

SECRETARIA DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

ACUERDO por el que se fijan los criterios de aplicación general respecto de los servicios de asistencia.

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

ACUERDO POR EL QUE SE FIJAN LOS CRITERIOS DE APLICACION GENERAL RESPECTO DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con fundamento en los artículos 31, fracciones VIII y XXV, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, así como 2o., 3o., fracción I, último párrafo, y 35, fracción XVII, de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y en ejercicio de la atribución que a su titular confiere el artículo 6o., fracción XXXIV, del Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y

CONSIDERANDO

Que, conforme al artículo 3o., fracción I, segundo párrafo, de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, se considera que se realiza una operación activa de seguros cuando, en caso de que se presente un acontecimiento futuro e incierto previsto por las partes, una persona, contra el pago de una cantidad de dinero, se obliga a resarcir a otra un daño, de manera directa o indirecta o a pagar una suma de dinero.

Que, de acuerdo con el tercer párrafo de la misma fracción I antes citada, no se considerará operación activa de seguros la comercialización a futuro de servicios, entre otros, cuando el cumplimiento de la obligación convenida, no obstante que dependa de la realización de un acontecimiento futuro e incierto, se satisfaga con recursos e instalaciones propias de quien ofrece el servicio y sin que se comprometa a resarcir algún daño o a pagar una prestación en dinero.

Que el último párrafo de la fracción I antes referida dispone que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, oyendo la opinión de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, podrá establecer criterios de aplicación general conforme a los cuales se precise si una operación, para efectos de dicho artículo 3o., se considera operación activa de seguros.

Que, en la actualidad, a nivel internacional es común el ofrecimiento de los servicios denominados "de asistencia", mediante los cuales se brinda un determinado tipo de asistencia a las personas que la requieran como consecuencia de algún evento fortuito, en los casos y condiciones previstos por las partes, a cambio de una contraprestación.

Que estos servicios pueden ser prestados a través de diversas modalidades que garantizan la puesta a disposición de las personas de una ayuda inmediata, atendiendo a los casos y circunstancias específicas previstas en los contratos, tales como: la asistencia en viajes o traslados, la asistencia automovilística, la asistencia en el hogar, la asistencia médica de emergencia, la asistencia funeraria, la asistencia legal y administrativa y otros de naturaleza similar.

Que en términos generales, internacionalmente los "servicios de asistencia" no son considerados como una operación de seguros cuando se trata de servicios ofrecidos con recursos propios; cuando consisten exclusivamente en brindar referencias u orientación a las personas, o bien, cuando se otorgan por empresas que cuenten con una póliza de seguro para respaldar la suficiencia de los recursos que requieran para el cumplimiento de sus obligaciones.

Que, a través de estos mecanismos, se busca la definición de un marco apropiado para este tipo de servicios ofrecidos por empresas distintas a las instituciones de seguros y, de esta forma, dar certidumbre al sector, consumidores y usuarios respecto de estas operaciones y propiciar el sano desarrollo de esta actividad.

Por lo antes expuesto y después de escuchar la opinión de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, se emite el siguiente:

ACUERDO

PRIMERO.- Para los efectos de este Acuerdo, se entenderá por:

- I. **Comisión**, a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
- II. **Consumidor**, a quien adquiere el Servicio de Asistencia.

- III. **Institución de Seguros**, a la institución de seguros autorizada por la Secretaría en los términos del artículo 5o. de la Ley.
- IV. **Ley**, a la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.
- V. **Póliza de Seguro de Exceso de Pérdida**, al contrato de seguro en que el Prestador del Servicio sea el beneficiario; que cubra íntegramente los gastos que éste efectúe para el cumplimiento de las obligaciones, por encima de la contraprestación neta de costos administrativos, que asuma bajo los Servicios de Asistencia que preste, y en el cual, independientemente de la vigencia establecida, se prevean recuperaciones de pagos de la Institución de Seguros en períodos no mayores de tres meses.
- VI. **Póliza de Seguro de Reembolso**, al contrato de seguro en que el Prestador del Servicio sea el beneficiario y que cubra íntegramente los gastos que éste efectúe para el cumplimiento de las obligaciones que asuma bajo los Servicios de Asistencia que preste.
- VII. **Prestador del Servicio**, al obligado a prestar los servicios bajo el Servicio de Asistencia a que se refiere la fracción IX siguiente.
- VIII. **Secretaría**, a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- IX. **Servicio de Asistencia**, a cualquiera de aquellos previstos en el Tercero de los presentes Criterios, que el Prestador del Servicio, a cambio de una contraprestación y por un periodo específico de tiempo, se comprometa a brindar al Consumidor, cuando este último los requiera como consecuencia de algún evento o acontecimiento futuro e incierto, en los términos y bajo las demás condiciones estipuladas por ambas partes en el contrato de prestación de servicios de asistencia que celebren para ello.

SEGUNDO.- Conforme a lo previsto en el artículo 3o., fracción I, último párrafo, de la Ley, no se considerarán operación activa de seguros:

- I. Los Servicios de Asistencia, cuando el Prestador del Servicio se apegue a lo previsto en el tercer párrafo de la fracción I del artículo 3o. de la Ley, en el sentido de satisfacer la obligación convenida con recursos e instalaciones propias y sin que se comprometa a resarcir algún daño o a pagar una prestación en dinero,
- II. Los servicios que, sin incluir el pago o reembolso de gastos a quien contrate o reciba el servicio, consistan exclusivamente en prestar asistencia para:
 - a) Brindar referencias u orientación al solicitante,
 - b) Localización de personas,
 - c) Transmisión de mensajes,
 - d) Obtención de servicios de información,
 - e) Transferencia de fondos,
 - f) Realización de trámites,
 - g) Organización y realización de viajes,
 - h) Reservaciones para transportación, hospedaje y eventos,
 - i) Envío de documentos,
 - j) Recuperación de documentos perdidos o robados,
 - k) Bloqueo de tarjetas de crédito, débito y comerciales,
 - l) Supervisión de la reparación de vehículos en talleres mecánicos y localización de partes mecánicas,
 - m) Brindar servicios de mecánica de emergencia en caso de pérdida de la circulación autónoma del vehículo, consistentes en la reparación de la avería en el mismo lugar, envío de combustible y servicios de cerrajería, sin que incluyan servicios regulares de reparación o mantenimiento de vehículos,
 - n) Reporte de fugas en instalaciones inmobiliarias,
 - o) Concertación de citas con médicos, dentistas o centros de salud,

- p) Obtención de una segunda opinión médica en caso de enfermedades o intervenciones quirúrgicas,
 - q) Localización y envío de medicamentos,
 - r) Orientación médica telefónica inmediata (sin emitir diagnóstico ni tratamiento médico, ni recetar medicamentos),
 - s) Brindar asesoría legal para tramitar permisos y autorizaciones oficiales relacionados con el fallecimiento de personas, y
 - t) Contratación de servicios funerarios.
- III. Los Servicios de Asistencia, cuando el Prestador del Servicio:
- a) Cuento con la cobertura de una Póliza de Seguro de Reembolso o una Póliza de Seguro de Exceso de Pérdida, para respaldar la suficiencia de los recursos que requiera para el cumplimiento de las obligaciones que asuma bajo los Servicios de Asistencia que preste, los cuales podrán incluir, en su caso, la obligación de brindar asistencia en dinero,
 - b) No incluya en el Servicio de Asistencia servicios o coberturas que la Ley considere operación activa de seguros, y
 - c) En la documentación en la que otorgue el Servicio de Asistencia haga constar lo siguiente:
 1. Que el Servicio de Asistencia que otorga no es un contrato de seguro y que cuenta con una Póliza de Seguro de Reembolso o una Póliza de Seguro de Exceso de Pérdida, para respaldar la suficiencia de los recursos que requiera para el cumplimiento de sus obligaciones;
 2. La información que identifique al Prestador del Servicio o, en caso de que éste sea distinto a la persona que celebre el contrato con el Consumidor, la información que identifique a cada uno de ellos, y
 3. Que los derechos del Consumidor están protegidos por la Ley Federal de Protección al Consumidor.

TERCERO.- Para los efectos del presente Acuerdo, se considerarán como Servicios de Asistencia en los términos de la fracción IX del Primero de estos Criterios, los siguientes:

- I. **Asistencia en Viajes o Traslados**, al servicio que consista en la asistencia a los Consumidores que se encuentren en dificultades durante desplazamientos o ausencias de su domicilio o de su lugar de residencia permanente, incluyendo el pago u otorgamiento de uno o más de los servicios siguientes:
 - a) En caso de avería o falla mecánica del vehículo que corresponda: el traslado del Consumidor al destino previsto o a su domicilio, la renta de automóvil, el servicio de chofer para traslado, el hospedaje, la alimentación, así como el remolque y custodia del vehículo;
 - b) En caso de robo total del vehículo que corresponda: la renta de automóvil y el hospedaje;
 - c) En caso de accidentes o complicaciones médicas: el hospedaje por convalecencia, el traslado médico, el traslado a domicilio, el traslado de familiares y el traslado de personal de apoyo;
 - d) En caso de fallecimiento: el traslado o repatriación de restos mortales, la inhumación en el lugar del deceso, así como el regreso anticipado al domicilio por fallecimiento de un familiar;
 - e) En caso de demora o pérdida de equipaje: la adquisición de efectos personales, así como la localización y reenvío del equipaje;
 - f) En caso de demora del viaje por causas no imputables al Consumidor: el hospedaje y la alimentación, y
 - g) En caso de cancelación o interrupción del viaje: el pago de las cantidades no reembolsables del costo pagado por el Consumidor correspondiente a los servicios de viaje no utilizados, el hospedaje y la alimentación, así como el traslado a su domicilio.
- II. **Asistencia en el Hogar**, al servicio que consista en brindar asistencia en casos de emergencia, descompostura o falla, mediante la reparación de instalaciones eléctricas, plomería, cerrajería, albañilería, vidriería, herrería, carpintería, y otros necesarios para subsanar las afectaciones al inmueble que no permitan su adecuada utilización.

- III. Asistencia Médica de Emergencia**, al servicio que consista en el tratamiento paliativo, inicial y urgente de la crisis médica en el lugar donde se encuentre el afectado y en su caso realizar su traslado a un centro hospitalario, sin que estos servicios incluyan el pago o reembolso de gastos al Consumidor.
- IV. Asistencia Legal y Administrativa**, al servicio que consista en brindar asistencia o defensa jurídica, en casos de: accidente automovilístico, robo de vehículo, fallecimiento, asalto o robo, demandas civiles, penales o de cualquier otra materia, así como para la liberación de vehículos robados, recuperación de daños, formulación de denuncias, querellas o demandas y realización de trámites ante autoridades competentes, sin que estos servicios incluyan el pago o reembolso de gastos al Consumidor.

CUARTO.- La Secretaría, oyendo la opinión de la Comisión, resolverá las consultas que se le formulen con respecto a la aplicación de estos Criterios y a la determinación de otros servicios que podrían considerarse como Servicios de Asistencia o comprendidos dentro de los señalados en la fracción II del Segundo de los presentes Criterios, para los efectos previstos en este Acuerdo.

QUINTO.- Las Instituciones de Seguros que ofrezcan las Pólizas de Seguro de Reembolso o las Pólizas de Seguro de Exceso de Pérdida a que se refiere este Acuerdo deberán registrarlas ante la Comisión como productos de seguros de no adhesión, en términos de lo previsto por el artículo 36-D, fracción II, de la Ley.

TRANSITORIO

UNICO.- Este Acuerdo entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

El presente Acuerdo se emite en la Ciudad de México, Distrito Federal, a los veintidós días del mes de marzo de dos mil siete.- El Secretario de Hacienda y Crédito Público, **Agustín Guillermo Carstens Carstens**.- Rúbrica.