

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS

Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa (en adelante **Seguros Inbursa**) le ofrece a sus Solicitantes y/o Contratantes y/o Asegurados y/o Beneficiarios (a quienes para efectos de los presentes términos y condiciones también se les denominará como el **Cliente**), la posibilidad de celebrar la contratación, modificación o cancelación de pólizas de seguro, así como el efectuar Operaciones Electrónicas por los diversos Medios Electrónicos (como dichos términos se definen más adelante) que pone a su disposición, tales como Internet a través del portal www.inbursa.com, dispositivos móviles con la aplicación “i-móvil app”, así como Centros de Atención Telefónica, para lo cual es **IMPORTANTE** que por favor, previamente a su contratación, lea detenidamente los términos y condiciones para su uso que aquí se le informan, los cuales son adicionales a las “**Condiciones para tener acceso al uso de la página o sitio de Grupo Financiero Inbursa**”, mismas que se encuentran a su disposición en www.inbursa.com/storage/Condiciones-de-Uso.pdf o si lo prefiere escaneando el presente código:



Por **Operaciones Electrónicas** se entenderá el conjunto de operaciones y servicios que Seguros Inbursa realice con sus Clientes a través de Medios Electrónicos.

Por **Medios Electrónicos** se entenderán los equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean públicos o privados, a que se refiere el artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Al utilizar cualquiera de los servicios que Seguros Inbursa pone a su disposición a través de Medios Electrónicos, tenga en cuenta que usted acepta cumplir tanto los presentes términos y condiciones, como las citadas **“Condiciones para tener acceso al uso de la página o sitio de Grupo Financiero Inbursa”**, mismos que podrán actualizarse en cualquier momento.

Asimismo le recordamos que Seguros Inbursa se encuentra comprometida con la protección de sus Datos Personales por lo que lo invitamos a conocer nuestro **“Aviso de Privacidad”**, el cual se pone a su disposición en www.inbursa.com/storage/Aviso-de-Privacidad.pdf, o escaneando el siguiente código, donde también podrá consultar cualquier actualización al mismo:



1. Servicios que pueden ser prestados a través de Medios Electrónicos

Seguros Inbursa hace de su conocimiento los servicios que podrán ser prestados por Medios Electrónicos:

- Cotización de pólizas de seguro
- Contratación de pólizas de seguro
- Envío de documentación contractual (carátula, condiciones generales, endosos, avisos de cobro o recibos, folletos y, en su caso, tabulador de honorarios médicos y/o quirúrgicos)
- Consultas de información relacionada a su seguro
- Modificación y desbloqueo de contraseñas o Números de Identificación Personal (NIP), así como reactivación del uso de los servicios de Operaciones Electrónicas
- Solicitud y envío de copias o duplicados de póliza
- Solicitud de actualizaciones y modificaciones de datos que considere convenientes a través de un Endoso
- Modificación de designación de Beneficiarios
- Solicitud de aclaraciones
- Alta y modificación del medio de notificación al Cliente
- Solicitud de envío de sus estados de cuenta
- Requerimientos que el sistema permita en atención a su naturaleza de acuerdo a los servicios que Seguros Inbursa llegue a poner a su disposición
- Contratación de otro(s) servicio(s) de Operaciones Electrónicas o modificación de las condiciones para el uso del (de los) servicio(s) previamente contratado(s)
- Reporte de siniestros y seguimiento a los mismos
- Solicitud de servicios de asistencia
- Terminación anticipada o cancelación del Contrato de Seguro
- Solicitud de no renovación del Contrato de Seguro
- Solicitud de pago de rescate

Seguros Inbursa no vende productos ni da servicios a menores de edad. Los menores de 18 años sólo podrán utilizar los servicios de **www.inbursa.com** bajo la supervisión de alguno de sus padres o su tutor.

Para dar seguimiento a sus solicitudes, Seguros Inbursa podrá ponerse en contacto con usted electrónicamente por los distintos medios en que usted consienta recibir notificaciones, por ejemplo: mediante correo electrónico, mensajes de texto (SMS) o nuestra aplicación **“i-móvil app”** y en su caso a través del servicio de mensajería convencional.

A continuación se enuncian las vías de comunicación electrónica para solicitar los servicios de Seguros Inbursa:

- **Aplicación “i-móvil app”**

Está a su disposición la aplicación **“i-móvil app”**, a través de las tiendas virtuales.

- **Portal www.inbursa.com**

El portal **www.inbursa.com** cuenta con una página de inicio y páginas adicionales correspondientes a distintas empresas y/o productos del Grupo Financiero Inbursa, en algunas de las cuales le brindamos información correspondiente a productos de seguros y servicios, las 24 horas del día, los 365 días del año. .

Seguros Inbursa se esfuerza para que la información que aparece en su sitio web sea correcta, sin embargo en ocasiones los productos de seguros pueden contener información adicional o distinta de la que aparece en dicho sitio, ya que las Condiciones Generales de tales productos se actualizan antes que la página, por lo que se recomienda que antes de cotizar y comprar, lea y revise las Condiciones Generales del producto de seguro de su interés.

- **Centros de Atención Telefónica**

Para cualquier duda respecto a los productos y servicios (incluidos los de post-venta), Seguros Inbursa también está a sus órdenes en los teléfonos **5447 8000** en la Ciudad de México y Área Metropolitana o **01 800 90 90000** desde el interior de la República, lada sin costo, las 24 horas todos los días del año.

Asimismo, Seguros Inbursa podrá entablar contacto con usted vía telefónica.

2. Mecanismos y Procedimientos de Identificación y Autenticación

Cuando contrate con Seguros Inbursa algún producto, ésta le proporcione el servicio solicitado o envíe y/o reciba comunicaciones a través de Medios Electrónicos, dependiendo del medio electrónico utilizado se procederá a realizar la identificación y autenticación que corresponda, mediante mecanismos basados en las características físicas del Cliente, en dispositivos o información que solo el Cliente posea o conozca. Estos mecanismos pueden incluir:

- Información que el Cliente conozca y que Seguros Inbursa valide a través de cuestionarios practicados por operadores de Centros de Atención Telefónica;
- Información que solamente el Cliente conozca, tales como contraseñas y Números de Identificación Personal (NIP);
- Información contenida o generada en medios o dispositivos respecto de los cuales el Cliente tenga posesión, tales como dispositivos o mecanismos generadores de contraseñas dinámicas de un solo uso y tarjetas con circuito integrado, que tengan propiedades que impidan la duplicación de dichos medios, dispositivos o de la información que estos contengan o generen, o
- Información del Cliente derivada de sus características físicas, tales como huellas dactilares, geometría de la mano o patrones en iris o retina, rasgos faciales, entre otras, siempre que dicha información no pueda ser duplicada y utilizada posteriormente.

El Cliente acepta que todos los avisos, notificaciones y comunicaciones que le enviemos por Medios Electrónicos satisfacen cualquier requisito de forma escrita, salvo que cualquier legislación aplicable con carácter imperativo exija una forma distinta de comunicación, mientras que el uso de los medios de identificación establecidos en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.

El uso de las Claves de Acceso, (Claves dinámicas enviadas vía SMS al celular o correo electrónico registrado previamente) será exclusiva responsabilidad del Cliente, quien reconoce y acepta desde ahora como suyas todas las operaciones que celebre con Seguros Inbursa 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 de las contraseñas o claves generadas por el Cliente, así como su confidencialidad.

El Cliente autoriza a Seguros Inbursa a grabar las conversaciones telefónicas que mantenga con él, tales grabaciones producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos autógrafos suscritos por las partes, teniendo en consecuencia, el mismo valor probatorio.

El Cliente acepta y reconoce expresamente que Seguros Inbursa 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 Inbursa o a terceros, lo anterior con independencia de las acciones judiciales, administrativas o de cualquier índole que le asistan a Seguros Inbursa.

Seguros Inbursa hace del conocimiento del Cliente que existen riesgos inherentes al uso de Medios Electrónicos en la realización de operaciones que pudiesen ir en detrimento de su patrimonio, para lo cual, en la realización de dichas operaciones tomará las siguientes medidas:

- Se le notificará al Cliente, según aplique, la realización de las acciones que se hayan llevado a cabo;
- 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;
- Por cada operación de modificación a su póliza o cancelación de la misma se enviará al Cliente un mensaje al número celular (SMS) o correo electrónico proporcionado por el cliente, el cual quedará registrado en los sistemas de Seguros Inbursa como constancia de la notificación. Para todos los efectos legales, estos comprobantes tienen el valor probatorio que otorga la ley a este tipo de operaciones;
- Seguros Inbursa no será responsable en caso de incumplimiento o demora de las instrucciones del Cliente, cuando derive de un caso fortuito o de fuerza mayor, fallas, desperfectos, mantenimiento, interrupción, suspensión o caída de los sistemas o Medios Electrónicos.
- Para la contratación de servicios adicionales, así como para la modificación de las condiciones pactadas Seguros Inbursa realizará la autenticación del Cliente.

Seguros Inbursa podrá suspender temporal o permanentemente el acceso 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:

- Se generará 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, siendo tal número de referencia o folio el comprobante material de la operación de que se trate.
- Seguros Inbursa fijará libremente las bases, requisitos y condiciones de operación de los servicios que ofrece.
- Las operaciones ejecutadas a través de Medios Electrónicos mediante la utilización de las Claves de Acceso y los actos e instrucciones que Seguros Inbursa llegue a ejecutar en cumplimiento de tales operaciones, serán consideradas para todos los efectos legales a que haya dado 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.
- Expresamente reconoce el Cliente que los registros de las operaciones a que se refiere el presente contrato que aparezcan en los sistemas de Seguros Inbursa y en los comprobantes que de las mismas se 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.

3. Notificación de Operaciones Realizadas

Seguros Inbursa notificará al Cliente vía correo electrónico y/o teléfono celular (por mensaje SMS) proporcionados por el Cliente la confirmación de las Operaciones Electrónicas de contratación. Posteriormente, a las 24 horas se le enviará vía SMS los detalles de su contratación, además de vía correo electrónico la documentación contractual de su póliza (carátula, condiciones generales, endosos, avisos de cobro o recibos, folletos y, en su caso, tabulador de honorarios médicos y/o quirúrgicos).

Los servicios identificados como: cancelación y solicitud de contratos de seguro, así como modificación de designación de Beneficiarios, solicitud de aclaraciones, consulta de la red de hospitales y la de proveedores y reporte de siniestros podrán realizarse por el Cliente vía telefónica en donde se le proporcionará un folio para seguimiento o aclaración.

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

La documentación contractual y los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI) le serán enviados en formato encriptado de PDF con las características que indique la normatividad aplicable al correo electrónico que haya designado para ello en su solicitud. También puede solicitarlo a nuestro Centro de Atención Telefónica llamando al **5447 8000**, o al **01 800 90 90000**.

4. Cancelación de la contratación de Operaciones Electrónicas a través de Medios Electrónicos

El Cliente podrá solicitar la cancelación de la contratación de Operaciones Electrónicas a través de Medios Electrónicos en el momento que lo desee (de forma similar al de la propia contratación), ya sea mediante escrito dirigido a Seguros Inbursa, o bien a través de los Medios Electrónicos descritos, previa Autenticación, en todo caso se le proporcionará al momento un folio para seguimiento o aclaración y el cambio quedará aplicado en un lapso no mayor a 24 horas hábiles.

5. Límites de responsabilidad y restricciones operativas en Medios Electrónicos

Seguros Inbursa no será responsable en caso de que no pueda efectuar o cumplir con las Operaciones Electrónicas por 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, incluyendo fallas o interrupciones derivadas de la tecnología tales como:

- Los denominados “Bugs” asociados al software así como aquellos relativos a errores o defectos de diseño de hardware y/o software por sus propios fabricantes;
- Aquellas situaciones que se describan como excluyentes a los operadores de telecomunicaciones de conformidad con la normatividad aplicable y la diversa contenida en los acuerdos internacionales de observancia para México, que pudiesen traer como consecuencia la interrupción del servicio de Internet;

- Factores que pueden variar la Cobertura del servicio de telecomunicaciones y, por ende, pueden presentarse afectaciones en el intercambio de datos móviles al hacer uso de la “**i-móvil app**”, como por ejemplo:
 - o Al interior de inmuebles;
 - o En estructuras subterráneas;
 - o En estacionamientos;
 - o En elevadores;
 - o En aeronaves, o
 - o En cualquier otro supuesto previsto en la normatividad de telecomunicaciones aplicable vigente.

Asimismo el acceso del Cliente a los servicios de **www.inbursa.com** pudiera ocasionalmente verse suspendido o restringido a efectos de la realización de trabajos de mantenimiento del portal, o su actualización para el ofrecimiento de nuevos productos o servicios. Seguros Inbursa procurará limitar la frecuencia y duración de tales suspensiones o restricciones.

En caso de que el Cliente no pueda efectuar sus operaciones por los motivos aquí señalados, Seguros Inbursa hará su mejor esfuerzo para mantener la continuidad en el servicio en el entendido de que no garantizará dicha continuidad al Cliente.

El Cliente y Seguros Inbursa convienen que éste último no estará obligado a prestar servicios a través de Medios Electrónicos en los siguientes casos:

- Cuando la información transmitida sea insuficiente, inexacta, errónea o incompleta.
- 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 Inbursa ponga a su disposición.

- En razón de la necesidad de realizar tareas de reparación y/o mantenimiento de todo o parte de los elementos que integren los sistemas de Seguros Inbursa, que no pudieran evitarse.

Seguros Inbursa no tendrá ninguna responsabilidad u obligación de ningún tipo por cualquier pérdida o pasivo sufrido por el Cliente debido a cualquier equipo, software o documentación que no sea producida o proporcionada por Seguros Inbursa en relación con el uso de los servicios en Medios Electrónicos.

El Cliente acepta que es su responsabilidad la administración de la información que genere mediante el uso de nuestros servicios y que 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 medios de almacenamiento extraíble y cualquier otro medio que exista o llegare a existir, y pueda ser modificada por personas que tengan acceso a los medios mencionados.

Cuando por negligencia, culpa, dolo o mala fe del Cliente, llegaran a ser rebasadas las medidas de seguridad para el acceso a los Medios Electrónicos e incluso induzcan al error, causándose con ello un daño o perjuicio al Cliente, Seguros Inbursa quedará liberada de cualquier responsabilidad al ejecutar las instrucciones recibidas, sin perjuicio de las acciones civiles y/o penales que pudieran proceder en contra de quien resulte responsable. Seguros Inbursa 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 Inbursa a fin de que se tomen las medidas necesarias tendientes a evitar el acceso a terceros no autorizados.

El Cliente en este acto, acepta que él es el único responsable del uso que le da al equipo y/o dispositivo móvil que usa para celebrar operaciones, ejercer derechos y/o cumplir obligaciones con Seguros Inbursa o cualquier otro acto a los que se

refiere el presente instrumento, razón por la cual el Cliente en este acto libera a Seguros Inbursa de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse, de manera enunciativa más no limitativa, por el mal uso que le dé o llegue a dar a dicho equipo y/o dispositivo móvil, así como 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 utilizar programas o sistemas de cómputo con licencia vigente y a estar enterado de las actualizaciones que dichos programas requieren para su uso seguro.

El uso de servicios relacionados a Seguros Inbursa a través del sitio web **www.inbursa.com** representa beneficios para el Cliente, no obstante, el no seguir las siguientes recomendaciones o el uso inadecuado del dispositivo a través del cual se está accediendo, puede representar 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, como son:

- Instalar en su computadora personal, software anti-spyware (protege a los Clientes contra los programas cuya intención es rastrear la información sobre hábitos de consumo, navegación, contraseñas y datos sensibles) y anti-virus y manténganlo actualizado.
- Reducir la cantidad de correo que recibe o envía en la que se contengan sus datos personales a aquellos que considere indispensables.
- Verificar la legitimidad de toda solicitud de información personal, sensible, patrimonial, financiera o de sus cuentas y tarjetas, que reciba por cualquier medio, especialmente por correo electrónico. Seguros Inbursa nunca le solicitará que proporcione sus Claves de Acceso a través de un correo electrónico.
- No compartir sus Claves de Acceso con persona alguna.
- Utilizar claves diferentes para cada uno de los Medios Electrónicos que utilice y escoger claves que resulten difíciles de adivinar para un tercero y que incluyan letras y números.

- Verificar constantemente los movimientos que presenten sus cuentas y tarjetas y revisar siempre sus estados de cuenta.
- Nunca llevar consigo sus Claves de Acceso, memorizarlas o mantenerlas en un lugar seguro.

Será bajo la más exclusiva responsabilidad del Cliente, visitar sitios no seguros que pudieran insertar malware o algún otro software 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 (conocidos como "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.

Seguros Inbursa 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.

6. Modificación del servicio o variación de las condiciones de uso de los servicios a través del portal www.inbursa.com

Al realizar cambios en los servicios que ofrecemos en el portal www.inbursa.com, modificaciones a las presentes condiciones, así como a las **"Condiciones para tener acceso al uso de la página o sitio de Grupo Financiero Inbursa"**¹, le informaremos por este mismo medio, por lo que usted quedará sujeto a los términos, condiciones y políticas vigentes a la fecha en que utilice los servicios que ponemos a su disposición en el portal www.inbursa.com

7. Procedimiento para cualquier aclaración en relación a los servicios que están a su disposición a través del portal www.inbursa.com

Para cualquier duda respecto a los presentes términos y condiciones, Seguros Inbursa está a sus órdenes en el Centro de Atención Telefónica llamando al **5447 8000** en la Ciudad de México y Área Metropolitana o **01 800 90 90000** desde el interior de la República con lada sin costo las 24 horas todos los días del año, así como en sus sucursales y oficinas, consulte ubicaciones y horarios en www.inbursa.com o con “i-móvil app”.

Si la atención a sus solicitudes de servicio o aclaración no ha sido satisfactoria, tenemos nuestra Unidad Especializada de Atención a Usuarios con oficinas en Insurgentes Sur No. 3500, Col. Peña Pobre, Delegación Tlalpan, C.P. 14060, Ciudad de México, con teléfonos de atención en la Ciudad de México y Área Metropolitana **5238 0649** o desde el interior de la República al **01 800 849 10 00**, de lunes a viernes de 8:30 a 17:30 horas, o bien a través del correo electrónico uniesp@inbursa.com

¹ Las “Condiciones para tener acceso al uso de la página o sitio de Grupo Financiero Inbursa” se encuentran a su disposición en www.inbursa.com/storage/Condiciones-de-Uso.pdf

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS

Patrimonial Inbursa, S.A., (en adelante **Patrimonial Inbursa**) le ofrece a sus Solicitantes y/o Contratantes y/o Asegurados y/o Beneficiarios (a quienes para efectos de los presentes términos y condiciones también se les denominará como el **Ciente**), la posibilidad de celebrar la contratación, modificación o cancelación de pólizas de seguro, así como el efectuar Operaciones Electrónicas por los diversos Medios Electrónicos (como dichos términos se definen más adelante) que pone a su disposición, tales como Internet a través del portal www.inbursa.com, dispositivos móviles con la aplicación "i-móvil app", así como Centros de Atención Telefónica, para lo cual es **IMPORTANTE** que por favor, previamente a su contratación, lea detenidamente los términos y condiciones para su uso que aquí se le informan, los cuales son adicionales a las "**Condiciones para tener acceso al uso de la página o sitio de Grupo Financiero Inbursa**", mismas que se encuentran a su disposición en www.inbursa.com/storage/Condiciones-de-Uso.pdf o si lo prefiere escaneando el presente código:



Por **Operaciones Electrónicas** se entenderá el conjunto de operaciones y servicios que Patrimonial Inbursa realice con sus Clientes a través de Medios Electrónicos.

Por **Medios Electrónicos** se entenderán los equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean públicos o privados, a que se refiere el artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Al utilizar cualquiera de los servicios que Patrimonial Inbursa pone a su disposición a través de Medios Electrónicos, tenga en cuenta que usted acepta cumplir tanto los presentes términos y condiciones, como las citadas **“Condiciones para tener acceso al uso de la página o sitio de Grupo Financiero Inbursa”**, mismos que podrán actualizarse en cualquier momento.

Asimismo le recordamos que Patrimonial Inbursa se encuentra comprometida con la protección de sus Datos Personales por lo que lo invitamos a conocer nuestro **“Aviso de Privacidad”**, el cual se pone a su disposición en www.inbursa.com/storage/Aviso-de-Privacidad.pdf, o escaneando el siguiente código, donde también podrá consultar cualquier actualización al mismo:



1. Servicios que pueden ser prestados a través de Medios Electrónicos

Patrimonial Inbursa hace de su conocimiento los servicios que podrán ser prestados por Medios Electrónicos:

- Cotización de pólizas de seguro
- Contratación de pólizas de seguro
- Envío de documentación contractual (carátula, condiciones generales, endosos, avisos de cobro o recibos, folletos y, en su caso, tabulador de honorarios médicos y/o quirúrgicos)
- Consultas de información relacionada a su seguro
- Modificación y desbloqueo de contraseñas o Números de Identificación Personal (NIP), así como reactivación del uso de los servicios de Operaciones Electrónicas
- Solicitud y envío de copias o duplicados de póliza
- Solicitud de actualizaciones y modificaciones de datos que considere convenientes a través de un Endoso
- Modificación de designación de Beneficiarios
- Solicitud de aclaraciones
- Alta y modificación del medio de notificación al Cliente
- Solicitud de envío de sus estados de cuenta
- Requerimientos que el sistema permita en atención a su naturaleza de acuerdo a los servicios que Patrimonial Inbursa llegue a poner a su disposición
- Contratación de otro(s) servicio(s) de Operaciones Electrónicas o modificación de las condiciones para el uso del (de los) servicio(s) previamente contratado(s)
- Reporte de siniestros y seguimiento a los mismos
- Solicitud de servicios de asistencia
- Terminación anticipada o cancelación del Contrato de Seguro
- Solicitud de no renovación del Contrato de Seguro
- Solicitud de pago de rescate

Patrimonial Inbursa no vende productos ni da servicios a menores de edad. Los menores de 18 años sólo podrán utilizar los servicios de **www.inbursa.com** bajo la supervisión de alguno de sus padres o su tutor.

Para dar seguimiento a sus solicitudes, Patrimonial Inbursa podrá ponerse en contacto con usted electrónicamente por los distintos medios en que usted consienta recibir notificaciones, por ejemplo: mediante correo electrónico, mensajes de texto (SMS) o nuestra aplicación **“i-móvil app”** y en su caso a través del servicio de mensajería convencional.

A continuación se enuncian las vías de comunicación electrónica para solicitar los servicios de Patrimonial Inbursa:

- **Aplicación “i-móvil app”**

Está a su disposición la aplicación **“i-móvil app”**, a través de las tiendas virtuales.

- **Portal www.inbursa.com**

El portal **www.inbursa.com** cuenta con una página de inicio y páginas adicionales correspondientes a distintas empresas y/o productos del Grupo Financiero Inbursa, en algunas de las cuales le brindamos información correspondiente a productos de seguros y servicios, las 24 horas del día, los 365 días del año. .

Patrimonial Inbursa se esfuerza para que la información que aparece en su sitio web sea correcta, sin embargo en ocasiones los productos de seguros pueden contener información adicional o distinta de la que aparece en dicho sitio, ya que las Condiciones Generales de tales productos se actualizan antes que la página, por lo que se recomienda que antes de cotizar y comprar, lea y revise las Condiciones Generales del producto de seguro de su interés.

- **Centros de Atención Telefónica**

Para cualquier duda respecto a los productos y servicios (incluidos los de post-venta), Patrimonial Inbursa también está a sus órdenes en los teléfonos **5447 8000** en la Ciudad de México y Área Metropolitana o **01 800 90 90000** desde el interior de la República, lada sin costo, las 24 horas todos los días del año.

Asimismo, Patrimonial Inbursa podrá entablar contacto con usted vía telefónica.

2. Mecanismos y Procedimientos de Identificación y Autenticación

Cuando contrate con Patrimonial Inbursa algún producto, ésta le proporcione el servicio solicitado o envíe y/o reciba comunicaciones a través de Medios Electrónicos, dependiendo del medio electrónico utilizado se procederá a realizar la identificación y autenticación que corresponda, mediante mecanismos basados en las características físicas del Cliente, en dispositivos o información que solo el Cliente posea o conozca. Estos mecanismos pueden incluir:

- Información que el Cliente conozca y que Patrimonial Inbursa valide a través de cuestionarios practicados por operadores de Centros de Atención Telefónica;
- Información que solamente el Cliente conozca, tales como contraseñas y Números de Identificación Personal (NIP);
- Información contenida o generada en medios o dispositivos respecto de los cuales el Cliente tenga posesión, tales como dispositivos o mecanismos generadores de contraseñas dinámicas de un solo uso y tarjetas con circuito integrado, que tengan propiedades que impidan la duplicación de dichos medios, dispositivos o de la información que estos contengan o generen, o
- Información del Cliente derivada de sus características físicas, tales como huellas dactilares, geometría de la mano o patrones en iris o retina, rasgos faciales, entre otras, siempre que dicha información no pueda ser duplicada y utilizada posteriormente.

El Cliente acepta que todos los avisos, notificaciones y comunicaciones que le enviemos por Medios Electrónicos satisfacen cualquier requisito de forma escrita, salvo que cualquier legislación aplicable con carácter imperativo exija una forma distinta de comunicación, mientras que el uso de los medios de identificación establecidos en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.

El uso de las Claves de Acceso, (Claves dinámicas enviadas vía SMS al celular o correo electrónico registrado previamente) será exclusiva responsabilidad del Cliente, quien reconoce y acepta desde ahora como suyas todas las operaciones que celebre con Patrimonial Inbursa 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 de las contraseñas o claves generadas por el Cliente, así como su confidencialidad.

El Cliente autoriza a Patrimonial Inbursa a grabar las conversaciones telefónicas que mantenga con él, tales grabaciones producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos autógrafos suscritos por las partes, teniendo en consecuencia, el mismo valor probatorio.

El Cliente acepta y reconoce expresamente que Patrimonial Inbursa 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 Patrimonial Inbursa o a terceros, lo anterior con independencia de las acciones judiciales, administrativas o de cualquier índole que le asistan a Patrimonial Inbursa.

Patrimonial Inbursa hace del conocimiento del Cliente que existen riesgos inherentes al uso de Medios Electrónicos en la realización de operaciones que pudiesen ir en detrimento de su patrimonio, para lo cual, en la realización de dichas operaciones tomará las siguientes medidas:

- Se le notificará al Cliente, según aplique, la realización de las acciones que se hayan llevado a cabo;
- 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;
- Por cada operación de modificación a su póliza o cancelación de la misma se enviará al Cliente un mensaje al número celular (SMS) o correo electrónico proporcionado por el cliente, el cual quedará registrado en los sistemas de Patrimonial Inbursa como constancia de la notificación. Para todos los efectos legales, estos comprobantes tienen el valor probatorio que otorga la ley a este tipo de operaciones;
- Patrimonial Inbursa no será responsable en caso de incumplimiento o demora de las instrucciones del Cliente, cuando derive de un caso fortuito o de fuerza mayor, fallas, desperfectos, mantenimiento, interrupción, suspensión o caída de los sistemas o Medios Electrónicos.
- Para la contratación de servicios adicionales, así como para la modificación de las condiciones pactadas Patrimonial Inbursa realizará la autenticación del Cliente.

Patrimonial Inbursa podrá suspender temporal o permanentemente el acceso 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:

- Se generará 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, siendo tal número de referencia o folio el comprobante material de la operación de que se trate.
- Patrimonial Inbursa fijará libremente las bases, requisitos y condiciones de operación de los servicios que ofrece.
- Las operaciones ejecutadas a través de Medios Electrónicos mediante la utilización de las Claves de Acceso y los actos e instrucciones que Patrimonial Inbursa llegue a ejecutar en cumplimiento de tales operaciones, serán consideradas para todos los efectos legales a que haya dado 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.
- Expresamente reconoce el Cliente que los registros de las operaciones a que se refiere el presente contrato que aparezcan en los sistemas de Patrimonial Inbursa y en los comprobantes que de las mismas se 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.

3. Notificación de Operaciones Realizadas

Patrimonial Inbursa notificará al Cliente vía correo electrónico y/o teléfono celular (por mensaje SMS) proporcionados por el Cliente la confirmación de las Operaciones Electrónicas de contratación. Posteriormente, a las 24 horas se le enviará vía SMS los detalles de su contratación, además de vía correo electrónico la documentación contractual de su póliza (carátula, condiciones generales, endosos, avisos de cobro o recibos, folletos y, en su caso, tabulador de honorarios médicos y/o quirúrgicos).

Los servicios identificados como: cancelación y solicitud de contratos de seguro, así como modificación de designación de Beneficiarios, solicitud de aclaraciones, consulta de la red de hospitales y la de proveedores y reporte de siniestros podrán realizarse por el Cliente vía telefónica en donde se le proporcionará un folio para seguimiento o aclaración.

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

La documentación contractual y los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI) le serán enviados en formato encriptado de PDF con las características que indique la normatividad aplicable al correo electrónico que haya designado para ello en su solicitud. También puede solicitarlo a nuestro Centro de Atención Telefónica llamando al **5447 8000**, o al **01 800 90 90000**.

4. Cancelación de la contratación de Operaciones Electrónicas a través de Medios Electrónicos

El Cliente podrá solicitar la cancelación de la contratación de Operaciones Electrónicas a través de Medios Electrónicos en el momento que lo desee (de forma similar al de la propia contratación), ya sea mediante escrito dirigido a Patrimonial Inbursa, o bien a través de los Medios Electrónicos descritos, previa Autenticación, en todo caso se le proporcionará al momento un folio para seguimiento o aclaración y el cambio quedará aplicado en un lapso no mayor a 24 horas hábiles.

5. Límites de responsabilidad y restricciones operativas en Medios Electrónicos

Patrimonial Inbursa no será responsable en caso de que no pueda efectuar o cumplir con las Operaciones Electrónicas por 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, incluyendo fallas o interrupciones derivadas de la tecnología tales como:

- Los denominados "Bugs" asociados al software así como aquellos relativos a errores o defectos de diseño de hardware y/o software por sus propios fabricantes;
- Aquellas situaciones que se describan como excluyentes a los operadores de telecomunicaciones de conformidad con la normatividad aplicable y la diversa contenida en los acuerdos internacionales de observancia para México, que pudiesen traer como consecuencia la interrupción del servicio de Internet;

- Factores que pueden variar la Cobertura del servicio de telecomunicaciones y, por ende, pueden presentarse afectaciones en el intercambio de datos móviles al hacer uso de la “**i-móvil app**”, como por ejemplo:
 - o Al interior de inmuebles;
 - o En estructuras subterráneas;
 - o En estacionamientos;
 - o En elevadores;
 - o En aeronaves, o
 - o En cualquier otro supuesto previsto en la normatividad de telecomunicaciones aplicable vigente.

Asimismo el acceso del Cliente a los servicios de **www.inbursa.com** pudiera ocasionalmente verse suspendido o restringido a efectos de la realización de trabajos de mantenimiento del portal, o su actualización para el ofrecimiento de nuevos productos o servicios. Patrimonial Inbursa procurará limitar la frecuencia y duración de tales suspensiones o restricciones.

En caso de que el Cliente no pueda efectuar sus operaciones por los motivos aquí señalados, Patrimonial Inbursa hará su mejor esfuerzo para mantener la continuidad en el servicio en el entendido de que no garantizará dicha continuidad al Cliente.

El Cliente y Patrimonial Inbursa convienen que éste último no estará obligado a prestar servicios a través de Medios Electrónicos en los siguientes casos:

- Cuando la información transmitida sea insuficiente, inexacta, errónea o incompleta.
- 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 Patrimonial Inbursa ponga a su disposición.

- En razón de la necesidad de realizar tareas de reparación y/o mantenimiento de todo o parte de los elementos que integren los sistemas de Patrimonial Inbursa, que no pudieran evitarse.

Patrimonial Inbursa no tendrá ninguna responsabilidad u obligación de ningún tipo por cualquier pérdida o pasivo sufrido por el Cliente debido a cualquier equipo, software o documentación que no sea producida o proporcionada por Patrimonial Inbursa en relación con el uso de los servicios en Medios Electrónicos.

El Cliente acepta que es su responsabilidad la administración de la información que genere mediante el uso de nuestros servicios y que 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 medios de almacenamiento extraíble y cualquier otro medio que exista o llegare a existir, y pueda ser modificada por personas que tengan acceso a los medios mencionados.

Cuando por negligencia, culpa, dolo o mala fe del Cliente, llegaran a ser rebasadas las medidas de seguridad para el acceso a los Medios Electrónicos e incluso induzcan al error, causándose con ello un daño o perjuicio al Cliente, Patrimonial Inbursa quedará liberada de cualquier responsabilidad al ejecutar las instrucciones recibidas, sin perjuicio de las acciones civiles y/o penales que pudieran proceder en contra de quien resulte responsable. Patrimonial Inbursa 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 Patrimonial Inbursa a fin de que se tomen las medidas necesarias tendientes a evitar el acceso a terceros no autorizados.

El Cliente en este acto, acepta que él es el único responsable del uso que le da al equipo y/o dispositivo móvil que usa para celebrar operaciones, ejercer derechos y/o cumplir obligaciones con Patrimonial Inbursa o cualquier otro acto a los que se refiere el presente instrumento, razón por la cual el Cliente en este acto libera a

Patrimonial Inbursa de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse, de manera enunciativa más no limitativa, por el mal uso que le dé o llegue a dar a dicho equipo y/o dispositivo móvil, así como 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 utilizar programas o sistemas de cómputo con licencia vigente y a estar enterado de las actualizaciones que dichos programas requieren para su uso seguro.

El uso de servicios relacionados a Patrimonial Inbursa a través del sitio web **www.inbursa.com** representa beneficios para el Cliente, no obstante, el no seguir las siguientes recomendaciones o el uso inadecuado del dispositivo a través del cual se está accediendo, puede representar 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, como son:

- Instalar en su computadora personal, software anti-spyware (protege a los Clientes contra los programas cuya intención es rastrear la información sobre hábitos de consumo, navegación, contraseñas y datos sensibles) y anti-virus y manténganlo actualizado.
- Reducir la cantidad de correo que recibe o envía en la que se contengan sus datos personales a aquellos que considere indispensables.
- Verificar la legitimidad de toda solicitud de información personal, sensible, patrimonial, financiera o de sus cuentas y tarjetas, que reciba por cualquier medio, especialmente por correo electrónico. Patrimonial Inbursa nunca le solicitará que proporcione sus Claves de Acceso a través de un correo electrónico.
- No compartir sus Claves de Acceso con persona alguna.
- Utilizar claves diferentes para cada uno de los Medios Electrónicos que utilice y escoger claves que resulten difíciles de adivinar para un tercero y que incluyan letras y números.

- Verificar constantemente los movimientos que presenten sus cuentas y tarjetas y revisar siempre sus estados de cuenta.
- Nunca llevar consigo sus Claves de Acceso, memorizarlas o mantenerlas en un lugar seguro.

Será bajo la más exclusiva responsabilidad del Cliente, visitar sitios no seguros que pudieran insertar malware o algún otro software 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 (conocidos como "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.

Patrimonial Inbursa 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.

6. Modificación del servicio o variación de las condiciones de uso de los servicios a través del portal www.inbursa.com

Al realizar cambios en los servicios que ofrecemos en el portal www.inbursa.com, modificaciones a las presentes condiciones, así como a las **"Condiciones para tener acceso al uso de la página o sitio de Grupo Financiero Inbursa"**¹, le informaremos por este mismo medio, por lo que usted quedará sujeto a los términos, condiciones y políticas vigentes a la fecha en que utilice los servicios que ponemos a su disposición en el portal www.inbursa.com

7. Procedimiento para cualquier aclaración en relación a los servicios que están a su disposición a través del portal www.inbursa.com

Para cualquier duda respecto a los presentes términos y condiciones, Patrimonial Inbursa está a sus órdenes en el Centro de Atención Telefónica llamando al **5447 8000** en la Ciudad de México y Área Metropolitana o **01 800 90 90000** desde el interior de la República con lada sin costo las 24 horas todos los días del año, así como en sus sucursales y oficinas, consulte ubicaciones y horarios en www.inbursa.com o con “i-móvil app”.

Si la atención a sus solicitudes de servicio o aclaración no ha sido satisfactoria, tenemos nuestra Unidad Especializada de Atención a Usuarios con oficinas en Insurgentes Sur No. 3500, Col. Peña Pobre, Delegación Tlalpan, C.P. 14060, Ciudad de México, con teléfonos de atención en la Ciudad de México y Área Metropolitana **5238 0649** o desde el interior de la República al **01 800 849 10 00**, de lunes a viernes de 8:30 a 17:30 horas, o bien a través del correo electrónico uniesp@inbursa.com

¹ Las “Condiciones para tener acceso al uso de la página o sitio de Grupo Financiero Inbursa” se encuentran a su disposición en www.inbursa.com/storage/Condiciones-de-Uso.pdf