Términos y condiciones para uso de Página Web y Medios Electrónicos

Bienvenido a Seguros Banamex.com

Seguros Banamex, S.A de C.V., integrante del Grupo Financiero Banamex (en lo sucesivo "Seguros Banamex") le ofrece diversas funciones en su sitio web, así como productos y servicios cuando visita nuestra página www.segurosbanamex.com.mx Seguros Banamex le presta los servicios bajo las condiciones establecidas en esta página.

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 Seguros Banamex a través de su sitio web www.segurosbanamex.com.mx. Al utilizar cualquiera de los servicios de Seguros Banamex, usted acepta cumplir con los términos y condiciones de uso de nuestra página web y medios electrónicos.

1. Privacidad

Seguros Banamex, con domicilio en Moras 850, Colonia Acacias, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03240, Cd. de Méx., hace de su conocimiento 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 en términos del Aviso de Privacidad integral que puede consultar en www.segurosbanamex.com.mx 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, Usted podrá, de conformidad con lo establecido en dicho Aviso de Privacidad, contactarnos a través del correo electrónico protecciondedatossb@banamex.com

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 Seguros Banamex o nos envíe un correo electrónico, un mensaje de texto (SMS), 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 correo electrónico, mensajes de texto (SMS), o publicación de mensajes o comunicados vía correo electrónico, incluyendo el servicio de mensajería convencional de Seguros Banamex. A efectos de los siguientes Términos y Condiciones, usted da su consentimiento para 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 que Seguros Banamex presta, por ejemplo de forma enunciativa, no limitativa, textos, gráficos, logotipos, iconos de botones,

imágenes, clips de audio, descargas digitales, y recopilaciones de datos son en todo momento, propiedad exclusiva de Seguros Banamex o de sus proveedores de contenido y están protegidos por la “Ley Federal de Protección a 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 Seguros Banamex 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 Seguros Banamex para su reutilización sin su consentimiento expreso y por escrito. Tampoco está permitido al usuario crear y/o publicar sus propias bases de datos cuando éstas contengan partes sustanciales de cualquiera de los servicios de Seguros Banamex (por ejemplo, listas de productos y servicios) sin el consentimiento expreso y por escrito de Seguros Banamex.

4. Marcas registradas

La marca de Seguros Banamex, 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 Seguros Banamex son marcas registradas o representan la imagen comercial de Seguros Banamex, por lo que queda prohibida su reproducción total o parcial.

5. Licencia y acceso

Seguros Banamex 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 Seguros Banamex ni de parte alguna de los mismos con fines comerciales, sin el previo consentimiento expreso y por escrito de Seguros Banamex.

Tampoco está permitido utilizar técnicas de framing[1] para introducir cualquier marca comercial, logotipo u otra información protegida por derechos de autor (incluyendo imágenes, texto, diseños de página o formatos) de Seguros Banamex sin el correspondiente consentimiento previo por escrito. No está permitido el uso de metaetiquetas[2] (meta tags) ni de ningún otro "texto oculto" que utilice los nombres o marcas registradas de Seguros Banamex sin su consentimiento previo y por escrito.

Le rogamos que haga un uso correcto de los servicios y Productos de Seguros Banamex. Sólo le está permitido utilizar los Servicios y Productos de Seguros Banamex de forma lícita. Cualquier incumplimiento por Usted de estas Condiciones de Uso y de los Servicios supondrá la anulación del uso de los medios electrónicos que se ponen a su disposición por Seguros Banamex, sin perjuicio de las sanciones penales y civiles a que hubiera lugar.

6. Información en Seguros Banamex.com

El Portal de Seguros Banamex cuenta con información referente a los Seguros de Vida, de Accidentes, Seguro de Ahorro y Seguros con componente de Inversión, y un glosario.

Información de productos/seguros

Nos esforzamos para que la información que aparece en nuestro sitio web sea correcta, sin embargo, en ocasiones los productos pueden contener información adicional o distinta de la que aparece en nuestro sitio web, portal del Banco Banamex, la oferta del canal de venta de Telemarketing, Bancanet y/o Banamex móvil. 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

[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.

comprar, lea las Condiciones Generales del producto/seguro que se encuentran en la sección de Servicios/Condiciones Generales home de www.segurosbanamex.com.mx.

7. Cotización y compra de Seguro de Accidentes Banamex y Seguro de Vida Banamex

Cuando usted utiliza los Servicios de "Cotizar Seguros de Vida Banamex y Seguros de Accidentes Banamex" 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 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 o en la app 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 Seguros Banamex: (I) en forma alguna que cause, o pueda causar, daño o perjuicio alguno a cualquiera de los Servicios de Seguros Banamex o la interrupción del acceso a los mismos; o (II) para cualquier fin fraudulento, o para la comisión de algún delito que la legislación aplicable tipifique como tal u otra actividad ilícita; o (III) para generar cualquier tipo de molestia, inconveniente a 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 seguro le enviaremos un mensaje SMS o correo electrónico confirmando la contratación del seguro.

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. Asimismo, 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 con las instrucciones para generar el password para abrirlo.

Servicios Asegurados

Para solicitar cualquier servicio que requiera el asegurado de su póliza, podrá comunicarse a nuestro Centro de Atención a clientes: desde la Ciudad de México al 55 1226 8100, o del Extranjero al 1 800 226 2639 en los siguientes horarios de atención: Lunes a Viernes de 08:00 a.m. a 08:00 p.m., Sábados de 08:00 a.m. a 04:00 p.m., en donde se le indicará el medio disponible (correo postal o electrónico) para hacerle llegar, en su caso, la documentación relacionada con su contrato de seguro.

Usted quedará sujeto a los términos, condiciones y políticas en vigor en el momento en que realice la contratación de los medios electrónicos 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 Seguros Banamex

Seguros Banamex ofrece diferentes productos/seguros, cotiza y vende Seguro de Vida, de Accidentes, Seguro de Ahorro y Seguro con componente de Inversión. La página de Seguros Banamex da detalles de estos productos y contendrá la información correspondiente (Condiciones Generales, datos de contacto, servicios post venta, aviso de privacidad, etc.).

En la compra de un Seguro de Vida, de Accidentes, Seguro de Ahorro y Seguro con Inversión 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.

Seguros Banamex es responsable de entregar toda la información referente al seguro contratado, así como cumplir con los términos y condiciones establecidos en cada producto.

9. Nuestra responsabilidad

Seguros Banamex 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 BNMX
- Seguro de Vida Banamex MAS
- Seguro de Básico Estandarizado de Vida Individual Banamex
- Accidentes Protegido BNMX
- Seguro Básico Estandarizado de Accidentes Personales Banamex
- Seguro de Vida Contigo Banamex

Mi Futuro

- Ahorro Protegido BNMX
- Plan Patrimonial Banamex

Servicios

- ¿Qué hacer en caso de Siniestro?
- Cancelación/Bonificación

Mis Seguros

Condiciones Generales

- Seguros Banamex
- Seguros Relacionados a Productos Banamex

Derechos del Asegurado

- Glosario
- Nuestra Empresa
- Contáctanos
- Preguntas Frecuentes
- Aviso de Privacidad
- Datos de la UNE
- Sección de Adultos Mayores

Si requiere revisar información de algún producto, podrá visitar www.segurosbanamex.com.mx o llamar al Centro de Atención a clientes: desde la Ciudad de México al 55 1226 8100, o del Extranjero al 1 800 226 2639 en los siguientes horarios de atención: Lunes a Viernes de 08:00 a.m. a 08:00 p.m., Sábados de 08:00 a.m. a 04:00 p.m.

10. Leyes aplicables

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

- Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, así como la Circular Única de Seguros y Fianzas.
- Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares
- Ley Sobre el Contrato de Seguro y demás leyes relativas y aplicables.

11. Renuncia

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

12. Menores de edad

Seguros Banamex no vende productos/servicios a menores de edad, así como tampoco les ofrece ni brinda servicios de ninguna naturaleza. La actividad que un menor de edad realice en www.segurosbanamex.com.mx, cualquiera que esta sea, queda en todo momento baja la única y estricta responsabilidad de sus padres o tutores según aplique, quedando estos sujetos a las sanciones legales y/o civiles que resulten.

13. Nuestros datos

El presente sitio web es propiedad de Seguros Banamex S.A. de C.V. integrante del Grupo Financiero Banamex, quien es responsable del mantenimiento del mismo. Nuestras oficinas se encuentran en Moras 850, Colonia Acacias, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03240, Cd. de Méx., Tel., México: 55 1226 8100, Extranjero: 1 800 226 2639. Atención telefónica de Lunes a Viernes 8:00 am a 8:00 pm - Sábado de 8:00 am a 4:00 pm.

14. Procedimiento para aviso de vulneración de derechos

Para cualquier aclaración, queja o duda no resuelta con respecto a su seguro, Seguros Banamex cuenta con la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) en donde le brindaremos atención y seguimiento especializado, en el teléfono 55 5062 6723 en un horario de Lunes a Viernes de 8:00 hrs. a 08:00 p.m. Vía correo electrónico sbaunecond@banamex.com o directamente en nuestra oficina ubicada en Moras 850, planta baja, Colonia Acacias, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03240, Ciudad de México de Lunes a Viernes de 09:00 a.m. a 4:00 p.m. En caso de que su queja no haya sido atendida con oportunidad, podrá contactar a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) a través de su página www.condusef.gob.mx. Teléfono desde la Ciudad de México 55 5340 0999 o al 800 999 8080 desde el Interior de la República, o enviar un correo electrónico a asesoria@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, Seguros Banamex, 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
- Solicitar duplicados de póliza
- Solicitar actualizaciones y modificaciones de información de su seguro
- Solicitar aclaraciones

- Terminación anticipada o cancelación del contrato de Seguro
- Solicitud de la no renovación del contrato de seguro

A la aceptación de los términos y condiciones de medios electrónicos, el cliente acepta que Seguros Banamex le ha hecho de su conocimiento dicha información.

Previo a que se contrate con Seguros Banamex algún producto, o se le proporcione el servicio solicitado, dependiendo el medio electrónico utilizado, se procederá a realizar la autenticación que corresponda, con base en las siguientes categorías:

- Como medio electrónico podrá ser el teléfono, las terminales de cómputo, 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), token 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 documento, se entenderán de conformidad con las siguientes definiciones:

a) “Clave de un solo uso”: Es la clave de acceso que se proporciona al cliente a través de un mensaje SMS al número celular que tenemos registrado. Se utiliza para autentificar que la persona que llama es la persona que está en los registros de la compañía.

b) “Número de Referencia o Folio”: Es un número que genera el sistema y, 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 de un solo uso enviadas vía SMS al celular registrado previamente) será exclusiva responsabilidad del cliente, quien reconoce y acepta desde ahora como suyas todas las operaciones que se celebren con Seguros Banamex 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 mismo cliente, Seguros Banamex 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. Seguros Banamex 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 Seguros Banamex a fin de

que se tomen las medidas necesarias tendientes a evitar el acceso a terceros no autorizados.

El cliente autoriza a Seguros Banamex a grabar las conversaciones telefónicas que mantenga con el cliente. El cliente acepta que Seguros Banamex tendrá obligación de informarle que se están grabando dichas conversaciones, así como que tales grabaciones serán propiedad exclusiva de Seguros Banamex y que su contenido tiene valor probatorio con consecuencias de carácter jurídico.

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

Para efectos de lo previsto en el artículo 89 del Código de Comercio en vigor, se entenderá como “mensaje de datos” a la información generada, enviada, recibida, archivada por medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología.

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 Seguros Banamex, dentro de los horarios que tenga establecidos. El cliente acepta y reconoce expresamente que Seguros Banamex es el propietario o titular de los derechos según corresponda de los medios de acceso y los programas que le permitan hacer uso de los 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 Seguros Banamex o a terceros, lo anterior con independencia de las acciones judiciales, administrativas o de cualquier índole que le asistan a Seguros Banamex. 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 Seguros Banamex 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.

Seguros Banamex 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 Seguros Banamex y/o del Banco a través del cual se hizo la operación 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. Seguros Banamex 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. Seguros Banamex requerirá al cliente un segundo factor de Autenticación.
VI. El cliente podrá cancelar el uso de Medios Electrónicos comunicándose al servicio de atención telefónica.

Seguros Banamex 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 Seguros Banamex, 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. Seguros Banamex 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 Seguros Banamex 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 Seguros Banamex 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 documento que aparezcan en los sistemas de Seguros Banamex 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 Seguros Banamex 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 Seguros Banamex 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 Seguros Banamex, que no pudieran evitarse.
5. Para lograr la conexión a la herramienta de Seguros Banamex, 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 Seguros Banamex.
6. 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 Seguros Banamex o cualquier otro acto a los que se refiere el presente instrumento, razón por la cual, El CLIENTE, en este acto, libera a Seguros Banamex de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse, de manera enunciativa y 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. Seguros Banamex 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

Seguros Banamex 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, Seguros Banamex 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

Seguros Banamex 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 Seguros Banamex 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 Seguros Banamex, en donde un agente telefónico le solicitara información personal y del producto contratado para acreditar su identidad. Adicional a ello y de acuerdo con 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

Seguros Banamex 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 son realizados directamente por el cliente vía telefónica en donde Seguros Banamex le proporcionará un folio para seguimiento o aclaración.

En caso de que el cliente no pueda acreditar su identidad en la autenticación o se presente alguna inconsistencia con el número celular proporcionado, respecto a la información registrada por Seguros Banamex, se solicitará al Cliente que envíe los documentos por correo electrónico para su trámite. En caso de no autenticar o que no se pueda hacer la autenticación por OTP, el único trámite que se podrá realizar será la designación de beneficiarios, el cual se llevará a cabo a través de guía prepagada.

Glosario de términos

- **Asegurado. -** Es la persona física o moral titular del interés asegurado a quien corresponde los derechos y obligaciones de las coberturas establecidas en la póliza.
- **Claves dinámicas. -** Son los códigos únicos que se generan automáticamente y cambian periódicamente. Se utilizan como segunda forma de autenticación, además de la contraseña, para realizar transacciones bancarias y otras acciones.

- **Cliente.** - Es la persona que compra o utiliza los servicios de una empresa.
- **Código de Cliente. -** Identificador de cliente para diferenciarlo.
- **Contratante. –** Es la persona que contrata un seguro.
- **NIP. -** Número de Identificación Personal, es la clave que se utiliza para identificar a una persona en el banco de 4 dígitos.
- **OTP. -** One-Time Password, contraseña que se genera de forma automática para un usuario, que se utiliza como factor de autenticación de un cliente.
- **Servicio. -** Atención al cliente con relación a la necesidad que se requiere en temas de seguros.
- **Solicitante. –** Es la persona que solicita un seguro.