

Términos y condiciones para uso de Página Web y Medios Electrónicos

Bienvenido a Pensiones Banamex

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

Condiciones de Uso (Información, Servicio)

Le pedimos que por favor lea detenidamente las condiciones de uso previo a utilizar los servicios de Pensiones Banamex a través de su sitio web <https://www.segurosbanamex.com.mx/SB/Pensiones.html>. Al utilizar cualquiera de los servicios de Pensiones Banamex, usted acepta cumplir con los términos y condiciones de uso de nuestra página web y medios electrónicos.

1. Privacidad

Pensiones 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 <https://www.segurosbanamex.com.mx/SB/Pensiones.html>. 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 protecciondedatosb@banamex.com

Cookies y ajustes del navegador

En <https://www.segurosbanamex.com.mx/SB/Pensiones.html> 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 pensionados. 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 Pensiones 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 Pensiones 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 Pensiones 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 Pensiones 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 Pensiones 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 Pensiones Banamex para su reutilización sin nuestro 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 Pensiones Banamex (por ejemplo, listas de productos y servicios) sin el consentimiento expreso y por escrito de Pensiones Banamex.

4. Marcas registradas

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

5. Licencia y acceso

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

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 Pensiones Banamex 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 Pensiones Banamex sin su consentimiento previo y por escrito.

Le rogamos que haga un uso correcto de los servicios y Productos de Pensiones Banamex. Sólo le está permitido utilizar los Servicios y Productos de Pensiones 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 Pensiones Banamex, sin perjuicio de las sanciones penales y civiles a que hubiera lugar.

Información en Pensiones Banamex

El Portal de Pensiones Banamex cuenta con información referente a los seguros de Pensiones de Renta Vitalicia derivadas de la Seguridad Social³, así como un glosario e información relevante sobre los servicios disponibles.

¹ Framing: Técnica que consiste en introducir en un documento HTML código que hace que el navegador muestre el contenido de una página web dentro de un marco que no es el original.

² Metaetiquetas: Etiquetas que se utilizan para proporcionar información adicional sobre el contenido de una página web.

³ Seguro de Pensiones de Renta Vitalicia: Seguro que garantiza el pago de una renta vitalicia a partir de una edad determinada.

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.

³ Se debe entender como símil la pensión con el seguro de pensiones de renta vitalicia derivadas de la seguridad social.

6. Responsabilidad del Pensionado

Cuando usted utiliza los Servicios de la página de Pensiones 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 seguridad social 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 Pensiones Banamex: (I) en forma alguna que cause, o pueda causar, daño o perjuicio alguno a cualquiera de los Servicios de Pensiones 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 la página, 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 los CFDI (Comprobante Fiscal Digital por Internet) de su pensión 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 al correo proporcionado, donde se le enviará el archivo con las instrucciones para generar el password para abrirlo.

Servicio a Pensionados

Para solicitar cualquier servicio que requiera el pensionado, podrá comunicarse a nuestro Centro de Atención a pensionados: desde la Ciudad de México al 55 1226 8100, o del Extranjero al 1 800 226 2639 en los siguientes horarios de atención de la CDMX: 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, 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.

7. El papel de Pensiones Banamex

Pensiones Banamex ofrece seguros de Pensiones derivados de la Seguridad Social. La página de Pensiones Banamex contiene la información correspondiente a Condiciones Generales, servicios post venta, aviso de privacidad, etc.

Al elegir a Pensiones Banamex es importante que: lea el Aviso de Privacidad, revise a detalle su póliza, verifique que está de acuerdo con el ofrecimiento realizado por Pensiones Banamex y lea detalladamente las Condiciones Generales de su pensión para conocer perfectamente el alcance de la misma.

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

8. Nuestra responsabilidad

Pensiones Banamex en su sitio <https://www.segurosbanamex.com.mx/SB/Pensiones.html> le brinda la información correspondiente a los siguientes productos/servicios las 24 horas del día los 365 días del año:

Servicio

- Seguros de Pensiones derivados de la seguridad social
- Condiciones Generales
- Derechos del Asegurado
- Glosario
- Nuestra Empresa
- Contáctanos
- Preguntas Frecuentes
- Aviso de Privacidad
- Datos de la UNE
- Sección de Adultos Mayores

9. 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.
- Ley del Seguro Social
- Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado

10. Renuncia

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

11. Nuestros datos

El presente sitio web es propiedad de Pensiones Banamex S.A. de C.V., integrante del Grupo Financiero Banamex, quien es responsable del mantenimiento de este. 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.

12. Procedimiento para aviso de vulneración de derechos

Para cualquier aclaración, queja o duda no resuelta con respecto a su seguro, Pensiones 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, Pensiones Banamex, S.A. de C.V., integrante del Grupo Financiero Banamex, hace de su conocimiento los servicios que podrán ser prestados por medios electrónicos:

- Consultas de información relacionada con su pensión
- Solicitar duplicados de póliza
- Solicitar actualizaciones y modificaciones de información de su pensión
- Solicitar aclaraciones

A la aceptación de la contratación de medios electrónicos el pensionado acepta que previamente Pensiones Banamex le ha hecho de su conocimiento los términos del uso de medios electrónicos.

Pensiones Banamex 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 pensionado 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 pensionado a través de un mensaje SMS al número celular que tenemos registrado. Se utiliza para autenticar 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 pensionado 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 pensionado, quien reconoce y acepta desde ahora como suyas todas las operaciones que se celebren con Pensiones 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 Pensionado 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 pensionado, 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 pensionado, Pensiones Banamex quedará liberado de cualquier responsabilidad al ejecutar las instrucciones recibidas, sin perjuicio de las acciones civiles y/o penales que pudieran proceder en contra del responsable. Pensiones Banamex quedará liberado de cualquier responsabilidad al ejecutar instrucciones recibidas a través de los medios electrónicos que ha puesto a disposición del pensionado, aun cuando las Claves de Acceso, hubieren sido extraviadas por el pensionado o robadas, si éste no lo notificó por escrito y con la debida anticipación a Pensiones Banamex a fin de que se tomen las medidas necesarias tendientes a evitar el acceso a terceros no autorizados.

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

Al realizar la elección de Pensiones Banamex y contratar el uso de medios electrónicos el pensionado 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 Pensiones Banamex, dentro de los horarios que tenga establecidos. El pensionado acepta y reconoce expresamente que Pensiones 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 pensionado 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 Pensiones Banamex o a terceros, lo anterior con independencia de las acciones judiciales, administrativas o de cualquier índole que le asistan a Pensiones Banamex. El pensionado 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 Pensiones Banamex se encuentre en posibilidad de incorporar nuevos medios electrónicos para la prestación de servicios relacionados a Pensiones, así lo comunicará al pensionado 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 pensionado implica la aceptación del equipo o sistema y de todos los efectos jurídicos de este derivados.

Pensiones 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 pensionado la realización de las acciones que se hayan llevado a cabo;
- II. Por cada operación de modificación a su póliza 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 se enviará al pensionado un mensaje de datos ya sea al número celular o correo electrónico proporcionado el cual quedará registrado en los sistemas de Pensiones Banamex, Afore 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. Pensiones Banamex no será responsable en caso de incumplimiento o demora de las instrucciones del pensionado, 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, Pensiones Banamex requerirá al pensionado un segundo factor de Autenticación.
- VI. El pensionado podrá cancelar el uso de Medios Electrónicos comunicándose al servicio de atención telefónica.

Pensiones Banamex podrá suspender temporal o permanentemente los derechos del pensionado 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 pensionado, o bien, por considerar que su uso viola los términos de este documento o que su uso puede dañar los intereses de otros pensionados o proveedores.

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

- a. Los servicios relacionados a Pensiones, 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 Pensiones, que conforme a las disposiciones vigentes afecten o deban afectar los registros contables de Pensiones 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. Pensiones Banamex fijará libremente las bases, requisitos y condiciones de operación de los servicios de Pensiones.
- 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 Pensiones Banamex llegue a ejecutar, serán consideradas para todos los efectos legales a que haya lugar como realizadas por el pensionado, 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 pensionado y encuadradas en los términos y condiciones de los modelos de solicitudes y/o contratos que Pensiones Banamex habitualmente utiliza para instrumentar tales actos, quien las acepta y reconoce como suyas siempre.
- d. Expresamente reconoce el pensionado que los registros de las operaciones a que se refiere el presente documento que aparezcan en los sistemas de Pensiones 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 pensionado y Pensiones 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. Cuando algún seguro no se encuentre dado de alta (inexistente) para efectos de la prestación de servicios a través de medios electrónicos.
2. Cuando los equipos de cómputo o el acceso a Internet del PENSIONADO 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 Pensiones Banamex ponga a su disposición.
3. 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 Pensiones Banamex, que no pudieran evitarse.
4. Para lograr la conexión a la herramienta de Pensiones Banamex, El PENSIONADO 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 Pensiones Banamex.
5. El PENSIONADO, 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 Pensiones Banamex o cualquier otro acto a los que se refiere el presente instrumento, razón por la cual, El PENSIONADO, en este acto, libera a Pensiones 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 pensionado, 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 pensionado, visitar sitios no seguros que pudieran insertar software o algún otro sistema para extraer información confidencial del pensionado, 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 su pensión a través de medios electrónicos representa grandes beneficios para El PENSIONADO, no obstante, su uso inadecuado representa también algunos riesgos de seguridad que pueden derivar en diversas modalidades de fraude en perjuicio del propio pensionado, riesgos que pueden ser mitigados por El PENSIONADO 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.
- 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.

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

Límites de Responsabilidad en Medios Electrónicos

Pensiones 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, pensionado y/o componentes no pueda efectuar sus operaciones por los motivos aquí señalados, Pensiones Banamex hará su mejor esfuerzo para mantener la continuidad en el servicio en el entendido de que no garantizará dicha continuidad al solicitante, pensionado y/o componentes.

Pensiones Banamex no tendrá ninguna responsabilidad u obligación de ningún tipo por cualquier pérdida o pasivo sufrido por el solicitante, pensionado y/o componentes debidos por cualquier equipo, software o documentación que no sea producida o proporcionada por Pensiones 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 servicio a clientes, serán a través del Centro de Atención Telefónica de Pensiones Banamex, en donde un agente telefónico le solicitará 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

Pensiones Banamex notificará al solicitante, pensionado y/o componentes vía correo electrónico y/o teléfono celular (por mensaje SMS) proporcionados por el solicitante, Pensionado, la confirmación de las operaciones electrónicas que realice con Pensiones Banamex.

Los servicios Asegurados son realizados directamente por el pensionado vía telefónica en donde Pensiones Banamex le proporcionará un folio para seguimiento o aclaración.

En caso de que el pensionado no pueda acreditar su identidad en la autenticación o se presente alguna inconsistencia con el número celular proporcionado, respecto a la información registrada por Pensiones Banamex, se solicitará al Pensionado que envíe los documentos por correo electrónico para su trámite.

Glosario de términos

- **Pensionado.** - Es la persona física que eligió a Pensiones Banamex para la administración de su seguro de pensiones derivados de la Seguridad Social y a quien corresponde los derechos y obligaciones de dicha pensión.
- **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.
- **Código de Pensionado.** - Identificador de pensionado para diferenciarlo.

- **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 pensionado.
- **Servicio.** - Atención al pensionado con relación a la necesidad que se requiere en temas de Pensiones.