.V. (“AXA Seguros”), creó la figura del Protector del Asegurado de AXA Seguros (el “Protector”), para proteger los derechos de los asegurados de AXA Seguros y velar para que en las relaciones jurídicas entre AXA Seguros y sus asegurados, derivadas de contratos de seguro que hayan sido emitidos por AXA Seguros, prevalezca la equidad. Asimismo, el Comité Ejecutivo aprobó el presente Reglamento del Protector de AXA Seguros, el cual se encuentra sujeto a los siguientes:

ARTICULOS

PRIMERO. El Protector tendrá como objeto (i) conocer y resolver las reclamaciones que formulen las personas físicas y morales que se encuentren aseguradas por AXA Seguros, así como sus derechohabientes, bajo las pólizas que hubieren celebrado con AXA Seguros; (ii) hacer recomendaciones al Comité Ejecutivo de AXA Seguros en relación con temas directamente relacionados con los asuntos competencia del Comité; y (ii) llevar a cabo todos los actos que sean necesarios para el cumplimiento de su objeto.

SEGUNDO. Todas las gestiones que lleve a cabo el Protector deberán hacerse sin costo alguno para los asegurados de AXA Seguros y sus derechohabientes.

TERCERO. El Protector será designado por el Comité Ejecutivo de AXA Seguros. El cargo del Protector del Asegurado es personal y no podrá desempeñarse por medio de representante.

El Protector deberá cumplir con los requisitos que establece el Artículo 29 Fracción VII Bis Incisos 1, 2, 3 y 4 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, en lo que resulte aplicable y a criterio y satisfacción del Comité Ejecutivo de AXA Seguros.

El Comité Ejecutivo de AXA Seguros tendrá la facultad de eximir al Protector del cumplimiento de cualquiera de los requisitos anteriores, siempre y cuando medie causa justificada.

CUARTO. La duración del cargo del Protector será de un año, pudiendo ser reelecto por un nuevo período cuantas veces lo considere conveniente el Comité Ejecutivo de AXA Seguros.

El Comité Ejecutivo de AXA Seguros, con el voto favorable de la mayoría de sus miembros podrá remover al Protector cuando, a su juicio, existan causas para ello. En este caso, el Comité Ejecutivo deberá designar en la misma reunión a la o las personas que sustituyan al Protector cesado, de forma tal que se asegure la continuidad en el funcionamiento del Protector.

El Comité Ejecutivo de AXA Seguros podrá nombrar a un suplente del Protector, quién ocupará el cargo de Protector cuando éste se encuentre imposibilitado para cumplir con sus funciones. En caso de que el Protector no pueda cumplir con sus funciones durante un plazo mayor a 3 meses, el Comité Ejecutivo de AXA Seguros deberá resolver respecto de la sustitución del Protector en su siguiente reunión.

QUINTO. El Protector será responsable de cumplir con los objetivos establecidos en este Reglamento ante el Comité Ejecutivo de AXA Seguros y ante los asegurados; y tendrá las funciones y facultades que le atribuyen este Reglamento y le delegue el Comité Ejecutivo.

El Protector establecerá los términos, condiciones y procedimientos que seguirá para su funcionamiento y cumplimiento de su objeto.

SEXTO. Todos los asegurados personas físicas y morales de AXA Seguros, así como sus derechohabientes que tengan alguna queja o reclamación contra AXA Seguros con motivo de un siniestro o por cualquier otro motivo derivado de o relacionado de su relación jurídica con AXA Seguros bajo un contrato de seguro tendrán derecho a acudir al Protector, sujeto a la condición de que (i) los asegurados hayan recibido una resolución expresa de un funcionario de AXA Seguros, o (ii) hayan transcurrido 60 días desde que el asegurado formuló su reclamación por escrito a AXA Seguros sin que ésta haya sido resuelta.

Las reclamaciones ante el Protector deberán formularse por cualquiera de los medios que sean dispuestos para el Protector por AXA Seguros (atención telefónica, sitio de Internet, oficina del Protector etc.)

Las resoluciones del Protector deberán basarse en las leyes aplicables, observando el criterio de equidad.

Las resoluciones del Protector serán vinculantes para AXA Seguros, siempre y cuando las acepte el asegurado y la cuantía del derecho que el Protector le reconozca al asegurado no exceda de \$ 1,000,000.00 (un millón de pesos moneda nacional 00/100) o su equivalente en otra moneda.

AXA Seguros se obliga a da solución inmediata a las reclamaciones vinculantes en los términos y condiciones que establezca el Protector en sus resoluciones.

El asegurado podrá aceptar la resolución del Protector o ejercer las acciones que legalmente le correspondan para la defensa de sus derechos de conformidad con las leyes aplicables, en el entendido que en caso de que el asegurado opte por ejercer las acciones legales que le correspondan, AXA Seguros no estará obligada a acatar las resoluciones emitidas por el Protector para tales efectos.

Están excluidos de la competencia del Protector los siguientes asuntos: (i) aquellos en donde el Protector pueda tener un conflicto de interés; y (ii) los que se relacionen con alguna póliza o grupo de pólizas con similares características, que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas a través de algún procedimiento administrativo, arbitral o judicial. En estos casos, después de recibir la reclamación respectiva, el Protector deberá informar al asegurado que no podrá conocer del asunto.

Toda la información que sea recibida y generada por el Protector en cumplimiento de su objeto, tendrá carácter de confidencial.

La instancia del Protector del Asegurado AXA quedará sin efecto alguno si el reclamante decide iniciar un proceso administrativo, arbitral o judicial antes de que el Protector emita su dictamen.

SÉPTIMO. El Comité Ejecutivo de AXA Seguros se obliga a adoptar las medidas que sean necesarias tanto para el funcionamiento de la oficina del Protector como para garantizar su independencia en el cumplimiento de su objeto.

En cumplimiento de lo anterior:

*AXA Seguros destinará anualmente un presupuesto aprobado por el Comité Ejecutivo para que la oficina del Protector cuente con los recursos y medios humanos y materiales necesarios para su funcionamiento y cumplir con su objeto.

*La oficina del Protector dispondrá de un domicilio para su uso exclusivo, independientemente de AXA Seguros.

*El Área de Atención Especializada de AXA Seguros actuará como enlace entre el Protector y las direcciones, áreas, órganos y divisiones de AXA Seguros.

*El Área de Atención Especializada de AXA Seguros y los funcionarios de AXA Seguros involucrados en algún asunto materia de una reclamación remitirán al Protector a la brevedad posible, toda la información y documentos relacionados con las reclamaciones admitidas a trámite que les solicite el Protector, quien podrá obtener información por cualquier otro medio que considere conveniente para la adecuada resolución de cada reclamación.

*El Comité Ejecutivo de AXA Seguros vigilará que se de estricto e inmediato cumplimiento a los acuerdos del Protector que tengan carácter de vinculantes para AXA Seguros o de aquellos que el Comité Ejecutivo acepte, aún y cuando éstos no fueran vinculantes, siempre y cuando hayan sido aceptados por el asegurado. En todos los casos, el Área de Atención Especializada de AXA Seguros informará al Protector la solución final que se le dio a cada una de las reclamaciones que hayan sido resueltas por el Protector.

* El Comité Ejecutivo de AXA Seguros adoptará las medidas que considere necesarias para difundir entre los asegurados la creación de la oficina del Protector, su composición, las normas que lo regulan y los derechos de los asegurados bajo este Reglamento.

OCTAVO. El Protector deberá redactar cada año un informe de sus actividades, mismo que deberá presentar ante el Comité Ejecutivo de AXA Seguros dentro de los primeros 30 días de cada año.

NOVENO. El Comité Ejecutivo de AXA Seguros tendrá la facultad exclusiva de resolver cualquier cuestión relacionada con el funcionamiento de la oficina del Protector, así como la aplicación e interpretación de este Reglamento.