

USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS EN PRODUCTOS DE SEGUROS

■ Operaciones y Servicios:

Las Operaciones Electrónicas que el Solicitante, Contratante y/o Asegurado podrán realizar a través de Medios Electrónicos son:

1. Contratación, cancelación, solicitud, aceptación o emisión de endosos del contrato de seguro
2. Modificación de designación de beneficiarios.
3. Alta y modificación del medio de notificación al Contratante y/o Asegurado.
4. Contratación de otro servicio de Operaciones Electrónicas o modificación de las condiciones para el uso del servicio previamente contratado.
5. Desbloqueo de Contraseñas o Números de Identificación Personal (NIP), así como para la reactivación del uso de los servicios de Operaciones Electrónicas.
6. Modificación de Contraseñas o Números de Identificación Personal (NIP) por parte del Contratante y/o Asegurado.
7. Solicitud de pago de rescate.

■ Límites de Responsabilidad en Medios Electrónicos

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

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

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

■ Mecanismos y Procedimientos de Identificación y Autenticación:

Los procedimientos para la prestación de servicios de post-venta, serán a través del Centro de Atención Telefónica de HSBC Seguros, en donde un Agente telefónico le solicitara información personal y del producto contratado para garantizar su identidad. Posterior a ello y de acuerdo a la solicitud del servicio, se aplicará una confirmación de la Operación Electrónica realizada a través de un proceso de generación de claves dinámicas durante la llamada en el Centro de Atención Telefónica.

■ Notificación de Operaciones Realizadas:

HSBC Seguros notificará al Solicitante, Contratante y/o Asegurado vía correo electrónico y/o teléfono celular (por mensaje SMS) proporcionados por el Solicitante, Contratante y/o Asegurado, la confirmación de las Operaciones Electrónicas de Contratación, cancelación, solicitud, aceptación o emisión de endosos del contrato de seguro y modificación de designación de beneficiarios mediante

los medios electrónicos disponibles. En caso de no reconocer alguno de los movimientos notificados deberá comunicarse al teléfono (55) 5721 3322.

■ **Sugerencias para prevenir riesgo en el uso y la realización de Operaciones Electrónicas**

El riesgo asociado a la realización de Operaciones Electrónicas, es que alguna persona diferente al Solicitante, Contratante y/o Asegurado actúe con engaño, de manera individual o con otras personas busque obtener una ventaja del Solicitante, Contratante y/o Asegurado y/o de HSBC Seguros, por lo que le invitamos a seguir las siguientes recomendaciones:

1. Reduzca la cantidad de correos que recibe en la que se contengan sus datos personales.
2. Verifique la legitimidad de toda solicitud de información personal que reciba por cualquier medio, especialmente por correo electrónico. HSBC Seguros nunca le solicitará que proporcione sus claves de acceso a través de un correo electrónico.
3. 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.
4. Nunca lleve consigo sus claves de acceso, memorícelas o manténgalas en un lugar seguro.

HSBC Seguros le informa que los términos y condiciones para el uso de medios electrónicos, se encuentran a su disposición para su consulta en cualquier momento, en la página www.hsbc.com.mx. Le rogamos tomar en cuenta que mediante la aceptación de los términos y condiciones en el portal, usted ratifica que HSBC Seguros ha puesto a su disposición dicha información.