

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 su respectiva Circular Única de Seguros y Fianzas, y Seguros Afirme S.A. de C.V., Afirme Grupo Financiero ("Seguros Afirme") pone a disposición del público usuario (el "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 ("Medios Electrónicos"), sujeto a las bases siguientes:

Operaciones y servicios. – Las operaciones y servicios que se podrán llevar a cabo con Seguros Afirme, a través de Medios Electrónicos (las "Operaciones Electrónicas"), son:

- Cotización de seguros;
- Solicitudes de contratación de seguros;
- Emisión de pólizas y endosos;
- Pago de primas;
- Recepción, consulta e impresión de condiciones generales; y
- Cancelación de pólizas y endosos.

Mecanismos y Procedimientos de Identificación del Usuario y Autenticación. – Para la celebración de Operaciones Electrónicas, Seguros Afirme identificará y autenticará al Usuario, a través de distintas herramientas informáticas, dependiendo del Medio Electrónico y del tipo de Operación de que se trate, conforme a lo siguiente:

- Solicitando al Usuario proporcionar datos personales para su apropiada e inequívoca identificación.
- A través de cuestionarios practicados por operadores telefónicos, respecto a información que sólo Usuario conozca o deba conocer.
- Solicitando al Usuario ingresar o generar claves de acceso, números de identificación personales, folios y/o contraseñas.
- A través de dispositivos biométricos, tales como lectores de huellas dactilares, geometría de la mano o patrones en iris o retina, entre otras.

La realización de Operaciones Electrónicas, a través de los distintos medios de identificación y autenticación, 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.

Seguros Afirme se obliga a tratar la información proporcionada por el Usuario a través de Medios Electrónicos, con la debida confidencialidad y seguridad. Pudiendo compartir

información con terceros, sólo para fines de cumplimiento a leyes o para la correcta prestación de los servicios aquí pactados.

El Usuario, por su parte, reconoce que Seguros Afirme no será responsable, en caso en que le proporcione información inexacta, insuficiente, incompleta o errónea. O bien, en caso de que el Usuario extravíe o facilite a terceros, la información necesaria para su identificación y autenticación.

De igual manera, Seguros Afirme no se hará responsable, en caso de que el Usuario no pueda realizar las mismas por causas que le resulten ajenas, como por caso fortuito o de fuerza mayor, por caídas generalizadas de los sistemas propios o del Usuario, fallas o deficiencias en equipos de cómputo y redes de telecomunicaciones, así como por errores, demoras o suspensiones, sean temporales o permanentes, en los servidores necesarios para la realización de las Operaciones en cuestión.

Mecanismos y Procedimientos para la Notificación de Operaciones Electrónicas. – Las Operaciones Electrónicas realizadas por el Usuario, serán notificadas por Seguros Afirme, a través de los medios de comunicación que el propio Usuario haya proporcionado para tal fin, tales como: direcciones de correo electrónico, mensajes de texto vía telefonía móvil o cualquier otra tecnología.

Las notificaciones al Usuario, sólo incluirán datos generales sobre la Operación Electrónica realizada, sin considerar domicilios o información completa respecto de los contratos celebrados.

En ningún caso, Seguros Afirme transmitirá al Usuario contraseñas y números de identificación personal, a través de dichos medios de notificación, salvo que se encuentren debidamente cifrados, mediante métodos criptográficos en los que se utilicen algoritmos y llaves de encriptación.

Los comprobantes emitidos y transmitidos electrónicamente por Seguros Afirme, tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal suficiente para acreditar la realización de la Operación de que se trate, su naturaleza, así como las características y alcance de sus instrucciones

Mecanismos y procedimientos de 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 bien, en cualquier caso, vía telefónica al número indicado en el contrato de seguro correspondiente.

Durante el proceso de cancelación, Seguros Afirme, solicitará la información necesaria para identificar al Usuario, así como los datos de la operación que desee cancelar. Seguros Afirme confirmará la cancelación, mediante la generación de un número de folio, mismo que será

notificado al Usuario, por cualquier medio de comunicación señalado en el apartado anterior.

El tiempo de respuesta dependerá del Medio Electrónico elegido por el Usuario para la cancelación. No obstante, este no podrá exceder de 72 horas hábiles.

Restricciones operativas. – La realización de Operaciones Electrónicas, podría estar sujeta, total o parcialmente, al tipo de seguro contratado o por contratar. En cualquier caso, el Usuario deberá revisar en las condiciones generales del seguro de que se trate, si dicho producto cuenta con tal opción.

Asimismo, en cualquier momento y a su sola discreción, Seguros Afirme 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

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, Seguros Afirme 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 Seguros Afirme se compromete a enviar al Usuario, campañas periódicas de difusión de recomendaciones de seguridad para la realización de Operaciones Electrónicas:

- No comparta ni cargue consigo las contraseñas, números de folio, números de identificación personal o claves de acceso. Memorícelas o manténgalas en un lugar seguro.
- Procure no realizar las operaciones relacionadas con el contrato de seguro, desde computadoras de uso público o que no sean de su confianza. En caso de tener que hacer uso de este tipo de computadoras, le recomendamos que cambie su contraseña, a la brevedad, desde una computadora segura.
- Evite, en la medida de lo posible, acceder al portal de Seguros Afirme mediante buscadores o hipervínculos. Digite la dirección de la página web de Afirme www.afirmeseguros.com directamente en su navegador. En algunas ocasiones, los hipervínculos redirigen a otro tipo de páginas apócrifas que pretenden hacerse pasar por instituciones financieras para dar mal uso a la información ingresada.
- A fin de mantener su computadora segura, actualícela con herramientas que le permitan detectar la ejecución de programas "maliciosos" tales como: *spyware*, *adware*, virus informáticos, entre otros. Asegurando que controlen las conexiones de entrada y salida de información. Algunos de estos programas son proporcionados por el proveedor de su sistema operativo. Existen algunos otros gratuitos para uso personal.

- No abra correos electrónicos sospechosos o de remitentes desconocidos. Elimínelos y por ningún motivo descargue los archivos adjuntos. Tampoco conteste este tipo de correos.
- Cuando aparezca de manera automática y no solicitada una ventana que le indique que es necesario instalar algún producto o servicio desconocido para usted, cierre directamente esa ventana, nunca use la opción de "OK" o "Cancelar".
- Algunos programas para descargar información desde internet, pueden contener componentes que pueden poner en riesgo la seguridad de la computadora o de los sistemas que estén ejecutándose.

Seguros Afirme S.A. de C.V., Afirme Grupo Financiero