

Términos y condiciones para uso de Página Web y Medios Electrónicos

Bienvenido

Citibanamex Seguros le ofrece diversas funciones en su sitio web, así como otros productos y servicios cuando visita o compra a través de nuestra página www.segurosbanamex.com.mx o cualquier otro medio electrónico según se encuentren disponibles, Citibanamex Seguros le presta los servicios bajo las condiciones aquí establecidas.

Condiciones de Uso (Información, Servicio, Cotización y Venta)

Le pedimos que por favor lea detenidamente las condiciones de uso previo a utilizar los servicios de Citibanamex Seguros a través de su sitio web www.segurosbanamex.com.mx. Al utilizar cualquiera de los Servicios de Citibanamex Seguros, usted acepta cumplir con los términos y condiciones de uso de nuestra página web y cualquier otro medio electrónico.

1. Privacidad

Citibanamex Seguros S.A. de C.V., integrante del Grupo Financiero Banamex, con domicilio en Av. Revolución #1267, Piso 13 Col. Los Alpes Delegación Álvaro Obregón Ciudad de México, C. P. 01010, Cd. de México, le avisa que sus datos personales y aún los sensibles, incluyendo los de los beneficiarios que se obtengan en virtud de la operación que usted solicite o celebre, se tratarán para los fines necesarios: evaluar su solicitud de seguro o posteriores modificaciones, en caso de requerirlo el producto; tramitar sus reclamaciones, cobrar, administrar o renovar la póliza de seguro, para estadística y encuestas de servicio; y no necesarios: prospección, comercialización, mercadotecnia y publicidad de productos relacionados con el Grupo Financiero Banamex. En caso de negarse al uso de sus datos para las finalidades no necesarias, o bien, para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición, revocar su consentimiento o desee limitar el uso o divulgación de sus datos, contáctenos en protecciondedatosb@citibanamex.com indicando su nombre completo y un número telefónico para brindarle la información necesaria. Sólo se realizan transferencias a entidades de gobierno por cumplimiento a disposiciones oficiales, al Grupo Financiero Banamex para la comercialización de sus productos y en su caso, a terceros nacionales o extranjeros para el mantenimiento o cumplimiento de la relación jurídica, y a integrantes del sector asegurador para selección de riesgos y prevención de fraudes. El aviso de privacidad está disponible en el kárDEX de cada sucursal Citibanamex. Cualquier cambio al aviso de privacidad, consúltelo en www.segurosbanamex.com.mx en la sección Aviso de Privacidad.

Cookies y ajustes del navegador

En www.segurosbanamex.com.mx por seguridad se utilizan solamente cookies para encriptar la sesión de navegación del visitante y para controlar la duración de la misma; estas no son utilizadas para almacenar o recabar datos de nuestros clientes. Las cookies utilizadas no tienen interacción funcional alguna con los usuarios/ visitantes.

Si algún usuario modifica la configuración de las cookies en su navegador y altera las medidas de seguridad, será responsable absoluto de cualquier mal uso de sus datos por parte de un tercero.

2. Comunicaciones electrónicas

Cada vez que utilice un Servicio de Citibanamex Seguros o nos envíe un correo electrónico, un mensaje de texto (SMS), chat, o cualquier otra comunicación desde su ordenador o dispositivo móvil, estará comunicándose electrónicamente con nosotros. Para dar seguimiento, nos pondremos en contacto con usted electrónicamente por distintos medios, por ejemplo, mediante

mensajes de texto (SMS), o publicación de mensajes o comunicados vía correo electrónico, incluyendo el servicio de mensajería convencional de Citibanamex Seguros. A efectos de los siguientes Términos y Condiciones, usted consiente recibir comunicaciones de nuestra parte mediante medios electrónicos, y acepta que todos los contratos, avisos y otras notificaciones y comunicaciones que le enviemos por medios electrónicos satisfacen cualquier requisito de forma escrita, salvo que cualquier legislación aplicable con carácter imperativo exigiera una forma distinta de comunicación.

3. Derechos de autor, derechos de propiedad intelectual y derechos sobre bases de datos

Todo contenido alojado o puesto a disposición en cualquiera de los Servicios de Citibanamex Seguros, por ejemplo texto, gráficos, logotipos, iconos de botones, imágenes, de audio, descargas digitales, y recopilaciones de datos son propiedad exclusiva de Citibanamex Seguros o de sus proveedores de contenido y están protegidos por la "Ley de la Propiedad Industrial" y el "Código Penal Federal" así como por la legislación sobre derechos de propiedad intelectual, derechos de autor y derechos sobre bases de datos. No está permitida la extracción sistemática ni la reutilización de parte alguna del contenido de ninguno de los Servicios de Citibanamex Seguros sin nuestro consentimiento expreso y por escrito. En particular, no se permite el uso de herramientas de búsqueda y extracción de datos (ya sea en una o varias ocasiones) de partes sustanciales de los Servicios de Citibanamex Seguros para su reutilización sin nuestro consentimiento expreso y por escrito. Tampoco le está permitido al usuario crear ni publicar sus propias bases de datos cuando éstas contengan partes sustanciales de cualquiera de los Servicios de Citibanamex Seguros (por ejemplo, nuestras listas de productos y servicios) sin nuestro consentimiento expreso y por escrito.

4. Marcas registradas

La marca de Citibanamex Seguros, los gráficos, logotipos, encabezados de página, iconos de botón, scripts y nombres de servicio que aparecen incluidos o están disponibles a través de los Servicios Electrónicos de Citibanamex Seguros son marcas registradas o representan la imagen comercial de Citibanamex Seguros, por lo que queda prohibida su reproducción total o parcial.

5. Licencia y acceso

Citibanamex Seguros se reserva cualquier derecho que no esté expresamente comprendido en estas Condiciones de Uso o en las Condiciones de los Servicios.

No está permitida la reproducción, duplicación, copia, venta, reventa o explotación de ningún tipo de los Servicios o Productos de Citibanamex Seguros ni de parte alguna de los mismos con fines comerciales, en cada caso sin nuestro previo consentimiento expreso y por escrito.

Tampoco está permitido utilizar técnicas de framing¹ para introducir cualquier marca comercial, logotipo u otra información protegida por derechos de autor (incluyendo imágenes, texto, diseños de página o formatos) de Citibanamex Seguros sin el correspondiente consentimiento previo por escrito. No está permitido el uso de metaetiquetas² (meta tags) ni de ningún otro "texto oculto" que utilice los nombres o marcas registradas de Citibanamex Seguros sin nuestro consentimiento previo y por escrito.

Le rogamos que haga un uso correcto de los Servicios y Productos de Citibanamex Seguros. Sólo le está permitido utilizar los Servicios y Productos de Citibanamex Seguros de forma lícita. Cualquier incumplimiento por Usted de estas Condiciones de Uso y de los Servicios supondrá la anulación del permiso o la licencia concedidos por Seguros Banamex.

¹ El framing es una técnica engañosa en la que cuando un usuario da clic en una página, se abre una nueva de un tercero dando la impresión de pertenecer a la misma página.

² Etiquetas que describen diversos aspectos de una página web.

6. Información en nuestro Portal

El Portal de Citibanamex Seguros cuenta con una página de inicio más otras adicionales, cotizadores de Seguros de Vida y Accidentes según se encuentren disponibles, un chat y un glosario.

Información de productos/seguros

Nos esforzamos para que la información que aparece en nuestro sitio web sea correcta, en ocasiones los productos pueden contener información adicional o distinta de la que aparece en nuestro sitio web. Esto puede ocurrir debido a que ocasionalmente nuestras Condiciones Generales se actualizan antes que la página, por lo que le recomendamos que antes de cotizar y comprar, lea las Condiciones Generales del producto/seguro que se encuentra en la sección de Servicios/Condiciones Generales home de www.segurosbanamex.com.mx.

7. Cotización de Seguros de Accidentes y Vida

Cuando usted utiliza los Servicios de nuestros cotizadores según se encuentren disponibles, es responsable de mantener la confidencialidad de los datos de su cuenta, así como de restringir el acceso a su ordenador y a sus dispositivos. En la medida en que así lo permita la legislación aplicable, usted acepta asumir la responsabilidad que proceda por todas las actividades que sean realizadas desde su cuenta. Usted deberá tomar todas las medidas necesarias a efectos de asegurar y salvaguardar la confidencialidad de sus datos, y deberá informarnos inmediatamente en caso de que tenga motivos para creer que su número de cuenta o datos han sido puestos en conocimiento de un tercero, o si ésta ha sido utilizada de manera no autorizada o es susceptible de serlo. Es su responsabilidad comprobar que los datos que proporciona en nuestro sitio web son correctos y completos, asimismo está obligado a informarnos inmediatamente cuando tenga lugar cualquier variación en la información que nos ha proporcionado.

No podrá utilizar ningún Servicio de Citibanamex Seguros: (I) en forma alguna que cause, o pueda causar, daño o perjuicio alguno a cualquiera de los Servicios de Citibanamex Seguros o la interrupción del acceso a los mismos; o (II) para cualquier fin fraudulento, ni a efectos de la comisión de delito alguno u otra actividad ilícita de ningún otro tipo; o (III) para generar cualquier tipo de molestia, inconveniente o ansiedad en un tercero.

Nos reservamos el derecho a denegar el acceso al servicio de cotización, a cancelar, eliminar o modificar cualquier contenido en caso de que el usuario incumpliera la legislación aplicable, las presentes Condiciones de Uso o cualesquiera otros términos y condiciones o políticas aplicables.

Cuando usted realice la contratación de un producto o servicio, le enviaremos un mensaje confirmando la recepción de su solicitud.

Asimismo, Usted acepta recibir facturas de sus compras electrónicamente. Las facturas electrónicas serán enviadas en formato encriptado de PDF y se le enviará la indicación para crear la contraseña. En adición, usted puede solicitar la factura a través del teléfono: indicando al ejecutivo el envío de su CFDI (Comprobante Fiscal Digital por Internet) al correo proporcionado, donde se le enviará el archivo y por seguridad en un segundo correo el password para abrirlo.

Primas

La prima es el costo total del seguro que nuestros clientes pagarán, la cual incluye el costo del

seguro y en algunos casos impuestos y recargos. En nuestro sitio web podrá consultarlos.

Emisión de póliza

Para emitir una póliza nueva, puede hacerlo a través de la página www.segurosbanamex.com.mx o cualquier otro medio electrónico según se encuentren disponibles, en alguna sucursal de Banamex o a través del Centro de Atención a clientes: al 551226 8100, o de Estados Unidos y Canadá al 1 800 226 2639 en los siguientes horarios de atención: Lunes a Viernes de 08 a.m. a 20:00 horas., Sábados de 08:00 a 16:00 horas. En todos los casos deberá proporcionar sus datos y así obtener el número de póliza para posteriormente imprimir la carátula de la misma. Cuando sea el caso en que llame al Centro de atención a Clientes, le haremos llegar su póliza a través de correo electrónico o por mensajería.

Duplicado o reimpresión de póliza

Para solicitar duplicado o reimpresión de su póliza, podrá comunicarse a nuestro Centro de Atención a clientes: al 55 1226 8100, o del Estados Unidos y Canadá al 1 800 226 2639 en los siguientes horarios de atención: Lunes a Viernes de 08 a.m. a 20:00 horas., Sábados de 08:00 a 16:00 horas. para realizar su solicitud, en donde se le indicará el medio disponible (correo postal o electrónico) para hacerle llegar la documentación relacionada con su contrato.

Modificación al sitio WEB

Al realizar cambios a nuestro sitio web, a nuestras políticas y a las presentes Condiciones, le informaremos a través del sitio web con un mensaje en www.segurosbanamex.com.mx y por medio del Centro de Atención a clientes, en donde al llamar, escuchará una grabación en la que haremos de su conocimiento los cambios: al 55 1226 8100, o de Estados Unidos y Canadá al 1 800 226 2639 en los siguientes horarios de atención: Lunes a Viernes de 08 a.m. a 20:00 horas., Sábados de 08:00 a 16:00 horas.

Usted quedará sujeto a los términos, condiciones y políticas en vigor en el momento en que realice su contratación, a menos que, por ley o por requerimiento de las autoridades públicas, se deba efectuar un cambio a dichos términos, condiciones y políticas. Si alguna de las presentes condiciones fuera declarada inválida, nula o por cualquier causa ineficaz, dicha condición se entenderá excluida sin que tal declaración pueda afectar a la validez ni a la exigibilidad del resto de condiciones.

8. El papel de Citibanamex Seguros

Citibanamex Seguros ofrece diferentes productos y seguros, y además cotiza y/o vende Seguros de Accidentes y Vida en www.segurosbanamex.com.mx o cualquier otro medio electrónico. La página de detalles de estos productos contendrá la información correspondiente (Condiciones Generales, etc.). En la compra de cualquier seguro, es importante que: lea el Aviso de Privacidad, revise a detalle su póliza, verifique que está de acuerdo con la compra y que lea detalladamente las Condiciones Generales del producto para conocer perfectamente las coberturas y exclusiones del Seguro.

9. Nuestra responsabilidad

Citibanamex Seguros en su sitio www.segurosbanamex.com.mx le brinda la información correspondiente a los siguientes productos/servicios las 24 horas del día los 365 días del año:

Mi Persona

- Seguro de Vida Citibanamex
- Seguro Básico Estandarizado de Vida Individual
- Vida Premium Citibanamex
- Seguro de accidentes básico e Integral Citibanamex
- Seguro Básico Estandarizado de accidentes personales Citibanamex

Mi Futuro

- Logros Banamex
- Plan Personal de Retiro Citibanamex
- Plan Patrimonial Citibanamex
- Portafolio Vida Citibanamex Fiscal

Servicios

- ¿Qué hacer en caso de Siniestro?
- Cancelación/Bonificación
- Mis Seguros Condiciones Generales
 - Citibanamex Seguros
 - Seguros Relacionados a Productos Citibanamex
 - Seguros Relacionados a Tarjetas de Crédito
- Derechos del Asegurado

Si requiere revisar información de algún producto, podrá visitar www.segurosbanamex.com.mx o llamar al Centro de Atención a clientes: al 55 1226 8100, o de Estados Unidos y Canadá al 1 800 226 2639 en los siguientes horarios de atención: Lunes a Viernes de 08 a.m. a 20:00 horas., Sábados de 08:00 a 16:00 horas.

Realizaremos nuestro mejor esfuerzo para asegurar la disponibilidad, sin interrupciones, de los Servicios de www.segurosbanamex.com.mx o cualquier otro medio electrónico que tengamos a su disposición, así como la ausencia de errores en cualquier transmisión de información que pudiera tener lugar. No obstante, Citibanamex Seguros no se hace responsable de fallas o interrupciones derivadas de la naturaleza propia de Internet. Asimismo, su acceso a los Servicios de www.segurosbanamex.com.mx o cualquier otro medio electrónico pudiera ocasionalmente verse suspendido o restringido a efectos de la realización de trabajos de reparación o mantenimiento, o la introducción de nuevos productos o servicios. Procuraremos limitar la frecuencia y duración de tales suspensiones o restricciones.

Citibanamex Seguros no será responsable de ninguna demora o falta de cumplimiento de nuestras obligaciones derivadas de las presentes condiciones si dicha demora o falta de cumplimiento fuera atribuible a circunstancias ajenas a nuestro control razonable.

Nada de lo dispuesto en las presentes condiciones limita o excluye nuestra responsabilidad en caso de falsedad, ni en supuestos de fallecimiento o daños personales derivados de negligencia o dolo o por parte nuestra.

10. Ley aplicable

Las presentes condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con las siguientes leyes:

- Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas Circular Única de

Seguros y Fianzas

- Ley de la Propiedad Industrial
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares

11. Modificación del Servicio o Variación de las Condiciones de uso de nuestros servicios web

Al realizar cambios en los Servicios o modificación a las presentes Condiciones, le informaremos a través del sitio web con un mensaje en www.segurosbanamex.com.mx y por medio del Centro de Atención a clientes: al 55 1226 8100, o de Estados Unidos y Canadá al 1 800 226 2639 en los siguientes horarios de atención: Lunes a Viernes de 08 a.m. a 20:00 horas., Sábados de 08:00 a 16:00 horas.

Usted quedará sujeto a los términos, condiciones y políticas, Condiciones de Uso y Condiciones de los Servicios vigentes a la fecha en que utilice los Servicios de www.segurosbanamex.com.mx si alguna de las presentes fuera declarada inválida, nula o por cualquier causa ineficaz, dicha condición se entenderá excluida sin que dicha declaración pueda afectar a la validez ni a la exigibilidad del resto de condiciones.

12. Renuncia

En caso de incumplimiento por su parte de las presentes Condiciones de Uso, Citibanamex Seguros se reserva el derecho de ejercitar las acciones que correspondan.

13. Menores de edad

No vendemos productos/servicios ni damos servicios a menores de edad. Los menores de 18 años sólo podrán utilizar los Servicios de www.segurosbanamex.com.mx bajo la supervisión de un padre o un tutor.

14. Nuestros datos

El presente sitio web es propiedad de Citibanamex Seguros S.A. de C.V. integrante del Grupo Financiero Banamex, quien es responsable del mantenimiento del mismo. Nuestras oficinas se encuentran en Revolución #1267, Piso 13 Col. Los Alpes Delegación Álvaro Obregón Ciudad de México, C. P. 01010, Cd. de México. Nuestros Centros de Atención telefónica: al 55 1226 8100, o de Estados Unidos y Canadá al 1 800 226 2639 en los siguientes horarios de atención: Lunes a Viernes de 08 a.m. a 20:00 horas., Sábados de 08:00 a 16:00 horas.

15. Procedimiento para aviso de vulneración de derechos

Si no está de acuerdo con la atención o servicio recibido, puede solicitar levantar una aclaración o queja llamando a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios de Citibanamex Seguros al 55 5062 6723 en la Ciudad de México, sin costo al 800 733 1400 en un horario de Lunes a Viernes de 08:00 a 20:00 horas y sábados de 08:00 a 16:00 horas, vía correo electrónico a sbaunecond@banamex.com o directamente en Revolución #1267, Piso 13 Col. Los Alpes Delegación Álvaro Obregón Ciudad de México, C. P. 01010, Ciudad de México, en los siguientes horarios de atención: Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00 horas. En caso que su queja no haya sido

atendida con oportunidad, podrá referirse a CONDUSEF a través de su página: www.condusef.gob.mx.

Medios electrónicos

En forma previa a la contratación y prestación de servicios que pueden ser susceptibles de ser proporcionados por medios electrónicos, Citibanamex Seguros, S.A. de C.V., integrante del Grupo Financiero Banamex, hace de su conocimiento los servicios que podrán ser prestados por medios electrónicos:

- Contratación de pólizas de seguro
- Consultas de información relacionada a su seguro
- Envío de las pólizas a través de medios electrónicos al momento de la venta o posteriores
- Solicitar duplicados de póliza
- Solicitar actualizaciones y modificaciones de información
- Solicitar aclaraciones
- Envíos de estados de cuenta
- Designación o cambio de beneficiarios
- Operaciones en productos de inversión como por ejemplo aportaciones, retiros y traspasos entre fondos
- Hacer requerimientos que el sistema permita en atención a su naturaleza de acuerdo a los servicios que Citibanamex Seguros llegue a poner a su disposición
- La terminación anticipada o cancelación del contrato de Seguros
- La no renovación del mismo

Le pedimos tener en cuenta que mediante la firma del instrumento o la autorización por medios electrónicos el cliente ratifica que Citibanamex Seguros le ha hecho de su conocimiento dicha información.

Previo a que se contrate con Citibanamex Seguros algún producto, o se le proporcione el servicio solicitado, dependiendo el medio electrónico utilizado, se procederá a realizar la autenticación que corresponda.

Como medio electrónico podrá ser el teléfono, las terminales de cómputo, y la Internet, en el entendido que el acceso a estos equipos y sistemas atenderá a la naturaleza de la operación a realizar y al alcance de los distintos equipos y sistemas.

El cliente sabe y acepta que la utilización de medios electrónicos, constituye la aceptación expresa y plena de los términos y condiciones vigentes en cada momento que utilice los mismos y que su voz, los Nip´s (número de identificación personal) o contraseñas dinámicas, así como el uso de los dispositivos de seguridad en sustitución de la firma autógrafa, produce los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tienen el mismo valor aprobatorio.

Para efectos del presente apartado, las partes acuerdan que los vocablos que a continuación se describen y que se utilizan en el texto del presente contrato, se entenderán de conformidad con las

siguientes definiciones:

- a) "Clave de un solo uso": Es la clave que se proporciona al cliente a través de un mensaje SMS al número celular que tenemos registrado.
- b) "Número de Referencia o Folio": Es un número que genera el sistema y a éste se le agregan las iniciales del nombre del ejecutivo, fecha y hora del movimiento, es dado a conocer al cliente a través del ejecutivo, este número de Referencia o Folio, servirá para aclaración o seguimiento.

El uso de las Claves de Acceso, (Claves dinámicas de un solo uso enviadas vía SMS al celular registrado previamente) que aquí se definen será exclusiva responsabilidad del cliente, quien reconoce y acepta desde ahora como suyas todas las operaciones que se celebren con Citibanamex Seguros utilizando dichas Claves de Acceso, y para todos los efectos legales a que haya lugar, expresamente también reconoce y acepta el carácter personal e intransferible del código de cliente y NIP's, así como su confidencialidad.

Las Claves de Acceso que se establezcan para el uso de medios electrónicos, sustituirán a la firma autógrafa por una de carácter electrónico, por lo que las constancias documentales o técnicas derivadas del uso de esos medios en donde aparezca dicha firma electrónica, producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos suscritos por las partes y tendrán igual valor probatorio.

Cuando por negligencia, culpa, dolo o mala fe del cliente, llegaran a ser rebasadas las medidas de seguridad para el acceso a medios electrónicos e incluso induzcan al error, causándose con ello un daño o perjuicio al cliente, Citibanamex Seguros quedará liberada de cualquier responsabilidad al ejecutar las instrucciones recibidas, sin perjuicio de las acciones civiles y/o penales que pudieran proceder en contra del responsable. Citibanamex Seguros quedará liberado de cualquier responsabilidad al ejecutar instrucciones recibidas a través de los medios electrónicos que ha puesto a disposición del cliente, aun cuando las Claves de Acceso, hubieren sido extraviadas por el cliente o robadas, si éste no lo notificó por escrito y con la debida anticipación a Citibanamex Seguros a fin de que se tomen las medidas necesarias tendientes a evitar el acceso a terceros no autorizados.

El cliente autoriza a Citibanamex Seguros a grabar las conversaciones telefónicas que mantenga con el cliente. El cliente acepta que Citibanamex Seguros tendrá obligación de informarle que se están grabando dichas conversaciones, así como que tales grabaciones serán propiedad exclusiva de Citibanamex Seguros que su contenido producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos autógrafos suscritos por las partes, teniendo en consecuencia, el mismo valor probatorio.

Las partes reconocen que en términos del artículo 75 fracción XIV del Código de Comercio en vigor, los actos relacionados con los medios electrónicos aceptados, son de naturaleza mercantil tanto para el cliente como para Citibanamex Seguros. De acuerdo a lo anterior, el cliente y Citibanamex Seguros convienen que:

Para efectos de lo previsto en el artículo 89 del Código de Comercio en vigor, se entenderá como "mensaje de datos" a toda información generada, enviada, recibida, archivada o comunicada a través de medios electrónicos.

Para efectos de lo dispuesto en la fracción I del artículo 90 del Código de Comercio en vigor, se entenderá que un "mensaje de datos" ha sido enviado por el propio Cliente, cuando éste realice operaciones a través del equipo o sistema de que se trate, utilizando las Claves de Acceso a las que se refiere este clausulado.

Al realizar la Compra de seguros o solicitar prestación de algún servicio por medios electrónicos el cliente se obliga a hacer uso de dichos servicios en forma intransferible, conforme a los términos y condiciones convenidos cubriendo los requisitos que para tal efecto establezca Citibanamex Seguros, dentro de los horarios que Citibanamex Seguros tenga establecidos. El cliente acepta y reconoce expresamente que Citibanamex Seguros es el propietario o titular de los derechos según corresponda de los medios de acceso y los programas que le permitan hacer uso del servicios antes identificados, por lo que sin el consentimiento de éste, el cliente no podrá transferir, divulgar o dar un uso distinto total o parcial a dichos medios de acceso y programas, en caso contrario, será responsable de los daños y perjuicios que se ocasionen a Citibanamex Seguros o a terceros, lo anterior con independencia de las acciones judiciales, administrativas o de cualquier índole que le asistan a Citibanamex Seguros. El cliente acepta que es su responsabilidad la administración de la información que genere mediante el uso de estos servicios y se encuentre residente en su computadora o en algún otro medio, en los elementos de guarda de información integrados a la misma o respaldada en disco flexible y cualquier otro medio que exista o llegare a existir, y pueda ser modificada por personas que tengan acceso a los medios mencionados.

Cuando Citibanamex Seguros se encuentre en posibilidad de incorporar nuevos medios electrónicos para la prestación de servicios relacionados a seguros, así lo comunicará al cliente junto con las bases para determinar las operaciones y servicios que podrán contratarse a través del equipo o sistema de que se trate, los medios de identificación del usuario y las responsabilidades correspondientes a su uso, conviniendo expresamente las partes desde ahora que su utilización por parte del cliente implica la aceptación del equipo o sistema y de todos los efectos jurídicos de éste derivados.

Citibanamex Seguros hace y continuará haciendo de su conocimiento los riesgos inherentes a la utilización de medios electrónicos, en la realización de operaciones irregulares o ilegales que pudiesen ir en detrimento de su patrimonio, en la página de internet y/o mediante campañas periódicas de difusión de recomendaciones de seguridad para la realización de operaciones por medios electrónicos, le rogamos revisarlas frecuentemente

Condiciones de uso de Medios Electrónicos.

- I. Se le notificará al cliente la realización de las acciones que se hayan llevado a cabo;
- II. Por cada operación de modificación a su póliza o cancelación de la misma, se generará un número de referencia o folio, el cual acreditará la existencia y validez de la misma;
- III. Por cada operación de modificación a su póliza o cancelación de la misma se enviará al cliente un mensaje de datos ya sea al número celular o correo electrónico proporcionado el cual quedará registrado en los sistemas de Citibanamex Seguros como constancia de la misma. Para todos los efectos legales, estos comprobantes tienen el valor probatorio que otorga la ley a este tipo de operaciones;
- IV. Citibanamex Seguros no será responsable en caso de incumplimiento o demora de las instrucciones del cliente, cuando se deba a casos fortuito o de fuerza mayor, fallas, desperfectos, mantenimiento, interrupción, suspensión o caída de los sistemas o

- Medios Electrónicos,
- V. Para la contratación de servicios adicionales, así como para la modificación de las condiciones pactadas. Citibanamex Seguros requerirá al cliente un segundo factor de Autenticación.
 - VI. El cliente podrá cancelar el uso de Medios Electrónicos comunicándose al servicio de atención telefónica.

Citibanamex Seguros podrá suspender temporal o permanentemente los derechos del cliente para utilizar los medios electrónicos cuando cuente con elementos que le hagan presumir que las Claves de Acceso no están siendo utilizadas por el propio cliente, o bien, por considerar que su uso viola los términos de este documento o que su uso puede dañar los intereses de otros clientes o proveedores.

Las operaciones y servicios solicitados a través de medios electrónicos se sujetarán a lo siguiente:

- a) Los servicios relacionados a Seguros, generarán un Número de Referencia o Folio por la realización de cada operación o servicio, el cual acreditará la existencia, validez y efectividad del uso de los servicios electrónicos relacionados a seguros, que conforme a las disposiciones vigentes afecten o deban afectar los registros contables de Citibanamex Seguros, siendo tal Número de Referencia o Folio el comprobante material de la operación de que se trate, con todos los efectos que las leyes atribuyen a los mismos.
- b) Citibanamex Seguros fijará libremente las bases, requisitos y condiciones de operación de los servicios de seguros.
- c) Las operaciones ejecutadas a través de medios electrónicos mediante la utilización de las Claves de Acceso y los actos y transacciones que, en cumplimiento de tales operaciones, servicios y/o instrucciones Citibanamex Seguros llegue a ejecutar, serán consideradas para todos los efectos legales a que haya lugar como realizadas por el cliente, quien las acepta y reconoce desde ahora como suyas siempre que existan elementos que evidencien el uso de sus Claves de Acceso y la existencia del Número de Referencia o Folio que corresponda, y por tanto, serán obligatorias y vinculantes para el propio cliente y encuadradas en los términos y condiciones de los modelos de solicitudes y/o contratos que Citibanamex Seguros habitualmente utiliza para instrumentar tales actos, quien las acepta y reconoce como suyas siempre.
- d) Expresamente reconoce el cliente que los registros de las operaciones a que se refiere el presente contrato que aparezcan en los sistemas de Citibanamex Seguros y en los comprobantes que de las mismas expidan, tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal como constancia de que operó a través del equipo o sistema electrónico que hubiere emitido el comprobante de que se trate.

El cliente y Citibanamex Seguros convienen que éste último no estará obligado a prestar servicios a través de medios electrónicos en los siguientes casos:

1. Cuando la información transmitida sea insuficiente, inexacta, errónea o incompleta.
2. Cuando algún seguro no se encuentre dado de alta (inexistente) para efectos de la prestación de servicios a través de medios electrónicos.
3. Cuando los equipos de cómputo o el acceso a Internet del CLIENTE no se encuentren actualizados, no sean compatibles o presenten cualquier falla, restricción de uso o limitaciones de cualquier naturaleza que imposibiliten acceder a los equipos y sistemas

automatizados que Citibanamex Seguros ponga a su disposición.

4. En razón de la necesidad de realizar tareas de reparación y/o mantenimiento de todo o parte de los elementos que integran los sistemas de Citibanamex Seguros, que no pudieran evitarse.
5. Para lograr la conexión a la herramienta que se encuentre disponible de Citibanamex Seguros, El CLIENTE deberá contar con equipo de cómputo y con servicio de Internet, mismos que deberá mantener actualizados de modo que conserven compatibilidad con los equipos y sistemas de Citibanamex Seguros. El CLIENTE, en este acto, acepta que él es el único responsable del uso que le da al equipo y/o sistemas electrónicos que usa para celebrar operaciones, ejercer derechos y/o cumplir obligaciones con Citibanamex Seguros o cualquier otro acto a los que se refiere el presente instrumento, razón por la cual, El CLIENTE, en este acto, libera a Citibanamex Seguros de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse, de manera enunciativa más no limitativa, por el mal uso que le da o llegue a dar a dicho equipo y /o sistema, así como por usar páginas de internet no seguras, por permitir que terceras personas, voluntaria o involuntariamente, accedan a su computadora u otro dispositivo donde almacena o llegue a almacenar sus Claves de Acceso.

Asimismo, el cliente, se obliga a evitar abrir y/o contestar correos electrónicos de terceros que desconozca, así como utilizar programas o sistemas de cómputo legales y a estar enterado de las actualizaciones o parches que dichos programas requieren para su uso seguro y acepta que la navegación o vista de sitios electrónicos, es bajo su más exclusiva responsabilidad.

Será bajo la más exclusiva responsabilidad del cliente, visitar sitios no seguros que pudieran insertar software o algún otro sistema para extraer información confidencial del cliente, así como bajar cualquier contenido de tales sitios y/o descargar sistemas o programas de cómputo que permitan compartir archivos (peer to peer) que pudieran vulnerar la privacidad de su información y que el equipo y/o sistemas electrónicos que utiliza cuenten con la seguridad para evitar este tipo de intrusiones.

El uso de servicios relacionados a Seguros a través de medios electrónicos representa grandes beneficios para El CLIENTE, no obstante, su uso inadecuado representa también algunos riesgos de seguridad que pueden derivar en diversas modalidades de fraude en perjuicio del propio cliente, riesgos que pueden ser mitigados por El CLIENTE siguiendo ciertas pautas básicas de protección de información personal y Claves de Acceso:

- Instale en su computadora personal, software anti-spyware (protege a los usuarios contra los programas cuya intención es rastrear la información sobre hábitos de consumo, navegación, contraseñas y datos sensibles) y anti-virus y manténgalo actualizado.
- Reduzca la cantidad de correo que recibe en la que se contengan sus datos personales. Verifique la legitimidad de toda solicitud de información personal, financiera o de sus cuentas y tarjetas, que reciba por cualquier medio, especialmente por correo electrónico. Citibanamex Seguros nunca le solicitará que proporcione sus Claves de Acceso a través de un correo electrónico.
- No comparta sus Claves de Acceso con persona alguna, utilice claves diferentes para cada uno de los medios electrónicos que utilice y escoja claves que resulten difíciles de adivinar para un tercero y que incluyan letras y números.
- Verifique constantemente los movimientos que presenten sus cuentas y tarjetas y revise

siempre sus estados de cuenta.

- Nunca lleve consigo sus Claves de Acceso, memorícelas o manténgalas en un lugar seguro.

Límites de Responsabilidad en Medios Electrónicos

Citibanamex Seguros no será responsable en caso de que no pueda efectuar o cumplir con las operaciones electrónicas debido, o en caso fortuito y/o fuerza mayor, por desperfectos, caída de sistemas o de cómputo, mal funcionamiento o suspensión de los medios de comunicación (incluyendo los Medios Electrónicos) o de cualquier otro servicio necesario para la prestación del servicio respectivo.

En caso de que el solicitante, contratante y/o Asegurado no pueda efectuar sus operaciones por los motivos aquí señalados, Citibanamex Seguros hará su mejor esfuerzo para mantener la continuidad en el servicio en el entendido de que no garantizará dicha continuidad al solicitante, contratante y/o Asegurado

Citibanamex Seguros no tendrá ninguna responsabilidad u obligación de ningún tipo por cualquier pérdida o pasivo sufrido por el solicitante, contratante y/o Asegurado debido por cualquier equipo, software o documentación que no sea producida o proporcionada por Citibanamex Seguros en relación con el uso de los servicios en Medios Electrónicos.

Mecanismos y Procedimientos de Identificación y Autenticación

Los procedimientos para la prestación de servicios de post-venta, serán a través del Centro de Atención Telefónica de Citibanamex Seguros y, en donde un agente telefónico le solicitara información personal y del producto contratado para garantizar su identidad. Adicional a ello y de acuerdo a la solicitud del servicio, se aplicará un segundo factor de autenticación para confirmación de la operación electrónica realizada a través de un proceso de generación de claves dinámicas, enviadas vía SMS al número celular registrado previamente, durante la llamada en el Centro de Atención Telefónica.

Notificación de Operaciones Realizadas

Citibanamex Seguros notificará al Solicitante, Contratante y/o Asegurado vía correo electrónico y/o teléfono celular (por mensaje SMS) proporcionados por el solicitante, contratante y/o Asegurado, la confirmación de las operaciones electrónicas de contratación. Posteriormente, a las 24 horas se le envían vía correo electrónico y SMS los detalles de su contratación.

Los servicios Asegurados como: cancelación, solicitud, aceptación o emisión de endosos del contrato de seguro y modificación de designación de beneficiarios mediante Citibanamex Seguros son realizados directamente por el cliente vía telefónica en donde se le proporciona un folio para seguimiento o aclaración.