



## TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.

Conforme a lo dispuesto por el artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y la Circular Única de Seguros y Fianzas, **HSBC Seguros, S.A. de C.V.**, **Grupo Financiero HSBC** ("HSBC Seguros"), pone a disposición del Usuario, la celebración de operaciones y la prestación de servicios, mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos, siempre que dicho medio lo permita.

### **Definiciones:**

**Factor de Autenticación:** Es el mecanismo, tangible o intangible, basado en las características físicas del Usuario, en dispositivos o información que solo el Usuario posea o conozca.

**Medio Electrónico:** Son los equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean públicos o privados.

**Operaciones Electrónicas:** Son el conjunto de operaciones y servicios que las Instituciones y Sociedades Mutualistas realicen con sus clientes a través de Medios Electrónicos.

**Usuario:** Es la persona que manifiesta su consentimiento para la realización de Operaciones Electrónicas.

Los mecanismos que se utilizarán para realizar las Operaciones Electrónicas, así como las responsabilidades del Usuario y de la Institución, son los siguientes:

**I. Las operaciones y servicios:** que se podrán llevar a cabo con HSBC Seguros, a través de Medios Electrónicos son:

- a) Contratación, cancelación, solicitud, aceptación o emisión de Endosos del Contrato de Seguro;
- b) Alta y modificación del medio de notificación o entrega de documentación contractual;
- c) Contratación de otro servicio de Operaciones Electrónicas o modificación de las condiciones para el uso del servicio previamente contratado;

- d) Desbloqueo de contraseñas o números de identificación personal, así como para la reactivación del uso de los servicios de Operaciones Electrónicas;
- e) Modificación de contraseñas o números de identificación personal;
- f) Designación y/o modificación de la designación de Beneficiarios o el porcentaje asignado a los mismos.

**II. Medios de Identificación del Usuario y Autenticación:** Para la celebración de Operaciones Electrónicas, HSBC Seguros identificará e al Usuario mediante el uso de algún Factor de Autenticación, a través de distintas herramientas informáticas, dependiendo del Medio Electrónico y del tipo de operación de que se trate, conforme a lo siguiente:

- a) Cada vez que se solicite llevar a cabo una operación electrónica, HSBC Seguros solicitará información personal y del producto contratado para identificar al solicitante de la operación electrónica y aplicará el Factor de Autenticación requerido para el tipo de operación electrónica de que se trate;
- b) De acuerdo a la operación electrónica solicitada, se aplicará un proceso para la confirmación de la operación electrónica correspondiente;
- c) Una vez confirmada la operación electrónica de que se trate, HSBC Seguros notificará al solicitante de la operación electrónica realizada a través de los medios electrónicos disponibles, y, en su caso, enviará la documentación contractual, y
- d) En caso de que el Contratante o Usuario no reconozca la operación electrónica deberá comunicarse al teléfono 55 5721 3322.

**III. Mecanismos y Procedimientos para la Notificación de Operaciones Electrónicas:** HSBC Seguros solicitará los datos de algún medio de notificación del

Usuario, tales como su dirección de correo electrónico o número de teléfono móvil para la recepción de mensajes, a fin de que se le hagan llegar las modificaciones de la operación electrónica realizada y, en su caso, la documentación contractual.

Las notificaciones al Usuario, sólo incluirán datos generales sobre la operación electrónica realizada, sin considerar domicilios o información contenida en el contrato de seguro celebrado.

Las Operaciones Electrónicas realizadas a través de medios electrónicos tendrán validez y fuerza legal suficiente para acreditar la realización de la operación



electrónica y no podrán ser desconocidas, repudiadas, rechazadas o revocadas por el Usuario, así como por HSBC Seguros.

**IV. Cancelación de Operaciones Electrónicas:** En caso que el Usuario desee cancelar la contratación de operaciones a través de Medios Electrónicos, podrá realizar dicha solicitud, por la misma vía por la cual se contrató o vía telefónica al número indicado en el contrato de seguro correspondiente. Durante el proceso de cancelación, HSBC Seguros, solicitará la información necesaria para identificar al Usuario, así como los datos de la operación que desee cancelar. HSBC Seguros confirmará la cancelación, mediante la generación de un acuse de recibo o clave de confirmación o número de folio, mismo que será notificado al Usuario, por cualquier medio de comunicación señalado en el apartado anterior.

**V. Restricciones operativas:** En cualquier momento y a su sola discreción, HSBC Seguros se reserva el derecho de restringir o modificar la celebración de Operaciones Electrónicas y/o el uso de Medios Electrónicos, principalmente por situaciones de seguridad y protección de información del Usuario.

HSBC Seguros no será responsable en caso de que las Operaciones Electrónicas no se puedan efectuar 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.

**V. Recomendaciones de seguridad:** Existen riesgos inherentes a la celebración de Operaciones Electrónicas, tales como robo de identidad, uso no autorizado de claves de acceso u otros medios de identificación, fraudes cibernéticos, entre otros.

Por lo anterior, HSBC Seguros pone a disposición del Usuario las siguientes recomendaciones, para prevenir la realización de operaciones irregulares o ilegales que vayan en detrimento del patrimonio del Usuario, sin menoscabo a que HSBC Seguros se compromete a enviar al Usuario, campañas periódicas de difusión de recomendaciones de seguridad para la realización de Operaciones Electrónicas:

1. Resguarde sus cuentas, contraseñas personales, claves de acceso, números confidenciales y Factores de Autenticación en un lugar seguro y no las comparta o permita que terceras personas administren éstas.
2. Designe claves diferentes en cada Medio Electrónico y no las transporte con usted.
3. No proporcione datos de autenticación a terceras personas.
4. Verifique la legitimidad de toda solicitud de información personal que reciba por cualquier medio, ya sea por correo, teléfono o SMS.



5. HSBC Seguros nunca le solicitará contraseñas y otros Factores de Autenticación a través de sus funcionarios, empleados o representantes, a menos de que el Usuario haya iniciado un procedimiento telefónico en el que se aplique un método de pregunta y respuesta.

Lo anterior, solo son recomendaciones que realiza HSBC Seguros de manera enunciativa, más no limitativa.

**VI. Leyes aplicables y jurisdicción:** Para la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente instrumento, las partes están de acuerdo que serán aplicables las leyes Federales de los Estados Unidos Mexicanos y competentes los Tribunales en la Ciudad de México, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderles en razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

**VII. Datos personales:** De conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares y su Reglamento, HSBC Seguros puso a mi disposición su aviso de privacidad, el cual declaro conocer y aceptar en todos sus términos y que se me informó la disponibilidad de dicho aviso y sus actualizaciones en la página [www.hsbc.com.mx](http://www.hsbc.com.mx)