





**INFOTEC CENTRO DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN  
EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIÓN**

DIRECCIÓN ADJUNTA DE INNOVACIÓN Y CONOCIMIENTO

GERENCIA DE CAPITAL HUMANO

Posgrados

**“RECOMENDACIONES JURÍDICAS PARA LAS  
INSTITUCIONES DE SEGUROS EN LA ELABORACIÓN DE  
PRODUCTOS PARA LA CELEBRACIÓN DE  
OPERACIONES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS A  
TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS”**

REPORTE ANALÍTICO DE EXPERIENCIA LABORAL

Que para obtener el grado de MAESTRO EN DERECHO DE LAS  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

**Presenta:**

Carlos Osorio Valois

**Asesor:**

Mtra. Evelyn Téllez Carvajal

**Ciudad de México, diciembre de 2018.**



## Autorización de Impresión



C4

### AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

Ciudad de México, 11 de diciembre de 2018

La Gerencia de Capital Humano/ Gerencia de Investigación hacen constar que el proyecto terminal titulado:

**“Recomendaciones jurídicas para las instituciones de seguros en la elaboración de productos para la celebración de operaciones y prestación de servicios a través de medios electrónicos”**

Desarrollada por el alumno

Nombre: **Carlos**

Apellido paterno: **Osorio**

Apellido materno: **Valois**

Desarrollado bajo la asesoría del:

**Mtra. Evelyn Téllez Carvajal**

Ha sido revisado y aprobado por miembro del Núcleo Académico Básico (NAB).

Por lo cual, se expide la presente autorización para impresión del proyecto terminal al que se ha hecho mención.

Vo. Bo.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Patricia Ávila Muñoz', is written over a horizontal line.

Mtra. Patricia Ávila Muñoz  
Gerencia de Capital Humano

# Agradecimientos

## A Dios

Por darme la gracia de vivir e incrementar mi fe y el amor a ti y a mis semejantes.  
Por darme la familia, amigos, excelentes compañeros de escuela y de trabajo, por la salud y la fuerza necesaria para estudiar y trabajar.  
¡Gracias por todo lo que tengo y soy!

## A mi familia

Por ser el ejemplo de la constancia, de la responsabilidad, de la sabiduría, del ahínco, de lo cabal, de la integridad, de la superación, de la protección, de la seguridad, del respeto y del valor para afrontar las adversidades.

## Al CONACyT y al INFOTEC

Por creer en mí y ser la base de mi formación profesional e impulso intelectual, dándome las herramientas para contribuir mejor a la sociedad a través de mi trabajo.

## A mis profesores

Con profunda gratitud, respeto y admiración por los conocimientos que nos han transmitido, sobre todo a la Mtra. Evelyn Téllez Carvajal quien desde el inicio nunca ha perdido la fe en cada uno de sus alumnos, ¡Gracias por sus valiosos consejos y por preocuparse por nosotros!

## Tabla de contenido

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO 1.LA IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE Y EL RESGUARDO DE SUS DATOS PERSONALES POR LA ASEGURADORA .....</b>	<b>4</b>
1.1 OBLIGACIÓN DE LA ASEGURADORA DE OBTENER Y RESGUARDAR LA INFORMACIÓN DE SUS CLIENTES.....	9
1.1.1 <i>Normatividad respecto al expediente de identificación del cliente que deben cumplir las aseguradoras .....</i>	<i>12</i>
1.1.2 <i>Integración del Expediente de Identificación del cliente.....</i>	<i>15</i>
1.1.3 <i>Conservación del expediente de identificación del cliente .....</i>	<i>17</i>
1.2 OBLIGACIÓN DE LA ASEGURADORA DE PROTEGER LOS DATOS PERSONALES DE SUS CLIENTES.....	20
1.2.1 <i>Concepto de Datos Personales .....</i>	<i>21</i>
1.2.2 <i>Principios en materia de protección de Datos Personales que debe seguir la aseguradora .....</i>	<i>23</i>
1.2.3 <i>Deberes de la aseguradora para la protección de los Datos Personales .....</i>	<i>27</i>
1.2.4 <i>El aviso de privacidad de la aseguradora .....</i>	<i>30</i>
1.2.5 <i>Revocación del consentimiento del tratamiento de Datos Personales. ....</i>	<i>31</i>
1.2.6 <i>Los Derechos ARCO .....</i>	<i>31</i>
1.2.7 <i>Ejercicio de los derechos ARCO formulado ante la aseguradora como Responsable de los Datos Personales.....</i>	<i>33</i>
1.2.8 <i>El Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) como un organismo garante del derecho a la Protección de Datos Personales .....</i>	<i>34</i>
1.2.9 <i>Sanciones por incumplimiento a la normatividad en materia financiera.....</i>	<i>36</i>
<b>CAPÍTULO 2.LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS COMO UNA HERRAMIENTA PARA LA ASEGURADORA EN LA CELEBRACIÓN DE OPERACIONES Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON SUS CLIENTES .....</b>	<b>39</b>

2.1	MARCO REGULATORIO DEL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS EN LA CELEBRACIÓN DE OPERACIONES Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON LOS CLIENTES .	40
2.1.1	<i>La Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas</i> .....	40
2.1.2	<i>La Circular Única de Seguros y Fianzas</i> .....	41
2.1.3	<i>El Código de Comercio</i> .....	43
2.1.4	<i>El Código Civil Federal</i> .....	47
2.1.5	<i>El Código Federal de Procedimientos Civiles</i> .....	48
2.1.6	<i>Las Disposiciones de carácter general en materia de sanas prácticas, transparencia y publicidad aplicables a las Instituciones de Seguros</i> .....	48
2.1.7	<i>La Norma Oficial Mexicana NOM-151-SCFI-2016, Requisitos que deben observarse para la conservación de mensajes de datos y digitalización de documentos</i> .....	49
2.2	LAS OPERACIONES ELECTRÓNICAS .....	50
2.2.1	<i>Las operaciones electrónicas de audio respuesta</i> .....	50
2.2.2	<i>Las operaciones electrónicas móviles</i> .....	50
2.2.3	<i>Las Operaciones Host to Host</i> .....	50
2.2.4	<i>Las operaciones electrónicas por Internet</i> .....	51
2.2.5	<i>Las operaciones telefónicas voz a voz</i> .....	51
2.2.6	<i>Las notificaciones a través de correo electrónico y envío de mensajes de texto SMS</i> .....	51
2.3	LA ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL DE LOS PRODUCTOS DE SEGURO A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS .....	52
2.3.1	<i>La documentación contractual</i> .....	52
2.3.2	<i>Entrega por correo electrónico</i> .....	54
2.3.3	<i>Puesta a disposición a través del portal de Internet de la aseguradora</i> .....	58
2.3.4	<i>La cláusula relativa a las formas de obtener la documentación contractual</i> .....	60
2.4	LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.....	61

2.5	LOS MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS DE IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO, LA AUTENTICACIÓN Y LA REALIZACIÓN DE OPERACIONES ELECTRÓNICAS .....	63
<b>CAPÍTULO 3.RECOMENDACIONES PARA QUE LAS ASEGURADORAS REALICEN OPERACIONES ELECTRÓNICAS CON SUS CLIENTES .....</b>		<b>66</b>
3.1	REQUISITOS A CONSIDERAR EN LA ELABORACIÓN DEL PRODUCTO DE SEGURO . .....	69
3.1.1	<i>La entrega de la documentación contractual de los productos de seguro a través de medios electrónicos.....</i>	70
3.1.2	<i>Los términos y condiciones de uso de medios electrónicos .....</i>	73
3.1.3	<i>Cláusula de medios electrónicos y términos y condiciones de uso..</i>	91
3.1.4	<i>Comercialización por medios electrónicos (Internet) .....</i>	93
<b>CONCLUSIONES .....</b>		<b>99</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>		<b>100</b>
<b>REVISTAS .....</b>		<b>101</b>
<b>LEGISLACIÓN.....</b>		<b>102</b>
<b>FUENTES ELECTRÓNICAS .....</b>		<b>108</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>112</b>
<b>ANEXO I.- NORMATIVIDAD A NIVEL NACIONAL POR SECTOR FINANCIERO PARA LA IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE .....</b>		<b>112</b>
<b>ANEXO II.- DATOS Y DOCUMENTOS QUE INTEGRAN EL EXPEDIENTE DE IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE POR PARTE DE LA ASEGURADORA.....</b>		<b>119</b>
II.I	DATOS Y DOCUMENTOS CON LOS QUE SE DEBE INTEGRAR EL EXPEDIENTE DE CLIENTES PERSONAS FÍSICAS DE NACIONALIDAD MEXICANA.....	121
II.I.I	DATOS .....	121
II.I.II	DOCUMENTOS .....	121
II.II	DATOS Y DOCUMENTOS CON LOS QUE SE DEBE INTEGRAR EL EXPEDIENTE DE CLIENTES PERSONAS FÍSICAS DE NACIONALIDAD EXTRANJERA, EN CONDICIONES DE ESTANCIA DE RESIDENTE TEMPORAL O PERMANENTE, EN TÉRMINOS DE LA LEY DE MIGRACIÓN	122
II.II.I	DATOS .....	122

II.II.II	DOCUMENTOS .....	123
II.III	DATOS Y DOCUMENTOS CON LOS QUE SE DEBE INTEGRAR EL EXPEDIENTE DE CLIENTES PERSONAS FÍSICAS DE NACIONALIDAD EXTRANJERA .....	123
II.III.I	DATOS .....	123
II.III.II	DOCUMENTOS .....	124
II.IV	DATOS Y DOCUMENTOS CON LOS QUE SE DEBE INTEGRAR EL EXPEDIENTE DE CLIENTES PERSONAS MORALES DE NACIONALIDAD MEXICANA .....	124
II.IV.I	DATOS .....	124
II.IV.II	DOCUMENTOS .....	125
II.V	DATOS Y DOCUMENTOS CON LOS QUE SE DEBE INTEGRAR EL EXPEDIENTE DE CLIENTES PERSONAS MORALES DE NACIONALIDAD EXTRANJERA .....	126
II.V.I	DATOS .....	126
II.V.II	DOCUMENTOS .....	126
II.VI	DOCUMENTOS DE LOS APODERADOS DE LOS CLIENTES, QUE TIENEN QUE INTEGRARSE A SU EXPEDIENTE, INCLUSO TRATÁNDOSE DE CLIENTES QUE SEAN SOCIEDADES, DEPENDENCIAS Y ENTIDADES A QUE SE HACE REFERENCIA EN EL SIGUIENTE APARTADO .....	127
II.VII	SOCIEDADES, DEPENDENCIAS Y ENTIDADES RESPECTO DE LAS QUE SE PUEDEN APLICAR MEDIDAS SIMPLIFICADAS PARA SU IDENTIFICACIÓN .....	128
II.VIII	DATOS QUE SE DEBEN INTEGRAR AL EXPEDIENTE DE LAS SOCIEDADES, DEPENDENCIAS Y ENTIDADES REFERIDAS EN EL APARTADO ANTERIOR .....	129
II.IX	TIPOS Y CARACTERÍSTICAS DE LOS DATOS Y DOCUMENTOS QUE DE ACUERDO CON CADA UNO DE LOS ANEXOS SE DEBEN INTEGRAR A LOS EXPEDIENTES DEL CLIENTE .....	130
II.IX.I	IDENTIFICACIÓN PERSONAL .....	130
II.IX.II	COMPROBANTES DE DOMICILIO .....	131



II.IX.III	DATOS DE DOMICILIO .....	131
II.IX.IV	DECLARACIÓN FIRMADA.....	132
II.IX.V	DOCUMENTOS PÚBLICOS EMITIDOS EN EL EXTRANJERO .....	132
II.X	DATOS DE LOS PROVEEDORES DE RECURSOS DE LOS CLIENTES, QUE TIENEN QUE INTEGRARSE A SU EXPEDIENTE .....	133
II.X.I	EN CASO DE PERSONAS FÍSICAS: .....	133
II.X.II	EN CASO DE PERSONAS MORALES: .....	133
<b>ANEXO III.- ANTECEDENTES DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES A NIVEL INTERNACIONAL.....</b>		<b>134</b>
III.I	MARCO JURÍDICO INTERNACIONAL .....	135
III.I.I	<i>Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea .....</i>	<i>137</i>
III.I.II	<i>Constituciones Argentina, Brasileña, Colombiana, Paraguaya y Peruana .....</i>	<i>140</i>
III.I.III	<i>Convención Americana sobre Derechos Humanos .....</i>	<i>142</i>
III.I.IV	<i>Convenio N° 108 del Consejo de Europa, de 28 de enero de 1981, para la protección de las personas con respecto al tratamiento automatizado de datos de carácter personal.....</i>	<i>142</i>
III.I.V	<i>Datenschutz.....</i>	<i>143</i>
III.I.VI	<i>Declaración Internacional sobre los Datos Genéticos Humanos ...</i>	<i>144</i>
III.I.VII	<i>Declaración sobre la utilización del Progreso científico y tecnológico en interés de la paz y en beneficio de la humanidad .....</i>	<i>144</i>
III.I.VIII	<i>Declaración Universal de los Derechos Humanos.....</i>	<i>144</i>
III.I.IX	<i>Declaración Universal sobre el Genoma Humano y los Derechos Humanos.....</i>	<i>145</i>
III.I.X	<i>Directiva 95/46/CE del Parlamento y del Consejo de Europa, de 24 de octubre de 1995 relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos .....</i>	<i>146</i>
III.I.XI	<i>Directrices para la Armonización de la Protección de Datos en la Comunidad Iberoamericana.....</i>	<i>146</i>

<i>III.I.XII Estándares Internacionales sobre protección de Datos Personales y Privacidad (Resolución de Madrid) .....</i>	<i>148</i>
<i>III.I.XIII Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal de España (aprobada por el Real Decreto 1720/2007, del 21 de diciembre).....</i>	<i>148</i>
<i>III.I.XIV Marco de Privacidad del foro de Cooperación Económica Asia Pacífico (APEC) .....</i>	<i>149</i>
<i>III.I.XV Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos .....</i>	<i>149</i>
<i>III.I.XVI Privacy Act de 1974.....</i>	<i>149</i>
<i>III.I.XVII Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.....</i>	<i>149</i>

**ANEXO IV.- ANTECEDENTES DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN MÉXICO ..... 151**

**ANEXO V.- MODALIDADES DEL AVISO DE PRIVACIDAD DE LA ASEGURADORA..... 162**

**ANEXO VI.- RECOPIACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS PUESTOS A DISPOSICIÓN POR LAS ASEGURADORAS ..... 164**

VI.I	QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A. DE C.V. ....	164
VI.II	HSBC SEGUROS, S.A. DE C.V., GRUPO FINANCIERO HSBC .....	166
VI.III	SEGUROS BANAMEX S.A. DE C.V., INTEGRANTE DE GRUPO FINANCIERO BANAMEX .....	168
VI.IV	ZÚRICH SANTANDER SEGUROS MÉXICO, S.A. ....	181
VI.V	GRUPO NACIONAL PROVINCIAL S.A.B. ....	187
VI.VI	SEGUROS BBVA BANCOMER S.A. DE C.V., GRUPO FINANCIERO BBVA BANCOMER.....	193
VI.VII	SEGUROS INBURSA, S.A., GRUPO FINANCIERO INBURSA.....	206

**ANEXO VII.- LOS MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS DE IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO, LA AUTENTICACIÓN Y LA REALIZACIÓN DE OPERACIONES ELECTRÓNICAS ..... 215**

VII.I EL IDENTIFICADOR DE USUARIO Y LOS FACTORES DE AUTENTICACIÓN ..... 215

VII.I.I EL IDENTIFICADOR DE USUARIO ..... 215

VII.I.II LOS FACTORES DE AUTENTICACIÓN..... 216

VII.I.III MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD EN LA AUTENTICACIÓN .. 219

VII.II MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE DEBE IMPLEMENTAR LA ASEGURADORA EN LA REALIZACIÓN DE OPERACIONES ELECTRÓNICAS..... 223

VII.II.I EQUIPOS ELECTRÓNICOS DE LA ASEGURADORA PARA LA REALIZACIÓN DE OPERACIONES ELECTRÓNICAS POR LOS USUARIOS..... 223

VII.II.II MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LA TRANSMISIÓN, ALMACENAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS ..... 224

VII.II.III CONTROLES PARA EL ACCESO A LAS BASES DE DATOS ..... 225

VII.II.IV INCIDENCIAS, FALLAS O VULNERABILIDADES DETECTADAS EN LAS OPERACIONES ELECTRÓNICAS ..... 226

VII.II.V REGISTROS, BITÁCORAS Y HUELLAS DE AUDITORÍA DE LAS OPERACIONES ELECTRÓNICAS ..... 227

VII.II.VI REPORTE DE ROBO O EXTRAVÍO DE DISPOSITIVOS DE ACCESO O DE INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN Y AUTENTICACIÓN..... 228

VII.II.VII REVISIONES PERIÓDICAS DE SEGURIDAD ..... 229

VII.II.VIII PÉRDIDA O EXTRAVÍO DE INFORMACIÓN SENSIBLE DEL USUARIO ..... 230

VII.II.IX EVENTOS FUERA DEL PARÁMETRO DE USO HABITUAL DEL USUARIO ..... 231

**ANEXO VIII.- COMERCIALIZACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS Y ESCENARIOS PARA LA VENTA DIGITAL ..... 232**

VIII.I CONTRATACIÓN U OPERACIÓN SIN CONTRATACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS ..... 232

VIII.I.I EN LAS CONDICIONES GENERALES DE LAS PÓLIZAS DE SEGURO..... 232

VIII.I.II EN EL PORTAL DE INTERNET DE LA ASEGURADORA ..... 233

VIII.I.III RECABAR EL CONSENTIMIENTO ..... 233

VIII.I.IV ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL .....	233
VIII.I.V SEGUROS CON COBERTURA DE VIDA .....	234
VIII.II CONTRATACIÓN U OPERACIÓN CON CONTRATACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS .....	234
VIII.II.I RECABAR EL CONSENTIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DEL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS .....	234
VIII.II.II CLÁUSULA RELATIVA A LA CONTRATACIÓN DEL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS .....	235
VIII.II.III CASOS EN QUE NO ES NECESARIO INICIAR UNA SESIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS .....	237
VIII.III DIVERSOS ESCENARIOS PARA LA VENTA DIGITAL DE PÓLIZAS DE SEGURO ..	237
VIII.III.I VENTA POR MEDIO DEL PORTAL DE INTERNET DE LA ASEGURADORA .....	237
VIII.III.II VENTA A TRAVÉS DEL USO DE UN SPONSOR QUE NO INTERMEDIA SEGUROS, PERO FACILITA UN ESPACIO PUBLICITARIO EN INTERNET .....	237
VIII.III.III VENTA A TRAVÉS DEL USO DE UN AGENTE O UN SPONSOR QUE NO HACE INTERMEDIACIÓN, PERO FACILITA EL CANAL, LA FORMA DE OFERTAR EL SEGURO POR INTERNET ES DEL AGENTE, PERO LA VENTA ES CONTROLADA POR LA ASEGURADORA	238
VIII.III.IV VENTA A TRAVÉS DE INTERMEDIARIOS FINANCIEROS .....	238
VIII.III.V VENTA A TRAVÉS DE INTERMEDIARIOS NO FINANCIEROS NI <i>CALL CENTERS</i>	239
VIII.III.VI VENTA A TRAVÉS DE <i>CALL CENTER</i> .....	239

## Índice de cuadros

CUADRO 1 PRINCIPIOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	27
CUADRO 2 DEBERES PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES .....	30
CUADRO 3 EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCO .....	34
CUADRO 4 EVOLUCIÓN DEL DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES EN MÉXICO .....	161
CUADRO 5 MODALIDADES DEL AVISO DE PRIVACIDAD .....	163

## Definiciones

**Agente:** Persona física o moral autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas para realizar actividades de intermediación de seguros o de fianzas.

**ARCO:** Acrónimo que se utiliza para describir el haz de facultades de *Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición* para ejercer la protección de los Datos Personales, conocidos coloquialmente como *Derechos ARCO*.

**Aseguradora:** Es la sociedad anónima autorizada para organizarse y operar conforme a la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas como institución de seguros, siendo su objeto la realización de operaciones en los términos del artículo 25 de la LISF.

**Autenticación:** Conjunto de técnicas y procedimientos utilizados para verificar la identidad de:

- a) Un usuario y su facultad para realizar operaciones electrónicas, o
- b) Una aseguradora y su facultad para recibir instrucciones a través de medios electrónicos.

**Aviso de privacidad:** Es un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por la aseguradora, quien decide sobre el tratamiento de datos personales y que es puesto a disposición del titular, previo al tratamiento de sus datos personales, a fin de cumplir con el principio de información.

**Cifrado:** Mecanismo que deberán utilizar las aseguradoras para proteger la confidencialidad de información mediante métodos criptográficos en los que se utilicen algoritmos y llaves de encriptación.

**Clave de usuario:** Identificador o nombre de usuario que, en conjunto con su contraseña, autentifica a un usuario en un medio electrónico o en una operación electrónica.

**Cliente:** Se emplea para referirse indistintamente al contratante, a los asegurados, beneficiarios y en general al Usuario de los Servicios Financieros que ofrece la aseguradora.

**Comisión o CNSF:** Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

**Contraseña:** Cadena de caracteres que autentica a un usuario en un medio electrónico o en una operación electrónica.

**Contrato de seguro (Póliza):** Es un acto jurídico por medio del cual la aseguradora se obliga, contra el pago de una prima, a indemnizar dentro de la cobertura pactada al beneficiario, al presentarse la eventualidad prevista en el contrato, bajo los términos pactados.

**CUSF:** Circular Única de Seguros y Fianzas.

**Desbloqueo de factores de autenticación:** Proceso mediante el cual la aseguradora habilita el uso de un factor de autenticación que se encontraba bloqueado.

**Directrices:** Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) sobre protección de la privacidad y flujos transfronterizos de datos personales.

**Disposiciones:** Disposiciones de carácter general en materia de sanas prácticas, transparencia y publicidad aplicables a las instituciones de seguros.

**Dispositivo de acceso:** Equipo que permite a un usuario acceder a la realización de operaciones electrónicas.

**Factor de autenticación:** Mecanismo de autenticación, tangible o intangible, basado en las características físicas del usuario, en dispositivos o información que solo el usuario posea o conozca. Estos mecanismos pueden incluir:

- a) Información que el usuario conozca y que la aseguradora valide a través de cuestionarios practicados por operadores de centros de atención telefónica;
- b) Información que solamente el usuario conozca, tales como contraseñas y Números de Identificación Personal (NIP);
- c) Información contenida o generada en medios o dispositivos respecto de los cuales el usuario 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
- d) Información del usuario derivada de sus características físicas, tales como huellas dactilares, geometría de la mano o patrones en iris o retina, siempre que dicha información no pueda ser duplicada y utilizada posteriormente.

**Firma electrónica:** Es el conjunto de datos y caracteres en forma electrónica ajenos a otros datos electrónicos o asociados de manera lógica con ellos, utilizados como medio de autenticación del firmante en relación con algún documento electrónico y que permita que sea detectable cualquier modificación ulterior al mismo garantizando su integridad, e indique que dicho firmante aprueba la información y autoría contenida en dicho documento (no repudio), estableciendo la relación entre los datos y la identidad del firmante, la cual al cumplir con las características que establezcan las disposiciones legales aplicables produzca los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa.

**Firma Electrónica Avanzada:** Es el conjunto de datos y caracteres que permite la identificación del firmante, que ha sido creada por medios electrónicos bajo su exclusivo control, de manera que está vinculada únicamente al mismo y a los datos a los que se refiere, lo que permite que sea detectable cualquier modificación ulterior de éstos, la cual produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa, para lo cual la firma electrónica deberá cumplir con los requisitos contemplados en las fracciones I a IV del artículo 97 del Código de Comercio.



**Grabación:** Acto mediante el cual un libro, registro o documento original, es transformado a una imagen en formato digital en medio óptico o magnético, utilizando equipos y programas de cómputo diseñados para tal efecto.

**Identificador de usuario:** Cadena de caracteres, información de un dispositivo o cualquier otra información que conozca tanto la aseguradora como el usuario, que permita reconocer la identidad del propio usuario para la realización de operaciones electrónicas.

**INAI:** Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

**Información sensible del usuario:** Información personal del usuario que contenga nombres, domicilios, teléfonos o direcciones de correo electrónico, en conjunto con información respecto de los contratos celebrados con la aseguradora, identificadores de usuarios o información de autenticación.

**LFPDPPP:** Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

**LGPDPPSO:** Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados.

**LISF:** Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

**Lineamientos:** Lineamientos del Aviso de privacidad.

**LPDUSF:** Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**Medios electrónicos:** 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.

**Mensaje de datos:** La información generada, enviada, recibida o archivada por medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología.

**Mensajes de texto SMS:** Mensajes de texto disponible para su envío en servicios de telefonía móvil.

**Operaciones electrónicas:** Conjunto de operaciones y servicios que las aseguradoras realicen con sus clientes a través de medios electrónicos.

**Operaciones Electrónicas de Audio Respuesta:** operaciones electrónicas mediante las cuales la aseguradora recibe instrucciones del usuario a través de un sistema telefónico, e interactúa con el propio usuario mediante grabaciones de voz y tonos o mecanismos de reconocimiento de voz, incluyendo los sistemas de respuesta interactiva de voz (IVR).

**Operaciones Electrónicas Móviles:** Operaciones electrónicas en las cuales el dispositivo de acceso consiste en un teléfono móvil del usuario, cuyo número de línea se encuentre asociado al servicio.

**Operaciones Host to Host:** Operaciones electrónicas mediante las cuales se establece una conexión directa entre los equipos de cómputo del usuario previamente autorizados por la aseguradora y los equipos de cómputo de la propia aseguradora, a través de los cuales estos últimos procesan la información para la realización de servicios y operaciones. Este tipo de servicios incluirán a los proporcionados a través de las aplicaciones conocidas como *Cliente-Servidor*.

**Operaciones Electrónicas por Internet:** Operaciones electrónicas efectuadas a través de la red electrónica mundial denominada Internet, en el sitio que corresponda a uno o más dominios de la aseguradora, incluyendo el acceso mediante el protocolo WAP o alguno equivalente.

**Operaciones Telefónicas Voz a Voz:** Operaciones electrónicas mediante las cuales un usuario instruye vía telefónica a través de un empleado o representante de la aseguradora autorizado por ésta, con funciones específicas, el cual podrá

operar en un centro de atención telefónica, a realizar operaciones a nombre del propio usuario.

**Reglamento:** Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

**Resolución de Madrid:** Estándares Internacionales sobre Protección de Datos Personales y Privacidad.

**Responsable:** Es la persona física o moral de carácter privado que decide sobre el tratamiento de datos personales. Para efectos de la presente investigación se entenderá como tal a la aseguradora.

**Sesión:** Período en el cual los usuarios podrán llevar a cabo consultas, operaciones o transacciones, una vez que hayan ingresado al servicio de operaciones electrónicas con su identificador de usuario.

**Tarjeta con Circuito Integrado:** Las tarjetas con un circuito integrado o chip, que puedan almacenar información y procesarla con el fin de verificar, mediante procedimientos criptográficos, que la tarjeta y la terminal donde se utiliza son válidas.

**Teléfono móvil:** Dispositivo de acceso a servicios de telefonía, que tiene asignado un número único de identificación y utiliza comunicación celular o de radiofrecuencia pública.

**Terminal punto de venta:** Dispositivos de acceso a operaciones electrónicas, tales como terminales de cómputo, teléfonos móviles y programas de cómputo.

**Titular:** Es la persona física a quien corresponden los Datos Personales. Para efectos de la presente investigación se entenderá como tal al contratante, a los asegurados, beneficiarios y en general al cliente de la aseguradora.

**URL:** Sigla en inglés de *Uniform Resource Locator* (Localizador de Recursos Uniforme), es una secuencia de caracteres, de acuerdo a un formato modélico y

estándar, que se usa para nombrar recursos en Internet para su localización o identificación, como por ejemplo documentos textuales, imágenes, videos o presentaciones digitales, permitiendo al navegador encontrar y mostrar directamente la información adecuada.

**Usuario:** Persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la aseguradora como resultado de la operación o servicio prestado.

## Introducción

Con la entrada en vigor de la nueva Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, (en adelante LISF),<sup>1</sup> se abrió la posibilidad de que “la celebración de las operaciones y la prestación de servicios de las [aseguradoras] se pactar[an] 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 públicos o privados..., [debiendo establecerse] en los contratos respectivos las bases para determinar...”<sup>2</sup>, entre otros, los medios de identificación del usuario, las responsabilidades correspondientes a su uso, los métodos de autenticación tales como contraseñas o claves de acceso y los mecanismos de confirmación de la realización de las operaciones celebradas a través de cualquier medio electrónico, para lo cual se establecieron una serie de requisitos en la Circular Única de Seguros y Fianzas, (en adelante CUSF),<sup>3</sup> dentro de los cuáles lo más significativo consiste en la utilización de factores de autenticación para verificar la identidad de los usuarios y que es importante conocer.

---

<sup>1</sup> Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de abril de 2013 y en vigor a partir del 4 de abril de 2015, disponible en <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lisf.htm>. Última fecha de consulta el 20 de octubre de 2018.

<sup>2</sup> *Ibidem*, artículo 214 de la LISF

<sup>3</sup> Disposición 4.10.1. de la CUSF, “Del uso de medios electrónicos para la contratación de operaciones de seguros y fianzas”, disponible en [https://www.cnsf.gob.mx/CUSFELECTRONICA/CUSF/CUSF4\\_10](https://www.cnsf.gob.mx/CUSFELECTRONICA/CUSF/CUSF4_10). Última fecha de consulta el 20 de octubre de 2018.

Posteriormente, el 8 de septiembre de 2017 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la *Circular Modificatoria 9/17 de la Única de Seguros y Fianzas*,<sup>4</sup> cuya reforma hace una serie de precisiones en el uso de medios electrónicos, que dio mayor claridad respecto a cómo debe operar el sector asegurador, sin perder la transversalidad normativa con otros sectores financieros. En términos generales el enfoque que tiene la mayoría del sector es relativamente nuevo, por lo que la intención del presente reporte es emitir recomendaciones para que las aseguradoras realicen operaciones electrónicas con sus clientes, dando cumplimiento a las normas jurídicas que pudieran converger. No es objeto del presente reporte describir el proceso para la elaboración y registro de los productos de seguro, sin embargo para comprender mejor el tema se abordan una serie de conceptos como son: la obligación de identificación del cliente y el resguardo de sus datos personales por la aseguradora; el marco regulatorio que aplica al uso de los medios electrónicos en la celebración de operaciones y la prestación de servicios con los clientes; las diferentes operaciones electrónicas; la entrega de la documentación contractual de los productos de seguros a través de los medios electrónicos.

---

<sup>4</sup> Véase *Circular Modificatoria 9/17 de la Única de Seguros y Fianzas*, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de septiembre de 2017, [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5496686&fecha=08/09/2017](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5496686&fecha=08/09/2017).

Última fecha de consulta el 20 de octubre de 2018.



## Capítulo 1

# La identificación del cliente y el resguardo de sus Datos Personales por la aseguradora

## Capítulo 1. La identificación del cliente y el resguardo de sus Datos Personales por la aseguradora

En principio, vale la pena hacer mención que el contrato de seguro o *póliza*<sup>5</sup> es un acto jurídico por medio del cual la aseguradora se obliga, contra el pago de una prima, a resarcir un daño o pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista en el contrato, bajo los términos pactados.<sup>6</sup> Sánchez Calero señala que “el seguro es el contrato por el cual el asegurador, mediante la percepción de una prima, se obliga frente al asegurado al pago de una indemnización dentro de los límites pactados, si se produce el evento previsto”.<sup>7</sup>

A grandes rasgos existen dos grupos de seguros, el primero comprende a los seguros de daños, que amparan cualquier contingencia sobre bienes del sujeto

---

<sup>5</sup> El artículo 20 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro refiere que “la empresa aseguradora estará obligada a entregar al contratante del seguro, una póliza en la que consten los derechos y obligaciones de las partes”, por ende la póliza es el contrato de seguro.

Ley Sobre el Contrato de Seguro. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de agosto de 1935. Texto vigente. Última reforma publicada DOF, 4 de abril de 2013, p. 3, disponible en <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/211.pdf>. Última fecha de consulta el 20 de octubre de 2018.

<sup>6</sup> El artículo 1º de la Ley sobre el Contrato de Seguro señala que “[p]or el contrato de seguro, la empresa Aseguradora se obliga, mediante una prima, a resarcir un daño o pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista en el contrato”. *Ibidem*, p. 1

<sup>7</sup> Véase Castrillón y Luna, Víctor Manuel, *Contratos mercantiles*, México, Porrúa, 2002, p. 171.



asegurado y el segundo a los seguros de personas, cuya materia es justamente la vida o salud de una persona física, el cual a su vez se divide en seguro de vida, que ampara precisamente el bien más apreciado del ser humano y el seguro contra accidentes personales y/o gastos médicos, en virtud de que no pueden considerarse enteramente como seguros de daños ya que no amparan la vida sino la incapacidad permanente o transitoria de uno de sus contratantes.<sup>8</sup>

Dentro de los elementos personales del contrato de seguro se encuentran aquellas personas que manifiestan su voluntad para la celebración del acto jurídico, en el cual adquieren derechos y obligaciones, participando las siguientes:

- La aseguradora, siendo quien “se obliga, mediante una prima, a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista en el contrato”,<sup>9</sup> “es una sociedad anónima autorizada para organizarse y operar conforme a la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas como institución de seguros, siendo su objeto la realización de operaciones en los términos del artículo 25 de la LISF”.<sup>10</sup> Cualquier persona física o moral distinta a la aseguradora tiene prohibido practicar cualquier operación activa de seguros, entendiéndose como tal “cuando, en caso de que se presente un acontecimiento futuro e incierto previsto por las partes, una persona, contra el pago de una cantidad de dinero, se obliga a resarcir a otra un daño, de manera directa o indirecta o a pagar una suma de dinero”.<sup>11</sup>

---

<sup>8</sup> El listado de las operaciones y ramos de seguros permitidos en nuestro país se encuentra en el artículo 25 de la LISF.

<sup>9</sup> *Ibidem*, artículo 1º..

<sup>10</sup> *Ibidem*, fracción XVI del artículo 2.

<sup>11</sup> *Ibidem*, artículo 20.

- El solicitante o proponente, es aquella persona física o moral que está interesada en obtener para sí y/o para terceros una póliza de seguro, llenando y firmando la solicitud respectiva. “El proponente estará obligado a declarar por escrito a la empresa aseguradora, de acuerdo con el cuestionario relativo, todos los hechos importantes para la apreciación del riesgo que puedan influir en las condiciones convenidas, tales como los conozca o deba conocer en el momento de la celebración del contrato”.<sup>12</sup>
- El contratante, fue el solicitante o proponente al que la aseguradora ha aceptado cubrir el riesgo, figurando como tal en la póliza, asumiendo las obligaciones respectivas como el pago de la prima, además si actuó en nombre y por cuenta propios también tendrá el carácter de asegurado, a diferencia si lo hizo sólo en interés de un tercero,<sup>13</sup> también puede hacerlo tanto en nombre y por cuenta propios como en interés de un tercero, por ejemplo aquella persona física que contrata un seguro de gastos médicos mayores para sí y para su familia, donde el contratante sólo es él, pero tanto él como su familia fungen como asegurados en la póliza.
- El asegurado, es aquella persona física o moral que funge con tal carácter en la póliza, sin embargo en los seguros sobre las personas, tales como los seguros de vida, los de accidentes y enfermedades, que incluyen los de accidentes personales, gastos médicos y salud, el asegurado será la

---

<sup>12</sup> Artículo 8 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, *cit.*, nota 5.

<sup>13</sup> De conformidad con el artículo 11 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, “el seguro podrá contratarse por cuenta propia o por cuenta de otro, con o sin la designación de la persona del tercero asegurado. En caso de duda, se presumirá que el contratante obra por cuenta propia”.

*Idem.*

persona física respecto de cuya existencia, integridad personal, salud o vigor vital se contrate la cobertura respectiva.<sup>14</sup>

- El beneficiario, es aquella persona física o moral que funge con tal carácter en la póliza, siendo titular del derecho al pago de la suma asegurada estipulada en la misma, o bien al resarcimiento del daño al darse el siniestro, ya que tiene un interés económico en los daños o lesiones que sufra en sus bienes o en su persona mencionados en la póliza, generalmente se trata del asegurado, pero también puede tratarse de un tercero no asegurado en los seguros de responsabilidad civil donde el beneficiario es el tercero afectado, o bien el beneficiario designado en los seguros de vida y de pensiones, así como la sucesión del asegurado en caso de que el beneficiario designado en el seguro de vida falleciere antes o al mismo tiempo que el asegurado.<sup>15</sup>

Ahora bien, para llevar a cabo la celebración del contrato de seguro y emisión de la póliza respectiva que acredite la relación jurídica entre la aseguradora, el contratante, los asegurados y los beneficiarios, es necesario el

---

<sup>14</sup> De conformidad con el artículo 162 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, “el contrato de seguro sobre las personas comprende todos los riesgos que puedan afectar a la persona del asegurado en su existencia, integridad personal, salud o vigor vital”, por lo cual no encajan en este supuesto las personas morales.

*Idem.*

<sup>15</sup> De conformidad con el artículo 175 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, “...si sólo se hubiere designado un beneficiario y éste muriere antes o al mismo tiempo que el asegurado y no existiere designación de nuevo beneficiario, el importe del seguro se pagará a la sucesión del asegurado, salvo pacto en contrario o que hubiere renuncia del derecho de revocar la designación...”.

*Idem.*

tratamiento de sus datos personales, entendiendo como tales “cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable”,<sup>16</sup> considerando “que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información”,<sup>17</sup> de los cuáles se hará mayor referencia a lo largo del presente capítulo, dichos datos se recaban desde el llenado de la solicitud del seguro por parte del solicitante, ya sea físicamente, como tradicionalmente se ha hecho, o bien a través del uso de medios electrónicos por parte de las aseguradoras, como por ejemplo a través de los cotizadores por Internet, para recabar, transferir, procesar y almacenar la información.

Por lo anterior, resulta necesario no sólo el conocer la normatividad en materia financiera<sup>18</sup> que obliga a tener plenamente identificado al cliente, sino

---

<sup>16</sup> Artículo 3, fracción V, de la Ley Federal de Protección de Datos en Posesión de los Particulares, en adelante LFPDPPP publicada en Diario Oficial el 5 de julio de 2010, disponible en <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPDPPP.pdf>. Última fecha de consulta el 20 de octubre de 2018. .

<sup>17</sup> Artículo 3, fracción IX, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, en adelante LGPDPPSO, publicada en diario oficial el 26 de enero de 2017, disponible en <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lgpdppso.htm>. Última fecha de consulta el 20 de octubre de 2018.

<sup>18</sup> Como son la Circular Única de Seguros y Fianzas, el Código Penal Federal, las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 140 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la Ley Federal de Protección de Datos Personales en

también concientizar sobre el derecho fundamental de la protección de sus datos personales establecido en nuestra Carta Magna, así como en la normatividad secundaria y las mejores prácticas a nivel nacional e internacional en la materia, es por ello que en este primer capítulo, previo al análisis de las operaciones de seguros y los medios electrónicos, se abordará la obligación de la aseguradora de tener plenamente identificado al cliente, así como el derecho de éste a la protección de sus datos personales, máxime que cada vez con mayor frecuencia la identificación ya no se hace de manera presencial, sino automatizada.

## **1.1 Obligación de la aseguradora de obtener y resguardar la información de sus clientes**

Dentro de los elementos que componen la póliza, se encuentran los datos de los contratantes que han manifestado su voluntad para la celebración del contrato de seguro y por medio del cual se adquieren derechos y obligaciones, no sólo para el contratante y la aseguradora, sino también para los asegurados y los beneficiarios, debiendo tomar en cuenta que los datos personales que se les recaban deben ser proporcionales al tipo de seguro que se contrate, por ejemplo en un contrato de seguro contra daños en el ramo de automóviles no se recaba la misma cantidad de información personal como en los contratos de seguro sobre las personas, como son el seguro de vida, accidentes personales y gastos médicos, donde se requiere de una mayor información para la apreciación del riesgo, en cualquier caso se debe dar un adecuado tratamiento y protección de los datos personales de los clientes.

Una preocupación para los participantes del Sistema Financiero que ha sido causa de la creación de estándares, controles y regulación, a nivel nacional e

---

Posesión de los Particulares y su Reglamento, así como la Ley sobre el Contrato de Seguro.

internacional respecto a la necesidad de tener plenamente identificado al cliente, ha sido el riesgo del lavado de dinero,<sup>19</sup> es por ello que desde hace algunos años se pretende prevenir y mitigar dicho riesgo, buscando que en todo momento previo a una relación contractual con el cliente se identifique al mismo, llevar un correcto funcionamiento financiero y su integridad, estableciendo un marco regulatorio de manera homogénea y con estándares mínimos de Identificación del cliente.

Asimismo, derivado de los compromisos internacionales adoptados por México como integrante del Grupo de Acción Financiera sobre Blanqueo de

---

<sup>19</sup> Dicho riesgo conlleva a un impacto socioeconómico financiero, el Código Penal Federal lo contempla en su Título Vigésimo Tercero *Encubrimiento y operaciones con recursos de procedencia ilícita*, Capítulo II *Operaciones con recursos de procedencia ilícita*, particularmente en su artículo 400 bis, entendiéndose que “son producto de una actividad ilícita, los recursos, derechos o bienes de cualquier naturaleza, cuando existan indicios fundados o certeza de que provienen directa o indirectamente, o representan las ganancias derivadas de la comisión de algún delito y no pueda acreditarse su legítima procedencia”. Véase artículo 400 bis, fracción II. De acuerdo con estimaciones de la Organización de las Naciones Unidas, el monto de dinero lavado anualmente a nivel mundial varía entre el 2% y el 5% del PIB mundial, lo cual equivale a una cifra entre 800 mil millones y 2 billones de dólares americanos y la delincuencia busca utilizar el Sistema Financiero para “legitimar” recursos ilícitos, empleando entre otros a los sistemas informáticos. Véase “Money-Laundering and Globalization”, *United Nations Office on Drugs and Crime*, United Nations, New York, 2018, <https://www.unodc.org/unodc/en/money-laundering/globalization.html>. Última fecha de consulta el 20 de octubre de 2018.

Capitales (GAFI),<sup>20</sup> se incrementó el nivel de adecuación de la normativa de nuestro país en materia de prevención y detección de operaciones que pudiesen ubicarse en alguno de los supuestos previstos en el artículo 400 bis del Código Penal Federal,<sup>21</sup> de acuerdo con los estándares internacionales que dicho

---

<sup>20</sup> Es un organismo multinacional creado en 1989 por el G-7 con sede en París, Francia, cuyos objetivos incluyen emitir y promover la implementación de recomendaciones a los países miembros, estableciendo estándares para la implementación efectiva de medidas legales, regulatorias y operativas para prevenir el lavado de dinero. Véase <http://www.fatf-gafi.org/about/>. Última fecha de consulta el 20 de octubre de 2018.

<sup>21</sup> El artículo 400 bis del Código Penal Federal señala, “Se impondrá de cinco a quince años de prisión y de mil a cinco mil días multa al que, por sí o por interpósita persona realice cualquiera de las siguientes conductas: I. Adquiera, enajene, administre, custodie, posea, cambie, convierta, deposite, retire, dé o reciba por cualquier motivo, invierta, traspase, transporte o transfiera, dentro del territorio nacional, de éste hacia el extranjero o a la inversa, recursos, derechos o bienes de cualquier naturaleza, cuando tenga conocimiento de que proceden o representan el producto de una actividad ilícita, o II. Oculte, encubra o pretenda ocultar o encubrir la naturaleza, origen, ubicación, destino, movimiento, propiedad o titularidad de recursos, derechos o bienes, cuando tenga conocimiento de que proceden o representan el producto de una actividad ilícita. Para efectos de este Capítulo, se entenderá que son producto de una actividad ilícita, los recursos, derechos o bienes de cualquier naturaleza, cuando existan indicios fundados o certeza de que provienen directa o indirectamente, o representan las ganancias derivadas de la comisión de algún delito y no pueda acreditarse su legítima procedencia. En caso de conductas previstas en este Capítulo, en las que se utilicen servicios de instituciones que integran el sistema financiero, para proceder penalmente se requerirá la denuncia previa de la Secretaría de Hacienda y Crédito

organismo ha instrumentado para combatir el lavado de dinero y que han sido reconocidos por diversos países, así como por organizaciones internacionales como el Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional y la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros. En el **Anexo I** del presente reporte se encuentra una relación de la normatividad aplicable a nivel nacional por cada sector financiero, para la identificación del cliente.

### **1.1.1 Normatividad respecto al expediente de identificación del cliente que deben cumplir las aseguradoras**

El artículo 492 de la LISF, establece que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público mediante disposiciones de carácter general emitirá lineamientos sobre el procedimiento y criterios que deben observar las aseguradoras y sus agentes, respecto a la información y documentación que deben recabar para la celebración de contratos con sus clientes, así como la forma en que deben resguardar y garantizar la seguridad de dicha información, ya sean clientes, usuarios o quienes lo hayan sido, además en la realización de operaciones y prestación de servicios

---

Público. Cuando la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en ejercicio de sus facultades de fiscalización, encuentre elementos que permitan presumir la comisión de alguno de los delitos referidos en este Capítulo, deberá ejercer respecto de los mismos las facultades de comprobación que le confieren las leyes y denunciar los hechos que probablemente puedan constituir dichos ilícitos”.

Código Penal Federal publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de agosto de 1931, última reforma publicada el 21 de junio de 2018, disponible en <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/cpf.htm>. Última fecha de consulta el 20 de octubre de 2018.



que se realicen con los clientes a través de medios electrónicos, la aseguradora está obligada a cumplir con este precepto:<sup>22</sup>

**ARTÍCULO 492.-** Las **Instituciones** y Sociedades Mutualistas, **así como los agentes de seguros** y los agentes de fianzas, en términos de **las disposiciones de carácter general que emita la Secretaría**, escuchando la previa opinión de la Comisión, **estarán obligadas**, en adición a cumplir con las demás obligaciones que les resulten aplicables, a:

...

Asimismo, **la Secretaría, en las citadas disposiciones de carácter general emitirá los lineamientos sobre el procedimiento y criterios que las Instituciones, las Sociedades Mutualistas, los agentes de seguros y los agentes de fianzas deberán observar respecto de:**

**a) El adecuado conocimiento de sus clientes y usuarios**, para lo cual aquéllas deberán considerar los antecedentes, condiciones específicas, actividad económica o profesional y las plazas en que operen;

**b) La información y documentación que las Instituciones, Sociedades Mutualistas, agentes de seguros y agentes de fianzas deban recabar para la apertura de cuentas o celebración de contratos relativos a las operaciones y servicios que ellas presten y que acredite plenamente la identidad de sus clientes;**

**c) La forma en que las mismas Instituciones, Sociedades Mutualistas, agentes de seguros y agentes de fianzas deberán resguardar y garantizar la seguridad de la información y documentación relativas a la identificación de sus clientes y usuarios o quienes lo hayan sido**, así como la de aquellos actos, operaciones y servicios reportados conforme al presente artículo, y

...

**Las Instituciones, las Sociedades Mutualistas, los agentes de seguros y los agentes de fianzas deberán conservar, por al menos diez años, la información y documentación a que se refiere el inciso c) del párrafo anterior**, sin perjuicio de lo establecido en éste u otros ordenamientos aplicables.

...

**Las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo deberán ser observadas por las Instituciones y Sociedades Mutualistas, por los agentes de seguros y los agentes de fianzas, así como por los miembros del consejo de administración, administradores, directivos,**

---

<sup>22</sup> Disposición 4.10.29. de la CUSF, *cit.*, nota 3.

**funcionarios, empleados, factores y apoderados respectivos, por lo cual, tanto las instituciones y sociedades como las personas mencionadas serán responsables del estricto cumplimiento de las obligaciones que mediante dichas disposiciones se establezcan. ...**  
[Énfasis añadido].

El artículo transcrito parcialmente, es el equivalente al artículo 140 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, ley que se abrogó con la entrada en vigor de la LISF, por lo que con este fundamento se emitió la *Resolución por la que se expiden las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 140 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros*<sup>23</sup> obligando en su disposición cuarta a las aseguradoras a tener integrado un expediente de identificación de cada uno de sus clientes, previamente a la celebración de contratos para realizar operaciones de seguro de cualquier tipo<sup>24</sup>. Asimismo, de conformidad con la disposición cuadragésima primera, deberán contar con sistemas automatizados que desarrollen, entre otras, la función de mantener esquemas de seguridad de la información procesada, que

---

<sup>23</sup> De conformidad con la Disposición Segunda Transitoria de la LISF, “cuando las leyes y disposiciones administrativas hagan referencia a la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros después de la fecha en que quede abrogada, se entenderá que se hace a la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas”. Cabe hacer mención que a la fecha no han emitido una nueva resolución con fundamento en el artículo 492 de la LISF, por lo que la anterior sigue vigente.

<sup>24</sup> Véase la disposición Cuarta de la *Resolución por la que se expiden las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 140 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros*, disponible en [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5260269&fecha=19/07/2012](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5260269&fecha=19/07/2012).  
Última fecha de consulta el 20 de octubre de 2018.

garanticen la integridad, disponibilidad, auditabilidad y confidencialidad de la información que obre en el respectivo expediente de identificación de cada cliente.

### **1.1.2 Integración del Expediente de Identificación del cliente**

El expediente de identificación del cliente podrá ser integrado por cualquiera de las entidades que formen parte del mismo grupo financiero, debiendo integrarse al mismo los datos y documentos que se recaben del cliente, dependiendo si es una persona física o moral (sociedades, dependencias y entidades), nacional o extranjera, actúe por cuenta propia o por cuenta de un tercero (apoderado), sea cónyuge, dependiente económico, beneficiario, propietario real o una persona políticamente expuesta. Los datos y documentos de identificación del cliente que se recaban para cada uno de los supuestos en los que se contrata se detallan en el **Anexo II** del presente reporte, por lo que a continuación sólo se hace una breve descripción a nivel general de cuáles son los mismos:

- **Datos**
  - Apellido paterno, apellido materno, nombre(s)
  - Fecha de nacimiento
  - País de nacimiento
  - Nacionalidad
  - Ocupación, profesión, actividad o giro del negocio al que se dedique el cliente
  - Domicilio particular en su lugar de residencia
  - Teléfono en que se puede localizar
  - Correo electrónico, en su caso
  - Constancia Única de Registro de Población y Registro Federal de Contribuyentes (con homoclave), cuando se cuente con ellas
  - Número de serie del certificado digital de la firma electrónica avanzada, cuando cuente con ella

- **Documentos**

- Identificación personal
- Constancia de la Clave Única de Registro de Población y/o Cédula Fiscal, cuando cuente con ellas
- Comprobante de inscripción para la firma electrónica avanzada, cuando cuente con ella
- Comprobante de domicilio
- Declaración firmada

Cabe hacer mención que tratándose de dependencias y entidades gubernamentales, como se puede observar en las secciones II.VI y II.VII del anexo II, no se requiere la totalidad de los datos y documentos, sólo los siguientes:

- **Datos**

- Denominación o razón social
- Actividad u objeto social
- Registro Federal de Contribuyentes (con homoclave)
- El número de serie de la firma electrónica avanzada, cuando cuenten con ella
- Domicilio
- Nombre completo sin abreviaturas del administrador o administradores, director, gerente general o apoderado, que con su firma pueda obligar a la sociedad, dependencia o entidad para efectos de celebrar la operación de que se trate

- **Documentos**

- Identificación personal
- El documento con el que se acredite el carácter de apoderado, en términos de la legislación aplicable al poderdante y la naturaleza del negocio: Por ejemplo:

- Carta poder firmada ante dos testigos
- Copia certificada del testimonio o de la escritura constitutiva en la que consten las facultades conferidas al apoderado, con o sin datos de inscripción, según corresponda
- Copia certificada del nombramiento del servidor público que tenga facultades para contratar.

### **1.1.3 Conservación del expediente de identificación del cliente**

El expediente de identificación del cliente podrá ser conservado por cualquiera de las entidades que formen parte del mismo grupo financiero, para lo cual conforme a dichas Disposiciones se debe cubrir una serie de requisitos:

**Novena.-** Tratándose de grupos financieros, el expediente de identificación del cliente, podrá ser integrado y conservado por cualquiera de las entidades que formen parte del grupo, siempre que:

**I. Se cuente con la autorización expresa del cliente para proporcionar los datos y documentos relativos a su identificación, a las entidades que conforman el grupo financiero en las que pretenda establecer una relación comercial;**

**II. Las entidades que conforman el grupo financiero lo convengan por escrito, y**

**III. Se estipulen expresamente en el convenio las siguientes obligaciones:**

a) Proporcionar a las entidades que integran el grupo financiero los datos y documentos que obran en el expediente de identificación del cliente y/o mantener el expediente a Disposición de las otras entidades para su consulta y para que los proporcione a la Comisión encargada de su inspección y vigilancia, cuando ésta lo requiera, y

**b) Las entidades integrantes del grupo podrán solicitar los datos, documentos o el expediente exclusivamente para establecer la relación comercial con el cliente y una vez establecida para los efectos señalados en el inciso anterior, y**

c) En caso de separación de una de las entidades que integran el grupo financiero, la entidad que se separe deberá integrar el expediente de identificación de sus clientes. ... [Énfasis añadido].

Como parte de las medidas para prevenir y evitar conflictos de interés, por ejemplo en el caso de los *Call Centers* que pueden prestar sus servicios a más de una aseguradora, la CUSF establece lo siguiente:

**33.3.2** Las personas morales a que se refiere el artículo 102 de la LISF **deberán guardar el secreto profesional y no revelar por ningún motivo los hechos, datos o circunstancias de que tengan conocimiento en el ejercicio de su actividad, debiendo abstenerse de hacer uso de la información que obtengan como resultado de sus actividades en beneficio propio, de otras Instituciones de Seguros o de cualquier tercero, y resguardarla de acuerdo a los criterios de confidencialidad especificados en las leyes, reglamentos y demás disposiciones aplicables, evitando su divulgación**, salvo autorización expresa de las partes legítimamente interesadas en los contratos de seguro, o ante el requerimiento fundado y motivado de las autoridades competentes. [Énfasis añadido].

En otro esquema jurídico financiero, el artículo 8o. de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los usuarios de Servicios Financieros (LPDUSF), establecerá y mantendrá actualizado un registro de usuarios que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios y por lo tanto “queda prohibido a las Instituciones Financieras utilizar información relativa a la base de datos de sus clientes con fines mercadotécnicos o publicitarios, así como enviar publicidad a los clientes que expresamente les hubieren manifestado su voluntad de no recibirla o que estén inscritos en el registro de usuarios”.

En dicho artículo también se establece que “...las Instituciones Financieras que sean objeto de publicidad son corresponsables del manejo de la información de sus clientes cuando dicha publicidad la envíen a través de terceros...”, por lo tanto se infiere que las aseguradoras pueden compartir información con terceros que los auxilien en el envío de publicidad, pero serán corresponsables en caso de que el *Encargado* incumpla lo establecido por la LPDUSF.

En todo caso, considero que el fundamento más claro respecto a la factibilidad de compartir información es la LFPDPPP que en resumen establece:

<b>Sujetos Regulados por la LFPDPPP</b>	<p><b>Artículo 2.-</b> Son sujetos regulados por esta Ley, los particulares sean personas físicas o morales de carácter privado que lleven a cabo el tratamiento de datos personales...</p> <p><b>Artículo 8.-</b> Todo tratamiento de datos personales estará sujeto al consentimiento de su titular, salvo las excepciones previstas por la presente Ley.</p> <p><b>El consentimiento será expreso cuando la voluntad se manifieste verbalmente, por escrito, por medios electrónicos, ópticos o por cualquier otra tecnología, o por signos inequívocos.</b></p>
<b>Consentimiento del titular</b>	<p><b>Se entenderá que el titular consiente tácitamente el tratamiento de sus datos, cuando habiéndose puesto a su disposición el aviso de privacidad, no manifieste su oposición.</b></p> <p><b>Los datos financieros o patrimoniales requerirán el consentimiento expreso de su titular, salvo las excepciones a que se refieren los artículos 10 y 37 de la presente Ley.</b></p> <p><b>El consentimiento podrá ser revocado en cualquier momento sin que se le atribuyan efectos retroactivos. Para revocar el consentimiento, el responsable deberá, en el aviso de privacidad, establecer los mecanismos y procedimientos para ello. [Énfasis añadido].</b></p> <p><b>Artículo 3.-</b> Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:</p> <p>...</p>
<b>Aviso de privacidad</b>	<p><b>Aviso de privacidad:</b> Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el responsable que es puesto a disposición del titular, previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con el artículo 15 de la presente Ley.</p>

Por lo anterior no es casualidad que varios Avisos de Privacidad de las aseguradoras, en lo relativo a la transferencia de datos, refieran el envío de éstos

a sus sociedades controladoras, subsidiarias, filiales y partes relacionadas para fines de mercadotecnia, publicidad o prospección comercial.

## **1.2 Obligación de la aseguradora de proteger los Datos Personales de sus clientes**

El derecho a la protección de los Datos Personales como se conoce hoy es el resultado de una larga evolución a nivel nacional e internacional, siendo necesaria en la sociedad de la información en la que vivimos, donde el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, en adelante TIC, permite comunicar, compartir y utilizar datos personales en cuestión de segundos, de manera masiva y constante, casi ilimitada, sin mayores complicaciones<sup>25</sup> y como vimos con anterioridad, para llevar a cabo la celebración del contrato de seguro y emisión de la póliza respectiva es necesario el tratamiento de los Datos Personales por parte de la aseguradora, por lo que a continuación se describirá su concepto, los principios y deberes para su protección, qué son los derechos ARCO y su ejercicio. En los **Anexos III** y **IV** del presente reporte se hace una breve reseña de los antecedentes de la Protección de Datos Personales a nivel internacional y nacional, respectivamente.

---

<sup>25</sup> Véase Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, “Guía práctica para ejercer el Derecho a la Protección de Datos Personales”, p. 3, disponible en <http://inicio.ifai.org.mx/Publicaciones/01GuiaPracticaEjercerelDerecho.pdf>. Última fecha de consulta el 20 de octubre de 2018.



## 1.2.1 Concepto de Datos Personales

Nuestra normatividad vigente refiere que son “cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.”<sup>26</sup> Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información”.<sup>27</sup>

“Toda persona tiene derecho a la protección de sus datos personales, al acceso, rectificación y cancelación de los mismos, así como a manifestar su oposición, en los términos que fije la ley, la cual establecerá los supuestos de excepción a los principios que rijan el tratamiento de datos, por razones de seguridad nacional, disposiciones de orden público, seguridad y salud públicas o para proteger los derechos de terceros”.<sup>28</sup>

---

<sup>26</sup> Artículo 3, fracción V, de la LFPDPPP, *cit.*, nota 16.

<sup>27</sup> Artículo 3, fracción IX, de la LGPDPPSO, *cit.*, nota 17.

<sup>28</sup> Artículo 16, segundo párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, disponible en <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/cpeum.htm>. Última fecha de consulta el 20 de octubre de 2018.

Véase García González, Aristeo, “La protección de datos personales: derecho fundamental del siglo XXI. Un estudio comparado”, *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, México, nueva serie, año XL, núm. 120, septiembre-diciembre de 2007, pp. 770-771, disponible en <http://www.scielo.org.mx/pdf/bmdc/v40n120/v40n120a3.pdf>, última fecha de consulta el 20 de octubre de 2018, así como el artículo de Jacqueline Peschard Mariscal, toda vez que para obtener este derecho a la protección de datos personales se ha recorrido un largo camino. Véase Piñar Mañas, José Luis y Ornelas Núñez, Lina (coord.), “El derecho fundamental a la protección de datos

El derecho a la protección de los datos personales permite a los individuos tener control sobre su información personal, siendo necesarias herramientas concretas para su ejercicio, por lo que la Ley prevé mecanismos específicos para que las personas controlen su información personal, exijan que los datos personales sean tratados conforme a lo dispuesto por la Ley y para que quienes los utilizan cumplan con sus obligaciones.<sup>29</sup>

### **Los Datos Personales Sensibles**

De conformidad con el artículo 3, fracción VI, de la LFPDPPP y el artículo 3, fracción X, de la LGPDPPSO son:

Aquellos datos personales que afectan a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida puedan dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. En particular, se consideran sensibles aquellos que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente o futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas y preferencia sexual.

Los datos relativos al estado de salud se pueden presentar en los seguros sobre las personas, como el de vida, accidentes personales y gastos médicos mayores.

---

personales en México”, *La Protección de Datos Personales en México*, México, Tirant lo Blanch, 2013, pp. 19-36.

<sup>29</sup> Véase Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, “Guía práctica...”, *cit.*, nota 25, p. 6.

## 1.2.2 Principios en materia de protección de Datos Personales que debe seguir la aseguradora

Principio	Concepto	Características
Licitud	El principio de licitud obliga al responsable a que el tratamiento sea con apego y cumplimiento a lo dispuesto por la legislación mexicana y el derecho internacional. <sup>30</sup>	Consiste en que la posesión y tratamiento de sistemas de datos personales por parte de la aseguradora, obedecerá exclusivamente a las atribuciones legales o reglamentarias de cada ente público y deberán obtenerse a través de medios previstos en dichas disposiciones.

---

<sup>30</sup> Artículo 6 de la LFPDPPP, *cit.*, nota 16, artículo 10 del Reglamento de la LFPDPPP, disponible en [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5226005&fecha=21/12/2011](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5226005&fecha=21/12/2011), última fecha de consulta el 20 de octubre de 2018, numeral 19 de los Lineamientos de la LFPDPPP, disponibles en [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5284966&fecha=17/01/2013](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5284966&fecha=17/01/2013), última fecha de consulta el 20 de octubre de 2018, numeral 6 de la Resolución de Madrid, disponible en [https://edps.europa.eu/sites/edp/files/publication/09-11-05\\_madrid\\_int\\_standards\\_es.pdf](https://edps.europa.eu/sites/edp/files/publication/09-11-05_madrid_int_standards_es.pdf), última fecha de consulta el 20 de octubre de 2018 y el *Principio de limitación de recogida* de las directrices de la OCDE que regulan la protección de la privacidad y el flujo transfronterizo de datos personales, del 23 de septiembre de 1980, “Parte Segunda. Principios básicos de aplicación nacional, Principio de limitación de recogida, 7. Debería haber límites a la recogida de datos personales y cualquiera de esos datos debería ser obtenido por medios legales y honestos y, en su caso, con el conocimiento o consentimiento del sujeto de los datos”, disponible en [http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/Directrices\\_OCDE\\_privacidad.pdf](http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/Directrices_OCDE_privacidad.pdf). Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

		<p>Los sistemas de Datos Personales no pueden tener finalidades contrarias a las leyes o a la moral pública y en ningún caso pueden ser utilizados para finalidades distintas o incompatibles con aquella que motivaron su obtención. No se considerará incompatible el tratamiento posterior de éstos con fines históricos, estadísticos o científicos.</p>
<p>Es importante hacer mención que si la aseguradora actúa en desapego al marco jurídico en materia de protección de datos personales, o bien contraviene cualquiera de los siguientes principios, la conducta se consideraría violatoria al principio de licitud, por ejemplo, compartir los datos con un tercero con fines de mercadotecnia, publicidad o prospección comercial.</p>		
<p><b>Consentimiento</b></p>	<p>El responsable deberá obtener el consentimiento para el tratamiento de los Datos Personales. La solicitud del consentimiento deberá ir referida a una finalidad o finalidades determinadas, previstas en el aviso de privacidad.</p> <p>Cuando los Datos Personales se obtengan personalmente o de manera directa de su titular, el consentimiento deberá ser previo al tratamiento.<sup>31</sup></p>	<p>Se refiere a la manifestación de voluntad libre, inequívoca, específica e informada, mediante la cual el interesado consiente el tratamiento de sus Datos Personales.</p> <p>El titular tendrá que autorizar el tratamiento de sus datos, a menos que, concurra alguna de las excepciones previstas en la Ley. Entre las excepciones encontramos la que se refiere al desarrollo de las funciones de los entes públicos (artículo 16), es decir, que el tratamiento se encuentre previsto en las atribuciones legales o reglamentarias del ente público.</p>
<p>Salvo las excepciones a que refiere el artículo 10 de la LFPDPPP la aseguradora debe obtener el consentimiento de los clientes para el tratamiento. Un ejemplo de violación a este principio sería, en un seguro de automóviles, al momento del siniestro en ocasiones es necesaria la remisión entre la aseguradora y el taller o la agencia (quienes fungirían</p>		

---

<sup>31</sup> Artículo 6 de la LFPDPPP, *cit.*, nota 16, artículo 11 del Reglamento y fracción II del numeral 19 de los Lineamientos, *ibidem*.

<p>como encargados) para la reparación del vehículo, sin embargo si la agencia da un tratamiento distinto a los datos personales, para ofrecer sus servicios o venderle al asegurado un vehículo, dicha agencia pasaría a ser responsable y contravendría el principio de consentimiento.</p>		
<b>Información</b>	<p>El responsable deberá dar a conocer al titular la información relativa a la existencia y características principales del tratamiento a que serán sometidos sus Datos Personales a través del aviso de privacidad, de conformidad con lo previsto en la Ley y el Reglamento.<sup>32</sup></p>	<p>Es necesario conocer quién tiene datos e información sobre nuestra persona, a fin de que sea posible ejercer el derecho a la autodeterminación informativa, respecto a la finalidad del tratamiento.</p>
<p>Un ejemplo de contravención de este principio sería el que la aseguradora de un tratamiento a los datos personales diferente al señalado en su aviso de privacidad.</p>		
<b>Calidad</b>	<p>Los Datos Personales tratados deben ser exactos, completos, pertinentes, correctos y actualizados según se requiera para el cumplimiento de la finalidad para la cual son tratados.<sup>33</sup></p>	<p>Los Datos Personales recabados deben ser ciertos, adecuados, pertinentes y no excesivos en relación al ámbito y finalidad para los que se hubieren obtenido.</p> <p>Los datos recabados deberán ser los que respondan con veracidad a la situación actual del interesado, procediendo a su rectificación cuando fuera necesario.</p>
<p>Es vital que la aseguradora en cada caso atienda a la finalidad para lo cual recabó los datos personales, retomando el ejemplo del siniestro, no sería necesario que remita a la agencia o al taller todo el expediente de identificación del asegurado, sólo los datos estrictamente necesarios para la reparación, a fin de no contravenir el principio de calidad.</p>		
<b>Finalidad</b>	<p>Los Datos Personales sólo podrán ser tratados para el</p>	<p>Deben emplearse sólo para la finalidad del tratamiento y no para</p>

<sup>32</sup> *Ibidem*, artículo 6 de la LFPDPPP y artículo 23 del Reglamento.

<sup>33</sup> *Ibidem*, artículo 6 de la LFPDPPP, artículo 36 del Reglamento *cit.*, nota 3, fracción III del numeral 19 de los Lineamientos *cit.*, nota 30, numeral 9 de la Resolución de Madrid *cit.*, nota 30 y el *Principio de calidad de los datos* de las Directrices.

	cumplimiento de la finalidad o finalidades establecidas en el aviso de privacidad <sup>34</sup> .	fines diferentes.
La aseguradora debe dar tratamiento a los datos personales conforme a lo señalado en su aviso de privacidad y si pretende darles tratamiento para una finalidad diferente, es necesario que previamente recabe el consentimiento del titular.		
<b>Lealtad</b>	Es la obligación de tratar los Datos Personales privilegiando la protección de los intereses del titular y la expectativa razonable de privacidad <sup>35</sup> .	No se podrán utilizar medios engañosos o fraudulentos para recabar y tratar datos personales.  Los tratamientos de datos de carácter personal se deberán realizar de manera leal, respetando la legislación nacional aplicable y los derechos y libertades de las personas.
En su actuar la aseguradora debe velar por la protección de los intereses de sus clientes, siendo además lo más clara posible en los comunicados al momento de requerir recabar el consentimiento para el tratamiento de los datos personales, a fin de que el mismo sea libre e informado.		
<b>Proporcionalidad</b>	Sólo podrán ser objeto de tratamiento los Datos Personales que resulten necesarios, adecuados y relevantes en relación con las finalidades para las que se hayan obtenido <sup>36</sup> .	Los Datos Personales tratados, deben ser los mínimos necesarios para el cumplimiento de la finalidad para la cual se recabaron.
De manera similar al principio de calidad, la aseguradora debe poner especial cuidado en tratar únicamente los datos estrictamente necesarios para el cumplimiento de sus obligaciones y la atención a los clientes.		
<b>Responsabilidad</b>	El responsable tiene la obligación de velar y responder	Garantizar el debido tratamiento de los Datos Personales, su

<sup>34</sup> *Ibidem*, artículo 6 de la LFPDPPP, artículo 40 del Reglamento, numeral 7 de la Resolución de Madrid y el *Principio de limitación de uso* de las Directrices.

<sup>35</sup> *Ibidem*, artículo 6 de la LFPDPPP, artículo 44 del Reglamento y numeral 6 de la Resolución de Madrid.

<sup>36</sup> *Ibidem*, artículo 6 de la LFPDPPP, artículo 45 del Reglamento y numeral 8 de la Resolución de Madrid.

	por el tratamiento de los Datos Personales que se encuentren bajo su custodia o posesión, o por aquéllos que haya comunicado a un encargado, ya sea que este último se encuentre o no en territorio mexicano <sup>37</sup> .	custodia y privacidad, el cumplimiento a los principios previstos en la Ley y de acuerdo a estándares y mejores prácticas internacionales o esquemas de autorregulación.
--	--	--

Una sana práctica es que la aseguradora establezca esquemas de autorregulación atendiendo a la normatividad y estándares, generando una cultura de la protección de los datos personales.

### **Cuadro 1 Principios en materia de protección de Datos Personales**

**Fuente:** Elaboración propia con información de la LFPDPPP, su Reglamento, los Lineamientos, la Resolución de Madrid y las Directrices (2018).

#### **1.2.3 Deberes de la aseguradora para la protección de los Datos Personales**

<b>Deber</b>	<b>Concepto</b>
<b>Seguridad</b>	<p>Consiste en garantizar que únicamente el responsable del sistema de Datos Personales o en su caso los usuarios autorizados puedan llevar a cabo el tratamiento de los Datos Personales, mediante los procedimientos que para tal efecto se establezcan.</p> <p>La seguridad de los datos se concreta a través del documento de seguridad, el cual es el instrumento a través del que el responsable de seguridad cumple y hace cumplir las medidas de seguridad previstas en la Ley y aquellas otras que permiten proteger los Datos Personales.</p> <p>Los datos deberán almacenarse por la aseguradora de tal forma que permitan el ejercicio de los derechos ARCO. El tratamiento de los datos tendrá que estructurarse de manera que en todo momento sea posible atender el ejercicio de los derechos de los interesados.</p> <p>Al posibilitar el ejercicio de los derechos por los interesados, se puede garantizar efectivamente el cumplimiento de otros principios de la protección de datos, proteger al interesado, al mismo tiempo que quien trata los datos, sea la aseguradora o su encargado, cumple con las obligaciones establecidas por la Ley y los Lineamientos.</p>

<sup>37</sup> *Ibidem*, artículo 6 de la LFPDPPP, artículo 47 del Reglamento, numeral 11 de la Resolución de Madrid y el *Principio de responsabilidad* de las Directrices.

	<p>Los Datos Personales deben ser destruidos cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes a los fines para los que hubiesen sido recolectados. Recordemos que la finalidad puede derivar de lo señalado en la póliza o en alguna normatividad.</p> <p>Regla general: Cuando los datos hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad con la que hubieran sido recabados, serán destruidos. La pertinencia del dato, tiene que ser analizada en relación con la finalidad con la que se tratan los datos.</p> <p>Cuando la finalidad se ha cumplido o no se tratan con dicha finalidad, entonces los datos dejan de ser necesarios o pertinentes, lo que implica que tenga que considerarse la opción de ser cancelados o la obligación de cumplir con otros principios que resulten aplicables, tales como el consentimiento.</p> <p>Cuando el tratamiento posterior de los datos tenga fines estadísticos o científicos, siempre que éstos hayan sido sometidos previamente a un procedimiento de disociación. Por ejemplo en el desarrollo de las notas técnicas de los productos de seguros, es común emplear datos con fines estadísticos.</p> <p>Cuando el tratamiento tenga fines históricos, en cuyo caso podrán conservarse de manera íntegra. Este tratamiento específico tendrá que cumplir, además con aquellas normas que resulten aplicables.</p> <p>Los datos personales objeto de tratamiento se encuentren incorporados en archivos, los que, a su vez, tienen que cumplir con la normativa aplicable en la materia, que establecerá plazos de conservación y disposición final de los documentos conforme a lo que se disponga la normatividad aplicable<sup>38</sup>.</p>
<p><b>Confidencialidad</b></p>	<p>Consiste en garantizar que exclusivamente la persona interesada puede acceder a los Datos Personales o, en su caso, el Responsable o el usuario del sistema de Datos Personales para su tratamiento, así como el deber de secrecía del responsable del sistema de Datos Personales, así como de los usuarios.</p> <p>Supone que sólo el interesado, el responsable o el usuario puedan acceder a los datos. La Ley impone al responsable del sistema de datos personales y al usuario un deber específico de secrecía.</p> <p>El artículo prevé expresamente que el deber de confidencialidad se haga constar en aquellos instrumentos jurídicos que regulen el tratamiento de datos, bien sea por el responsable del sistema de</p>

---

<sup>38</sup> *Ibidem*, artículo 19 de la LFPDPPP y artículo 9 del Reglamento y el *Principio de salvaguardia de la seguridad* de las Directrices. Los Lineamientos no traen una correlación directa.



	<p>Datos Personales o por los usuarios. Incluso tienen que establecerse las penas convencionales si la obligación de secrecía fuera incumplida por quien trate los datos de carácter personal.</p> <p>Los Datos Personales son irrenunciables, intransferibles e indelegables, por lo que no podrán transmitirse salvo disposición legal o cuando medie el consentimiento del titular y dicha obligación subsistirá aún después de finalizada la relación entre el ente público con el titular de los Datos Personales, así como después de finalizada la relación laboral entre el ente público y el responsable del sistema de Datos Personales o los usuarios.</p> <p>El responsable del sistema de datos personales o los usuarios podrán ser relevados del deber de confidencialidad por resolución judicial y cuando medien razones fundadas relativas a la seguridad pública, la seguridad nacional o la salud pública.</p> <p>El deber de confidencialidad o secrecía no es absoluto y cederá en caso de que un juez así lo ordene mediante resolución judicial o existan razones de seguridad pública, seguridad nacional o salud pública que obliguen a revelar Datos Personales que sean objeto del tratamiento.</p> <p>El deber de confidencialidad es un principio que tiene por objeto proteger los datos, si bien resulta claro que la secrecía no puede ser utilizada como argumento para impedir el acceso a los datos por quienes lo requieren siempre y cuando se cumpla con las garantías previstas en la Ley.</p> <p>No se trata de que cualquiera pueda acceder a los datos, sino de permitir el acceso a los datos objeto de tratamiento por las autoridades competentes, en los casos en los que la causa esté justificada, ya sea por una resolución judicial o por una situación prevista en la ley<sup>39</sup>.</p> <p>Este deber cobra especial relevancia dado que el artículo 492 de la LISF que se vio con anterioridad, obliga a las aseguradoras y a sus agentes a “conservar, por al menos diez años, la información y documentación... relativa a la identificación de sus clientes y usuarios o quienes lo hayan sido”, previendo además que “deberán resguardar y garantizar la seguridad de la información”.</p>
<p><b>Disponibilidad</b></p>	<p>Implica que los Datos Personales deben ser almacenados y tratados de tal forma, que en una primera instancia, las personas que intervienen en el tratamiento puedan realizar sus funciones, y en una segunda instancia, dar respuesta con prontitud a las</p>

<sup>39</sup> *Ibidem*, artículo 21 de la LFPDPPP, artículos 9, 50, 52 y 80 del Reglamento y fracción IV del numeral 19 de los Lineamientos.

	solicitudes ARCO.
<b>Temporalidad</b>	Este principio implica que los Datos Personales una vez que hayan dejado de ser útiles para la finalidad para los que fueron recabados, sean eliminados de forma segura <sup>40</sup> . Para el caso que nos ocupa, el artículo 492 de la LISF prevé la conservación de la información “por al menos diez años”.
<b>Transparencia</b>	Toda persona responsable deberá contar con políticas transparentes en lo que a los tratamientos de datos de carácter personal que realice se refiere <sup>41</sup> .

### **Cuadro 2 Deberes para la protección de Datos Personales**

**Fuente:** Elaboración propia con información de la LFPDPPP, su Reglamento, los Lineamientos, la Resolución de Madrid y las Directrices (2018).

#### **1.2.4 El aviso de privacidad de la aseguradora**

La aseguradora, como cualquier particular, debe dar a conocer su aviso de privacidad, el cual es un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato (visual, sonoro, etcétera) generado por la aseguradora en su carácter de responsable que es puesto a disposición del titular, previo al tratamiento de sus datos personales, con el propósito de informarle qué datos se recaban y con qué fines, con el cual se materializa el Principio de Información<sup>42</sup> visto con anterioridad. Las modalidades del aviso de privacidad y el contenido que debe tener cada modalidad se detallan en el **Anexo V** del presente reporte.

---

<sup>40</sup> Véase *Principio de especificación del propósito* de las Directrices en cuanto a la temporalidad, *cit.*, nota 30.

<sup>41</sup> Numeral 10 de la Resolución de Madrid, *cit.*, nota 30.

<sup>42</sup> Artículo 3, fracción I, de la LFPDPPP, *cit.*, nota 16 y artículo 3, fracción II, de la LGPDPPSO, *cit.*, nota 17.

### **1.2.5 Revocación del consentimiento del tratamiento de Datos Personales**

Todo tratamiento de Datos Personales estará sujeto al consentimiento de su titular y dicho consentimiento puede ser revocado en cualquier momento —siempre y cuando no lo impida alguna disposición legal— sin que se le atribuyan efectos retroactivos.<sup>43</sup>

Para revocar el consentimiento, la aseguradora deberá, en el aviso de privacidad, establecer los mecanismos y procedimientos para ello de manera sencilla y gratuita, para lo cual se pueden presentar dos modalidades, la primera que sea sobre la totalidad de las finalidades consentidas y la segunda sobre tratamientos determinados, en éste caso estaríamos ante el supuesto de una revocación parcial del consentimiento.

Existen tratamientos que por su carácter necesario en la relación entre titular y responsable no podrán ser revocados, e incluso existen supuestos en los que la Ley prevé que no es necesario el consentimiento del titular para el tratamiento de los datos personales.<sup>44</sup>

### **1.2.6 Los Derechos ARCO**

En el artículo 16 constitucional se reconoce y da contenido al derecho a la protección de Datos Personales, plasmándose un haz de facultades para su ejercicio con los que cuentan los titulares de los Datos Personales como lo son:

---

<sup>43</sup> *Ibidem*, artículo 8 de la LFPDPPP, el artículo 21 del Reglamento, *cit.*, nota 30 y el Lineamiento Vigésimo, fracción IX, de los Lineamientos, ., nota 30.

<sup>44</sup> Artículo 10 de la LFPDPPP, *cit.*, nota 16 y el artículo 11 del Reglamento, *cit.*, nota 30.

*Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición*, denominados por su acrónimo como *Derechos ARCO*,<sup>45</sup> los cuáles consisten en lo siguiente:

<b>A</b> cceso	...a sus Datos Personales que obren en poder del responsable, a conocer el aviso de privacidad, así como información relativa a las condiciones y generalidades del tratamiento. <sup>46</sup>
<b>R</b> ectificación	...de sus datos personales cuando sean inexactos o incompletos. <sup>47</sup>
<b>C</b> ancelación	...cuando los Datos Personales no están siendo tratados conforme a los principios y deberes de finalidad, proporcionalidad y calidad. <sup>48</sup>
<b>O</b> posición	...para impedir su tratamiento por razones legítimas de manera justificada, o bien, para fines específicos. Listados de exclusión (trámite gratuito y se deberá otorgar constancia de inscripción al mismo). <sup>49</sup>

El ejercicio de cualquiera de ellos, NO es requisito previo, ni impide el ejercicio de otro.<sup>50</sup>

Al respecto, se sugiere que la aseguradora designe a un departamento de datos personales y no sólo a una persona (cuya opción refiere el artículo 30 de la LFPDPPP), para que dé un adecuado trámite a las solicitudes de los titulares para el ejercicio de sus derechos ARCO, como se refiere más adelante, esto debido al

---

<sup>45</sup> *Ibidem*, artículo 22 de la LFPDPPP y 43 de la LGPDPPSO, *cit.*, nota 17.

<sup>46</sup> *Ibidem*, artículo 23 de la LFPDPPP, artículo 101 del Reglamento, *cit.*, nota 30 y artículo 44 de la LGPDPPSO, *cit.*, nota 17.

<sup>47</sup> *Ibidem*, artículo 24 de la LFPDPPP, artículo 103 del Reglamento y artículo 45 de la LGPDPPSO.

<sup>48</sup> *Ibidem*, artículo 25 de la LFPDPPP, artículo 105 del Reglamento y artículo 46 de la LGPDPPSO.

<sup>49</sup> *Ibidem*, artículo 27 de la LFPDPPP, artículo 109 del Reglamento y artículo 47 de la LGPDPPSO.

<sup>50</sup> Artículo 87 del Reglamento, *cit.*, nota 30 y artículo 46 de la LGPDPPSO, *cit.*, nota 17.

volumen de la información que una aseguradora maneja por la naturaleza de su operación, no sólo por la cantidad de clientes, sino también de los terceros que sean beneficiarios, por ejemplo en los seguros de responsabilidad civil. Además la aseguradora debe capacitar de manera constante al personal del departamento de datos personales para que brinde este servicio.

### **1.2.7 Ejercicio de los derechos ARCO formulado ante la aseguradora como Responsable de los Datos Personales**

La LFPDPPP en su *Capítulo IV del Ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición*, así como su Reglamento en el *Capítulo VII de los Derechos de los titulares de Datos Personales y su Ejercicio*, prevén que el cliente como titular o su representante legal podrán ejercer los Derechos ARCO directamente ante la aseguradora —quien designa a una persona o departamento para tal fin—, para lo cual es necesario acreditar la titularidad de los Datos Personales que le conciernen, la identidad y en su caso la personalidad del representante (esto último cuando se nombra a uno, o bien tratándose de la representación de menores de edad), por lo que la solicitud debe contener la siguiente información:

- I. El nombre del titular y domicilio u otro medio para comunicarle la respuesta a su solicitud;
- II. Los documentos que acrediten la identidad o, en su caso, la representación legal del titular;
- III. La descripción clara y precisa de los Datos Personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos, y
- IV. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los Datos Personales.<sup>51</sup>

El proceso a groso modo es el siguiente:

---

<sup>51</sup> Artículo 29 de la LFPDPPP, *cit.*, nota 16.

El titular o su representante presentan la solicitud ante la aseguradora en su carácter de Responsable del uso de los Datos Personales.



La aseguradora cuenta con 20 días hábiles para informar al solicitante si procede o no la solicitud.



Tratándose de solicitud de Acceso, la entrega procederá previa acreditación de la identidad del solicitante o representante legal.



Si la solicitud procede, la aseguradora deberá hacerla efectiva en un plazo máximo de 15 días hábiles siguientes a que comunica la respuesta.



El titular podrá presentar una solicitud de Protección de Datos ante el INAI por la respuesta recibida o por la falta de respuesta.<sup>52</sup>

### **Cuadro 3 Ejercicio de los derechos ARCO**

**Fuente:** Elaboración propia con información de la LFPDPPP y su Reglamento (2017).

#### **1.2.8 El Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) como un organismo garante del derecho a la Protección de Datos Personales**

En lo que respecta a nuestro órgano garante el INAI, de conformidad con el artículo 6o., Apartado A, fracción VIII, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Federación contará con un organismo garante que se regirá por la Ley en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, siendo este el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos. Ahora bien, el

---

<sup>52</sup> *Idem*, artículo 45 de la LFPDPPP y artículo 113 del Reglamento, *cit.*, nota 30.

4 de mayo de 2015, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se expidió la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (en lo sucesivo LGTAIP), misma que en su artículo 3o., fracción XIII, refiere que el órgano garante será denominado como Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales. En consecuencia y atendiendo a lo señalado por el artículo 2o. transitorio de la LGTAIP, la denominación del Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, a que se refiere el artículo 3o., fracción XI, de la LFPDPPP, cambió a *Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales*.

Es así que el INAI interviene frente a la aseguradora cuando el titular presenta una solicitud de Protección de Datos por la respuesta recibida a su solicitud de Derechos ARCO o por la falta de respuesta, lo que da inicio al Procedimiento de Protección de Derechos (donde el Instituto puede suplir las deficiencias de la queja), dando vista a la aseguradora a fin de ofrecer pruebas y manifestar lo que a su derecho convenga, resolviendo el INAI sobre la solicitud de Protección de Datos formulada para lo cual cuenta con un plazo máximo de 50 días, mismos que se podrán ampliar por única ocasión hasta por un periodo igual, de resultar favorable la resolución al titular se requerirá a la aseguradora para que haga efectivo el ejercicio de los derechos objeto de protección, de ser necesario se recurrirá al Procedimiento de Verificación y al Procedimiento de Imposición de Sanciones.<sup>53</sup>

---

<sup>53</sup> Véase Capítulos VII, VIII y IX de la LFPDPPP y Capítulos VIII, IX y X del Reglamento.

### 1.2.9 Sanciones por incumplimiento a la normatividad en materia financiera

En caso de incumplimiento a la CUSF, la cual deriva de la LISF e inherentemente al incumplimiento por la correcta identificación del cliente, así como a la protección debida de la información, el artículo 492 de la LISF prevé lo siguiente:

#### **ARTÍCULO 492.-...**

...

Las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo deberán ser observadas por las **Instituciones** y Sociedades Mutualistas, por los **agentes de seguros** y los agentes de fianzas, así como por los **miembros del consejo de administración, administradores, directivos, funcionarios, empleados, factores y apoderados respectivos, por lo cual, tanto las instituciones y sociedades como las personas mencionadas serán responsables del estricto cumplimiento de las obligaciones que mediante dichas disposiciones se establezcan.**

**La violación a las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo será sancionada por la Comisión conforme al procedimiento previsto en los artículos 474 al 484 de la presente Ley, con multa equivalente del 10% al 100% de la operación inusual no reportada, y en los demás casos con multa de hasta 100,000 Días de Salario vigente.**

Los servidores públicos de la Secretaría y de la Comisión, las Instituciones y Sociedades Mutualistas, así como los agentes de seguros y los agentes de fianzas, sus miembros del consejo de administración, administradores, directivos, funcionarios, empleados, factores y apoderados, deberán abstenerse de dar noticia de los reportes y demás documentación e información a que se refiere este artículo, a personas o autoridades distintas a las facultadas expresamente en los ordenamientos relativos para requerir, recibir o conservar tal documentación e información. La violación a estas obligaciones será sancionada en los términos de las leyes correspondientes. [Énfasis añadido].

Por su parte, el artículo 8o. de la LPDUSF, establece que las Instituciones Financieras que incumplan con la prohibición de utilizar información relativa a la base de datos de sus clientes con fines mercadotécnicos o publicitarios, así como enviar publicidad a los clientes que expresamente les hubieren manifestado su voluntad de no recibirla o que estén inscritos en el registro de usuarios, se harán acreedoras a las sanciones que establece dicha ley, al efecto el artículo 94 de dicha Ley establece las siguientes sanciones:



**Artículo 94.-** La Comisión Nacional estará facultada para imponer las siguientes sanciones:

**XII. Multa de 250 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que envíe directamente o por interpósita persona cualesquiera publicidad relativa a los productos y servicios que ofrezcan las mismas Instituciones Financieras a aquellos Usuarios que expresamente hayan solicitado que no se les envíe dicha publicidad, que asimismo hayan pedido no ser molestados en su domicilio, lugar de trabajo, dirección electrónica o por cualquier otro medio, para ofrecerles bienes, productos o servicios financieros o que estén inscritos en el Registro Público de Usuarios que no Deseen que su Información sea Utilizada para Fines Mercadotécnicos o Publicitarios, previsto en esta Ley. ... [Énfasis añadido].**



## Capítulo 2

# Los medios electrónicos como una herramienta para la aseguradora en la celebración de operaciones y la prestación de servicios con sus clientes



## Capítulo 2. Los medios electrónicos como una herramienta para la aseguradora en la celebración de operaciones y la prestación de servicios con sus clientes

Con la entrada en vigor de la nueva Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas,<sup>54</sup> se abrió la posibilidad de que la celebración de las operaciones y la prestación de servicios de las aseguradoras se pacten 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 públicos o privados,<sup>55</sup> debiendo establecerse en los contratos respectivos las bases para determinar, entre otros, los medios de identificación del usuario, las responsabilidades correspondientes a su uso, los métodos de autenticación tales como contraseñas o claves de acceso y los mecanismos de confirmación de la realización de las operaciones celebradas a través de cualquier medio electrónico, para lo cual se establecieron una serie de requisitos en la Circular Única de Seguros y Fianzas,<sup>56</sup> de los cuáles entre lo más significativo consiste en la utilización de factores de autenticación para verificar la identidad de los usuarios.

Por lo anterior, es importante conocer el marco regulatorio que permite el uso de los medios electrónicos en las operaciones de seguros, cada una de las operaciones electrónicas que la aseguradora puede realizar con sus clientes a

---

<sup>54</sup> Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de abril de 2013 y en vigor a partir del 4 de abril de 2015.

<sup>55</sup> Artículo 214 de la LISF, *cit.*, nota 1.

<sup>56</sup> Disposición 4.10.1. de la CUSF, *cit.*, nota 3.

través de medios electrónicos, así como los factores de autenticación que permiten verificar la identidad, tanto de los clientes como de la aseguradora.

## **2.1 Marco regulatorio del uso de medios electrónicos en la celebración de operaciones y la prestación de servicios con los clientes**

Para la celebración de operaciones y la prestación de servicios con los clientes por parte de la aseguradora a través de medios electrónicos, existe diversa normatividad que resulta aplicable en función de la naturaleza del uso, por lo que a continuación se hará mención a la que aplica en nuestro país.

### **2.1.1 La Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas**

El artículo 214 de la LISF prevé la posibilidad de pactar la celebración de Operaciones y la prestación de servicios mediante el uso de medios electrónicos:

**ARTÍCULO 214.-** La celebración de las **operaciones** y la **prestación de servicios** de las Instituciones, **se podrán pactar** 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, **estableciendo en los contratos respectivos las bases** para determinar lo siguiente:

- I. Las **operaciones** y **servicios** cuya **prestación** se pacte;
- II. **Los medios de identificación del usuario**, así como las responsabilidades correspondientes a su uso, **tanto para las Instituciones como para los usuarios**;
- III. **Los medios** por los que se hagan constar la **creación, transmisión, modificaciones o extinción de derechos y obligaciones** inherentes a las operaciones y servicios de que se trate, incluyendo los **métodos de autenticación tales como contraseñas o claves de acceso**, y
- IV. **Los mecanismos de confirmación de la realización de las operaciones celebradas a través de cualquier medio electrónico.**

El uso de los **medios de identificación** que se establezcan conforme a lo previsto por este artículo, **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.

La instalación y el uso de los equipos y medios señalados en el primer párrafo de este artículo se sujetarán a las disposiciones de carácter general que, en su caso, emita la Comisión. [Énfasis añadido].

### 2.1.2 La Circular Única de Seguros y Fianzas

Las *disposiciones de carácter general* a que hace referencia el último párrafo del artículo 214 de la LISF, son la Circular Única de Seguros y Fianzas (CUSF), la cual para los fines que nos atañen fueron reformadas el 8 de septiembre de 2017, mediante la publicación en el Diario Oficial de la Federación de la *Circular Modificatoria 9/17 de la Única de Seguros y Fianzas*,<sup>57</sup> cuya reforma hace una serie de precisiones en las condiciones de uso de medios electrónicos, que dio mayor claridad respecto a cómo debe operar el sector asegurador, sin perder la transversalidad normativa con otros sectores financieros, ya que hasta ese momento el enfoque era de forma parecida al servicio de Banca Electrónica contenido en el *Capítulo X Del uso del servicio de Banca Electrónica* de las *Disposiciones de carácter general aplicables a las Instituciones de Crédito*, conocida coloquialmente como la *Circular Única de Bancos*.<sup>58</sup>

---

<sup>57</sup> Véase *Circular Modificatoria 9/17 de la Única de Seguros y Fianzas*, cit., nota 4.

<sup>58</sup> Véase *Capítulo X Del uso del servicio de Banca Electrónica* de las *Disposiciones de carácter general aplicables a las Instituciones de Crédito*, disponible en <https://www.cnbv.gob.mx/Normatividad/Disposiciones%20de%20car%C3%A1cter%20general%20aplicables%20a%20las%20instituciones%20de%20cr%C3%A9dito.pdf>. Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

Los capítulos de la CUSF que regulan la operación de la aseguradora y los clientes a través de medios electrónicos que se analizarán más adelante, son el Capítulo 4.10 *Del uso de medios electrónicos para la contratación de operaciones de seguros y de fianzas* y el Capítulo 4.11 *De la comercialización de productos de seguros de adhesión a través de medios electrónicos*, relacionándose ambos con el Capítulo 4.1 *Del registro de productos de seguros*, en razón de que éste último versa sobre el registro ante la CNSF de los productos de seguros que la aseguradora pretenda ofrecer al público y que se formalicen mediante contratos de adhesión, ya que el citado Capítulo 4.10 refiere a la inclusión de una cláusula que especifique, de forma general, la opción del cliente de hacer uso de medios electrónicos, mientras que el Capítulo 4.11 refiere a la inclusión de otra cláusula relacionada con la entrega de la documentación contractual de los productos de seguros de adhesión que se comercialicen a través de medios electrónicos.

Otro punto importante a considerar es que la CUSF prevé cuatro categorías para la autenticación, las cuales se profundizarán más adelante:

- **Categoría 1:** Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios al usuario, por parte de operadores telefónicos, en los cuales se requieran datos que el usuario conozca.
- **Categoría 2:** Información que sólo el usuario conozca e ingrese a través de un dispositivo de acceso, tales como contraseñas y Números de Identificación Personal (NIP).
- **Categoría 3:** Información contenida o generada por medios o dispositivos electrónicos, así como la obtenida por dispositivos generadores de contraseñas dinámicas de un solo uso, y
- **Categoría 4:** Información del usuario derivada de sus propias características unívocas biométricas, tales como huellas dactilares, geometría de la mano, el reconocimiento de la voz, o patrones en iris o retina, entre otras.

### 2.1.3 El Código de Comercio

Es un referente por dos cuestiones primordiales, en primer lugar porque la CUSF refiere que la aseguradora para la realización de operaciones electrónicas con sus clientes, entre otros requisitos, “deberá obtener el consentimiento expreso mediante firma autógrafa de sus clientes, previa identificación de estos, o bien, mediante *firma electrónica avanzada o fiable* de sus clientes, siempre y cuando esta se sujete a lo establecido en el Código de Comercio para estos efectos”,<sup>59</sup> mientras que en segundo lugar la CUSF establece que cuando la aseguradora celebre contratos de adhesión bajo la comercialización a través de medios electrónicos estará obligada a señalar el mecanismo de entrega de la póliza, certificado individual o cualquier otro documento que contenga derechos u obligaciones para las partes derivados del contrato celebrado, pudiendo entregarse a través de correo electrónico,<sup>60</sup> previéndose que la evidencia tanto del consentimiento expreso como de la remisión de la documentación contractual a través del correo electrónico, deberá estar documentada y disponible, lo que nos lleva necesariamente a los *Mensajes de Datos* previstos en el Código de Comercio.

Por lo anterior, sin mayor preámbulo se referirán las figuras de la *firma electrónica avanzada o fiable* así como el *mensaje de datos* tal como las refiere el Código de Comercio y más adelante se describirá la relación que guardan junto con la Norma Oficial Mexicana NOM-151-SCFI-2016, *Requisitos que deben observarse para la conservación de mensajes de datos y digitalización de documentos*, al momento de la comercialización de la póliza por parte de la aseguradora a través de medios electrónicos.

---

<sup>59</sup> Disposición 4.10.2., fracción I, de la CUSF, *cit.* nota 3..

<sup>60</sup> *Ibidem*, Disposición 4.1.23., en relación con las disposiciones 4.11.1. y 4.11.2.

a) ***La firma electrónica y la firma electrónica avanzada o fiable***

El Código de Comercio en relación a la firma electrónica avanzada o fiable dispone en sus artículos 89 y 97 lo siguiente:

**Artículo 89.- Las disposiciones de este Título regirán en toda la República Mexicana en asuntos del orden comercial**, sin perjuicio de lo dispuesto en los tratados internacionales de los que México sea parte.

**Las actividades reguladas por este Título se someterán en su interpretación y aplicación a los principios de neutralidad tecnológica, autonomía de la voluntad, compatibilidad internacional y equivalencia funcional del mensaje de datos en relación con la información documentada en medios no electrónicos y de la firma electrónica en relación con la firma autógrafa.**

**En los actos de comercio y en la formación de los mismos podrán emplearse los medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología.** Para efecto del presente Código, se deberán tomar en cuenta las siguientes definiciones:

...

**Firma Electrónica:** Los datos en forma electrónica consignados en un mensaje de datos, o adjuntados o lógicamente asociados al mismo por cualquier tecnología, que son utilizados para identificar al Firmante en relación con el mensaje de datos e indicar que el Firmante aprueba la información contenida en el mensaje de datos, y que produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa, siendo admisible como prueba en juicio.

**Firma Electrónica Avanzada o Fiable:** Aquella Firma Electrónica que cumpla con los requisitos contemplados en las fracciones I a IV del artículo 97.

En aquellas disposiciones que se refieran a **Firma Digital**, se considerará a ésta como una especie de la **Firma Electrónica**... [Énfasis añadido].

**Artículo 97.- Cuando la ley requiera o las partes acuerden la existencia de una Firma en relación con un mensaje de datos**, se entenderá satisfecho dicho requerimiento si se utiliza una **Firma Electrónica que resulte apropiada para los fines para los cuales se generó o comunicó ese mensaje de datos.**

**La Firma Electrónica se considerará Avanzada o Fiable si cumple por lo menos los siguientes requisitos:**



- I. Los Datos de Creación de la Firma, en el contexto en que son utilizados, corresponden exclusivamente al Firmante;
- II. Los Datos de Creación de la Firma estaban, en el momento de la firma, bajo el control exclusivo del Firmante;
- III. Es posible detectar cualquier alteración de la Firma Electrónica hecha después del momento de la firma, y
- IV. Respecto a la integridad de la información de un mensaje de datos, es posible detectar cualquier alteración de ésta hecha después del momento de la firma.

Lo dispuesto en el presente artículo se entenderá **sin perjuicio de la posibilidad de que cualquier persona demuestre de cualquier otra manera la fiabilidad de una Firma Electrónica**; o presente pruebas de que una Firma Electrónica no es fiable. [Énfasis añadido].

**b) El mensaje de datos**

El Código de Comercio en su artículo 89 define al *mensaje de datos* como “la información generada, enviada, recibida o archivada por medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología”, aunado a que de conformidad con lo señalado en los artículos 90 y 90 bis, se presumirá que un *mensaje de datos* ha sido enviado por el emisor y, por tanto, el destinatario podrá actuar en consecuencia, cuando haya aplicado en forma adecuada el procedimiento acordado previamente con el emisor con el fin de establecer que dicho *mensaje* provenía efectivamente de éste:

**Artículo 89.-** Las disposiciones de este Título regirán en toda la República Mexicana en asuntos del orden comercial, sin perjuicio de lo dispuesto en los tratados internacionales de los que México sea parte.

...

**Mensaje de Datos:** La información generada, enviada, recibida o archivada por medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología. ... [Énfasis añadido].

**Artículo 90.-** Se presumirá que un Mensaje de Datos proviene del Emisor si ha sido enviado:

- I. Por el propio Emisor;
- II. Usando medios de identificación, tales como claves o contraseñas del Emisor o por alguna persona facultada para

actuar en nombre del Emisor respecto a ese Mensaje de Datos,  
o

- III. **Por un Sistema de Información programado por el Emisor o en su nombre para que opere automáticamente.** [Énfasis añadido].

**Artículo 90 bis.- Se presume que un Mensaje de Datos ha sido enviado por el Emisor y, por lo tanto, el Destinatario o la Parte que Confía, en su caso, podrá actuar en consecuencia, cuando:**

- I. **Haya aplicado en forma adecuada el procedimiento acordado previamente con el Emisor, con el fin de establecer que el Mensaje de Datos provenía efectivamente de éste, o**
- II. **El Mensaje de Datos que reciba el Destinatario o la Parte que Confía, resulte de los actos de un Intermediario que le haya dado acceso a algún método utilizado por el Emisor para identificar un Mensaje de Datos como propio....** [Énfasis añadido].

Asimismo, de conformidad con lo señalado en el artículo 93 bis, cuando la ley requiera que la información sea presentada y conservada en su forma *original*, ese requisito quedará satisfecho cuando exista garantía confiable de que se conservó la integridad de la información, a partir del momento en que se generó por primera vez en su forma definitiva.

Para ello, se considerará que el contenido de este tipo de documentos es íntegro, si éste ha permanecido completo e inalterado independientemente de los cambios que hubiere podido sufrir el medio que lo contiene, resultado del proceso de comunicación, archivo o presentación pues el grado de confiabilidad requerido será determinado conforme a los mecanismos establecidos previamente por las partes para lograr los fines para los que se generó la información y de todas las circunstancias relevantes del caso:

**Artículo 93 bis.- Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 49 de este Código, cuando la ley requiera que la información sea presentada y conservada en su forma original, ese requisito quedará satisfecho respecto a un Mensaje de Datos:**

- I. **Si existe garantía confiable de que se ha conservado la integridad de la información, a partir del momento en que se**

**generó por primera vez en su forma definitiva, como Mensaje de Datos o en alguna otra forma, y**

- II. De requerirse que la información sea presentada, si dicha información puede ser mostrada a la persona a la que se deba presentar.

Para efectos de este artículo, **se considerará que el contenido de un Mensaje de Datos es íntegro, si éste ha permanecido completo e inalterado independientemente de los cambios que hubiere podido sufrir el medio que lo contiene, resultado del proceso de comunicación, archivo o presentación.** El grado de confiabilidad requerido será determinado conforme a los fines para los que se generó la información y de todas las circunstancias relevantes del caso. [Énfasis añadido].

Finalmente, conforme a lo señalado en el artículo 91 bis, el momento del envío de un *mensaje de datos* se determinará al momento en que dicho mensaje ingrese al sistema utilizado por el destinatario para tal efecto, por ejemplo los sistemas de los proveedores de servicios de correo electrónico empleados por los destinatarios, ya que el *mensaje de datos* se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo el control del emisor o de un intermediario de éste: “**Artículo 91 bis.-** Salvo pacto en contrario entre el Emisor y el Destinatario, **el Mensaje de Datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un Sistema de Información que no esté bajo el control del Emisor o del Intermediario**”. [Énfasis añadido].

#### **2.1.4 El Código Civil Federal**

El artículo 1803 del Código Civil Federal prevé al consentimiento como una de las fuentes de las obligaciones y respecto a los medios electrónicos señala:

**Artículo 1803.- El consentimiento puede ser expreso** o tácito, para ello se estará a lo siguiente:

- I. **Será expreso cuando la voluntad se manifiesta** verbalmente, por escrito, **por medios electrónicos, ópticos o por cualquier otra tecnología**, o por signos inequívocos, y
- II. El tácito resultará de hechos o de actos que lo presupongan o que autoricen a presumirlo, excepto en los casos en que por ley o por convenio la voluntad deba manifestarse expresamente. [Énfasis añadido].

### 2.1.5 El Código Federal de Procedimientos Civiles

El artículo 280 de la LISF refiere que en los juicios son supletorios el Código de Comercio y el Código Federal de Procedimientos Civiles,<sup>61</sup> éste último en su artículo 210-A reconoce a la prueba electrónica conforme a lo siguiente:

**Artículo 210-A.- Se reconoce como prueba la información generada o comunicada que conste en medios electrónicos, ópticos o en cualquier otra tecnología.**

Para valorar la fuerza probatoria de la información a que se refiere el párrafo anterior, **se estimará primordialmente la fiabilidad del método en que haya sido generada, comunicada, recibida o archivada y, en su caso, si es posible atribuir a las personas obligadas el contenido de la información relativa y ser accesible para su ulterior consulta.**

Cuando la ley requiera que un documento sea conservado y presentado en su forma original, ese requisito quedará satisfecho si se acredita que la información generada, comunicada, recibida o archivada por medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, **se ha mantenido íntegra e inalterada a partir del momento en que se generó por primera vez en su forma definitiva y ésta pueda ser accesible para su ulterior consulta.** [Énfasis añadido].

### 2.1.6 Las Disposiciones de carácter general en materia de sanas prácticas, transparencia y publicidad aplicables a las Instituciones de Seguros

El artículo 197 de la LISF faculta a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) para emitir las Disposiciones de carácter general aplicables a las aseguradoras, en las que se definan las actividades que se aparten de las sanas prácticas, y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de las operaciones y servicios financieros, por lo que a medios electrónicos se refiere, se establece la obligación de dar a conocer a los clientes, previo a su contratación, la documentación contractual a través del

---

<sup>61</sup> Artículo 280, fracción VI, de la LISF, *cit.*, nota 1.

Registro de Contratos de Adhesión de Seguros<sup>62</sup> de dicha Comisión, así como establece una serie de observaciones para la formalización en la comercialización de un seguro por teléfono, la notificación a través del envío de mensajes de texto SMS con la descripción completa del producto contratado y la URL para que el usuario con su clave de confirmación pueda acceder a las características particulares del producto.<sup>63</sup>

### **2.1.7 La Norma Oficial Mexicana NOM-151-SCFI-2016, *Requisitos que deben observarse para la conservación de mensajes de datos y digitalización de documentos***

Los artículos 49 y 93 bis del Código de Comercio refieren que “la Secretaría de Economía deberá emitir una Norma Oficial Mexicana que establezca los requisitos que deberán observarse para la digitalización de documentos y conservación de *Mensajes de Datos*” cuando estos sean utilizados por los comerciantes en actos de comercio que estén relacionados con sus negocios, es así que se expidió esta norma, en la cual se describen los métodos y programas informáticos para la conservación de los *Mensajes de Datos* y conforme al artículo segundo transitorio a su entrada en vigor cancela y sustituye a la Norma Oficial Mexicana NOM-151-SCFI-2002, *Prácticas comerciales - Requisitos que deben observarse para la conservación de mensajes de datos*, publicada en el Diario Oficial de la

---

<sup>62</sup> Para lo cual la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros expidió las *Disposiciones de carácter general para el registro de contratos de adhesión de seguros*. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de diciembre de 2015, disponible en [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5421233&fecha=23/12/2015](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5421233&fecha=23/12/2015). Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

<sup>63</sup> *Ibidem*, artículo 5.

Federación el 4 de junio de 2002, a que hace referencia la disposición 22.7.2 de la CUSF a que se hará referencia más adelante.

## **2.2 Las operaciones electrónicas**

En términos generales son el “conjunto de operaciones y servicios que las aseguradoras realicen con sus clientes a través de medios electrónicos”,<sup>64</sup> por lo que a continuación se procederá a mencionar en qué consiste cada una de ellas, conceptos que son importantes ya que por el momento son operaciones actualmente empleadas en el uso de medios electrónicos.

### **2.2.1 Las operaciones electrónicas de audio respuesta**

Son las operaciones electrónicas mediante las cuales la aseguradora “recibe instrucciones del usuario a través de un sistema telefónico, e interactúa con el propio usuario mediante grabaciones de voz y tonos o mecanismos de reconocimiento de voz, incluyendo los sistemas de respuesta interactiva de voz (IVR)”.<sup>65</sup>

### **2.2.2 Las operaciones electrónicas móviles**

Son aquellas “Operaciones Electrónicas en las cuales el dispositivo de acceso consiste en un teléfono móvil del usuario, cuyo número de línea se encuentre asociado al servicio”.<sup>66</sup>

### **2.2.3 Las Operaciones *Host to Host***

Son las “Operaciones Electrónicas mediante las cuales se establece una conexión directa entre los equipos de cómputo del usuario previamente autorizados por la

---

<sup>64</sup> Disposición 1.1.1., fracción XCVII, de la CUSF, *cit.*, nota 3.

<sup>65</sup> *Ibidem*, disposición 1.1.1., fracción XCVIII.

<sup>66</sup> *Ibidem*, disposición 1.1.1., fracción XCIX.

aseguradora y los equipos de cómputo de la propia aseguradora, a través de los cuales estos últimos procesan la información para la realización de servicios y operaciones. Este tipo de servicios incluirán a los proporcionados a través de las aplicaciones conocidas como 'Cliente-Servidor'".<sup>67</sup>

#### **2.2.4 Las operaciones electrónicas por Internet**

Son "Operaciones Electrónicas efectuadas a través de la red electrónica mundial denominada Internet, en el sitio que corresponda a uno o más dominios de la aseguradora, incluyendo el acceso mediante el protocolo WAP o alguno equivalente".<sup>68</sup>

#### **2.2.5 Las operaciones telefónicas voz a voz**

Son las "Operaciones Electrónicas mediante las cuales un usuario instruye vía telefónica a través de un empleado o representante de la aseguradora autorizado por ésta, con funciones específicas, el cual podrá operar en un centro de atención telefónica, a realizar operaciones a nombre del propio usuario".<sup>69</sup>

#### **2.2.6 Las notificaciones a través de correo electrónico y envío de mensajes de texto SMS**

Tratándose de la realización de operaciones electrónicas con los clientes, la aseguradora deberá solicitar a sus usuarios al momento de la contratación, datos de algún medio de comunicación, tales como su dirección de correo electrónico o número de teléfono móvil para la recepción de mensajes de texto SMS,<sup>70</sup> a fin de que la aseguradora "les notifique a la brevedad posible y a través del medio de

---

<sup>67</sup> *Ibidem*, disposición 1.1.1., fracción C.

<sup>68</sup> *Ibidem*, disposición 1.1.1., fracción CI.

<sup>69</sup> *Ibidem*, disposición 1.1.1., fracción CII.

<sup>70</sup> *Ibidem*, disposición 4.10.2., fracción IV.

comunicación cuyos datos haya proporcionado el usuario para tal fin, cualquiera de los siguientes eventos realizados a través de Operaciones Electrónicas”.<sup>71</sup>

- I. Contratación o cancelación de un seguro (póliza);
- II. Solicitud, aceptación o emisión de endosos a los contratos (pólizas);
- III. Instrucciones para transferencias de recursos dinerarios a cuentas de la aseguradora por concepto de pago de primas;
- IV. Modificación de designación de Beneficiarios;
- V. Alta y modificación del medio de notificación al Usuario, debiendo enviarse tanto al medio de notificación anterior como al nuevo;
- VI. Contratación de otro servicio de operaciones electrónicas o modificación de las condiciones para el uso del servicio previamente contratado;
- VII. Desbloqueo de contraseñas o Números de Identificación Personal (NIP), así como para la reactivación del uso de los servicios de Operaciones Electrónicas;
- VIII. Modificación de contraseñas o Números de Identificación Personal (NIP) por parte del Usuario, y
- IX. Solicitud de pago de rescate o aplicación de valores garantizados.

## **2.3 La entrega de la documentación contractual de los productos de seguro a través de medios electrónicos**

### **2.3.1 La documentación contractual**

El artículo 19 de la Ley sobre el Contrato de Seguro refiere que “para fines de prueba, el contrato de seguro, así como sus adiciones y reformas, se harán constar por escrito”.

Por su parte, el artículo 20 de la Ley sobre el Contrato de Seguro obliga a la aseguradora a entregar al Contratante del seguro, una póliza en la que consten los derechos y obligaciones de las partes, la cual deberá contener:

---

<sup>71</sup> *Ibidem*, disposición 4.10.10.



- I. Los nombres, domicilios de los contratantes y firma de la empresa aseguradora;
- II. La designación de la cosa o de la persona asegurada;
- III. La naturaleza de los riesgos garantizados;
- IV. El momento a partir del cual se garantiza el riesgo y la duración de esta garantía;
- V. El monto de la garantía;
- VI. La cuota o prima del seguro;
- VII. En su caso, la mención específica de que se trata de un seguro obligatorio a los que hace referencia el artículo 150 Bis de esta Ley, y
- VIII. Las demás cláusulas que deban figurar en la póliza, de acuerdo con las disposiciones legales, así como las convenidas lícitamente por los contratantes.

Asimismo, la disposición 4.1.14 de la CUSF refiere los documentos que la aseguradora debe presentar ante la CNSF para efectos de registro y que conforman la documentación contractual son:

- I. Solicitudes;
- II. Cuestionarios que deba firmar el asegurado;
- III. Carátula de póliza;
- IV. Condiciones generales;
- V. Endosos;
- VI. Certificados;
- VII. Consentimientos;
- VIII. Recibos de pago de primas, y
- IX. Folleto explicativo, en el caso de productos de seguros de salud.

Por su parte, el artículo 6o. de las *Disposiciones de carácter general en materia de sanas prácticas, transparencia y publicidad aplicables a las Instituciones de Seguros*, refiere que los contratos de adhesión se integran por:

- I. Solicitud,
- II. Carátula de la póliza,
- III. Certificados,

- IV. Condiciones Generales y Especiales,
- V. Endosos y,
- VI. Folletos explicativos (en su caso).

### 2.3.2 Entrega por correo electrónico

La disposición 4.1.23 de la CUSF establece la obligación por parte de la aseguradora de entregar por escrito la documentación contractual a los solicitantes, contratantes o asegurados, dando la opción de que la misma, previo consentimiento expreso por escrito de éstos y por así convenir a sus intereses, pueda entregarse en formato *PDF*, o cualquier otro formato electrónico a través del correo electrónico que al efecto provean dichos solicitantes, contratantes o asegurados:

**4.1.23. La documentación contractual de los productos de seguros y de las fianzas por parte de las Instituciones y Sociedades Mutualistas deberá entregarse por escrito a los solicitantes, contratantes o asegurados. Previo consentimiento expreso por escrito de parte del solicitante, contratante o asegurado, la Institución o Sociedad Mutualista, podrá entregar dicha documentación contractual en formato PDF (*portable document format*), o cualquier otro formato electrónico equivalente, a través del correo electrónico que al efecto provea el solicitante, contratante o asegurado. En este último caso, la evidencia tanto del consentimiento expreso por escrito de parte del solicitante, contratante o asegurado, como de la remisión de la documentación contractual a través de correo electrónico, deberá estar documentada y disponible en caso de que la Comisión la solicite para fines de inspección y vigilancia. [Énfasis añadido].**

Sin embargo la misma disposición prevé que la evidencia tanto del consentimiento expreso por escrito de parte del solicitante, contratante o asegurado, como de la remisión de la documentación contractual a través de correo electrónico, deberá estar documentada y disponible en caso de que la Comisión la solicite para fines de inspección y vigilancia.

Por su parte, la disposición 22.7.2. de la CUSF establece la obligación por parte de la Institución de Seguros de conservar todos aquellos documentos en

general que obren en su poder relativos a sus operaciones y servicios, para lo cual deberán ajustarse a lo establecido en los numerales 4.3, 4.4, 5 y al *apéndice normativo* de la *Norma Oficial Mexicana NOM-151-SCFI-2002*, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de junio de 2002, o la que la sustituya, debiendo asegurar la inalterabilidad de los datos, mediante la tecnología que al efecto utilicen y corroborar que éstos correspondan fielmente con su original:

**22.7.2. Las Instituciones y Sociedades Mutualistas, al conservar todos aquellos libros, registros y documentos en general que obren en su poder relativos a sus operaciones y servicios, así como los demás documentos relacionados con su contabilidad, podrán utilizar la Microfilmación, grabación, o bien cualquier otro medio que para tal efecto les autorice la Comisión.**

...

**Las Instituciones y Sociedades Mutualistas en los procesos a que se refiere la presente Disposición, deberán ajustarse, adicionalmente, a lo establecido en los numerales 4.3, 4.4 y 5 y al apéndice normativo de la Norma Oficial Mexicana NOM-151-SCFI-2002, “Prácticas comerciales-Requisitos que deben observarse para la conservación de mensajes de datos”, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de junio de 2002, o la que la sustituya.**

**Las Instituciones y Sociedades Mutualistas deberán asegurar la inalterabilidad de los datos, cifras y, en su caso, características de literalidad de los libros, registros y documentos originales objeto de Microfilmación o grabación, mediante la tecnología que al efecto utilicen y corroborar que éstos correspondan fielmente con su original. [Énfasis añadido].**

Como vimos con anterioridad, si bien el Código de Comercio no tiene una definición de correo electrónico éste se engloba en la definición del *mensaje de datos* previsto en el artículo 89, entendiéndose como tal “la información generada, enviada, recibida o archivada por medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología”, aunado a que de conformidad con lo señalado en los artículos 90 y 90 bis, se presumirá que un *mensaje de datos* ha sido enviado por la aseguradora en su carácter de emisor y, por tanto, el cliente en su carácter de destinatario podrá actuar en consecuencia, cuando haya aplicado en forma adecuada el procedimiento acordado previamente con la aseguradora, mismo que debe estar

en la documentación contractual, con el fin de establecer que dicho *mensaje* provenía efectivamente de ésta:

**Artículo 89.-** Las disposiciones de este Título regirán en toda la República Mexicana en asuntos del orden comercial, sin perjuicio de lo dispuesto en los tratados internacionales de los que México sea parte.

...

**Mensaje de Datos: La información generada, enviada, recibida o archivada por medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología. ... [Énfasis añadido].**

**Artículo 90.- Se presumirá que un Mensaje de Datos proviene del Emisor si ha sido enviado:**

- I. **Por el propio Emisor;**
- II. Usando medios de identificación, tales como claves o contraseñas del Emisor o por alguna persona facultada para actuar en nombre del Emisor respecto a ese Mensaje de Datos, o
- III. **Por un Sistema de Información programado por el Emisor o en su nombre para que opere automáticamente. [Énfasis añadido].**

**Artículo 90 Bis.- Se presume que un Mensaje de Datos ha sido enviado por el Emisor y, por lo tanto, el Destinatario o la Parte que Confía, en su caso, podrá actuar en consecuencia, cuando:**

- I. **Haya aplicado en forma adecuada el procedimiento acordado previamente con el Emisor, con el fin de establecer que el Mensaje de Datos provenía efectivamente de éste, o**
- II. El Mensaje de Datos que reciba el Destinatario o la Parte que Confía, resulte de los actos de un Intermediario que le haya dado acceso a algún método utilizado por el Emisor para identificar un Mensaje de Datos como propio. ... [Énfasis añadido].

Asimismo, de conformidad con lo señalado en el artículo 93 bis del Código de Comercio, “cuando la ley requiera que la información sea presentada y conservada en su forma original, ese requisito quedará satisfecho respecto a un Mensaje de Datos”, cuando exista garantía confiable de que “se conservó la integridad de la información, a partir del momento en que se generó por primera

vez en su forma definitiva”. Por lo que dicho *mensaje de datos* servirá para acreditar la remisión de la documentación contractual, de conformidad con lo siguiente:

**Artículo 93 bis.-** Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 49 de este Código, **cuando la ley requiera que la información sea presentada y conservada en su forma original, ese requisito quedará satisfecho respecto a un Mensaje de Datos:**

- I. **Si existe garantía confiable de que se ha conservado la integridad de la información, a partir del momento en que se generó por primera vez en su forma definitiva, como Mensaje de Datos o en alguna otra forma, y**
- II. De requerirse que la información sea presentada, si dicha información puede ser mostrada a la persona a la que se deba presentar.

Para efectos de este artículo, **se considerará que el contenido de un Mensaje de Datos es íntegro, si éste ha permanecido completo e inalterado independientemente de los cambios que hubiere podido sufrir el medio que lo contiene, resultado del proceso de comunicación, archivo o presentación.** El grado de confiabilidad requerido será determinado conforme a los fines para los que se generó la información y de todas las circunstancias relevantes del caso. [Énfasis añadido].

Por otro lado, en relación a “la remisión de la documentación contractual a través de correo electrónico” prevista por la disposición 4.1.23 de la CUSF, no está por demás indicar que, como vimos con anterioridad, conforme a lo señalado en el artículo 91 bis del Código de Comercio, el momento del envío de un *mensaje de datos* se determina al momento en que dicho mensaje ingrese al sistema utilizado por el destinatario para tal efecto, por ejemplo los sistemas de los proveedores de servicios de correo electrónico empleados por los destinatarios, ya que el *mensaje de datos* se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo el control del emisor o de un intermediario de éste: **“Artículo 91 bis.- Salvo pacto en contrario entre el Emisor y el Destinatario, el Mensaje de Datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un Sistema de Información que no esté bajo el control del Emisor o del Intermediario”.** [Énfasis añadido].

En ese orden de ideas, para el caso que nos ocupa se considera necesaria la conservación del *correo electrónico original* mediante el cual se ha hecho entrega de la documentación contractual y del acuse de recibo que se obtenga por parte del servidor de los proveedores de servicios de correo electrónico empleados por los solicitantes, contratantes o asegurados, ajustándose para tal efecto a lo establecido en la Norma Oficial Mexicana NOM-151-SCFI-2016, *Requisitos que deben observarse para la conservación de mensajes de datos y digitalización de documentos*, la cual sustituyó a la Norma Oficial Mexicana NOM-151-SCFI-2002, *Prácticas comerciales - Requisitos que deben observarse para la conservación de mensajes de datos*, a que hace referencia la disposición 22.7.2 de la CUSF, vista con anterioridad.

Es importante hacer mención que el *servicio de conservación de mensajes de datos* de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana es ofrecido por los siguientes Prestadores de Servicios de Certificación acreditados por la Secretaría de Economía:<sup>72</sup>

- Advantage Security, S. de R.L. de C.V.
- Cecoban, S.A. de C.V.
- Edicomunicaciones México, S.A. de C.V.
- PSC World, S.A. de C.V.
- SeguriData Privada, S.A. de C.V.

### **2.3.3 Puesta a disposición a través del portal de Internet de la aseguradora**

La disposición 4.1.18 de la CUSF refiere que “en un plazo de veinte días hábiles posteriores a la fecha en que la aseguradora dé inicio a la venta del producto de

---

<sup>72</sup> Información obtenida del directorio de los Prestadores de Servicios de Certificación acreditados por la Secretaría de Economía, disponible en <http://www.firmadigital.gob.mx/directorio.html>. Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

seguro de que se trate, deberá publicar en su página de Internet la documentación contractual de los productos de seguros que se registren como contratos de adhesión”; por su parte, la disposición 4.11.3 de la CUSF refiere que la aseguradora “deberá mantener en Internet el modelo del clausulado en donde consten los derechos y obligaciones adquiridos, a fin de que el usuario lo pueda consultar”, aunque en estos casos, al igual que la obligación de dar a conocer a los clientes, previo a su contratación, la documentación contractual a través del *Registro de Contratos de Adhesión de Seguros*<sup>73</sup> de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), refiere justamente al formato registrado, es decir que no viene personalizado.

Por lo anterior, es común es que al momento de la comercialización por medios electrónicos, se recabe el consentimiento a que refiere la disposición 4.1.23 de la CUSF para el envío de la documentación contractual personalizada por correo electrónico, aunque no se limita a que sólo sea por ese medio, ya que la disposición 4.11.2 de la CUSF refiere que la aseguradora tendrá la obligación de hacer del conocimiento del asegurado la forma en que le proporcionará la póliza, certificado individual o cualquier otro documento que contenga derechos u obligaciones para las partes derivados del contrato celebrado, así como señalar el mecanismo de entrega, por lo que habría que cuidar el cumplir con los requisitos que establece la Norma Oficial Mexicana NOM-151-SCFI-2016, *Requisitos que deben observarse para la conservación de mensajes de datos y digitalización de documentos*.

---

<sup>73</sup> Para lo cual la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros expidió las *Disposiciones de carácter general para el registro de contratos de adhesión de seguros*, cit., nota 62.

### 2.3.4 La cláusula relativa a las formas de obtener la documentación contractual

Como vimos con anterioridad, la disposición 4.11.2 de la CUSF establece que para el caso de que los contratos de adhesión que las aseguradoras celebren bajo la comercialización a través de medios electrónicos, deben incorporar en la documentación contractual lo siguiente:

**4.11.2. Las Instituciones de Seguros, en los contratos de adhesión que celebren bajo la comercialización a través de medios electrónicos, o de un prestador de servicios a los que se refieren los artículos 102, primer párrafo, y 103, fracciones I y II, de la LISF, cuyo cobro de prima se realice con cargo a una cuenta bancaria o tarjeta de crédito, deberán incluir una cláusula relativa a la entrega de la póliza que deberá contener cuando menos las siguientes bases, sin que puedan incorporarse estipulaciones adicionales que las contradigan o limiten su propósito:**

- I. Prever que la Institución de Seguros tendrá la obligación de hacer del conocimiento del asegurado la forma en que le proporcionará la póliza, certificado individual o cualquier otro documento que contenga derechos u obligaciones para las partes derivados del contrato celebrado, en un plazo de treinta días naturales contados a partir de la fecha de contratación del seguro. En caso de que el último día para la entrega de la documentación sea inhábil, se entenderá que la misma deberá entregarse el día hábil inmediato siguiente;
- II. Señalar el mecanismo de entrega de los documentos a que se refiere la fracción I de esta Disposición, de forma tal que permita verificar a la Comisión que se ha dado cumplimiento a la obligación referida en dicha fracción;
- III. La Institución de Seguros, en la cláusula a que se refiere esta Disposición, se obligará a indicar al contratante o asegurado los medios alternos con que contará para obtener la póliza, y
- IV. Establecer el mecanismo para cancelar la póliza o solicitar que no se renueve automáticamente la misma. [Énfasis añadido].



Por lo que, del análisis a la disposición citada, en relación con los artículos 19 y 20 de la Ley sobre el Contrato de Seguro y la disposición 4.1.23 de la CUSF (normativa que se ha referido con anterioridad), se desprende que la aseguradora tiene la obligación de entregar<sup>74</sup> al cliente las condiciones generales, de ahí que la postura de la CNSF es que no basta con referir en la *cláusula relativa a las formas de obtener la documentación contractual* la URL donde se encuentran las condiciones generales para que el interesado las descargue, toda vez que se trasladaría al cliente la obligación que corresponde a la aseguradora de otorgar las condiciones generales de la póliza contratada. Por esa razón, en primera instancia la aseguradora debe entregar por escrito la documentación contractual de los productos de seguros a los clientes, salvo en aquellos casos en los que el propio cliente, previo consentimiento expreso, elija por así convenir a sus intereses que le sea entregada la documentación contractual en formato *PDF*, o cualquier otro formato electrónico equivalente, a través del correo electrónico que al efecto provea, sin que ello obste para que dicha documentación pueda ser consultada en la URL que la aseguradora ponga a disposición del público para tal fin.

## **2.4 Los Términos y Condiciones de uso de medios electrónicos**

Sobre este tema, la disposición 4.10.1 de la CUSF refiere las siguientes obligaciones a la aseguradora:

- 4.10.1.** Las Instituciones y Sociedades Mutualistas podrán pactar la celebración de sus operaciones y la prestación de servicios a través de Operaciones Electrónicas, debiendo sujetarse a lo que establece el presente Capítulo y siempre que:

---

<sup>74</sup> Según la Real Academia Española, se define la palabra *entregar* como la acción de *dar algo a alguien, o hacer que pase a tenerlo*. Real Academia Española, *Diccionario de la Lengua Española, Edición del Tricentenario*, Madrid, España, 2017, disponible en <http://dle.rae.es/?id=FltFypa>. Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

- I. **En las condiciones de uso de medios electrónicos se establezca de manera clara y precisa, lo siguiente:**
  - a) **Las operaciones y servicios que podrán proporcionarse a través de medios electrónicos;**
  - b) **Los mecanismos y procedimientos de Identificación del Usuario y autenticación, así como las responsabilidades del Usuario y de la Institución o Sociedad Mutualista respecto de la realización de Operaciones Electrónicas;**
  - c) **Los mecanismos y procedimientos para la notificación de las operaciones realizadas y servicios prestados por las Instituciones, a través de Operaciones Electrónicas;**
  - d) **Los mecanismos y procedimientos de cancelación de la contratación de Operaciones Electrónicas, los cuales deberán ser similares a los de la propia contratación, considerando el tiempo de respuesta de la solicitud, canales de atención al Usuario y procedimientos de identificación del Usuario y su autenticación, y**
  - e) **Las restricciones operativas aplicables de acuerdo al Medio Electrónico de que se trate, de conformidad con lo previsto en este Capítulo;**
- II. Informen a sus clientes en forma previa a la contratación del uso de medios electrónicos, los términos y condiciones para su uso, debiendo mantener dicha información disponible para su consulta en la red electrónica mundial denominada Internet, en todo momento actualizada.

**Los términos y condiciones de uso de medios electrónicos a que se refiere la presente fracción deberán estar disponibles en la página electrónica de la Institución o Sociedad Mutualista y preverse en la documentación contractual la liga al sitio en que puede consultarse dicha información.**
- III. **Incluyan en la documentación contractual de los productos de seguros o de fianzas, una cláusula que especifique, de forma general, la opción del cliente de hacer uso de medios electrónicos, en aquellos productos que tengan tal opción, y;**
- IV. Comuniquen a los Usuarios los riesgos inherentes a la realización de Operaciones Electrónicas, así como que hagan de su conocimiento sugerencias para prevenir la realización de operaciones irregulares o ilegales que vayan en detrimento del patrimonio de los Usuarios y de la Institución o Sociedad Mutualista, pudiendo efectuarse, entre otros, mediante campañas periódicas de difusión de recomendaciones de seguridad para la realización de Operaciones Electrónicas. [Énfasis añadido].

Por lo que están las bases, pero no una homogeneización, respecto a la redacción de una *cláusula* o a los *términos y condiciones de uso de medios electrónicos* a que se hace referencia; existen desde aquellas aseguradoras que se limitan a referir el capítulo de la CUSF, hasta otras que las homologan con las condiciones de uso de su portal de Internet, por lo que en el **Anexo VI** del presente reporte se hace una recopilación de los *Términos y Condiciones de uso de Medios Electrónicos* que las aseguradoras ponen a disposición del público en Internet.

## **2.5 Los mecanismos y procedimientos de Identificación del usuario, la autenticación y la realización de operaciones electrónicas**

Como se ha mencionado a lo largo del presente capítulo, la LISF prevé la posibilidad de que la aseguradora realice operaciones electrónicas y preste servicios a sus clientes a través de medios electrónicos,<sup>75</sup> para lo cual debe establecer en los contratos respectivos las bases para determinar, entre otros, los mecanismos y procedimientos de identificación del usuario y autenticación, así como las responsabilidades del usuario y la aseguradora respecto de la realización de operaciones electrónicas, para lo cual se debe incluir una cláusula que especifique, de forma general, la opción del cliente de hacer uso de medios electrónicos,<sup>76</sup> en la cual se incluye la URL donde el cliente puede consultar los términos y condiciones de uso de medios electrónicos.<sup>77</sup>

Por lo anterior, con base en lo señalado en el Capítulo 4.10 de la CUSF titulado *Del uso de medios electrónicos para la contratación de operaciones de seguros y de fianzas*, en el **Anexo VII** del presente reporte se hace una

---

<sup>75</sup> Artículo 214 de la LISF, *cit.*, nota 1..

<sup>76</sup> Disposición 4.10.1., fracción III, de la CUSF, *cit.*, nota 3.

<sup>77</sup> *Ibidem*, disposición 4.10.1., fracciones I y II.

recopilación de los temas inherentes al identificador de usuario, a los factores de autenticación, así como a las medidas de seguridad que debe implementar la aseguradora en la realización de operaciones electrónicas con sus clientes.



## Capítulo 3

# Recomendaciones para que las aseguradoras realicen operaciones electrónicas con sus clientes



### Capítulo 3. Recomendaciones para que las aseguradoras realicen operaciones electrónicas con sus clientes

Como se ha referido en los capítulos anteriores y los anexos que les corresponden, para que pueda darse la celebración del contrato de seguro y la emisión de la póliza respectiva, es necesario el tratamiento de los Datos Personales de los clientes ya que la aseguradora está obligada a tenerlos plenamente identificados, aunado a que la LISF y la CUSF con sus reformas abrieron la posibilidad de que la celebración de las operaciones de seguros y la prestación de servicios de las aseguradoras se realicen a través del uso de medios electrónicos, donde los diversos factores de autenticación juegan un papel fundamental ya que pretenden ofrecer una forma eficaz de que las aseguradoras cumplan con la *Política de identificación del cliente*,<sup>78</sup> siendo que en lo que a la autenticación se refiere, se le define como “el conjunto de técnicas y procedimientos utilizados para verificar la identidad de un usuario y su facultad para realizar operaciones electrónicas, o de una aseguradora y su facultad para recibir instrucciones a través de medios electrónicos”,<sup>79</sup> por lo que la intención del presente capítulo es brindar una serie de recomendaciones cuando las aseguradoras realicen operaciones electrónicas con sus clientes tomando en consideración lo referido en los capítulos previos.

---

<sup>78</sup> Formalmente conocida como *Resolución por la que se expiden las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 140 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros*, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de julio de 2012, *cit.*, nota 24.

<sup>79</sup> Disposición 1.1.1, fracción XIV, de la CUSF, *cit.*, nota 3.

Cabe recordar que la autenticación al realizar operaciones electrónicas puede ofrecer importantes ventajas para los clientes y para las aseguradoras, ya que al haber la mayor seguridad aumentaría la confianza, además el uso del *factor de autenticación Categoría 4* relativo a la biometría<sup>80</sup> del usuario puede fortalecer los procesos de prueba de identidad, mejorar la detección de fraudes, así como potenciar la experiencia de los clientes al simplificar el acceso, acelerar los tiempos de procesamiento y facilitar un entorno multicanal.<sup>81</sup> No obstante, hay que

---

<sup>80</sup> César Tolosa Borja y Álvaro Giz Bueno refieren: “El concepto biometría proviene de las palabras “bios” (vida) y “metrón” (medida), por lo tanto con ello se infiere que todo equipo biométrico mide e identifica alguna característica propia de la persona. Biometría es el conjunto de características fisiológicas y de comportamiento que pueden ser utilizadas para verificar la identidad del individuo, lo cual incluye huellas digitales, reconocimiento del iris, geometría de la mano, reconocimiento visual y otras técnicas”. Véase Tolosa Borja, César y Giz Bueno, Álvaro, *Sistemas Biométricos*, España, Universidad de Castilla - La Mancha, 2009-2010, p. 2, disponible en [http://www.dsi.uclm.es/personal/MiguelFGraciani/mikicurri/Docencia/Bioinformatica/web\\_BIO/Documentacion/Trabajos/Biometria/Trabajo%20Biometria.pdf](http://www.dsi.uclm.es/personal/MiguelFGraciani/mikicurri/Docencia/Bioinformatica/web_BIO/Documentacion/Trabajos/Biometria/Trabajo%20Biometria.pdf). Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

<sup>81</sup> Es decir, aumentando la presencia a través de diversos medios distintos a los tradicionales (sucursales), por ejemplo vía telefónica a través del *Call Center*, a través de algún portal en línea o bien por medio de las aplicaciones que ofrecen los dispositivos móviles. Véase “Muchas empresas han adoptado estrategias de ventas multicanal y ejercen el comercio a través de dispositivos móviles”, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, *Perspectivas de la OCDE sobre la economía digital 2015 / OECD Digital Economy Outlook 2015 / Perspectives de l'économie numérique de l'OCDE 2015*, París, Francia, 2015, p. 65 (Para la edición en español: Microsoft México, S de R.L. de C.V., 2016, ISBN

recordar que nuestro país en materia de medios electrónicos tiene dependencia tecnológica, por lo que también hay que considerar los elementos que sean necesarios para mirar de manera constante qué se dice de estos temas en otros países, con el fin de obtener recomendaciones especiales para la protección de Datos Personales y complementar lo señalado en nuestra normatividad, tomando por ejemplo como base los documentos de trabajo sobre biometría de la Unión Europea, que al igual que los instrumentos jurídicos internacionales no vinculantes (*soft law*), si bien su observancia no es obligatoria, enriquecen la práctica de la protección de datos personales, siendo reconocidos por la Suprema Corte de Justicia de la Nación, como se aprecia en Tesis Aisladas como por ejemplo la que lleva por rubro ""SOFT LAW". LOS CRITERIOS Y DIRECTRICES DESARROLLADOS POR ÓRGANOS INTERNACIONALES ENCARGADOS DE LA PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES SON ÚTILES PARA QUE LOS ESTADOS, EN LO INDIVIDUAL, GUÍEN LA PRÁCTICA Y MEJORAMIENTO DE SUS INSTITUCIONES ENCARGADAS DE VIGILAR, PROMOVER Y GARANTIZAR EL APEGO IRRESTRICTO A LOS DERECHOS HUMANOS".<sup>82</sup>

---

9789264259256), disponible en <http://dx.doi.org/10.1787/9789264259256-es>.  
Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

<sup>82</sup> Véase Tesis Aislada: XXVII.3o.6 CS (10a.), *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, Décima Época, Libro 16, t. III, marzo de 2015, p. 2507, disponible en [http://200.38.163.178/sjfsist/Paginas/DetalleGeneralV2.aspx?Epoca=1e3e1000000000&Apendice=10000000000000&Expresion=2008663&Dominio=Rubro,Texto&TA\\_TJ=2&Orden=1&Clase=DetalleTesisBL&NumTE=1&Epp=20&Desde=-100&Hasta=-100&Index=0&InstanciasSeleccionadas=6,1,2,50,7&ID=2008663&Hit=1&IDs=2008](http://200.38.163.178/sjfsist/Paginas/DetalleGeneralV2.aspx?Epoca=1e3e1000000000&Apendice=10000000000000&Expresion=2008663&Dominio=Rubro,Texto&TA_TJ=2&Orden=1&Clase=DetalleTesisBL&NumTE=1&Epp=20&Desde=-100&Hasta=-100&Index=0&InstanciasSeleccionadas=6,1,2,50,7&ID=2008663&Hit=1&IDs=2008)



Finalmente, las presentes recomendaciones son complementarias a los requisitos normativos para la elaboración de productos de seguros, por lo que no es objeto del presente reporte describir el proceso para la elaboración y registro de dichos productos, sino más bien servir de apoyo para considerar elementos que permitan cumplir con las disposiciones legales aplicables en el uso de medios electrónicos contenidas en los capítulos 4.10 *Del uso de medios electrónicos para la contratación de operaciones de seguros y de fianzas*, 4.11 *De la comercialización de productos de seguros de adhesión a través de medios electrónicos* (de los cuales se ha hecho mención en el capítulo anterior y en el **Anexo VII** del presente reporte), así como en las Disposiciones de carácter general en materia de sanas prácticas, transparencia y publicidad aplicables a las instituciones de seguros.

### **3.1 Requisitos a considerar en la elaboración del producto de seguro**

Como se apreció en el capítulo anterior, existen tres temas fundamentales para la operación a través de medios electrónicos, que son la entrega de la documentación contractual de los productos de seguro a través de medios electrónicos, los términos y condiciones de uso de medios electrónicos y los mecanismos y procedimientos de identificación e identificación del usuario para la realización de operaciones electrónicas, por lo que se abordan dichos temas.

### 3.1.1 La entrega de la documentación contractual de los productos de seguro a través de medios electrónicos

Como se ha explicado con anterioridad, la aseguradora tiene la obligación de entregar al contratante del seguro la póliza,<sup>83</sup> la cual se compone primordialmente por la carátula, las condiciones generales, los endosos y en su caso los certificados y los folletos explicativos, dependiendo del seguro que se contrate, “dentro de un plazo de 30 días contados a partir de la fecha de contratación del seguro”,<sup>84</sup> documentación que en primera instancia se debe entregar<sup>85</sup> por escrito, entendiéndose físicamente en papel como se hace tradicionalmente, salvo en aquellos casos en los que el propio cliente, previo consentimiento expreso,<sup>86</sup> elija por así convenir a sus intereses que le sea entregada la documentación contractual en formato *PDF*, o cualquier otro formato electrónico equivalente, a través del correo electrónico que al efecto provea al momento de solicitar el seguro, sin que ello obste para que dicha documentación pueda ser consultada en la URL del portal o página de Internet que la aseguradora ponga a disposición del público para tal fin.

---

<sup>83</sup> También se entrega a los solicitantes, asegurados y beneficiarios. Véase Disposición 4.1.23 de la CUSF, *cit.*, nota 3. Citado de manera expresa en el punto 2.3.2 de la presente reporte, p. 46.

<sup>84</sup> *Ibidem*, disposición 4.11.2, fracción I.

<sup>85</sup> [Véase](#) el concepto de entregar referido en la cita número 74 del presente reporte.

<sup>86</sup> Recabado en la propia solicitud del seguro y tratamiento informado en el aviso de privacidad.

Si se niega a los usuarios o se retrasa la entrega de la documentación contractual para validar que coincida con lo ofertado o comercializado, es considerado como una actividad que se aparta de las sanas prácticas.<sup>87</sup>

En aquellos casos en los que el solicitante ha optado por recibir la póliza y el resto de la documentación contractual por correo electrónico, principalmente en aquellos casos en los que la contratación se hace por Internet, la aseguradora -en efecto- envía el correo electrónico donde adjunta la documentación, sin embargo en algunos casos los métodos y programas informáticos para el envío y la conservación de los *Mensajes de Datos* no se apegan a lo señalado en la Norma Oficial Mexicana NOM-151-SCFI-2016, *Requisitos que deben observarse para la conservación de mensajes de datos y digitalización de documentos*, pudiendo traer como consecuencia que si el cliente alega que la documentación no le fue entregada, la carga de la prueba recae en la aseguradora, quien deberá acreditar que si cumplió con su obligación, siendo que al ofrecer como prueba un correo que no cumple con las características de la citada Norma Oficial Mexicana, dicha prueba sea desechada.

Cuando la venta del seguro se haga por teléfono, la aseguradora deberá especificar los términos, características y condiciones del producto a contratar, los requerimientos adicionales dependiendo de la operación del producto, los procedimientos para la cancelación y la responsabilidad de dichas instituciones y para que se formalice, se deberá observar lo siguiente:<sup>88</sup>

---

<sup>87</sup> Artículo 3, fracciones V y XVI, de las Disposiciones de carácter general en materia de sanas prácticas, transparencia y publicidad aplicables a las instituciones de seguros.

<sup>88</sup> Artículo 5, de las Disposiciones carácter general en materia de sanas prácticas, transparencia y publicidad aplicables a las instituciones de seguros.

- I. Obtener la respuesta positiva por parte del Usuario e inmediatamente se generará un folio de cuatro dígitos para confirmar dicha respuesta, los cuales deberán ser tecleados por el Usuario como confirmación de la venta;
- II. Una vez confirmada la venta, se le enviará al Usuario un mensaje de texto (SMS) y/o correo electrónico que debe incluir una descripción completa del producto que está contratando, junto con sus principales cláusulas y exclusiones. Dentro del mensaje de texto (SMS) y/o correo electrónico se deberá informar que el usuario cuenta con 48 horas para cancelar el producto sin responsabilidad a su cargo y el medio por el cual puede hacer válida la cancelación;
- III. Dentro del contenido de dichos mensajes deberá existir una URL para que el Usuario con su clave de confirmación pueda acceder a las características particulares del producto contratado, y
- IV. Una vez transcurridas las 48 horas se deberá informar al Usuario que la póliza ha quedado activa y que la documentación contractual le será entregada en los términos convenidos, en un plazo no mayor a treinta días naturales.

Por lo anterior, ya sea que la venta se realice por Internet o por teléfono, la primera recomendación es que la aseguradora incorpore en su proceso de comercialización el *servicio de conservación de mensajes de datos* de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana, el cual de momento es ofrecido por los siguientes Prestadores de Servicios de Certificación acreditados por la Secretaría de Economía<sup>89</sup>, mismos que con el tiempo se irán incrementando, mismos que ya se han mencionado en la página 50 de este reporte.

- Advantage Security, S. de R.L. de C.V.
- Cecoban, S.A. de C.V.
- Edicomunicaciones México, S.A. de C.V.
- PSC World, S.A. de C.V.

---

<sup>89</sup> Información obtenida del directorio de los Prestadores de Servicios de Certificación acreditados por la Secretaría de Economía, disponible en <http://www.firmadigital.gob.mx/directorio.html>. Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

- SeguriData Privada, S.A. de C.V.

Con dicho proceso se daría mayor certeza a las partes y la prueba electrónica sería válida en caso de controversia, salvo que en algún caso en particular del proceso se haya perdido su fiabilidad, por ejemplo en caso de juicio el juez goza de cierta libertad para evaluar la fiabilidad de una tecnología de procesamiento de información, el punto radica en que no es lo mismo ofrecer un correo simple, el cual no siempre se puede probar que llegó a su destino, que en cambio ofrecer una prueba electrónica que cumple con lo señalado en la Norma Oficial Mexicana, recordando que el uso de medios electrónicos es reconocido por la LISF, la CUSF, el Código de Comercio, el Código Civil Federal y el Código Federal de Procedimientos Civiles, como se ha hecho mención en el capítulo anterior.

### **3.1.2 Los términos y condiciones de uso de medios electrónicos**

Como se mencionó en el capítulo anterior, la disposición 4.10.1 de la CUSF refiere que si la aseguradora pretende pactar la celebración de sus operaciones y la prestación de servicios a través de operaciones electrónicas debe poner a disposición del público las condiciones de uso de medios electrónicos de manera clara y precisa, que establezca lo siguiente:

- a) Las operaciones y servicios que podrán proporcionarse a través de medios electrónicos;
- b) Los mecanismos y procedimientos de identificación del usuario y autenticación, así como las responsabilidades del usuario y de la institución o sociedad mutualista respecto de la realización de operaciones electrónicas;
- c) Los mecanismos y procedimientos para la notificación de las operaciones realizadas y servicios prestados por las Instituciones, a través de operaciones electrónicas;
- d) Los mecanismos y procedimientos de cancelación de la contratación de operaciones electrónicas, los cuales deberán ser similares a los de la propia contratación, considerando el tiempo de respuesta de la solicitud, canales de atención al usuario y procedimientos de identificación del usuario y su autenticación, y

- e) Las restricciones operativas aplicables de acuerdo al medio electrónico de que se trate, de conformidad con lo previsto en el Capítulo 4.10 de la CUSF;

La normatividad al ser general establece las bases cuyos requisitos mínimos deben cumplir las aseguradoras, que como se puede apreciar en la recopilación de los *términos y condiciones de uso de medios electrónicos* que las aseguradoras ponen a disposición del público en Internet, que obran en el **Anexo VI** del presente reporte, el criterio varía, salvo por el caso de Seguros Banamex S.A. de C.V., Integrante de Grupo Financiero Banamex y Seguros BBVA Bancomer S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer, cuyos “Términos y condiciones para uso de Página Web y medios electrónicos” son prácticamente idénticos,<sup>90</sup> además de ser los que abarcan más supuestos, por lo que tomando como base dicho modelo es que se propone una redacción de los “Términos y condiciones para uso de medios electrónicos”:

#### **Términos y condiciones para uso de medios electrónicos**

**Nombre de la aseguradora** (en adelante “**Seguros X**”) le ofrece a los 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,

---

<sup>90</sup> Véase Seguros Banamex S.A. de C.V., Integrante de Grupo Financiero Banamex, Términos y condiciones para uso de Página Web y Medios Electrónicos, disponible en [https://www.segurosbanamex.com.mx/SB/documentos/Terminos\\_y\\_Condiciones\\_de\\_Medios\\_Electronicos.pdf](https://www.segurosbanamex.com.mx/SB/documentos/Terminos_y_Condiciones_de_Medios_Electronicos.pdf). Última decha de consulta el 21 de octubre de 2018. Y Seguros BBVA Bancomer S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer, Términos y condiciones para uso de Página Web y Medios Electrónicos, disponible en [https://www.segurosbancomer.com.mx/terminos-condiciones/pdf/T\\_rminos\\_y\\_condiciones\\_para\\_uso\\_de\\_Medios\\_Electr\\_nicos\\_SEGUROS-1.pdf](https://www.segurosbancomer.com.mx/terminos-condiciones/pdf/T_rminos_y_condiciones_para_uso_de_Medios_Electr_nicos_SEGUROS-1.pdf). Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

modificación o cancelación de nuestras pólizas de seguro, así como el efectuar Operaciones Electrónicas por los diversos medios electrónicos que ponemos a su disposición, tales como Internet a través del portal **[Página de Internet]**,<sup>91</sup> dispositivos móviles con la aplicación **[Nombre de la Aplicación]**, así como nuestro Centro de Atención Telefónica en los teléfonos **XXXXXXX** en la Ciudad de México y su Área Metropolitana o al **XXXXXXXXXX** desde el interior del país, para lo cual le pedimos que por favor lea detenidamente los presentes términos y condiciones de uso previo a utilizar nuestros servicios.

Al utilizar cualquiera de los servicios que ponemos a su disposición a través de medios electrónicos, tenga en cuenta que usted acepta cumplir con los presentes términos y condiciones.

## **Condiciones de Uso (información, Servicio, Cotización y Venta)**

### **1. Privacidad**

“Seguros X” se encuentra comprometida con la protección de sus Datos Personales por lo que lo invitamos a conocer nuestro aviso de privacidad, el cual ponemos a su disposición en **[página de Internet donde se encuentra a disposición el aviso de privacidad]**, o escaneando el siguiente código, donde también podrá consultar cualquier actualización al mismo.<sup>92</sup>

**[Para el caso de que el usuario desee imprimir el documento, se sugiere**

---

<sup>91</sup> En aquellos casos en que las aseguradoras forman parte de un mismo Grupo Financiero, el que se maneje un portal en vez de una página de Internet propia de la aseguradora puede confundir al asegurado al creer que todos los servicios contenidos en el portal (Afore, Banco, etcétera) son brindados por la aseguradora y por ende que se rigen por estos términos y condiciones. Para evitar lo anterior, la sugerencia en esos casos es que se registre un dominio específico de la aseguradora exclusivamente para la comercialización de los productos de seguro.

<sup>92</sup> Como vimos en el Capítulo 1, el Aviso de Privacidad debe ponerse a disposición del titular, previo al tratamiento de sus datos personales (de conformidad con el artículo 15 de la LFPDPPP), cuando la comercialización se haga por Internet, la sugerencia es configurar la página de tal suerte que se ponga el Aviso de Privacidad en automático para su lectura y una barra de desplazamiento, donde al final figure una opción para continuar con el proceso.

poner la URL en un Código QR, para que con su celular lo escanee y lo envíe directo]

#### *Aviso de privacidad*

- **Cookies y ajustes del navegador**

El portal web de “Seguros X” identificado como **[página de Internet]** por seguridad utiliza archivos de datos que se almacenan en su equipo de cómputo o en su dispositivo de comunicaciones electrónicas cuando navega en dicho sitio web llamados “**Cookies**”, los cuales permiten intercambiar información de estado (memoria de eventos anteriores) entre dicho sitio web y su navegador de Internet, permitiendo así que cuando cambia de una página a otra dentro de nuestro portal **[página de Internet]** el servidor web relacione la solicitud de la página actual con las solicitudes que efectuó de las páginas anteriores sin que usted tenga que volver a repetir todo el proceso.

La información de estado referida en el párrafo anterior puede revelar medios de identificación de sesión, autenticación o preferencias de usuario, así como cualquier dato almacenado por el navegador respecto al sitio de Internet, sin embargo nosotros empleamos solamente *Cookies* para encriptar la sesión de navegación del visitante, para controlar la duración de la misma y para su autenticación, éstas no son utilizadas para almacenar o recabar otros datos de nuestros clientes.

Las *Cookies* que utilizamos no tienen interacción funcional alguna con el cliente o los visitantes al sitio y se encuentran diseñadas para su uso en la configuración de seguridad predeterminada de su navegador, el cual recomendamos mantenga actualizado, por lo que si usted modifica las medidas de seguridad de su navegador quedará bajo su responsabilidad cualquier mal uso de sus datos por parte de un tercero.

## **2.- Comunicaciones electrónicas**

Cada vez que utilice un servicio de “Seguros X” a través de nuestro sitio web **[página de Internet]**, nos envíe un correo electrónico, un mensaje de texto (SMS), chat o cualquier otra comunicación desde su ordenador o dispositivo móvil, utilice la aplicación **[Nombre de la Aplicación]**, o bien se ponga en contacto a nuestro Centro de Atención Telefónica en los teléfonos **XXXXXXXXXX** en la Ciudad de México y su Área Metropolitana o al **XXXXXXXXXXXXXXXXXX** desde el interior del país, estará comunicándose electrónicamente con nosotros.

Para dar seguimiento a sus solicitudes, nos pondremos 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 **[Nombre de la Aplicación]** y en su caso a través del servicio de mensajería convencional.

Si usted consiente enviar y recibir comunicaciones a través de los medios electrónicos mencionados, en algunos casos será necesario emplear los “*Mecanismos y Procedimientos de Identificación y autenticación*” descritos más adelante y en este caso 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 exigirá 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.

- **Aplicación [Nombre de la Aplicación]**

Ponemos a su disposición nuestra aplicación **[Nombre de la Aplicación]**, a través de las tiendas virtuales **App Store®** y **Play Store®** para los clientes que cuenten con dispositivos móviles con sistemas operativos **iOS** y **Android** vigentes, que cumplan con las especificaciones y requisitos técnicos señalados en las siguientes rutas, las cuales podrían variar al momento de su consulta por ajustes en los sitios web de las tiendas virtuales:

- ✓ **App Store® [página de Internet – URL]**
- ✓ **Play Store® [página de Internet – URL]**

[Para el caso de que el usuario desee imprimir el documento, se sugiere poner la URL en un Código QR, para que con su celular lo escanee y lo envíe directo]

**App Store®**

[Para el caso de que el usuario desee imprimir el documento, se sugiere poner la URL en un Código QR, para que con su celular lo escanee y lo envíe directo]

**Play Store®**

- **Portal de “Seguros X” [página de Internet]**

El portal **[página de Internet]** cuenta con una página de inicio y páginas adicionales correspondientes a distintas empresas del Grupo Financiero **[a que pertenezca la aseguradora en su caso]**.

Nos esforzamos para que la información que aparece en nuestro sitio web sea completa y correcta, por lo que subimos las diferentes versiones de las Condiciones Generales según las actualizaciones que vayan teniendo, sin embargo, en ocasiones los productos pueden contener información adicional o distinta de la que aparece en nuestro sitio web. Esto puede ocurrir debido a

que ocasionalmente nuestras Condiciones Generales se actualizan antes que la página,<sup>93</sup> por lo que le recomendamos que antes de cotizar y comprar, lea y revise las Condiciones Generales del producto de seguro que esté interesado en adquirir. De igual forma en nuestro sitio web ponemos a su disposición la versión más reciente de los presentes términos y condiciones, así como de nuestro aviso de privacidad.

- **Centro de Atención Telefónica**

Estamos a sus órdenes en los teléfonos **XXXXXXXXXX** en la Ciudad de México y Área Metropolitana o **XXXXXXXXXX** desde el interior de la República, lada sin costo, las 24 horas todos los días del año.<sup>94</sup>

- **Notificación de Operaciones Realizadas<sup>95</sup>**

“Seguros X” 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.<sup>96</sup> Posteriormente, a las 48 horas se le envían vía SMS los detalles de su contratación, además de vía correo electrónico la documentación contractual de su póliza (Carátula, Condiciones Generales y Endosos).<sup>97</sup>

Los servicios asegurados como: cancelación, solicitud, aceptación o emisión de endosos del contrato de seguro y modificación de designación de

---

<sup>93</sup> Una sana práctica es registrar el producto ante la CNSF y esperar a que no tenga ninguna observación dentro de los plazos legales establecidos, posteriormente subir las condiciones generales a Internet y comenzar la comercialización del producto.

<sup>94</sup> Es importante que siempre esté disponible el Centro de Atención Telefónica en caso de siniestro.

<sup>95</sup> Disposición 4.10.1, fracción I, inciso c), “I. En las condiciones de uso de Medios Electrónicos se establezca de manera clara y precisa, lo siguiente: c) Los mecanismos y procedimientos para la notificación de las operaciones realizadas y servicios prestador por las Instituciones, a través de Operaciones Electrónicas”, *cit.*, nota 3.

<sup>96</sup> Artículo 5, fracción II, de las Disposiciones.

<sup>97</sup> *Idem.*

Beneficiarios mediante “Seguros X” son realizados directamente por el cliente vía telefónica en donde se le proporciona un folio para seguimiento o aclaración.

Cuando usted realice la contratación de un producto o servicio a través de nuestros cotizadores de **[Cotizadores que pone a disposición la aseguradora]**, referidos más adelante, le enviaremos un mensaje confirmando la recepción de su solicitud.<sup>98</sup>

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 XXXXXXXXXXXX.

En la compra de cualquiera de los productos de seguros que le ofrecemos, es importante que:

- 1) Lea nuestro aviso de privacidad;
- 2) Revise a detalle su póliza;
- 3) Verifique que está de acuerdo con la compra; y
- 4) Lea detalladamente las Condiciones Generales del producto para conocer perfectamente las coberturas y exclusiones del Seguro.

### **3.- Contratación a través de medios electrónicos**

En forma previa a la contratación y prestación de servicios que pueden ser susceptibles de ser proporcionados por medios electrónicos, “Seguros X” hace de su conocimiento los servicios que podrán ser prestados por dichos medios.<sup>99</sup>

- 1) Contratación de pólizas de seguro
- 2) Envío de la documentación contractual (Carátula, Condiciones Generales y Endosos)
- 3) Consultas de información relacionada a su seguro

---

<sup>98</sup> Artículo 214, fracción IV, de la LISF, *cit.*, nota 1 y disposición 4.11.3, fracción I, de la CUSF, *cit.*, nota 3.

<sup>99</sup> Disposición 4.10.1, fracción I, inciso a), “1. En las condiciones de uso de Medios Electrónicos se establezca de manera clara y precisa, lo siguiente: Las operaciones y servicios que podrán proporcionarse a través de Medios Electrónicos”, *cit.*, nota 3

- 4) Desbloqueo de contraseñas o Números de Identificación Personal (NIP), así como para la reactivación del uso de los servicios de Operaciones Electrónicas
- 5) Solicitar duplicados de su póliza
- 6) Solicitar actualizaciones y modificaciones de datos que considere conveniente a través de un Endoso
- 7) Modificación de designación de Beneficiarios
- 8) Modificación de contraseñas o Números de Identificación Personal (NIP) por parte del cliente
- 9) Solicitar aclaraciones
- 10) Alta y modificación del medio de notificación al cliente
- 11) Solicitar el envío de sus estados de cuenta
- 12) Hacer requerimientos que el sistema permita en atención a su naturaleza de acuerdo a los servicios que “Seguros X” llegue a poner a su disposición
- 13) 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)
- 14) Reportar siniestros
- 15) Solicitar servicios de asistencia
- 16) La terminación anticipada o cancelación del Contrato de Seguro
- 17) Solicitar la no renovación del Contrato de Seguro
- 18) Solicitar el pago de rescate

Le pedimos tener en cuenta que mediante la firma del instrumento o la autorización por medios electrónicos el cliente ratifica que “Seguros X” le ha hecho de su conocimiento dicha información.

- **Mecanismos y Procedimientos de Identificación y autenticación<sup>100</sup>**

Previo a que contrate con “Seguros X” algún producto o se le proporcione el servicio solicitado, dependiendo el medio electrónico utilizado, se procederá a realizar la autenticación que corresponda, con base en las siguientes categorías:

- 1) Como dispositivo de acceso podrá emplear su teléfono (teniendo instalada la aplicación **[Nombre de la Aplicación]**) o equipo de cómputo conectado a Internet, en el entendido que el acceso a los

---

<sup>100</sup> *Ibidem*, disposición 4.10.1, fracción I, inciso b), “I. En las condiciones de uso de Medios Electrónicos se establezca de manera clara y precisa, lo siguiente:... a) Los mecanismos y procedimientos de Identificación del Usuario y Autenticación, así como las responsabilidades del Usuario y de la Institución o Sociedad Mutualista respecto de la realización de Operaciones Electrónicas”.

servicios atenderá a la naturaleza de la operación a realizar y al alcance de los distintos equipos y sistemas.

- 2) El cliente 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 los mecanismos de autenticación basados en las características físicas del usuario o información que sólo éste posea o conozca, tales como contraseñas, el Número de Identificación Personal (NIP) o mecanismos generadores de contraseñas dinámicas, en sustitución de la firma autógrafa, producen los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tienen el mismo valor aprobatorio.<sup>101</sup>

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 se celebren con “Seguros X” 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 la contraseña o clave generada por el cliente, 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 otorguen a los documentos suscritos por las partes y tendrán igual valor probatorio.

Cuando por negligencia, culpa, dolo o mala fe del cliente, 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 cliente, “Seguros X” quedará liberada de cualquier responsabilidad al ejecutar las instrucciones recibidas, sin perjuicio de las acciones civiles y/o penales que pudieran proceder en contra del responsable. “Seguros X” 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 X” a fin de que se tomen las medidas necesarias tendientes a evitar el acceso a terceros no autorizados.

---

<sup>101</sup> Artículo 214 de la LISF, *cit.*, nota 1.

El cliente autoriza a “Seguros X” a grabar las conversaciones telefónicas que mantenga con él, teniendo “Seguros X” la obligación de informarle que se están grabando dichas conversaciones, así como que el contenido tales grabaciones<sup>102</sup> resguardadas por “Seguros X” producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos autógrafos suscritos por las partes, teniendo en consecuencia, el mismo valor probatorio.

Las partes reconocen que en términos del artículo 75, fracción XVI, del Código de Comercio, los actos relacionados con los medios electrónicos aceptados, son de naturaleza mercantil tanto para el cliente como para “Seguros X”. De acuerdo a lo anterior, el cliente y “Seguros X” convienen que:

- 1) Para efectos de lo previsto en el artículo 89 del Código de Comercio, se entenderá como **“mensaje de datos”** a toda información generada, enviada, recibida archivada o comunicada a través de medios electrónicos.
- 2) Para efectos de lo dispuesto en la fracción I del artículo 90 del Código de Comercio, se entenderá que un **“mensaje de datos”** ha sido enviado por el propio cliente, cuando éste realice operaciones a través del equipo o sistema de que se trate, utilizando las Claves de Acceso a las que se refieren estos términos y condiciones de uso.

Asimismo, las partes reconocen que en términos del artículo 80 del Código de Comercio, en relación con el artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la contratación que se celebre a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamientos de datos y redes de telecomunicaciones que se encuentren disponibles por “Seguros X”, quedarán perfeccionados desde que éste reciba la aceptación de la propuesta por parte del cliente.

Al realizar la compra de seguros o solicitar prestación de algún servicio por medios electrónicos el cliente 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 “Seguros X”, en su caso, dentro de los horarios que tenga establecidos.

El cliente acepta y reconoce expresamente que “Seguros X” es el propietario o titular de los derechos según corresponda de los medios de acceso y los programas que le permitan hacer uso del 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

---

<sup>102</sup> Disposición 4.10.15, fracción I y disposición 4.10.21 de la CUSF, cit., nota 3.

“Seguros X” o a terceros, lo anterior con independencia de las acciones judiciales, administrativas o de cualquier índole que le asistan a “Seguros X”.

El cliente 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 medio 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 “Seguros X” se encuentre en posibilidad de incorporar nuevos medios electrónicos para la prestación de servicios relacionados a los seguros, así lo comunicará al cliente 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 cliente implica la aceptación del equipo o sistema y de todos los efectos jurídicos de éste derivados.

“Seguros X” 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 para la realización de operaciones por Condiciones de uso de medios electrónicos, para lo cual:

- 1) Se le notificará al cliente, según aplique, la realización de las acciones que se hayan llevado a cabo;
- 2) 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;
- 3) Por cada operación de modificación a su póliza o cancelación de la misma se enviará al cliente un mensaje de datos ya sea al número celular o correo electrónico proporcionado el cual quedará registrado en los sistemas de “Seguros X” 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;
- 4) “Seguros X” 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.
- 5) Para la contratación de servicios adicionales, así como para la modificación de las condiciones pactadas “Seguros X” realizará la autenticación del cliente.

“Seguros X” podrá suspender temporal o permanentemente los derechos del cliente para utilizar los medios electrónicos cuando cuente con elementos que le hagan presumir que las Claves de Accesos 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:

- 1) 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.
- 2) “Seguros X” fijará libremente las bases, requisitos y condiciones de operación de los servicios que ofrece.
- 3) Las operaciones ejecutadas a través de medios electrónicos mediante la utilización de las Claves de Acceso y los actos y transacciones que “Seguros X” llegue a ejecutar, 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.
- 4) Expresamente reconoce el cliente que los registros de las operaciones a que se refiere el presente contrato que aparezcan en los sistemas de “Seguros X” 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.

El cliente y “Seguros X” 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.
- 2) 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 X” 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 integren los sistemas de “Seguros X”, que no pudieran evitarse.
- 4) Para lograr la conexión a los sistemas de “Seguros X”, el cliente deberá contar con equipo de cómputo o dispositivo móvil con acceso a Internet, mismos que deberá mantener actualizados de modo que conserven compatibilidad con los equipos y sistemas de “Seguros X”. Para el caso de los dispositivos móviles se recomienda el uso de la **[Nombre de la Aplicación]** actualizada. El cliente 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 “Seguros X” o cualquier otro acto a los que se refiere el presente instrumento, razón por la cual, el cliente en este acto, libera a “Seguros X” de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse, de manera enunciativa más no limitativa, por el mal uso que le da o llegue a dar a dicho equipo y/o sistema, 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 evitar abrir y/o contestar correos electrónicos de terceros que desconozca, así como utilizar programas o sistemas de cómputo con licencia vigente y a estar enterado de las actualizaciones que dichos programas requieren para su uso seguro y acepta que la navegación o vista de sitios electrónicos, es bajo su más exclusiva responsabilidad.

Los procedimientos para la prestación de servicios de post-venta serán a través del Centro de Atención Telefónica de “Seguros X” y el portal de Internet **[página de Internet]**, en donde un agente telefónico le solicitará información personal y del producto contratado para garantizar su identidad.<sup>103</sup> Adicional a ello y de acuerdo a la solicitud del servicio, se autentica al cliente para confirmar la operación electrónica realizada a través de un proceso de generación de claves dinámicas, enviadas vía SMS al número celular o correo electrónico que el cliente haya registrado previamente, durante la llamada en el Centro de Atención Telefónica.

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 (mejor conocidos como “*peer to peer*”) que pudieran vulnerar la privacidad de su información y que el equipo y/o sistemas

---

<sup>103</sup> *Ibidem*, Disposición 4.10.5, fracción I y 4.10.7, fracción I.

electrónicos que utiliza cuenten con la seguridad para evitar este tipo de intrusiones.

- **Límites de responsabilidad en medios electrónicos**<sup>104</sup>

“Seguros X” 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, incluyendo fallas o interrupciones derivadas de la tecnología tales como:

- 1) 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;
- 2) 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;
- 3) 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 **[Nombre de la Aplicación]**, como por ejemplo:
  - Al interior de inmuebles;
  - En estructuras subterráneas;
  - En estacionamientos;
  - En elevadores;
  - En aeronaves, o
  - En cualquier otro supuesto previsto en la normatividad de telecomunicaciones aplicable vigente.

En caso de que el cliente no pueda efectuar sus operaciones por los motivos aquí señalados, “Seguros X” hará su mejor esfuerzo para mantener la

---

<sup>104</sup> Disposición 4.10.1, fracción I, inciso e), “I. En las condiciones de uso de Medios Electrónicos se establezca de manera clara y precisa, lo siguiente:... e) Las restricciones operativas aplicables de acuerdo al Medio Electrónico de que se trate, de conformidad con lo previsto en este Capítulo”, *cit.*, nota 3.

continuidad en el servicio en el entendido de que no garantizará dicha continuidad al cliente.

“Seguros X” no tendrá ninguna responsabilidad u obligación de ningún tipo por cualquier pérdida o pasivo sufrido por el cliente debido por cualquier equipo, software o documentación que no sea producida o proporcionada por “Seguros X” en relación con el uso de los servicios en medios electrónicos.

Asimismo su acceso a los servicios de **[página de Internet]** 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. Procuraremos limitar la frecuencia y duración de tales suspensiones o restricciones.

El uso de servicios relacionados a “Seguros X” a través del sitio web **[página de Internet]** representa beneficios para el cliente, no obstante, el no seguir estas 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:

- 1) Instale 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, manteniéndolos actualizados.
- 2) Reduzca la cantidad de correo que recibe o envía en la que se contengan sus datos personales a aquellos que considere indispensables.
- 3) Verifique 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 X” nunca le solicitará que proporcione sus Claves de Acceso a través de un correo electrónico.
- 4) 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.
- 5) Verifique constantemente los movimientos que presenten sus cuentas y tarjetas y revise siempre sus estados de cuenta.
- 6) Nunca lleve consigo sus Claves de Acceso, memorícelas o manténgalas en un lugar seguro.

“Seguros X” 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.

#### **4.- Cancelación de la contratación de Operaciones Electrónicas a través de medios electrónicos<sup>105</sup>**

El cliente podrá solicitar la cancelación del uso 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 X”, o bien a través de los medios electrónicos descritos, previa autenticación, en todo caso se le proporciona al momento un folio para seguimiento o aclaración y el cambio quedará aplicado en un lapso no mayor a 24 horas hábiles.

#### **5.- Cotización de Seguros de [Por ejemplo: Casa Habitación, Automóviles, Accidentes y Enfermedades, etcétera] en el portal [página de Internet] y compra de cada uno ellos**

En nuestro portal [página de Internet] ponemos a su disposición los Servicios de [Nombre comercial de los Cotizadores si los hubiere] en las secciones [Nombre de la sección su la hubiere], o si lo prefiere accediendo directamente a través de las siguientes páginas:<sup>106</sup>

- [Nombre comercial del Cotizador] [página de Internet]  
[Para el caso de que el usuario desee imprimir el documento, se sugiere poner la URL en un Código QR, para que con su celular lo

---

<sup>105</sup> Disposición 4.10.1, fracción I, inciso d), “I. En las condiciones de uso de Medios Electrónicos se establezca de manera clara y precisa, lo siguiente:... d) Los mecanismos y procedimientos de cancelación de la contratación de Operaciones Electrónicas, los cuales deberán ser similares a los de la propia contratación, considerando el tiempo de respuesta de la solicitud, canales de atención al Usuario y procedimientos de identificación del Usuario y su Autenticación”, *cit.*, nota 3.

<sup>106</sup> También se podrían incluir Códigos QR, pensando en que el Cliente desee imprimir los presentes términos y condiciones, para su posterior acceso.

escanee y lo envíe  
directo]

**Código QR del  
Cotizador**

## **6.- Nuestra responsabilidad**

“Seguros X” a través del portal de Internet **[página de Internet]** le brinda la información correspondiente a sus productos y servicios las 24 horas del día los 365 días del año.

Realizamos nuestro mejor esfuerzo para asegurar la disponibilidad, sin interrupciones, de los servicios de **[página de Internet]**, así como la ausencia de errores en cualquier transmisión de información que pudiera tener lugar. No obstante, “Seguros X” no se hace responsable de fallas o interrupciones conforme a lo señalado en la sección **“Límites de responsabilidad en medios electrónicos”**.

Para cualquier consulta estamos a sus órdenes en nuestro Centro de Atención Telefónica llamando al XXXXXXXX en la Ciudad de México y Área Metropolitana o XXXXXXXXXXXX desde el interior del país con lada sin costo las 24 horas todos los días del año, así como en nuestras sucursales y oficinas, consulte ubicaciones y horarios en **[página de Internet]** o con **[Nombre de la Aplicación]**.

## **7. Derechos de Propiedad Intelectual y derechos sobre bases de datos**

“Seguros X” retiene y se reserva la titularidad y los derechos de Propiedad Intelectual sobre sus marcas, el software y contenidos habilitados para sus clientes y visitantes a través de cualquiera de los medios electrónicos previstos y sobre cualquier material que “Seguros X” despliega en sus servidores para los clientes, por lo que usted reconoce y acepta de forma incondicional que “Seguros X” es el titular de los derechos de Propiedad Intelectual o de cualquier otra especie, que se vinculen o deriven de la aplicación de los medios electrónicos, así como de cualquier desarrollo o funcionalidad vinculada a éstos y de las versiones que, en su caso, se generen en el futuro.

## **8. Marcas registradas**

La marca nominativa **“Seguros X”**, la marca innominada consistente en el logotipo representativo de la misma, así como la marca mixta consistente en la combinación de las marcas anteriores, son marcas registradas y representan la imagen comercial de “Seguros X”, por lo que queda prohibida su reproducción total o parcial.

## **9. Licencia y acceso**

No está permitida la reproducción, duplicación, copia, venta, reventa o explotación de ningún tipo de marca o software empleado por nosotros para brindarle los servicios a través de medios electrónicos ni de parte alguna de los mismos con fines comerciales, en cada caso sin nuestro previo consentimiento expreso y por escrito, por lo que únicamente se otorga licencia para el uso de los servicios que “Seguros X” ofrece a través de medios electrónicos.

Cuando usted utiliza nuestros servicios a través de medios electrónicos 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 electrónicos. En la medida en que así lo permita la legislación aplicable, 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 los datos de acceso a su cuenta 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 “Seguros X” en forma alguna que cause, o pueda causar, daño o perjuicio alguno a cualquiera de los servicios de “Seguros X” o la interrupción del acceso a los mismos, o para cualquier fin fraudulento, ni a efectos de la comisión de delito alguno u otra actividad ilícita de ningún otro tipo; o para generar cualquier tipo de molestia, inconveniente o ansiedad en un tercero.

Nos reservamos el derecho a denegar el acceso a los servicios, a cancelar, eliminar, o modificar cualquier contenido en caso de que el cliente incumpliera la legislación aplicable, las presentes condiciones de uso o cualesquiera otros términos y condiciones o políticas aplicables.

#### **10. Legislación aplicable**

Las presentes condiciones se regirán e interpretarán principalmente de conformidad con la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, así como la Circular Única de Seguros y Fianzas y de forma complementaria por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento, así como la Ley de la Propiedad Industrial y el Código de Comercio.

#### **11. Modificación del servicio o variación de las condiciones de uso de nuestros servicios a través del portal [página de Internet]**

Al realizar cambios en los servicios que ofrecemos en el portal [página de Internet] o modificación a las presentes condiciones, 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 [página de Internet]

#### **12. Menores de edad**

No vendemos productos ni damos servicios a menores de edad. Los menores de 18 años sólo podrán utilizar los servicios de [página de Internet] bajo la supervisión de alguno de sus padres o un tutor.

#### **13. Procedimiento para cualquier aclaración en relación a los servicios que ponemos a su disposición a través del portal [página de Internet]**

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 [Domicilio], con teléfonos de atención en la Ciudad de México y Área Metropolitana

XXXXXXXXXX o desde el interior de la República al XXXXXXXXXXXXX, de lunes a viernes de XX:XX a XX:XX horas, o bien a través del correo electrónico [Correo].<sup>107</sup>

### 3.1.3 Cláusula de medios electrónicos y términos y condiciones de uso

Para que la aseguradora realice Operaciones Electrónicas y preste servicios a sus clientes a través de medios electrónicos debe establecer en los contratos respectivos las bases para determinar, entre otros, los mecanismos y procedimientos de identificación del usuario y autenticación, así como las responsabilidades del usuario y la aseguradora respecto de la realización de Operaciones Electrónicas, para lo cual se debe incluir una cláusula que especifique, de forma general, la opción del cliente de hacer uso de medios electrónicos<sup>108</sup>, en la cual se incluye la URL donde el cliente puede consultar los términos y condiciones de uso de medios electrónicos.<sup>109</sup>

Por lo anterior, se sugiere incluir una cláusula genérica refiriendo la opción del cliente de hacer uso de medios electrónicos para la celebración de servicios u operaciones relacionados con el contrato de seguro de que se trate y en dicha cláusula incluir la página de Internet donde la aseguradora brinde los *términos y condiciones para el uso de medios electrónicos*, cuyo ejemplo vimos en el numeral anterior, toda vez que es más sencillo adecuar el contenido de la página de Internet según las necesidades de la operación que cambiar el contenido de las Condiciones Generales.

---

<sup>107</sup> Artículo 50 Bis de la LPDUSF, disponible en <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lpdusf.htm>, Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

<sup>108</sup> Disposición 4.10.1., fracción III, de la CUSF, *cit.*, nota 3.

<sup>109</sup> *Ibidem*, disposición 4.10.1., fracciones I y II, y artículo 5, fracción III de las Disposiciones.

Se sugiere de ese modo, porque cambiar el clausulado implicaría modificar cada vez las Condiciones Generales y someterlas a registro de la CNSF para su aprobación y sustitución, ya que al ser un contrato de adhesión se debe registrar todo el contrato y para los clientes que hayan contratado habría que hacerles llegar el endoso respectivo, o bien solicitar de tiempo en tiempo el registro de cláusulas de carácter general o formatos,<sup>110</sup> siendo que cualquiera de estos procesos lleva un tiempo considerable, por lo que lo más aconsejable es dejar la redacción de la cláusula lo más genérico posible, mientras que en cambio los *términos y condiciones para el uso de medios electrónicos* sí sean lo más detallado posible, buscando constantemente que estén actualizados conforme a la normatividad aplicable, protección de datos, seguros, propiedad intelectual, por ejemplo, podría quedar así:

#### **Cláusula de contratación del uso de medios electrónicos**

El **[Contratante, Asegurado, Beneficiario, según se defina en las condiciones generales]** tiene la opción de hacer uso de medios electrónicos<sup>111</sup>.

Para efectos de lo anterior, el **[Contratante, Asegurado, Beneficiario, según se defina en las condiciones generales]** puede solicitar tal contratación a **[nombre de la aseguradora]**, quien le brindará los términos y condiciones para el uso de medios

---

<sup>110</sup> “Entendiendo como tales, aquéllas que pretendan añadirse a toda una operación o ramo... y que solamente podrán utilizarse en las pólizas o contratos de seguro que se formalicen a partir de la fecha de su registro”. Véase Disposición 4.1.11 de la CUSF, *cit.*, nota 3.

<sup>111</sup> Se sugiere que en las condiciones generales se incluya una definición de “Medios Electrónicos”, parafraseando lo que refiere el artículo 214 de la LISF, por ejemplo: “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, para la celebración de servicios u operaciones relacionados con este contrato de seguro y que estén disponibles por [nombre de la Aseguradora]”.



electrónicos, los cuales están disponibles para consulta previa a su contratación en la página de Internet [URL donde se encuentre el archivo].

### 3.1.4 Comercialización por medios electrónicos (Internet)

Cada vez es más frecuente ver que distintas aseguradoras ofrecen la contratación del seguro por Internet, donde incluso la tendencia internacional va a la alza,<sup>112</sup> por ejemplo en el **Anexo VIII** se incluyen una serie de sugerencias para la comercialización por medios electrónicos, a través de los distintos escenarios para la venta digital, con base en información elaborada por Chubb de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V.,<sup>113</sup> en la cual consideran varios de los elementos descritos en el **Anexo VII** relativo a la realización de Operaciones Electrónicas, donde uno de los factores clave es recabar el consentimiento expreso del usuario que pide la normatividad en los medios tradicionales de venta, mediante la firma autógrafa de los clientes, previa identificación de éstos, o bien, mediante la firma electrónica avanzada o fiable de dichos clientes, siempre y

---

<sup>112</sup> Véase Mayoral, Cristina, *El seguro lidera la contratación 'online' de servicios financieros*, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., Análisis Sectorial Seguros, agosto de 2018, disponible en [https://www.bbva.com/es/seguro-lidera-contratacion-online-servicios-financieros/?utm\\_source=newsletter&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=diaria2108&utm\\_term=](https://www.bbva.com/es/seguro-lidera-contratacion-online-servicios-financieros/?utm_source=newsletter&utm_medium=email&utm_campaign=diaria2108&utm_term=). Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

<sup>113</sup> La información a que hace referencia el citado anexo fue elaborada por Chubb de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V., proporcionada a diversas agremiadas de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros en febrero de 2018, derivado de la Circular Modificatoria 9/17 de la Única de Seguros y Fianzas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de septiembre de 2017, disponible en [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5496686&fecha=08/09/2017](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5496686&fecha=08/09/2017). Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

cuando éstas firmas se sujeten a lo establecido en el Código de Comercio para estos efectos,<sup>114</sup> sobre todo porque al ser el primer contacto que se tiene con los posibles clientes, aún no se les tiene identificados.

El obtener la firma autógrafa, o bien, la firma electrónica avanzada o fiable de los clientes es la forma más segura de acreditar haber recabado el consentimiento expreso y de identificar al cliente, sin embargo cuando la operación se realiza comercialmente por Internet, el recabar la firma electrónica avanzada o fiable disminuye considerablemente a gran parte de los posibles clientes interesados que entran a las páginas de Internet de las aseguradoras y que no cuentan con dicha firma, o bien a aquellos que contratan a través de las aplicaciones móviles de las aseguradoras, donde no se puede usar la firma electrónica avanzada, por lo cual al reformarse la fracción I de la disposición 4.10.2 de la CUSF se indicó que “En todo caso, podría utilizarse alguna otra forma de manifestación del consentimiento, tratándose de las Operaciones Electrónicas Móviles, las Operaciones Electrónicas por Internet, las Operaciones Electrónicas de Audio Respuesta y las Operaciones Telefónicas Voz a Voz”.<sup>115</sup>

Por lo anterior, con base en la fracción III de la disposición 4.10.2 de la CUSF, la cual refiere que “Tratándose de las operaciones mencionadas en la fracción I anterior, la contratación podrá llevarse a cabo de conformidad con las fracciones I y II anteriores”, cuya fracción II refiere que “las Instituciones y Sociedades Mutualistas deberán requerir un... factor de autenticación a que se refiere la Disposición 4.10.5”, siendo que ésta última disposición en su fracción III refiere al factor de autenticación Categoría 3, señalando en su tercer párrafo lo siguiente: “Asimismo, las Instituciones y Sociedades Mutualistas podrán considerar dentro de esta categoría a la información contenida en el circuito o chip

---

<sup>114</sup> Disposición 4.10.2, fracción I, de la CUSF, *cit.*, nota 3.

<sup>115</sup> Véase *Circular Modificatoria 9/17 de la Única de Seguros y Fianzas, cit.*, nota 4.

de Tarjetas con Circuito Integrado, siempre y cuando dichas tarjetas se utilicen únicamente para operaciones que se realicen en Terminales Punto de Venta y tales Dispositivos de Acceso obtengan la información de la tarjeta a través del dicho circuito o chip”.

Siendo que el siguiente párrafo contiene una salvedad, al referir que: “Las Instituciones y Sociedades Mutualistas que aprueben la celebración de operaciones mediante el uso de tarjetas sin circuito integrado en Terminales Punto de Venta, deberán pactar con sus usuarios que dichas Instituciones y Sociedades Mutualistas asumirán los riesgos y por lo tanto los costos de las operaciones que no sean reconocidas por los usuarios en el uso de dichas tarjetas”.

Es decir, si no se utiliza la firma electrónica avanzada o fiable del usuario para acreditar haber recabado el consentimiento expreso e identificar al cliente, se puede emplear el factor de autenticación Categoría 3, mediante la información contenida en el circuito o chip de tarjetas con circuito integrado que se empleen como medio de pago, siempre y cuando las operaciones que se realicen en terminales punto de venta y si la aseguradora aprueba el uso de tarjetas sin circuito integrado, dicha aseguradora asumirá los riesgos y por lo tanto los costos de las operaciones que no sean reconocidas por los usuarios en el uso de dichas tarjetas, es por ello que se aprecia en varios cotizadores una casilla de validación vinculada al pago realizado por el contratante por medio de su tarjeta de crédito con la aceptación del seguro, donde al momento de contratar en su computadora seguramente el cliente no cuenta con una terminal punto de venta, por lo que si en un futuro la operación no fuera reconocida la aseguradora asume los riesgos.

El problema que se aprecia al optar la aseguradora por asumir el riesgo es que ello no garantiza que exista una correcta autenticación, ya que es probable que existan cargos no reconocidos por los tarjetahabientes, lo que trae como consecuencia que toda la operación sea nula, además de que tampoco se le podría obligar al cliente a comprar una terminal punto de venta para verificar que

la información que contiene la tarjeta sea válida, ya que faltaría verificar la información de la Terminal.

En razón de lo anterior, la sugerencia es que las aseguradoras incentivarán una campaña para que los usuarios tramiten su firma electrónica avanzada o fiable ante el Servicio de Administración Tributaria y con ésta se proceda a contratar en el portal de Internet de la aseguradora, mientras que por otro lado en lo que a las aplicaciones se refiere, en convenio con el SAT se incorpore una función parecida al “SAT Móvil®” para poder usar la “e.firma portable”<sup>116</sup> con una contraseña y clave dinámica, para que puedan contratar desde su móvil, a fin de tener certeza. Si bien las partes podrían obligarse a utilizar una firma electrónica distinta para firmar contratos electrónicos, independientemente de que el proceso de creación de firma y de firmado resulte fiable para la generación, comunicación, archivo y conservación de un documento electrónico,<sup>117</sup> si bien esta libertad debe

---

<sup>116</sup> Véase Servicio de Administración Tributaria, *Obtén tu registro como usuario de e.firma portable*, disponible en [www.sat.gob.mx/tramites/85609/obten-tu-registro-como-usuario-de-e.firma-portable](http://www.sat.gob.mx/tramites/85609/obten-tu-registro-como-usuario-de-e.firma-portable). Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

<sup>117</sup> El Artículo 93 bis del Código de Comercio establece: “Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 49 de este Código, cuando la ley requiera que la información sea presentada y conservada en su forma original, ese requisito quedará satisfecho respecto a un Mensaje de Datos: I. Si existe garantía confiable de que se ha conservado la integridad de la información, a partir del momento en que se generó por primera vez en su forma definitiva, como Mensaje de Datos o en alguna otra forma, y II. De requerirse que la información sea presentada, si dicha información puede ser mostrada a la persona a la que se deba presentar. Para efectos de este artículo, se considerará que el contenido de un Mensaje de Datos es íntegro, si éste ha permanecido completo e inalterado

ser proporcionar a las finalidades que buscan el usuario y la aseguradora al usar la firma y a las circunstancias relevantes del caso, no habría una homogeneidad de una sola firma electrónica avanzada o fiable que pudiesen emplear todas las aseguradoras, lo que traería beneficios a éstas y a los clientes, al no tener que tramitar varias firmas.

---

independientemente de los cambios que hubiere podido sufrir el medio que lo contiene, resultado del proceso de comunicación, archivo o presentación. **El grado de confiabilidad requerido será determinado conforme a los fines para los que se generó la información y de todas las circunstancias relevantes del caso**” [Énfasis añadido].



## Conclusiones



## Conclusiones

- Para llevar a cabo la celebración del contrato de seguro y emisión de la póliza respectiva que acredite la relación jurídica entre la aseguradora, el contratante, los asegurados y los beneficiarios, es necesario el tratamiento de sus datos personales desde el llenado de la solicitud del seguro por parte del solicitante, por lo que, es necesario tomar las medidas que garanticen que los datos personales estén completamente seguros, durante todo el proceso realizado por medios electrónicos, dando un adecuado tratamiento y cumpliendo con los principios y deberes que la aseguradora tiene en su carácter de responsable.
- Respecto a la entrega de la documentación contractual de los productos de seguro a través de medios electrónicos, es recomendable incorporar en el proceso a prestadores de servicios de certificación acreditados por la Secretaría de Economía, a fin de que éstos brinden el *servicio de conservación de mensajes de datos* y sirva como prueba idónea que dé certeza a las partes.
- La cláusula de medios electrónicos que se incorpora en los productos de seguro debe ser lo más genérica posible, en la cual se incluya la página de Internet donde la aseguradora brinde los términos y condiciones para el Uso de medios electrónicos, los cuales deberán explicarse la manera más clara y detallada posible.
- En la contratación por Internet de la póliza de seguro no basta para la autenticación del cliente que pase el cobro de la tarjeta bancaria con la que pretende efectuar el pago de la prima, por lo que es necesario incluir en el proceso el uso de la firma electrónica avanzada o fiable del usuario, a fin de tener certeza y que el contrato de seguro no sea nulo.

## Bibliografía

BAZÁN, Víctor, “El hábeas data, su autonomía respecto del amparo y la tutela del derecho fundamental de autodeterminación informativa”, *Estudios Constitucionales*, vol. 3, núm. 2, Centro de Estudios Constitucionales, Santiago de Chile, tomado del Anuario de Derecho Constitucional Latinoamericano, Año XVIII, 2012, Bogotá, ISSN 1510-4974, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM.

CASTRILLÓN Y LUNA, Víctor Manuel, *Contratos mercantiles*, México, Porrúa, 2002.

GARCÍA GONZÁLEZ, Aristeo, “La protección de datos personales: derecho fundamental del siglo XXI. Un estudio comparado”, *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, México, nueva serie, año XL, núm. 120, septiembre-diciembre de 2007, disponible en <http://www.scielo.org.mx/pdf/bmdc/v40n120/v40n120a3.pdf>.

IBARRA SÁNCHEZ, , Ernesto y ROMERO FLORES, Rodolfo (coord.), “El robo o usurpación de identidad por medios informáticos o telemáticos: su tratamiento jurídico-penal”, *Jurismática. El derecho y las nuevas tecnologías*, México, Nuevo León, Universidad Autónoma de Nuevo León, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México, disponible en <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2958/20.pdf>.

LÓPEZ AYLLÓN, Sergio, TACHER EPELSTEIN, Lucy (coord.), “Protección de datos personales en Europa Vs. Estados Unidos: todo un dilema para América Latina”, *Transparentar al Estado: la experiencia mexicana de acceso a la información*, 1a. reimp., México, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México, disponible en <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/3/1407/12.pdf>.

NAVA GARCÉS, Alberto Enrique (coord.), “Derecho de Protección de Datos Personales; Regulación de la video vigilancia en México”, *El Derecho en la Era Digital*, México, Porrúa, 2013.

ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICOS, , *Perspectivas de la OCDE sobre la economía digital 2015 / OECD Digital Economy Outlook 2015 / Perspectives de l'économie numérique de l'OCDE 2015*, París, Francia, 2015,



- (Para la edición en español: Microsoft México, S de R.L. de C.V., 2016, ISBN 9789264259256), disponible en <http://dx.doi.org/10.1787/9789264259256-es>
- PIÑAR MAÑAS, José Luis “¿Existe privacidad?, Lección magistral impartida en la Apertura Solemne del Curso Académico en la Universidad San Pablo-CEU de Madrid”, *Compendio de Lecturas y legislación. Protección de Datos Personales*, Madrid, 2008 disponible en <http://dspace.ceu.es/bitstream/10637/3372/1/Lecci%C3%B3n%20Magistral%20Inaug%20%20curso%2008-09%20USP.pdf>.
- , y ORNELAS NÚÑEZ, Lina (coord.), “El derecho fundamental a la protección de datos personales en México”, *La Protección de Datos Personales en México*, México, Tirant lo Blanch, 2013.
- PULIDO JIMÉNEZ, Miguel, “Convergencias y Divergencias: Acceso a la Información y la Tutela de los Datos Personales”, *Retos de la Protección de Datos Personales en el Sector Público*, México, Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal, 2011, disponible en <http://www.infodf.org.mx/comsoc/campana/2012/LibrodatosPweb.pdf>.
- TOLSA BORJA, César y GIZ BUENO, Álvaro, *Sistemas Biométricos*, España, Universidad de Castilla - La Mancha, 2009-2010, disponible en [http://www.dsi.uclm.es/personal/MiguelFGraciani/mikicurri/Docencia/Bioinformatica/web\\_BIO/Documentacion/Trabajos/Biometria/Trabajo%20Biometria.pdf](http://www.dsi.uclm.es/personal/MiguelFGraciani/mikicurri/Docencia/Bioinformatica/web_BIO/Documentacion/Trabajos/Biometria/Trabajo%20Biometria.pdf).
- UNITED NATIONS, “Money-Laundering and Globalization”, *United Nations Office on Drugs and Crime*, United Nations, Nueva York, 2018, disponible en <https://www.unodc.org/unodc/en/money-laundering/globalization.html>.

## Revistas

- MARTÍNEZ MARTÍNEZ, Ricard, “El derecho fundamental a la protección de datos: perspectivas”, *Revista de Internet, Derecho y Política* España, Universitat Oberta de Catalunya, , núm. 5, 2007, ISSN 1699-8154, disponible en <https://idp.uoc.edu/articles/10.7238/idp.v0i5.440/galley/3346/download/>.

## Legislación

CARTA DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE LA UNIÓN EUROPEA, disponible en [http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text\\_es.pdf](http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_es.pdf).

CIRCULAR ÚNICA DE SEGUROS Y FIANZAS, disponible en [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/361737/Circular\\_\\_nica\\_de\\_Seguros\\_y\\_Fianzas\\_compulsada\\_sin\\_Anejos\\_\\_6-ago-18\\_.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/361737/Circular__nica_de_Seguros_y_Fianzas_compulsada_sin_Anejos__6-ago-18_.pdf).

CIRCULAR MODIFICATORIA 9/17 DE LA ÚNICA DE SEGUROS Y FIANZAS, disponible en [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5496686&fecha=08/09/2017](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5496686&fecha=08/09/2017).

CÓDIGO PENAL PARA EL DISTRITO FEDERAL, disponible en <http://www.aldf.gob.mx/archivo-d261f65641c3fc71b354aaf862b9953a.pdf>.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, disponible en [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1\\_150917.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_150917.pdf).

CONVENCIÓN AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS, disponible en [https://www.sitios.scjn.gob.mx/codhap/sites/default/files/acc\\_ref/Convencion\\_Americana\\_sobre\\_Derechos\\_final.pdf](https://www.sitios.scjn.gob.mx/codhap/sites/default/files/acc_ref/Convencion_Americana_sobre_Derechos_final.pdf).

CONVENIO N° 108 DEL CONSEJO DE EUROPA, DE 28 DE ENERO DE 1981, PARA LA PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS CON RESPECTO AL TRATAMIENTO AUTOMATIZADO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL, disponible en <http://inicio.ifai.org.mx/DocumentosdeInteres/B.28-cp-CONVENIO-N-1o-108-DEL-CONSEJO-DE-EUROPA.pdf>.

DECLARACIÓN INTERNACIONAL SOBRE LOS DATOS GENÉTICOS HUMANOS, disponible en [http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL\\_ID=17720&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=17720&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html).

DECLARACIÓN SOBRE LA UTILIZACIÓN DEL PROGRESO CIENTÍFICO Y TECNOLÓGICO EN INTERÉS DE LA PAZ Y EN BENEFICIO DE LA HUMANIDAD, disponible en <http://www.ordenjuridico.gob.mx/TratInt/Derechos%20Humanos/INST%2024.pdf>.

DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS, disponible en <http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>.

DECLARACIÓN UNIVERSAL SOBRE EL GENOMA HUMANO Y LOS DERECHOS HUMANOS, disponible en <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001229/122990So.pdf>.

DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE GOBERNACIÓN Y DE ESTUDIOS LEGISLATIVOS PRIMERA, CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE EXPIDE LA LEY GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE SUJETOS OBLIGADOS, disponible en, [http://www.senado.gob.mx/comisiones/gobernacion/docs/proteccion\\_datos/Documento3.pdf](http://www.senado.gob.mx/comisiones/gobernacion/docs/proteccion_datos/Documento3.pdf).

DIRECTIVA 95/46/CE DEL PARLAMENTO Y DEL CONSEJO DE EUROPA, DE 24 DE OCTUBRE DE 1995 RELATIVA A LA PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS FÍSICAS EN LO QUE RESPECTA AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y A LA LIBRE CIRCULACIÓN DE ESTOS DATOS, disponible en <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:31995L0046&from=ES>.

DIRECTIVA 2002/58/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO DE 12 DE JULIO DE 2002, RELATIVA AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES Y A LA PROTECCIÓN DE LA INTIMIDAD EN EL SECTOR DE LAS COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS, disponible en <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32002L0058&from=ES>.

DIRECTRICES PARA LA ARMONIZACIÓN DE LA PROTECCIÓN DE DATOS EN LA COMUNIDAD IBEROAMERICANA, disponible en [http://www.redipd.es/actividades/encuentros/v/common/9\\_nov/Directrices\\_de\\_armonizacion.pdf](http://www.redipd.es/actividades/encuentros/v/common/9_nov/Directrices_de_armonizacion.pdf).

DIRECTRICES DE LA OCDE QUE REGULAN LA PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD Y EL FLUJO TRANSFRONTERIZO DE DATOS PERSONALES, DISPONIBLE EN [http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/Directrices\\_OCDE\\_privacidad.pdf](http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/Directrices_OCDE_privacidad.pdf).

DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 112 DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS, disponible en [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/46786/DCG\\_Instituciones\\_de\\_Fianzas.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/46786/DCG_Instituciones_de_Fianzas.pdf).

DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL APLICABLES A LAS INSTITUCIONES DE CRÉDITO, disponible en <https://www.cnbv.gob.mx/Normatividad/Disposiciones%20de%20car%C3%A1cter%20general%20aplicables%20a%20las%20instituciones%20de%20cr%C3%A9dito.pdf>.

DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL A QUE SE REFIEREN LOS ARTÍCULOS 108 BIS DE LA LEY DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO Y 91 DE LA LEY DE SOCIEDADES DE INVERSIÓN, disponible en [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/46783/DCG\\_Afores\\_y\\_Sociedades\\_De\\_Inversion.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/46783/DCG_Afores_y_Sociedades_De_Inversion.pdf).

DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 95 DE LA LEY GENERAL DE ORGANIZACIONES Y ACTIVIDADES AUXILIARES DEL CRÉDITO APLICABLES A LAS ORGANIZACIONES AUXILIARES DEL CRÉDITO APLICABLES A LOS ALMACENES GENERALES DE DEPÓSITO, disponible en [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5377891&fecha=31/12/2014](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5377891&fecha=31/12/2014).

DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 140 DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES Y SOCIEDADES MUTUALISTAS DE SEGUROS, disponible en [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/46777/DCG\\_Compiladas\\_Instituciones\\_de\\_Seguros.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/46777/DCG_Compiladas_Instituciones_de_Seguros.pdf).

DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 226 BIS DE LA LEY DEL MERCADO DE VALORES, APLICABLES A LOS ASESORES EN INVERSIONES, disponible en [http://diariooficial.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5421589&fecha=29/12/2015](http://diariooficial.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5421589&fecha=29/12/2015).

DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 115 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO, disponible en [http://www.shcp.gob.mx/LASHCP/MarcoJuridico/InteligenciaFinanciera/Nacional/a\\_01\\_115\\_ley\\_de\\_instituciones\\_credito.pdf](http://www.shcp.gob.mx/LASHCP/MarcoJuridico/InteligenciaFinanciera/Nacional/a_01_115_ley_de_instituciones_credito.pdf).

DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 212 DE LA LEY DEL MERCADO DE VALORES, disponible en [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5475647&fecha=09/03/2017](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5475647&fecha=09/03/2017).

DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE SANAS PRÁCTICAS, TRANSPARENCIA Y PUBLICIDAD APLICABLES A LAS INSTITUCIONES DE SEGUROS, disponible en [http://www.dof.gob.mx/nota\\_to\\_doc.php?codnota=5421232](http://www.dof.gob.mx/nota_to_doc.php?codnota=5421232) y en [http://www.dof.gob.mx/nota\\_to\\_doc.php?codnota=5523555](http://www.dof.gob.mx/nota_to_doc.php?codnota=5523555)

DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 95 DE LA LEY GENERAL DE ORGANIZACIONES Y ACTIVIDADES AUXILIARES DEL CRÉDITO APLICABLES A LAS CASAS DE CAMBIO, disponible en <https://www.gob.mx/shcp/documentos/uif-marco-juridico-disposiciones-de-caracter-general.aspx>.

DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 95 BIS DE LA LEY GENERAL DE ORGANIZACIONES Y ACTIVIDADES AUXILIARES DEL CRÉDITO APLICABLES A LAS PERSONAS QUE REALICEN LAS OPERACIONES A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 81-A DEL MISMO ORDENAMIENTO, disponible en [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/209159/DCG\\_Compiladas\\_Centros\\_Cambiaros.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/209159/DCG_Compiladas_Centros_Cambiaros.pdf).

DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 124 DE LA LEY DE AHORRO Y CRÉDITO POPULAR, disponible en [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/209160/DCG\\_Compiladas\\_Entidades\\_De\\_Ahorro\\_y\\_Credito\\_Popular.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/209160/DCG_Compiladas_Entidades_De_Ahorro_y_Credito_Popular.pdf).

DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 60 DE LA LEY ORGÁNICA DE LA FINANCIERA NACIONAL DE DESARROLLO AGROPECUARIO, RURAL, FORESTAL Y PESQUERO, disponible en [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/46788/DCG\\_Financiera\\_Nac\\_Desarrollo\\_Agro\\_Rural\\_Forestal\\_Pesq.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/46788/DCG_Financiera_Nac_Desarrollo_Agro_Rural_Forestal_Pesq.pdf).

DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 91 DE LA LEY DE FONDOS DE INVERSIÓN, disponible en [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5377886&fecha=31/12/2014](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5377886&fecha=31/12/2014).

DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL A QUE SE REFIEREN LOS ARTÍCULOS 71 Y 72 DE LA LEY PARA REGULAR LAS ACTIVIDADES DE LAS SOCIEDADES COOPERATIVAS DE AHORRO Y

PRÉSTAMO, disponible en [http://www.dof.gob.mx/nota\\_to\\_doc.php?codnota=5477321](http://www.dof.gob.mx/nota_to_doc.php?codnota=5477321).

DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL A QUE SE REFIEREN LOS ARTÍCULOS 115 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO EN RELACIÓN CON EL 87-D DE LA LEY GENERAL DE ORGANIZACIONES Y ACTIVIDADES AUXILIARES DEL CRÉDITO Y 95-BIS DE ESTE ÚLTIMO ORDENAMIENTO, APLICABLES A LAS SOCIEDADES FINANCIERAS DE OBJETO MÚLTIPLE, disponible en [http://www.dof.gob.mx/nota\\_to\\_doc.php?codnota=5475642](http://www.dof.gob.mx/nota_to_doc.php?codnota=5475642).

DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 95 BIS DE LA LEY GENERAL DE ORGANIZACIONES Y ACTIVIDADES AUXILIARES DEL CRÉDITO APLICABLES A LOS DENOMINADOS TRANSMISORES DE DINERO POR DICHO ORDENAMIENTO, disponible en [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5242564&fecha=10/04/2012](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5242564&fecha=10/04/2012).

DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 129 DE LA LEY DE UNIONES DE CRÉDITO, disponible en [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/209163/DCG\\_Compiladas\\_Uniones\\_de\\_Credito.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/209163/DCG_Compiladas_Uniones_de_Credito.pdf).

DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL PARA EL REGISTRO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SEGUROS, disponible en [http://www.dof.gob.mx/nota\\_to\\_doc.php?codnota=5460994](http://www.dof.gob.mx/nota_to_doc.php?codnota=5460994).

ESTÁNDARES INTERNACIONALES SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD (RESOLUCIÓN DE MADRID), disponible en [http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/proteccion\\_datos\\_personales\\_conferencias\\_estrasburgo\\_res\\_madrid\\_2013.pdf](http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/proteccion_datos_personales_conferencias_estrasburgo_res_madrid_2013.pdf).

LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS, disponible en [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LISF\\_220618.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LISF_220618.pdf).

LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS, disponible en [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/174496/Ley\\_de\\_Proteccion\\_y\\_Defensa\\_al\\_Usuario\\_de\\_Servicios\\_Financieros.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/174496/Ley_de_Proteccion_y_Defensa_al_Usuario_de_Servicios_Financieros.pdf).

LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES, disponible en <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPDPPP.pdf>.

LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, disponible en [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFTAIP\\_270117.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFTAIP_270117.pdf).

LEY GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS SUJETOS OBLIGADOS, disponible en <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGPDPPSO.pdf>.

LEY ORGÁNICA 15/1999, DE 13 DE DICIEMBRE, DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL, DE ESPAÑA (APROBADA POR EL REAL DECRETO 1720/2007, DEL 21 DE DICIEMBRE), disponible en <https://www.boe.es/buscar/pdf/1999/BOE-A-1999-23750-consolidado.pdf>.

LINEAMIENTOS DEL AVISO DE PRIVACIDAD, disponible en [http://www.dof.gob.mx/nota\\_to\\_doc.php?codnota=5284965](http://www.dof.gob.mx/nota_to_doc.php?codnota=5284965).

PACTO INTERNACIONAL DE DERECHOS CIVILES Y POLÍTICOS, <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/ccpr.aspx>.

PRIVACY ACT OF 1974 - 5 U.S.C. § 552A (2012), disponible en <https://www.justice.gov/opcl/privacy-act-1974>.

REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO DE 27 DE ABRIL DE 2016, RELATIVO A LA PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS FÍSICAS EN LO QUE RESPECTA AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y A LA LIBRE CIRCULACIÓN DE ESTOS DATOS, disponible en <https://www.boe.es/doue/2016/119/L00001-00088.pdf>.

REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES, disponible en [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg\\_LFPDPPP.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LFPDPPP.pdf).

RESOLUCIÓN POR LA QUE SE EXPIDEN LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 140 DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES Y SOCIEDADES MUTUALISTAS DE SEGUROS, disponible en <http://www.cnsf.gob.mx/Normativa/Resoluciones%20Documentos/RESOLUCION%20Disposiciones%20art.%20140%20de%20la%20LGISMS.pdf> y [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5260269&fecha=19/07/2012](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5260269&fecha=19/07/2012).

## Fuentes electrónicas

COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, Aumentan 40% reclamaciones imputable a posible robo de identidad en primer semestre de 2015, México, Prensa CONDUSEF, 2015, disponible en <https://www.gob.mx/condusef/prensa/aumentan-40-reclamaciones-imputable-a-posible-robo-de-identidad-en-primer-semestre-de-2015>.

FIRMA DIGITAL SECRETARÍA DE ECONOMÍA, disponible en <http://www.firmadigital.gob.mx/directorio.html>.

GRUPO NACIONAL PROVINCIAL S.A.B., Términos y Condiciones del Uso de Medios Electrónicos, disponible en <https://www.gnp.com.mx/anexos/terminos-legales/medios-electronicos>.

HSBC SEGUROS, S.A. DE C.V., Grupo Financiero HSBC, Términos y Condiciones de Uso de Medios Electrónicos en Productos de Seguros, disponible en [https://www.hsbc.com.mx/1/PA\\_esf-ca-app-content/content/inicio/personas/seguros/archivos/uso\\_medio\\_electronicos.pdf](https://www.hsbc.com.mx/1/PA_esf-ca-app-content/content/inicio/personas/seguros/archivos/uso_medio_electronicos.pdf).

INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, *Guía práctica para ejercer el Derecho a la Protección de Datos Personales*, disponible en <http://inicio.ifai.org.mx/Publicaciones/01GuiaPracticaEjercerelDerecho.pdf>.

INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, *Guía para prevenir el robo de identidad*, México, Comisión de Normatividad de Datos Personales, Coordinación de Protección de Datos Personales y Dirección General de Prevención y Autorregulación, 2017, disponible en <http://inicio.ifai.org.mx/nuevo/Guia%20Robo%20Identidad.pdf>.

MAYORAL, Cristina, *El seguro lidera la contratación 'online' de servicios financieros*, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., Análisis Sectorial Seguros, agosto de 2018, disponible en [https://www.bbva.com/es/seguro-lidera-contratacion-online-servicios-financieros/?utm\\_source=newsletter&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=diaria2108&utm\\_term=](https://www.bbva.com/es/seguro-lidera-contratacion-online-servicios-financieros/?utm_source=newsletter&utm_medium=email&utm_campaign=diaria2108&utm_term=).



QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A. DE C.V., Términos y Condiciones para el Uso de Medios Electrónicos bases para la contratación del seguro a través de Medios Electrónicos (vía Internet), disponible en <https://www.qualitas.com.mx/web/qmx/terminos-y-condiciones-para-el-uso-de-medios-electronicos>.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, Diccionario de la Lengua Española, Edición del Tricentenario, Madrid, España, 2017, disponible en <http://dle.rae.es/?id=DglqVCc>.

SEGUROS BANAMEX S.A. DE C.V., Integrante de Grupo Financiero Banamex, Términos y condiciones para uso de Página Web y Medios Electrónicos, disponible en [https://www.segurosbanamex.com.mx/SB/documentos/Terminos\\_y\\_Condiciones\\_de\\_Medios\\_Electronicos.pdf](https://www.segurosbanamex.com.mx/SB/documentos/Terminos_y_Condiciones_de_Medios_Electronicos.pdf).

SEGUROS BBVA BANCOMER S.A. DE C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer, Términos y condiciones para uso de Página Web y Medios Electrónicos, disponible en [https://www.segurosbancomer.com.mx/terminos-condiciones/pdf/T\\_rminos\\_y\\_condiciones\\_para\\_uso\\_de\\_Medios\\_Electr\\_nicos\\_SEGUROS-1.pdf](https://www.segurosbancomer.com.mx/terminos-condiciones/pdf/T_rminos_y_condiciones_para_uso_de_Medios_Electr_nicos_SEGUROS-1.pdf).

SEGUROS INBURSA, S.A., Grupo Financiero Inbursa, Términos y Condiciones para Uso de Medios Electrónicos, disponible en <https://www.inbursa.com/storage/Condiciones-uso-medios-electronicos.pdf>.

THE FINANCIAL ACTION TASK FORCE (FATF), disponible en <http://www.fatf-gafi.org/about/>.

TESIS AISLADA: XXVII.3o.6 CS (10A.), *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, Décima Época, Libro 16, t. III, marzo de 2015, disponible en [http://200.38.163.178/sjfsist/Paginas/DetalleGeneralV2.aspx?Epoca=1e3e1000000000&Apendice=10000000000000&Expresion=2008663&Dominio=Rubro,Texto&TA\\_TJ=2&Orden=1&Clase=DetalleTesisBL&NumTE=1&Epp=20&Desde=-100&Hasta=-100&Index=0&InstanciasSeleccionadas=6,1,2,50,7&ID=2008663&Hit=1&IDs=2008663&tipoTesis=&Semanario=0&tabla=&Referencia=&Tema=#](http://200.38.163.178/sjfsist/Paginas/DetalleGeneralV2.aspx?Epoca=1e3e1000000000&Apendice=10000000000000&Expresion=2008663&Dominio=Rubro,Texto&TA_TJ=2&Orden=1&Clase=DetalleTesisBL&NumTE=1&Epp=20&Desde=-100&Hasta=-100&Index=0&InstanciasSeleccionadas=6,1,2,50,7&ID=2008663&Hit=1&IDs=2008663&tipoTesis=&Semanario=0&tabla=&Referencia=&Tema=#).

TESIS AISLADA: 1A. CCXVI/2014 (10A.), *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, Décima Época, Libro 6, t. I, mayo de 2014, disponible en [https://sjf.scjn.gob.mx/sjfsist/Paginas/DetalleGeneralV2.aspx?Epoca=1e3e1000000000&Apendice=1000000000000&Expresion=1a.%2520CCXVI%2F2014&Dominio=Rubro,Texto&TA\\_TJ=2&Orden=1&Clase=DetalleTesisBL&NumTE=1&Epp=20&Desde=-100&Hasta=-100&Index=0&InstanciasSeleccionadas=6,1,2,50,7&ID=2006533&Hit=1&IDs=2006533&tipoTesis=&Semenario=0&tabla=&Referencia=&Tema=.](https://sjf.scjn.gob.mx/sjfsist/Paginas/DetalleGeneralV2.aspx?Epoca=1e3e1000000000&Apendice=1000000000000&Expresion=1a.%2520CCXVI%2F2014&Dominio=Rubro,Texto&TA_TJ=2&Orden=1&Clase=DetalleTesisBL&NumTE=1&Epp=20&Desde=-100&Hasta=-100&Index=0&InstanciasSeleccionadas=6,1,2,50,7&ID=2006533&Hit=1&IDs=2006533&tipoTesis=&Semenario=0&tabla=&Referencia=&Tema=)

TESIS AISLADA: 1A. CXCVI/2013 (10A.), *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, Décima Época, Libro XXI, t. 1, junio de 2013, p. 602, disponible en [https://sjf.scjn.gob.mx/sjfsist/Paginas/DetalleGeneralV2.aspx?Epoca=1e3e1000000000&Apendice=1000000000000&Expresion=1a.%2520CXCVI%2F2013&Dominio=Rubro,Texto&TA\\_TJ=2&Orden=1&Clase=DetalleTesisBL&NumTE=2&Epp=20&Desde=-100&Hasta=-100&Index=0&InstanciasSeleccionadas=6,1,2,50,7&ID=2003847&Hit=2&IDs=2006533,2003847&tipoTesis=&Semenario=0&tabla=&Referencia=&Tema=.](https://sjf.scjn.gob.mx/sjfsist/Paginas/DetalleGeneralV2.aspx?Epoca=1e3e1000000000&Apendice=1000000000000&Expresion=1a.%2520CXCVI%2F2013&Dominio=Rubro,Texto&TA_TJ=2&Orden=1&Clase=DetalleTesisBL&NumTE=2&Epp=20&Desde=-100&Hasta=-100&Index=0&InstanciasSeleccionadas=6,1,2,50,7&ID=2003847&Hit=2&IDs=2006533,2003847&tipoTesis=&Semenario=0&tabla=&Referencia=&Tema=)

ZÚRICH SANTANDER SEGUROS MÉXICO, S.A., Términos y Condiciones para el Uso de Operaciones a través de Medios Electrónicos, disponible en <http://www.zurichsantander.com.mx/csdlv/StaticBS?blobcol=urldata&blobheadername1=content-type&blobheadername2=Content-Disposition&blobheadername3=appId&blobheadervalue1=application%2Fpdf&blobheadervalue2=inline%3Bfilename%3DELECTRONICOS%28LSP%29.pdf&blobheadervalue3=brasil.wc.CFWCSLASegQP02%2FZurichSantanderMexico&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1418410800126&ssbinary=true>.



## Anexos



## Anexos

### Anexo I.- Normatividad a nivel nacional por sector financiero para la Identificación del cliente

Como vimos en el Capítulo 1, el punto de partida es el artículo 400 bis del Código Penal Federal, donde se tipifica el delito de operaciones con recursos de procedencia ilícita, de ahí la necesidad de identificar plenamente al cliente previo a la relación contractual, de ahí que esa justificación sirva como la base de la regulación específica aplicable al Sistema Financiero, actuando bajo un mismo esquema, siendo la normatividad aplicable por sector la siguiente:

<b>Afianzadoras:</b>	Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 112 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas. <sup>118</sup>
<b>AFORES:</b>	Disposiciones de carácter general a que se refieren los artículos 108 Bis de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro y 91 de la Ley de Sociedades de Inversión. <sup>119</sup>
<b>Almacenes</b>	Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 95 de la Ley General de Organizaciones y

---

<sup>118</sup> Resolución por la que se expiden las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 112 de la Ley Federal de Instituciones de Finanzas, disponible en

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/46786/DCG\\_Instituciones\\_de\\_Fianzas.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/46786/DCG_Instituciones_de_Fianzas.pdf). Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

<sup>119</sup> Resolución por la que se expiden las Disposiciones de carácter general a que se refieren los artículos 108 Bis de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro y 91 de la Ley de Sociedades de Inversión, disponible en [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/46783/DCG\\_Afores\\_y\\_Sociedades\\_De\\_Inversion.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/46783/DCG_Afores_y_Sociedades_De_Inversion.pdf). Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

<b>Generales</b>	<b>de</b>	Actividades Auxiliares del Crédito aplicables a las Organizaciones Auxiliares del Crédito aplicables a los Almacenes Generales de Depósito. <sup>120</sup>
<b>Depósito:</b>		
<b>Aseguradoras:</b>		Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 140 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros. <sup>121</sup>
<b>Asesores</b>	<b>en</b>	Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 226 Bis de la Ley del Mercado de Valores, aplicables a los asesores en inversiones. <sup>122</sup>
<b>Inversiones:</b>		
<b>Bancos:</b>		Disposiciones de carácter general a que se refiere el

---

<sup>120</sup> Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 95 de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito aplicables a los Almacenes Generales de Depósito, disponible en [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5377891&fecha=31/12/2014](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5377891&fecha=31/12/2014).

Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

<sup>121</sup> Resolución por la que se expiden las Directrices de carácter general a que se refiere el artículo 140 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, disponible en [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/46777/DCG\\_Compiladas\\_Instituciones\\_de\\_Seguros.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/46777/DCG_Compiladas_Instituciones_de_Seguros.pdf). Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

<sup>122</sup> Resolución que reforma a las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 226 Bis de la Ley del Mercado de Valores, aplicable a los asesores e inversores, disponible en [http://diariooficial.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5421589&fecha=29/12/2015](http://diariooficial.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5421589&fecha=29/12/2015).

Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

	artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito. <sup>123</sup>
<b>Casas de Bolsa:</b>	Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 212 de la Ley del Mercado de Valores. <sup>124</sup>
<b>Casas de Cambio:</b>	Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 95 de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito aplicables a las Casas de Cambio. <sup>125</sup>
<b>Centros Cambiarios:</b>	Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 95 Bis de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito aplicables a las personas que realicen las operaciones a que se refiere el artículo 81-A del mismo ordenamiento. <sup>126</sup>

---

<sup>123</sup> Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito, disponible en [http://www.shcp.gob.mx/LASHCP/MarcoJuridico/InteligenciaFinanciera/Nacional/a\\_01\\_115\\_ley\\_de\\_instituciones\\_credito.pdf](http://www.shcp.gob.mx/LASHCP/MarcoJuridico/InteligenciaFinanciera/Nacional/a_01_115_ley_de_instituciones_credito.pdf). Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

<sup>124</sup> Resolución que reforma, adiciona y deroga diversas de las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 212 de la Ley del Mercado de Valores, disponible en [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5475647&fecha=09/03/2017](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5475647&fecha=09/03/2017). Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

<sup>125</sup> Disposiciones de Carácter General en materia de prevención, detección y reporte de operaciones posiblemente vinculadas con los delitos de Operaciones con recursos de Procedencia Ilícita y de Terrorismo y su financiamiento, <https://www.gob.mx/shcp/documentos/uif-marco-juridico-disposiciones-de-caracter-general.aspx>. Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

<sup>126</sup> Resolución por la que se expiden las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 95 Bis de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito Aplicables a los centros cambiarios a que se refiere el artículo 81-A mismo ordenamiento, disponible en

<b>Entidades de Ahorro y Crédito Popular:</b>	Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 124 de la Ley de Ahorro y Crédito Popular. <sup>127</sup>
<b>Financiera Rural:</b>	Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 60 de la Ley Orgánica de la Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero. <sup>128</sup>
<b>Fondos de Inversión:</b>	Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 91 de la Ley de Fondos de Inversión. <sup>129</sup>
<b>Sociedades Cooperativas de</b>	Disposiciones de carácter general a que se refieren los artículos 71 y 72 de la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y

---

*[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/209159/DCG\\_Compiladas\\_Centros\\_Cambiaros.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/209159/DCG_Compiladas_Centros_Cambiaros.pdf). Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.*

<sup>127</sup> Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 124 de la Ley de Ahorro y Crédito Popular, disponible en *[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/209160/DCG\\_Compiladas\\_Entidades\\_De\\_Ahorro\\_y\\_Credito\\_Popular.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/209160/DCG_Compiladas_Entidades_De_Ahorro_y_Credito_Popular.pdf)*. Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

<sup>128</sup> Acuerdo 04/2015 por el que se emiten las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 60 de la Ley Orgánica de la Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero, disponible en *[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/46788/DCG\\_Financiera\\_Nac\\_De\\_sarrollo\\_Agro\\_Rural\\_Forestal\\_Pesq.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/46788/DCG_Financiera_Nac_De_sarrollo_Agro_Rural_Forestal_Pesq.pdf)*. Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

<sup>129</sup> Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 91 de la Ley de Fondos de Inversión, disponible en *[http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5377886&fecha=31/12/2014](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5377886&fecha=31/12/2014)*. Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

<b>Ahorro y Préstamo:</b>	Préstamo. <sup>130</sup>
<b>SOFOMES:</b>	Disposiciones de carácter general a que se refieren los artículos 115 de la Ley de Instituciones de Crédito en relación con el 87-D de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito y 95-Bis de este último ordenamiento, aplicables a las sociedades financieras de objeto múltiple. <sup>131</sup>
<b>Transmisores de Dinero:</b>	Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 95 Bis de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito aplicables a los denominados transmisores de dinero por dicho ordenamiento. <sup>132</sup>

---

<sup>130</sup> Resolución que reforma, adiciona y deroga diversas de las disposiciones de carácter general a que se refieren los artículos 71 y 72 de la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, disponible en [http://www.dof.gob.mx/nota\\_to\\_doc.php?codnota=5477321](http://www.dof.gob.mx/nota_to_doc.php?codnota=5477321). Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

<sup>131</sup> Sofomes. Sociedades financieras de objeto múltiple. ¡Una alternativa ás, de servicios financieros!, Secretaría de Hacienda y Crédito Público y CONDUSEF, disponible en [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/207873/DCG\\_Compiladas\\_SOFO M.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/207873/DCG_Compiladas_SOFO M.pdf). Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

<sup>132</sup> Resolución por la que se expiden las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 95 Bis de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito aplicables a los centros cambiarios a que se refiere el artículo 81-A del mismo ordenamiento, disponible en [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5242564&fecha=10/04/2012](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5242564&fecha=10/04/2012). Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.



**Uniones de Crédito:** Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 129 de la Ley de Uniones de Crédito.<sup>133</sup>

En dicha normatividad se establece una serie de obligaciones específicas para el Sistema Financiero a fin de prevenir y detectar el lavado de dinero o el financiamiento al terrorismo, a fin de que, en resumen, actúen a través de:

- a) La identificación oportuna de clientes y usuarios;
- b) El reporte de operaciones relevantes, inusuales o preocupantes;
- c) El archivo y resguardo de la información de identificación del cliente, su operativa y el reporte de operaciones a la autoridad,<sup>134</sup> y
- d) La capacitación al interior de las Instituciones Financieras.

Finalmente, existe una Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita<sup>135</sup> la cual tiene como principal

---

<sup>133</sup> Resolución por la que se expiden las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 129 de la Ley de Uniones de Crédito, disponible en [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/209163/DCG\\_Compiladas\\_Uniones\\_de\\_Credito.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/209163/DCG_Compiladas_Uniones_de_Credito.pdf). Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

<sup>134</sup> Es importante mencionar que quienes actúan en el Sistema Financiero al cumplir con las obligaciones de enviar la información de los usuarios de servicios financieros a las autoridades correspondientes conforme a lo señalado en las citadas disposiciones y su legislación, no transgreden obligaciones de confidencialidad impuestos por la ley o contractualmente. Véase artículo 10, fracción I, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

<sup>135</sup> Decreto por el que se expide la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera y se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, de la Ley del Mercado de Valores, de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, de la Ley para la

objetivo que las entidades cuando se encuentren desarrollando actividades no financieras calificadas como vulnerables, participen en la prevención del lavado de dinero desde los principios básicos de Identificación del cliente y la generación de avisos de operaciones específicas ejecutadas, así como cuando se realicen actividades financieras se restrinjan a liquidar en efectivo determinadas obligaciones en específico a partir de determinados montos, por ejemplo la comercialización de vehículos, inmuebles, etcétera.

---

Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de servicios Financieros, de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y, de la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita, disponible en [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lfpiorpi/LFPIORPI\\_ref01\\_09mar18.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lfpiorpi/LFPIORPI_ref01_09mar18.pdf). Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

## Anexo II.- Datos y documentos que integran el Expediente de Identificación del cliente por parte de la aseguradora

En México se han incrementado diversas prácticas presumiblemente constitutivas de delito, consistentes en la suplantación o usurpación de identidad de los usuarios de los servicios financieros,<sup>136</sup> entendiéndose como aquel acto a través del cual una persona obtiene, transfiere o se apropia de manera indebida de los datos de otra sin la autorización de ésta última,<sup>137</sup> usualmente para cometer un ilícito, como la apertura de cuentas bancarias, la autorización de créditos, la recepción de depósitos bancarios no identificados, que los usuarios desconocen y, por ende, los coloca en una posición riesgosa ante la propia institución financiera y ante diversas instancias gubernamentales, provocando a los usuarios afectados consecuencias negativas no sólo en los ámbitos legales como el financiero y mercantil, sino también en su reputación, así como en el tratamiento de datos

---

<sup>136</sup> Véase Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, *Aumentan 40% reclamaciones imputable a posible robo de identidad en primer semestre de 2015*, México, Prensa CONDUSEF, 2015, disponible en <https://www.gob.mx/condusef/prensa/aumentan-40-reclamaciones-imputable-a-posible-robo-de-identidad-en-primer-semester-de-2015>. Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

<sup>137</sup> Véase Ibarra Sánchez, Ernesto y Romero Flores, Rodolfo (coord.), “El robo o usurpación de identidad por medios informáticos o telemáticos: su tratamiento jurídico-penal”, *Jurismática. El derecho y las nuevas tecnologías*, México, Nuevo León, Universidad Autónoma de Nuevo León, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México, p. 305, disponible en <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2958/20.pdf>. Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

personales, entre otras muchas consecuencias<sup>138</sup> y aunque está penado,<sup>139</sup> se sigue suscitando.

Por lo anterior, es primordial que las aseguradoras cumplan con la *Política de identificación del cliente*,<sup>140</sup> cuya finalidad es poner freno a la suplantación de identidad, al fraude financiero, al lavado de dinero y al financiamiento del terrorismo, incluyendo lo relativo a la verificación y actualización de los datos proporcionados por el cliente, así como los lineamientos, criterios, medidas y procedimientos para la correcta identificación de los beneficiarios, propietarios reales y los proveedores de recurso, por lo que a continuación se hace referencia a los datos y documentos que integran el Expediente de Identificación del cliente por parte de la aseguradora.

---

<sup>138</sup> Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, *Guía para prevenir el robo de identidad*, México, Comisión de Normatividad de Datos Personales, Coordinación de Protección de Datos Personales y Dirección General de Prevención y Autorregulación, 2017, p. 5, disponible en <http://inicio.ifai.org.mx/nuevo/Guia%20Robo%20Identidad.pdf>. Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

<sup>139</sup> Artículo 211 Bis del Código Penal para el Distrito Federal, disponible en <http://www.aldf.gob.mx/archivo-d261f65641c3fc71b354aaf862b9953a.pdf>. Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

<sup>140</sup> Formalmente conocida como *Resolución por la que se expiden las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 140 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros*, disponible en [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5260269&fecha=19/07/2012](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5260269&fecha=19/07/2012). Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

## **II.I DATOS Y DOCUMENTOS CON LOS QUE SE DEBE INTEGRAR EL EXPEDIENTE DE CLIENTES PERSONAS FÍSICAS DE NACIONALIDAD MEXICANA<sup>141</sup>**

Al expediente del cliente deberán integrarse los mismos datos y documentos de las personas físicas de nacionalidad mexicana que tengan el carácter de propietarios reales, cónyuge o dependiente económico de un cliente persona políticamente expuesta extranjera y Beneficiarios, de conformidad con las Políticas de Identificación y Conocimiento del cliente que elabore cada aseguradora.

### **II.I.I Datos**

- Apellido paterno, apellido materno, nombre(s)
- Fecha de nacimiento
- País de nacimiento
- Nacionalidad
- Ocupación, profesión, actividad o giro del negocio al que se dedique el cliente
- Domicilio particular en su lugar de residencia
- Teléfono en que se puede localizar
- Correo electrónico, en su caso
- Constancia Única de Registro de Población y Registro Federal de Contribuyentes (con homoclave), cuando se cuente con ellas
- Número de serie del certificado digital de la firma electrónica avanzada, cuando cuente con ella

### **II.I.II Documentos**

- Identificación personal
- Constancia de la Clave Única de Registro de Población y/o Cédula Fiscal, cuando cuente con ellas

---

<sup>141</sup> El contenido de la presente sección es tomado del Anexo 1 de la *Resolución por la que se expiden las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 140 de la ley general de instituciones y sociedades mutualistas de seguros.*

- Comprobante de inscripción para la firma electrónica avanzada, cuando cuente con ella
- Comprobante de domicilio
- Declaración Firmada

## **II.II DATOS Y DOCUMENTOS CON LOS QUE SE DEBE INTEGRAR EL EXPEDIENTE DE CLIENTES PERSONAS FÍSICAS DE NACIONALIDAD EXTRANJERA, EN CONDICIONES DE ESTANCIA DE RESIDENTE TEMPORAL O PERMANENTE, EN TÉRMINOS DE LA LEY DE MIGRACIÓN<sup>142</sup>**

Al expediente del cliente deberán integrarse los mismos datos y documentos de las personas físicas de nacionalidad extranjera, en condiciones de estancia de residente temporal o permanente, en términos de la Ley de Migración, que tengan el carácter de propietarios reales, cónyuge o dependiente económico de un cliente persona políticamente expuesta extranjera y Beneficiarios, de conformidad con las Políticas de Identificación y Conocimiento del cliente que elabore cada aseguradora.

### **II.II.I Datos**

- Apellido paterno, apellido materno, nombre(s)
- Fecha de nacimiento
- País de nacimiento
- Nacionalidad
- Ocupación, profesión, actividad o giro del negocio al que se dedique el cliente
- Domicilio particular en su lugar de residencia
- Teléfono en que se puede localizar
- Correo electrónico, en su caso
- Constancia Única de Registro de Población y Registro Federal de Contribuyentes (con homoclave), cuando se cuente con ellas

---

<sup>142</sup> El contenido de la presente sección es tomado del Anexo 2 de la *Resolución por la que se expiden las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 140 de la ley general de instituciones y sociedades mutualistas de seguros.*

- Número de serie del certificado digital de la firma electrónica avanzada, cuando cuente con ella

### **II.II.II Documentos**

- Identificación personal
- Constancia de la Clave Única de Registro de Población y/o Cédula de Identificación Fiscal, cuando cuente con ellas
- Comprobante de inscripción para la firma electrónica avanzada, cuando cuente con ella
- Comprobante de domicilio
- Declaración Firmada
- Documento que acredite su calidad migratoria

## **II.III DATOS Y DOCUMENTOS CON LOS QUE SE DEBE INTEGRAR EL EXPEDIENTE DE CLIENTES PERSONAS FÍSICAS DE NACIONALIDAD EXTRANJERA <sup>143</sup>**

Al expediente del cliente deberán integrarse los mismos datos y documentos de las personas físicas de nacionalidad extranjera que tengan el carácter de propietarios reales, cónyuge o dependiente económico de un cliente persona políticamente expuesta extranjera y Beneficiarios, de conformidad con las Políticas de Identificación y Conocimiento del cliente que elabore cada aseguradora.

### **II.III.I Datos**

- Apellido paterno, apellido materno, nombre (s)
- Fecha de nacimiento
- País de nacimiento
- Nacionalidad
- Ocupación, profesión, actividad o giro del negocio al que se dedique el cliente

---

<sup>143</sup> El contenido de la presente sección es tomado del Anexo 3 de la *Resolución por la que se expiden las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 140 de la ley general de instituciones y sociedades mutualistas de seguros.*

- Domicilio particular en su lugar de residencia
- Teléfono en que se puede localizar
- Correo electrónico, en su caso
- Constancia Única de Registro de Población y Registro Federal de Contribuyentes (con homoclave), cuando se cuente con ellas
- Número de serie del certificado digital de la firma electrónica avanzada, cuando cuente con ella

### **II.III.II Documentos**

- Pasaporte
- Documento que acredite su internación o legal estancia en el país
- Documento que acredite domicilio en el lugar de residencia permanente

## **II.IV DATOS Y DOCUMENTOS CON LOS QUE SE DEBE INTEGRAR EL EXPEDIENTE DE CLIENTES PERSONAS MORALES DE NACIONALIDAD MEXICANA<sup>144</sup>**

### **II.IV.I Datos**

- Denominación o razón social
- Giro mercantil, actividad u objeto social
- Nacionalidad
- Clave del Registro Federal de Contribuyentes (con homoclave)
- El número de serie del certificado digital de la firma electrónica avanzada, cuando cuente con ella
- Domicilio
- Teléfono de dicho domicilio
- Correo Electrónico, en su caso
- Fecha de Constitución

---

<sup>144</sup> El contenido de la presente sección es tomado del Anexo 4 de la *Resolución por la que se expiden las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 140 de la ley general de instituciones y sociedades mutualistas de seguros.*



- Folio Mercantil
- Nombre (s) y apellidos paterno y materno, sin abreviaturas, del administrador o administradores, director, gerente general o apoderado que, con su firma, pueda (n) obligar a la persona moral para efectos de la celebración de la Operación de que se trate.

La persona moral de nacionalidad mexicana clasificada como de alto riesgo, deberá presentar, además de lo anterior:

- Estructura corporativa
- De los Principales accionistas: i) nombre, ii) nacionalidad; iii) porcentaje del capital que representa su participación en el capital social correspondiente

## **II.IV.II Documentos**

- Testimonio o copia certificada que acredite su legal existencia inscrito en el registro público que corresponda.
- En el caso de que la persona moral sea de reciente constitución, y en tal virtud, no se encuentre aún inscrita en el registro público, escrito firmado por persona legalmente facultada, en el que conste la obligación de llevar a cabo la inscripción respectiva y proporcionar, en su oportunidad, los datos correspondientes a la aseguradora.
- Cédula de identificación fiscal o comprobante de inscripción para la firma electrónica avanzada, cuando cuente con ella.
- Comprobante de domicilio.

## **II.V DATOS Y DOCUMENTOS CON LOS QUE SE DEBE INTEGRAR EL EXPEDIENTE DE CLIENTES PERSONAS MORALES DE NACIONALIDAD EXTRANJERA<sup>145</sup>**

### **II.V.I Datos**

- Denominación o razón social
- Giro mercantil, actividad u objeto social
- Nacionalidad
- Clave del Registro Federal de Contribuyentes (con homoclave) y/o Número de serie del certificado digital de la firma electrónica avanzada, cuando cuente con ellas
- Domicilio
- Teléfono de dicho domicilio
- Correo Electrónico, en su caso
- Fecha de constitución

La persona moral de nacionalidad extranjera clasificada como de alto riesgo, deberá presentar, además de lo anterior:

- Estructura corporativa
- De los Principales accionistas: i) nombre, ii) nacionalidad; iii) porcentaje del capital que representa su participación en el capital social correspondiente

### **II.V.II Documentos**

- Documento que acredite fehacientemente su legal existencia, así como información que permita conocer su estructura accionaria.
- Comprobante de domicilio declarado.

---

<sup>145</sup> El contenido de la presente sección es tomado del Anexo 5 de la *Resolución por la que se expiden las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 140 de la ley general de instituciones y sociedades mutualistas de seguros.*

## **II.VI DOCUMENTOS DE LOS APODERADOS DE LOS CLIENTES, QUE TIENEN QUE INTEGRARSE A SU EXPEDIENTE, INCLUSO TRATÁNDOSE DE CLIENTES QUE SEAN SOCIEDADES, DEPENDENCIAS Y ENTIDADES A QUE SE HACE REFERENCIA EN EL SIGUIENTE APARTADO<sup>146</sup>**

- Identificación personal
- El documento con el que se acredite el carácter de apoderado, en términos de la legislación aplicable al poderdante y la naturaleza del negocio: Por ejemplo:
  - Carta poder firmada ante dos testigos
  - Copia certificada del testimonio o de la escritura constitutiva en la que consten las facultades conferidas al apoderado, con o sin datos de inscripción, según corresponda
  - Tratándose de instituciones de crédito y casas de bolsa, constancia de nombramiento en términos del artículo 90 de la Ley de Instituciones de Crédito y 130 de la Ley del Mercado de Valores, respectivamente
  - Tratándose de dependencias y entidades, copia certificada del nombramiento del servidor público que tenga facultades para contratar

---

<sup>146</sup> El contenido de la presente sección es tomado del Anexo 6 de la *Resolución por la que se expiden las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 140 de la ley general de instituciones y sociedades mutualistas de seguros.*

## II.VII SOCIEDADES, DEPENDENCIAS Y ENTIDADES RESPECTO DE LAS QUE SE PUEDEN APLICAR MEDIDAS SIMPLIFICADAS PARA SU IDENTIFICACIÓN<sup>147</sup>

- Sociedades Controladoras de Grupos Financieros
- Sociedades de Inversión
- Sociedades de Inversión Especializadas en Fondos para el Retiro
- Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión
- Sociedades Distribuidoras de Acciones de Sociedades de Inversión
- Instituciones de Crédito
- Casas de Bolsa
- Casas de Cambio
- Administradoras de Fondos para el Retiro
- Instituciones de Seguros
- Sociedades Mutualistas de Seguros
- Instituciones de Fianzas
- Almacenes Generales de Depósito
- Arrendadoras Financieras
- Sociedades cooperativas de Ahorro y Préstamo
- Sociedades Financieras Populares
- Sociedades Financieras de Objeto Limitado
- Sociedades Financieras de Objeto Múltiple
- Uniones de Crédito
- Empresas de Factoraje Financiero
- Sociedades Emisoras de Valores<sup>148</sup>
- Entidades Financieras del Exterior<sup>149</sup>

---

<sup>147</sup> El contenido de la presente sección es tomado del Anexo 7 de la *Resolución por la que se expiden las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 140 de la ley general de instituciones y sociedades mutualistas de seguros*.

<sup>148</sup> Cuyos valores se encuentren inscritos en el Registro Nacional de Valores.

<sup>149</sup> Que se encuentren constituidas en países o territorios en los que se apliquen medidas para prevenir, detectar y combatir operaciones con recursos de

- Dependencias y Entidades públicas federales, estatales y municipales
- Bolsa de Valores
- Empresas que administren mecanismos para facilitar las transacciones con valores
- Contrapartes Centrales
- Proveedores de Precios
- Instituciones Calificadoras de Valores
  - Denominación o razón social
  - Actividad u objeto social
  - Registro Federal de Contribuyentes (con homoclave)
  - Número de serie de la firma electrónica avanzada, cuando cuente con ella
  - Domicilio
  - Teléfono de dicho domicilio
  - Correo electrónico
  - Nombre completo sin abreviaturas del administrador o administradores, director, gerente general o apoderado que, con su firma, pueda obligar a la sociedad, dependencia o entidad para efectos de celebrar la operación de que se trate.

## **II.VIII DATOS QUE SE DEBEN INTEGRAR AL EXPEDIENTE DE LAS SOCIEDADES, DEPENDENCIAS Y ENTIDADES REFERIDAS EN EL APARTADO ANTERIOR<sup>150</sup>**

- Denominación o razón social
- Actividad u objeto social
- Registro Federal de Contribuyentes (con homoclave)

---

procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo y que estén supervisadas respecto del cumplimiento de tales medidas.

<sup>150</sup> El contenido de la presente sección es tomado del Anexo 8 de la *Resolución por la que se expiden las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 140 de la ley general de instituciones y sociedades mutualistas de seguros.*

- El número de serie de la firma electrónica avanzada, cuando cuenten con ella.
- Domicilio
- Nombre completo sin abreviaturas del administrador o administradores, director, gerente general o apoderado, que con su firma pueda obligar a la sociedad, dependencia o entidad para efectos de celebrar la Operación de que se trate

## **II.IX TIPOS Y CARACTERÍSTICAS DE LOS DATOS Y DOCUMENTOS QUE DE ACUERDO CON CADA UNO DE LOS ANEXOS SE DEBEN INTEGRAR A LOS EXPEDIENTES DEL CLIENTE<sup>151</sup>**

### **II.IX.I Identificación Personal**

Documento original oficial emitido por autoridad competente, vigente a la fecha de su presentación, que contenga la fotografía, firma y, en su caso, domicilio del propio cliente:

- Credencial para votar
- Pasaporte
- Cédula Profesional
- Cartilla del Servicio Militar Nacional
- Certificado de Matrícula Consular
- Tarjeta Única de Identidad Militar
- Credenciales y/o Carnets de afiliación al Instituto Mexicano del Seguro Social o del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
- Tarjeta de afiliación al Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores
- Licencia para conducir, y
- Credenciales emitidas por autoridades federales, estatales o municipales

Respecto de personas físicas de nacionalidad extranjera, se considerarán como documentos válidos de identificación personal: pasaporte y/o documentación

---

<sup>151</sup> *Idem.*

expedida por el Instituto Nacional de Inmigración que, en su caso, acredite la calidad migratoria.

Cualesquiera otro autorizado por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

## **II.IX.II Comprobantes de Domicilio**

Será requerido cuando el domicilio manifestado en el contrato celebrado por el cliente con la Institución de Seguros, no coincida con el de la identificación o ésta no lo contenga:

- Recibo que acredite el pago de alguno de los siguientes servicios<sup>152</sup>
  - Suministro de energía eléctrica
  - Telefonía residencial y celular sujeto a plan de pago;
  - Gas natural, y
  - Derechos por el servicio de suministro de agua.
- Recibo de pago del impuesto predial<sup>153</sup>
- Estados de cuenta bancarios
- Contrato de arrendamiento, debidamente inscrito ante la autoridad fiscal correspondiente
- Comprobante de inscripción ante el Registro Federal de Contribuyentes
- Testimonio o copia certificada que acredite que el cliente es legítimo propietario del inmueble que señaló como domicilio actual y permanente

Cualesquiera otro autorizado por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

## **II.IX.III Datos de Domicilio**

- Para el caso de domicilio en territorio nacional, deberá estar conformado con los siguientes elementos: nombre de la calle, avenida o vía, debidamente especificada; número exterior y, en su caso, interior; colonia o urbanización;

---

<sup>152</sup> Con una antigüedad no mayor a tres meses, contados a partir de su fecha de emisión.

<sup>153</sup> *Idem.*

delegación, municipio o demarcación política que corresponda; ciudad o población, entidad federativa, estado y código postal

- Para el caso de domicilio en el extranjero, el domicilio deberá estar conformado con los siguientes elementos: nombre de la calle, avenida o vía, debidamente especificada; número exterior y, en su caso, interior; colonia o urbanización; delegación, municipio o demarcación política que corresponda; ciudad o población, entidad federativa, estado y código postal
- Tratándose de personas físicas que tengan su lugar de residencia en el extranjero y a la vez, cuenten con domicilio en territorio nacional en donde puedan recibir correspondencia, la institución de seguros deberá asentar en el expediente los datos relativos a dicho domicilio

#### **II.IX.IV Declaración firmada**

La aseguradora deberá recabar de la persona física una declaración firmada por ésta, en el formato que para este efecto elabore, en la que conste que dicha persona actúa a nombre y por cuenta propia o por cuenta de un tercero, según sea el caso, la cual deberá conservar la aseguradora en el expediente del cliente.

#### **II.IX.V Documentos públicos emitidos en el extranjero**

Para que un documento público emitido en el extranjero surta sus efectos jurídicos en la República Mexicana, la aseguradora de que se trate deberá requerir que éste se encuentre debidamente legalizado o apostillado, en el caso en que el país en donde se expidió dicho documento sea parte de *“La Convención de la Haya, por la que se suprime el requisito de legalización de los documentos públicos extranjeros”*, bastará que dicho documento lleve fijada la apostilla a que dicha Convención se refiere.

En el evento de que el cliente respectivo no presente la documentación debidamente legalizada o apostillada, será responsabilidad de la aseguradora cerciorarse de la autenticidad de dicha documentación.



## **II.X DATOS DE LOS PROVEEDORES DE RECURSOS DE LOS CLIENTES, QUE TIENEN QUE INTEGRARSE A SU EXPEDIENTE<sup>154</sup>**

### **II.X.I En caso de Personas Físicas:**

- Apellido paterno, apellido materno y nombre(s) sin abreviaturas
- Fecha de nacimiento
- Nacionalidad
- Domicilio particular (compuesto por nombre de la calle, avenida o vía de que se trate, debidamente especificada, número exterior y, en su caso, interior, colonia, ciudad o población, delegación o municipio, entidad federativa y código postal), y
- En su caso, clave del Registro Federal de Contribuyentes (con homoclave) y/o Clave Única del Registro de Población o el número de identificación fiscal, en este último caso tratándose de extranjeros, así como el número de serie de la firma electrónica avanzada, cuando cuenten con ella

### **II.X.II En caso de Personas Morales:**

- Denominación o razón social
- Nacionalidad
- Clave del Registro Federal de Contribuyentes (con homoclave)
- El número de serie del certificado digital de la firma electrónica avanzada, cuando cuenten con ella o número de identificación fiscal si se trata de extranjeros y
- Domicilio (compuesto por nombre de la calle, avenida o vía de que se trate, debidamente especificada, número exterior y, en su caso, interior, colonia, ciudad o población, delegación o municipio, entidad federativa y código postal).

---

<sup>154</sup> El contenido de la presente sección es tomado del Anexo 10 de la *Resolución por la que se expiden las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 140 de la ley general de instituciones y sociedades mutualistas de seguros.*

## Anexo III.- Antecedentes de la Protección de Datos Personales a nivel Internacional

Es sumamente interesante la evolución del derecho de la Protección de Datos Personales y de la autodeterminación informativa tal como lo plantean autores como Ricard Martínez Martínez,<sup>155</sup> toda vez que hoy día las leyes de protección de datos personales garantizan la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de las personas, ejemplo de ello es que lo vemos reflejado en los Avisos de Privacidad<sup>156</sup> que las aseguradoras ponen a disposición de sus clientes. Ricard sostiene la importancia de los datos personales como un derecho fundamental a través del tiempo y cómo la evolución de las tecnologías han incidido en la vida privada de las personas, ya que si lo vemos desde un punto de vista objetivo al emplearse como herramienta han cambiado las reglas de cómo hacer negocios a un costo increíblemente alto *nuestra privacidad*.

Lo que es un hecho es que los avances tecnológicos seguirán progresando a un ritmo muy acelerado y el sector asegurador no es la excepción, lo cual nos debe hacer conscientes de la necesidad de prepararnos con criterios normativos sólidos garantizando el derecho fundamental de la privacidad y de la libertad de cada uno de nosotros a ejercer sus derechos respecto a los datos personales y aunque no todo depende de nosotros, siempre hay que hacer lo mejor posible que

---

<sup>155</sup> Véase Martínez Martínez, Ricard, “El derecho fundamental a la protección de datos: perspectivas”, *Revista de Internet, Derecho y Política*, España, Universitat Oberta de Catalunya, núm. 5, 2007, ISSN 1699-8154, pp. 47-61, disponible en <https://idp.uoc.edu/articles/10.7238/idp.v0i5.440/galley/3346/download/>. Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

<sup>156</sup> Véase artículo 16, fracción III, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, así como el lineamiento Vigésimo, fracciones X y XI, de los Lineamientos del Aviso de Privacidad.

esté en nuestras manos.

Si bien el citado autor refiere su realidad en el año 2007 en España, es increíble ver como hoy día la Unión Europea cuenta con un marco legislativo actualizado que pretende proporcionar un alto nivel de protección de datos personales, tales como la aplicación del Reglamento General de Protección de Datos<sup>157</sup> (RGPD) a partir de mayo de 2018, el intercambio de los datos personales en el mundo globalizado, la revisión de la Directiva 2002/58/CE<sup>158</sup> sobre la privacidad y las comunicaciones-e.

### **III.I Marco jurídico internacional**

El marco jurídico internacional en materia de protección de datos personales y vida privada no se puede ver como un tema completamente ajeno a nuestro sistema jurídico mexicano, ya que el derecho a la vida privada y protección de

---

<sup>157</sup> Véase el *REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)*, en su artículo 94, numeral 1, hace referencia “Queda derogada la Directiva 95/46/CE con efecto a partir del 25 de mayo de 2018”, mientras que su artículo 99, numeral 2 refiere que el RGPD será aplicable a partir del 25 de mayo de 2018.

<sup>158</sup> Véase la *DIRECTIVA 2002/58/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 12 de julio de 2002, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas*, más conocida como *Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas*, versa principalmente al tratamiento de datos de carácter personal en el marco de la prestación de servicios de comunicaciones.

datos personales es reconocido en nuestro país y a nivel internacional como un derecho fundamental, que surge entre la diversidad e inconsistencia de la normatividad aplicable, la cual puede afectar el ejercicio y protección efectiva de este derecho, así como ocasionar la dificultad institucional para su operación y que sin embargo se ha desarrollado con varias similitudes en diversos países al tener intereses comunes respecto al empleo cada vez más intenso de la información personal, debido en parte a las relaciones comerciales en un mundo globalizado y que a su vez ha traído la reflexión de que si no se toma un control pudiese tener un carácter intrusivo que afecte la vida privada de las personas y por tanto también dejarlas en una situación vulnerable que afecte su calidad de vida, a lo cual hay que sumar los avances tecnológicos, que si bien ayudan a mejorar esa calidad de vida de las personas, su mal uso puede conllevar a una serie de riesgos en perjuicio de la vida privada, por lo que es necesario garantizar que las personas puedan hacer uso de su autodeterminación informativa y se deje claro que existen límites en el uso de los datos personales, tanto en el sector asegurador como en cualquier otro.

Esta evolución normativa internacional indudablemente ha impactado gradualmente la protección de datos personales en nuestro sistema jurídico mexicano, desde los primeros desafíos que se enfrentaron para su reconocimiento de manera heterogénea y limitada, dentro de ordenamientos jurídicos secundarios relativos al derecho de acceso a la información, tanto federales como locales, hasta lograr garantizar a nivel constitucional el derecho de toda persona a la protección de sus datos personales y al ejercicio de sus derechos ARCO, con lo cual se establecen las bases para garantizar su observancia, en los términos y con las excepciones que la ley establezca, para lo cual fue necesario que nuestro país considerara las alternativas de los demás países en la materia y de ahí la importancia de enunciar a continuación los principales instrumentos jurídicos a nivel internacional que se consideran relacionados con el derecho a la privacidad y a la protección de datos personales.

Si bien los instrumentos jurídicos que se mencionan a continuación no obligan al sector asegurador nacional, sino al internacional dependiendo de cada jurisdicción en que operen, se enuncian en el presente anexo con el fin de resaltar que varios países tienen las mismas preocupaciones, o muy similares, a las que enuncia nuestra normatividad nacional en la materia.

### **III.I.I Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea**

En la Unión Europea existe una tendencia a lograr una protección uniforme en materia de protección de datos personales, mediante el establecimiento de normas comunes a las cuáles se deben adecuar la regulación interna de cada Estado miembro, como la propia Carta señala en su preámbulo "...la Unión está fundada sobre los valores indivisibles y universales de la dignidad humana... Para ello es necesario reforzar la protección de los derechos fundamentales a tenor de la evolución de la sociedad, del progreso social y de los avances científicos y tecnológicos", evolución de la cual nos da una idea más detallada el autor José Luis Piñar Mañas en su obra *¿Existe privacidad?*,<sup>159</sup> quien refiere que en el 2000 Europa experimenta un giro copernicano, abriéndose una nueva etapa que se basa en la consideración de la protección de datos de carácter personal como un verdadero derecho fundamental autónomo e independiente del Derecho a la intimidad,<sup>160</sup> donde la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea

---

<sup>159</sup> Piñar Mañas, José Luis "¿Existe privacidad?", Lección magistral impartida en la Apertura Solemne del Curso Académico en la Universidad San Pablo-CEU de Madrid", *Compendio de Lecturas y legislación. Protección de Datos Personales*, Madrid, España, 2008, pp. 15-37, disponible en <http://dspace.ceu.es/bitstream/10637/3372/1/Lecci%C3%B3n%20Magistral%20Inaug%20%20curso%2008-09%20USP.pdf>. Última fecha de consulta el 21 de octubre de 2018.

<sup>160</sup> *Ibidem*, p. 29.

consolida definitivamente la diferencia entre el *derecho a la privacidad*<sup>161</sup> y el *derecho a la protección de datos*,<sup>162</sup> por lo que de esta forma el carácter autónomo del derecho a la protección de datos adquiere así el más alto nivel normativo, incluso este autor refiere que “el reconocimiento de la protección de datos como derecho independiente contribuye a la ‘constitucionalización’ de la persona”.<sup>163</sup>

Asimismo, “la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea no se acota a enunciar el reconocimiento expreso del derecho a la protección de datos personales como fundamental y autónomo, sino que dota de contenido al mismo a través del establecimiento de los principios básicos que lo rigen, así como señala la existencia de una autoridad de control independiente encargada de velar expresamente por el respeto de ese nuevo derecho”.<sup>164</sup>

Por su parte Jacqueline Peschard Mariscal refiere que “el derecho a la protección de datos personales es de acuñación predominantemente europea, en virtud de los primeros estudios especializados y la aparición de las primeras legislaciones en esta materia tuvieron lugar en ese continente”,<sup>165</sup> por lo que para mí no es ninguna casualidad que los artículos 16 y 73 de nuestra Constitución mexicana fueran reformados posteriormente (en 2009) a que se promulgara la

---

<sup>161</sup> Artículo 7 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

<sup>162</sup> *Ibidem*, artículo 8.

<sup>163</sup> Véase Piñar Mañas, José Luis, *op. cit.*, nota 159, p. 30, citando a “Privacy and the Future: Some Opening Reflections”, en varios autores, *Proceedings of the First European Congress on Data Protection. Madrid, 29-31 March 2006*, Fundación BBVA, Madrid, 2008, p. 20.

<sup>164</sup> Véase Piñar Mañas, José Luis y Ornelas Núñez, Lina (coord.), *La Protección de Datos Personales en México*, México, Tirant lo Blanch, 2013, p. 20.

<sup>165</sup> *Ibidem*, p. 21.

Carta Europea de Derechos Fundamentales (de 2000), por lo que cito los siguientes ejemplos comparativos:

- **Artículo 8 de la Carta:** “1. Toda persona tiene derecho a la protección de los datos de carácter personal que la conciernan”.
- **Artículo 16 Constitucional** (segundo párrafo): “Toda persona tiene derecho a la protección de sus datos personales...”.
- **Artículo 8 de la Carta:** “2. Estos datos se tratarán de modo leal, para fines concretos y sobre la base del consentimiento de la persona afectada o en virtud de otro fundamento legítimo previsto por la ley. Toda persona tiene derecho a acceder a los datos recogidos que la conciernan y a su rectificación”.
- **Artículo 16 Constitucional** (segundo párrafo): “Toda persona tiene derecho..., al acceso, rectificación y cancelación de los mismos, así como a manifestar su oposición, en los términos que fije la ley, la cual establecerá los supuestos de excepción a los principios que rijan el tratamiento de datos, por razones de seguridad nacional, disposiciones de orden público, seguridad y salud públicas o para proteger los derechos de terceros”.
- **Artículo 8 de la Carta:** “3. El respeto de estas normas quedará sujeto al control de una autoridad independiente”.
- **Artículo 6º, Apartado A, fracción VIII, de la Constitución:** “La Federación contará con un organismo autónomo, especializado, imparcial, colegiado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con plena autonomía técnica, de gestión..., responsable de garantizar el cumplimiento del derecho... a la protección de datos personales... en los términos que establezca la ley...”.

### III.I.II Constituciones Argentina, Brasileña, Colombiana, Paraguaya y Peruana

Estas constituciones latinoamericanas, al igual que la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, también tienen similitudes con los artículos 6 y 16 de nuestra constitución, parcialmente transcritos con anterioridad, por lo que a continuación hago referencia –alfabéticamente- a dichos principios semejantes:

#### a) **Constitución Argentina de 1994**

“Se establece que toda persona podrá interponer esta acción para tomar conocimiento de los datos a ella referidos y de su finalidad, que consten en registros o bancos de datos públicos, o los privados destinados a proveer informes, y en caso de falsedad o discriminación, para exigir la supresión, rectificación, confidencialidad o actualización de aquéllos. No podrá afectarse el secreto de las fuentes de información periodística”.<sup>166</sup>

#### b) **Constitución Brasileña de 1988**

“En su artículo 5° se reconoció una garantía procesal *Hábeas Data* para asegurar el conocimiento de informaciones relativas a la persona del solicitante, que consten en registros o bancos de datos de entidades gubernamentales o de carácter público y para la rectificación de datos, cuando no se prefiera hacerlo por

---

<sup>166</sup> Véase Bazán, Víctor, “El hábeas data, su autonomía respecto del amparo y la tutela del derecho fundamental de autodeterminación informativa”, *Estudios Constitucionales*, vol. 3, núm. 2, Centro de Estudios Constitucionales, Santiago de Chile, tomado del *Anuario de Derecho Constitucional Latinoamericano*, Año XVIII, 2012, Bogotá, ISSN 1510-4974, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, p. 51.



procedimiento secreto, judicial o administrativo, la cual surgió más como la necesidad de reivindicar la legitimidad de un gobierno que previamente se había caracterizado por ser persecutorio”.<sup>167</sup>

**c) Constitución Colombiana de 1991**

“En su artículo 15, refiere que todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar, teniendo además derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas”.<sup>168</sup>

**d) Constitución Paraguaya de 1992**

“En su artículo 135, se incluye el derecho de acceso a datos personales, a conocer su uso y finalidad, comprendiendo la garantía constitucional del *Hábeas Data*”.<sup>169</sup>

**e) Constitución Peruana de 1993**

“En sus artículos 2 y 200 prevé un derecho de acceso a información que comprende el acceso a los datos personales y una acción de *Hábeas Data*, contra cualquier autoridad, funcionario o persona, pudiendo ejercer esta garantía contra archivos o bancos de datos públicos y privados, siendo procedente contra todo hecho u omisión”.<sup>170</sup>

---

<sup>167</sup> *Ibidem*, p. 44.

<sup>168</sup> *Ibidem.*, p. 45.

<sup>169</sup> *Ibidem*, p. 46.

<sup>170</sup> *Ibidem*, p. 47.

### **III.I.III Convención Americana sobre Derechos Humanos**

Establece en el segundo apartado del artículo 11 que “Nadie puede ser objeto de injerencias arbitrarias o abusivas en su vida privada, en la de su familia, en su domicilio o en su correspondencia, ni de ataques ilegales a su honra o reputación”, ya que el respeto a la vida privada, es parte de la protección a la dignidad de las personas, siendo que un indebido tratamiento de los datos personales puede ser intrusivo en la vida privada, por ejemplo las aseguradoras en los seguros de gastos médicos manejan datos personales sensibles que no deben ser divulgados, ya que el titular podría ser objeto de discriminación.

### **III.I.IV Convenio Nº 108 del Consejo de Europa, de 28 de enero de 1981, para la protección de las personas con respecto al tratamiento automatizado de datos de carácter personal**

En materia de protección de datos personales, los puntos centrales del citado Convenio son:

- a) En atención a su finalidad, garantiza a cualquier persona el respeto de sus derechos y libertades fundamentales, especialmente a su intimidad.
- b) En cuanto a su estructura, la normativa señala como objeto prioritario el establecimiento de unos límites para que los datos de carácter personal puedan ser almacenados, registrados y tratados, así como las garantías jurídicas de las personas.
- c) Respecto a los instrumentos incorporados para el logro de sus fines, cabe destacarse, el reconocimiento del derecho de acceso por parte de los interesados a las informaciones que les atañen, con el derecho de cancelarlas o corregirlas cuando hayan sido procesadas indebidamente, así como la facultad de recurrir ante cualquier transgresión de estos derechos. También se da el reconocimiento jurídico del principio a la libre circulación de los datos entre los Estados miembros.

No se omite hacer mención que el pasado 28 de septiembre de 2018 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto Promulgatorio del Convenio para la Protección de las Personas con respecto al Tratamiento Automatizado de Datos de Carácter Personal, hecho en Estrasburgo, Francia, el veintiocho de enero de mil novecientos ochenta y uno; así como el Decreto Promulgatorio del Protocolo Adicional al Convenio para la Protección de las Personas con respecto al Tratamiento Automatizado de Datos de Carácter Personal, a las Autoridades de Control y a los Flujos Transfronterizos de Datos, hecho en Estrasburgo, Francia, el ocho de noviembre de dos mil uno; mismos que conforme a los únicos transitorios de dichos decretos, ambos entraron en vigor el pasado 1º de octubre de 2018 y por tanto su observancia es obligatoria.

### **III.I.V Datenschutz**

“Es considerada como la primera Ley de Protección de Datos, fue sancionada el 7 de octubre de 1970 en el estado de Hesse y que posteriormente en 1977 el Parlamento Federal alemán aprueba la Ley Federal Bundesdatenschutzgesetz. Estas leyes impiden, con muy pocas excepciones, a cualquier institución transmitir cualquier dato personal sin el consentimiento de la persona interesada”.<sup>171</sup>

Es un importante referente histórico de los principios en materia de protección de datos, tales como el de consentimiento previsto en la fracción VIII

---

<sup>171</sup> Véase López Ayllón, Sergio, Tacher Epelstein, Lucy (coord.), “Protección de datos personales en Europa Vs. Estados Unidos: todo un dilema para América Latina”, *Transparentar al Estado: la experiencia mexicana de acceso a la información, 1a. reimp.*, México, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México, p. 308, disponible en <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/3/1407/12.pdf>. Última fecha de consulta el 22 de octubre de 2018.

del artículo 3 de la LGPDPPSO, al que están sujetas autoridades como la SHCP, la CNSF y la CONDUSEF, quienes a su vez dentro del uso de sus facultades pueden requerir información a las aseguradoras que contenga datos personales.

### **III.I.VI Declaración Internacional sobre los Datos Genéticos Humanos**

En su artículo 2, inciso i), define a los datos genéticos como aquella información sobre las características hereditarias de las personas, obtenida por análisis de ácidos nucleicos u otros análisis científicos, por lo que estos datos forman parte de la intimidad de una persona y por tanto requieren de la protección jurídica, con el objeto de que estos no sean difundidos a través de la informatización de los datos personales, previniendo la discriminación por ejemplo en los seguros.

### **III.I.VII Declaración sobre la utilización del Progreso científico y tecnológico en interés de la paz y en beneficio de la humanidad**

Determina de forma general la obligación de los Estados de tomar las medidas necesarias para que los beneficios de la ciencia y la tecnología sean asequibles a toda su población y la tarea de proteger los derechos de las personas en relación con el respeto de la vida privada.<sup>172</sup>

### **III.I.VIII Declaración Universal de los Derechos Humanos**

Otorga reconocimiento a los derechos de todas las personas, determinando en su artículo 12 que nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada y familiar, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación, gozando del derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques,<sup>173</sup> que traído a nuestra realidad actual incluye el derecho de protección

---

<sup>172</sup> Apuntes de la clase de Protección de Datos Personales de la Dra. Olivia Andrea Mendoza Enríquez, mayo de 2017.

<sup>173</sup> Es importante mencionar que la Suprema Corte de Justicia de la Nación no considera a la Declaración como vinculante para el Estado mexicano Véase Tesis

de datos personales, denominado como autodeterminación informativa o libertad informática de tener acceso a las TIC.

### **III.I.IX Declaración Universal sobre el Genoma Humano y los Derechos Humanos**

Establece que ninguna persona puede ser objeto de discriminaciones por sus características genéticas que atenten contra su dignidad, por lo que de forma similar a lo visto en la Declaración Internacional sobre los Datos Genéticos Humanos, resulta importante hacer mención que en algunos casos, como por ejemplo ante la suscripción de contratos de seguro de vida y de gastos médicos, los titulares de los datos personales no conocen cual es la trascendencia de

---

Aislada: 1a. CCXVI/2014 (10a.), *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, Décima Época, Libro 6, t. I, mayo de 2014, p. 539, disponible en [https://sjf.scjn.gob.mx/sjfsist/Paginas/DetalleGeneralV2.aspx?Epoca=1e3e10000000000&Apendice=10000000000000&Expresion=1a.%2520CCXVI%2F2014&Dominio=Rubro,Texto&TA\\_TJ=2&Orden=1&Clase=DetalleTesisBL&NumTE=1&Epp=20&Desde=-100&Hasta=-100&Index=0&InstanciasSeleccionadas=6,1,2,50,7&ID=2006533&Hit=1&IDs=2006533&tipoTesis=&Semanario=0&tabla=&Referencia=&Tema=](https://sjf.scjn.gob.mx/sjfsist/Paginas/DetalleGeneralV2.aspx?Epoca=1e3e10000000000&Apendice=10000000000000&Expresion=1a.%2520CCXVI%2F2014&Dominio=Rubro,Texto&TA_TJ=2&Orden=1&Clase=DetalleTesisBL&NumTE=1&Epp=20&Desde=-100&Hasta=-100&Index=0&InstanciasSeleccionadas=6,1,2,50,7&ID=2006533&Hit=1&IDs=2006533&tipoTesis=&Semanario=0&tabla=&Referencia=&Tema=) y Tesis Aislada: 1a. CXCVI/2013 (10a.), *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, Décima Época, Libro XXI, t. 1, junio de 2013, p. 602, [https://sjf.scjn.gob.mx/sjfsist/Paginas/DetalleGeneralV2.aspx?Epoca=1e3e10000000000&Apendice=10000000000000&Expresion=1a.%2520CXCVI%2F2013&Dominio=Rubro,Texto&TA\\_TJ=2&Orden=1&Clase=DetalleTesisBL&NumTE=2&Epp=20&Desde=-100&Hasta=-100&Index=0&InstanciasSeleccionadas=6,1,2,50,7&ID=2003847&Hit=2&IDs=2006533,2003847&tipoTesis=&Semanario=0&tabla=&Referencia=&Tema=](https://sjf.scjn.gob.mx/sjfsist/Paginas/DetalleGeneralV2.aspx?Epoca=1e3e10000000000&Apendice=10000000000000&Expresion=1a.%2520CXCVI%2F2013&Dominio=Rubro,Texto&TA_TJ=2&Orden=1&Clase=DetalleTesisBL&NumTE=2&Epp=20&Desde=-100&Hasta=-100&Index=0&InstanciasSeleccionadas=6,1,2,50,7&ID=2003847&Hit=2&IDs=2006533,2003847&tipoTesis=&Semanario=0&tabla=&Referencia=&Tema=), las cuales son un importante referente. Última fecha de consulta el 22 de octubre de 2018.

proporcionar sus datos personales sensibles y que estos a futuro pudiesen resultar en un tema de discriminación y afectación a su vida privada.

### **III.I.X Directiva 95/46/CE del Parlamento y del Consejo de Europa, de 24 de octubre de 1995 relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos**<sup>174</sup>

Establece en su artículo 2, inciso h), que el consentimiento del interesado consiste en toda manifestación de voluntad, libre, específica e informada, mediante la que el interesado consienta el tratamiento de datos personales que le conciernan.

### **III.I.XI Directrices para la Armonización de la Protección de Datos en la Comunidad Iberoamericana**

Su objeto es delimitar los perfiles esenciales que configuran el derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal con un nivel equivalente de protección, a través del reconocimiento normativo de los principios, derechos y deberes que lo configuran. Con ello se ofreció a los poderes públicos de los Estados Iberoamericanos unos criterios orientativos que resultaron de utilidad en el desarrollo de las iniciativas normativas adoptadas, facilitando el establecimiento de un marco homogéneo de protección que provea el intercambio de los flujos de información entre los Estados Iberoamericanos, desde y hacia terceros Estados que han adoptado estándares similares de protección.

---

<sup>174</sup> Es importante considerar que *REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE* (Reglamento general de protección de datos), en su artículo 94, numeral 1, hace referencia “Queda derogada la Directiva 95/46/CE con efecto a partir del 25 de mayo de 2018”, mientras que su artículo 99, numeral 2 refiere que el RGPD es aplicable a partir del 25 de mayo de 2018.

En lo que respecta a la circulación transfronteriza de datos personales, se refiere que un *Estado destino* debe cubrir características específicas para el otorgamiento de un nivel de protección adecuado y para que esto suceda es necesario:

- Contar con una legislación sobre datos personales.
- Definir principios de atención de los datos personales.
- Garantizar el respeto a los derechos de los titulares sobre sus datos.
- Existir una autoridad, que tenga como funciones primordiales:
  - Velar por el cumplimiento regulatorio.
  - Atender las reclamaciones de los interesados “*titulares*” de los datos.
  - Realizar labores de inspección e investigación de los tratamientos de datos.
  - Imponer sanciones en caso de incumplimiento.

Asimismo, la legislación sobre protección de datos personales al menos deberá contener los principios que toman como precedente organismos supranacionales tales como la OCDE y la Resolución 45/95 de la Asamblea General de las Naciones Unidas del 14 de diciembre de 1990, los cuales son:

- Tratamiento leal y lícito
- Limitación de la finalidad
- Principio de Proporcionalidad
- Principio de exactitud
- Principio de conservación
- Legitimación para el tratamiento (*consentimiento*)
- Transparencia e información

Finalmente, otro punto indispensable en la legislación son los derechos que se otorgan al titular respecto de sus datos personales, tales como:

- Acceso
- Rectificación
- Cancelación
- Oposición
- Solicitar auxilio a tribunales en caso de considerar que el tratamiento de los datos es violatorio a los principios definidos por Ley.
- Seguridad y confidencialidad
- Limitación de transferencia internacional de datos.

### **III.I.XII Estándares Internacionales sobre protección de Datos Personales y Privacidad (Resolución de Madrid)**

Básicamente su objeto es definir un conjunto de principios y derechos que garanticen la efectiva y uniforme protección de la privacidad a nivel internacional, en relación con el tratamiento de datos de carácter personal; y facilitar los flujos internacionales de datos de carácter personal, necesarios en un mundo globalizado.

### **III.I.XIII Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal de España (aprobada por el Real Decreto 1720/2007, del 21 de diciembre)**

Establece en su artículo 6, una serie de excepciones sobre la obtención del consentimiento, como por ejemplo “cuando se refieran a las partes de un contrato o precontrato de una relación negocial, laboral o administrativa y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento”, parecido a las excepciones previstas en el artículo 10, fracción IV, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, al señalar “tenga el propósito de cumplir obligaciones derivadas de una relación jurídica entre el titular y el responsable” y a su vez acorde a lo referido en el inciso A), fracción II, del artículo 6o. de nuestra Carta Magna, al ser una excepción fijada en la Ley.



#### **III.I.XIV Marco de Privacidad del foro de Cooperación Económica Asia Pacífico (APEC)**

Tiene por objeto llevar a cabo negocios en una economía global promoviendo un acercamiento flexible a la protección de la privacidad de la información en las economías de los miembros de APEC, así como evitar la creación de barreras innecesarias para los flujos de información.

#### **III.I.XV Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos**

Indica en su artículo 17 que nadie puede ser objeto de injerencias arbitrarias o abusivas en su vida privada, su familia, su domicilio o en su correspondencia, ni de ataques ilegales a su honra y reputación. Aunque pudiera ser un instrumento que a simple vista en un principio no garantiza el derecho a la protección de datos personales, al incluir el derecho a la vida privada hace un primer intento por reconocer tal derecho en constante evolución.

#### **III.I.XVI Privacy Act de 1974**

A nivel legislativo es una de las primeras protecciones contra un uso inadecuado de los datos personales por parte del gobierno estadounidense, principalmente por el posible uso inadecuado de las nuevas tecnologías, pero su alcance es limitado, ya que sólo se aplica al procesamiento de datos por parte del gobierno federal, y no se aplica a los gobiernos estatales ni al sector privado.<sup>175</sup>

#### **III.I.XVII Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos**

Establece las normas relativas a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de los datos personales y las normas relativas a la libre

---

<sup>175</sup> Véase López Ayllón, Sergio, Tacher Epelstein, Lucy (coord.), *op. cit.*, nota 171, p. 307.

circulación de tales datos, protegiendo los derechos y libertades fundamentales de las personas físicas y, en particular, su derecho a la protección de los datos personales y prevé que la libre circulación de los datos personales en la Unión no podrá ser restringida ni prohibida por motivos relacionados con la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales.

## Anexo IV.- Antecedentes de la Protección de Datos Personales en México

La protección expresa de los datos personales en nuestra Carta Magna, así como la legislación expedida al respecto en ordenamientos secundarios, se integraron al marco jurídico mexicano de manera relativamente reciente, en 1977 se reconoció la garantía del derecho a la información, sin embargo los principios y bases para el ejercicio de ese derecho, se integrarían al texto constitucional 30 años después, los cuales son los que regulan la actuación, dentro de su respectiva competencia, de la Federación, los Estados y la Ciudad de México.

Actualmente nuestra normatividad refiere que un dato personal es “cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable<sup>176</sup>. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información<sup>177</sup>”, no obstante para llegar a esta definición se desprende una importante cronología normativa hasta nuestros días en México, la cual se puede resumir de la siguiente manera:

- **1977:** Reforma del Art. 6o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos<sup>178</sup>

---

<sup>176</sup> Artículo 3, fracción V, de la LFPDPPP, *cit.*, nota 16.

<sup>177</sup> Artículo 3, fracción IX, de la LGPDPPSO, *cit.*, nota 17.

<sup>178</sup> El tema de Datos Personales no estaba contemplado en la Constitución, a diferencia del acceso a la información que, aunque con deficiencias y una ineficacia real, estaba previsto en su artículo 6º desde 1977, Véase más respecto a la reforma en, Pulido Jiménez, Miguel, “Convergencias y Divergencias: Acceso a la Información y la Tutela de los Datos Personales”, *Retos de la Protección de Datos Personales en el Sector Público*, México, Instituto de Acceso a la

- **2002:** Se publica la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (que entró en vigor al año siguiente)<sup>179</sup>
- **2007:** Reforma del Art. 6º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos<sup>180</sup>
- **2009:** Reforma del Art. 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos<sup>181</sup>

---

Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal, 2011, p. 84, disponible en <http://www.infodf.org.mx/comsoc/campana/2012/LIbrodatosPweb.pdf>. Última fecha de consulta el 22 de octubre de 2018.

<sup>179</sup> Se establecieron los principios generales que deben regir el tratamiento de datos personales en posesión de los entes públicos tales como consentimiento, información, seguridad, calidad, entre otros, así como disposiciones generales que dan vida a los derechos de acceso y rectificación, Véase más respecto a la Ley en la materia en, Piñar Mañas, José Luis y Ornelas Núñez, Lina (coord.), *op. cit.*, nota 164, pp. 27-28.

<sup>180</sup> “En materia de protección de datos personales, las fracciones II y III del citado artículo señalan que la información a que se refiere la vida privada y los datos personales será protegida en los términos y con las excepciones que fijen las leyes. Además, que toda persona tendrá acceso a sus datos personales o a la rectificación de éstos, respectivamente”, *ibidem*, p. 29.

<sup>181</sup> “Con la finalidad de reconocer el derecho a la protección de datos personales como una garantía fundamental y autónoma. De esta forma, la reforma al artículo 16 constitucional no sólo reconoce este derecho, sino que también lo dota de contenido al establecer que toda persona tiene derecho a la protección de sus datos personales, al acceso, rectificación y cancelación de los mismos, así como a manifestar su oposición, en los términos que fije la ley”, *ibidem*, pp. 29-30.

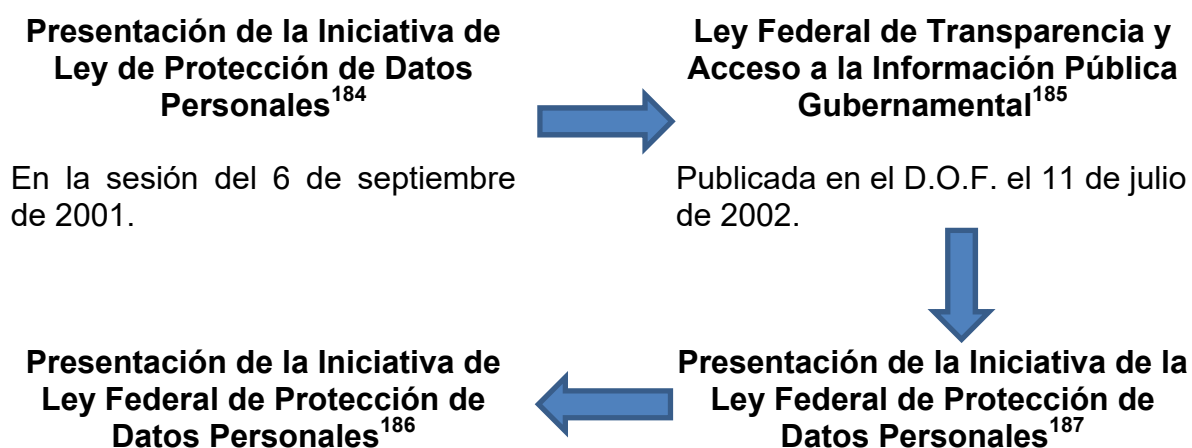
- **2010:** Se publica la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares<sup>182</sup>
- **2017:** Se publica la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados<sup>183</sup>

---

<sup>182</sup> “La Comisión de Gobernación de la Cámara de Diputados de la LXI Legislatura... elaboró un proyecto que cubriera las necesidades y demandas de todos los actores involucrados... garantizando el tratamiento de información personal bajo una serie de reglas claras y respetuosas de la privacidad, dignidad e información de las personas, y por otro lado, la libre circulación de los datos personales para realizar las actividades y tareas diarias del sector privado, contribuyendo al crecimiento económico de México”, *ibidem*, pp. 35-36.

<sup>183</sup> Conforme al Dictamen del Proyecto de Decreto de esta ley, “se buscó que nuestro país brinde a sus ciudadanos de una legislación de avanzada en el ámbito de los derechos primordiales con el objeto de “proveerles de herramientas jurídicas que les permitan imponer un límite a las actuaciones de las autoridades que pudieran conculcar la esfera de derechos de los particulares. En este caso específico, un límite para ejercer de manera plena el derecho a la autodeterminación informativa de manera que cada persona en este país decida libremente sobre el uso y destino de sus datos personales, teniendo en todo momento el derecho a acceder, rectificar, cancelar y oponerse legítimamente a determinados tratamientos de datos”, Véase más respecto a esta iniciativa en el *Dictamen de las Comisiones Unidas de Gobernación y de Estudios Legislativos Primera, con Proyecto de Decreto por el que se expide la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados*, pp. 57-58, disponible en [http://www.senado.gob.mx/comisiones/gobernacion/docs/proteccion\\_datos/Documento3.pdf](http://www.senado.gob.mx/comisiones/gobernacion/docs/proteccion_datos/Documento3.pdf). Última fecha de consulta el 22 de octubre de 2018.

Como se ha observado, el derecho a la protección de los datos personales tal y como la conocemos en nuestro país, ha tenido una evolución que ha obedecido a la realidad social de la época, por lo que a manera de resumen a continuación se agrega una línea de tiempo para ilustrarlo más a detalle:



---

<sup>184</sup> “Presentada por el Diputado Luis Miguel Barbosa Huerta del Partido de la Revolución Democrática tenía por objeto la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos, sean éstos públicos o privados destinados a dar informes”, véase más respecto a la iniciativa de ley en, Piñar Mañas, José Luis y Ornelas Núñez, Lina (coord.), *op. cit.*, nota 164, pp. 32-33.

<sup>185</sup> “Esta ley contempla un capítulo de protección de datos personales. En particular el capítulo IV, en el cual se establecen los principios generales que deben regir el tratamiento de datos personales en posesión de los entes públicos tales como consentimiento, información, seguridad, calidad, entre otros, así como disposiciones generales que dan vida a los derechos de acceso y rectificación”, *ibidem*, pp. 27-28.

<sup>186</sup> “Presentada por el Senador Antonio García Torres del Partido Revolucionario Institucional tenía por objeto regular y tutelar el derecho de las personas a la protección de sus datos personales en el ámbito privado. Además proponía la

En la sesión del 2 de febrero de 2006.



**Presentación de la Iniciativa de Ley Federal de Protección de Datos Personales<sup>188</sup>**

En la sesión del 23 de febrero de 2006.

En la sesión del 1 de diciembre de 2005.

**Presentación de la Iniciativa de Ley Federal de Protección de Datos Personales<sup>189</sup>**

En la sesión del 22 de marzo de 2006.



**Aprobación del Decreto por el cual se adicionó un segundo**



**Presentación del proyecto de Decreto para reformar el artículo**

---

creación del Instituto Federal de Protección de Datos Personales, en manos del sector privado”, *ibidem*, p. 33.

<sup>187</sup> “Presentada por el Diputado Jesús Martínez Álvarez del Partido Convergencia tenía por objeto garantizar la protección de los datos personales que se encuentren contenidos en documentos, archivos, registros, bancos de datos, sean de carácter públicos o privados, a efecto de proteger y garantizar la identidad personal, la privacidad, la imagen y el honor”, *idem*.

<sup>188</sup> “Presentada por el Diputado David Hernández Pérez del Partido Revolucionario Institucional y tenía por objeto proteger los datos personales de los titulares y regular su tratamiento en posesión de personas físicas o morales de carácter privado. Además proponía como autoridad garante al Instituto Federal de Acceso a la Información Pública”, *idem*.

<sup>189</sup> “Presentada por la Diputada Sheyla Fabiola Aragón Cortés del Partido Acción Nacional y tenía por objeto proteger los datos personales, así como regular el tratamiento que de los mismos realicen las entidades del sector privado. Además proponía como autoridad garante al Instituto Federal de Acceso a la Información Pública”, *ibidem*, pp. 33-34.

**párrafo con 7 fracciones al artículo 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos<sup>190</sup>**

Publicada en el D.O.F. el 20 de julio de 2007.



**Aprobación del proyecto de Decreto para reformar el artículo 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**

Se turna la minuta al Senado el 25 de septiembre de 2007.

**73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos<sup>191</sup>**

Ante el Pleno de la Cámara de Diputados el 27 de marzo de 2007.



**Presentación de la Iniciativa de Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares<sup>192</sup>**

En la sesión del 4 de noviembre de 2008.



**Presentación del proyecto de Decreto para adicionar un**



**Aprobación del proyecto de Decreto para reformar el artículo**

---

<sup>190</sup> “En materia de protección de datos personales, las fracciones II y III del citado artículo señalan que la información a que se refiere la vida privada y los datos personales será protegida en los términos y con las excepciones que fijen las leyes. Además, que toda persona tendrá acceso a sus datos personales o a la rectificación de éstos, respectivamente”, *ibidem*, p. 29.

<sup>191</sup> “Tiene por objeto dotar de facultades al Congreso Federal para que legisle en materia de protección de datos en posesión de los particulares”, *idem*, pp. 30-31.

<sup>192</sup> “Presentada por el Diputado Luis Gustavo Parra Noriega del Partido Acción Nacional y que tenía por objeto la protección de los datos personales contenidos en bases de datos en posesión de particulares, con la finalidad de garantizar el derecho al honor, imagen y vida privada de las personas. Además, pretendía crear como órgano garante la Comisión Nacional de Protección de Datos Personales”, *iibidem*, p. 34.



**párrafo al artículo 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos<sup>193</sup>**

Ante el Pleno de la Cámara de Senadores el 25 de noviembre de 2008.



**Aprobación del proyecto de Decreto para adicionar un párrafo al artículo 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**

Se turna la minuta a Diputados el 4 de diciembre de 2008.

**73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**

En reunión de la Comisión de Puntos Constitucionales del Senado el 12 de noviembre de 2008.



**Aprobación del proyecto de Decreto para reformar el artículo 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**

Se turna la minuta a las Legislaturas de los Estados el 4 de diciembre de 2008.



**Aprobación del proyecto de Decreto para adicionar un párrafo al artículo 16 de la**

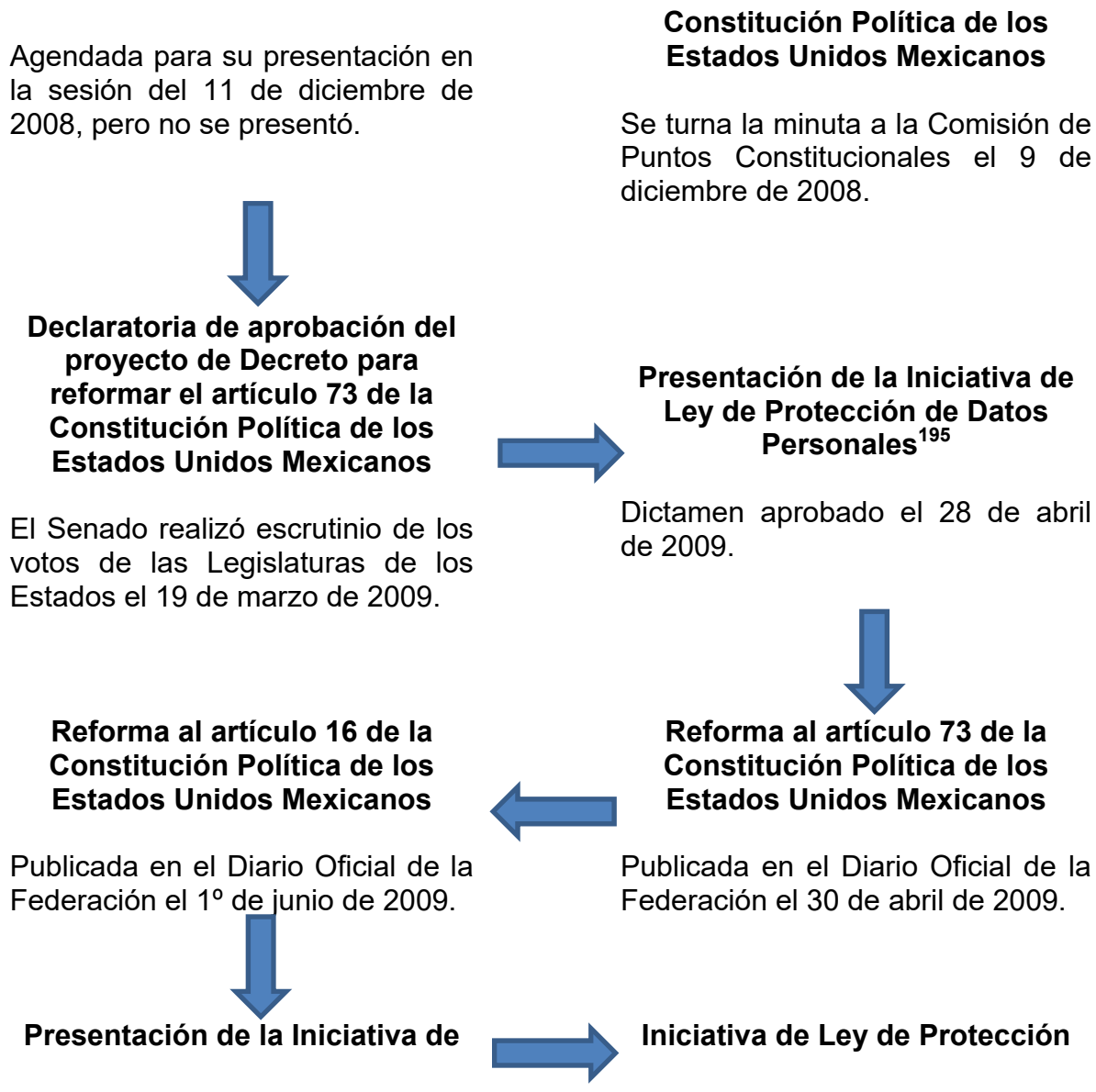


**Presentación de la Iniciativa de Ley Federal de Protección de Datos Personales<sup>194</sup>**

---

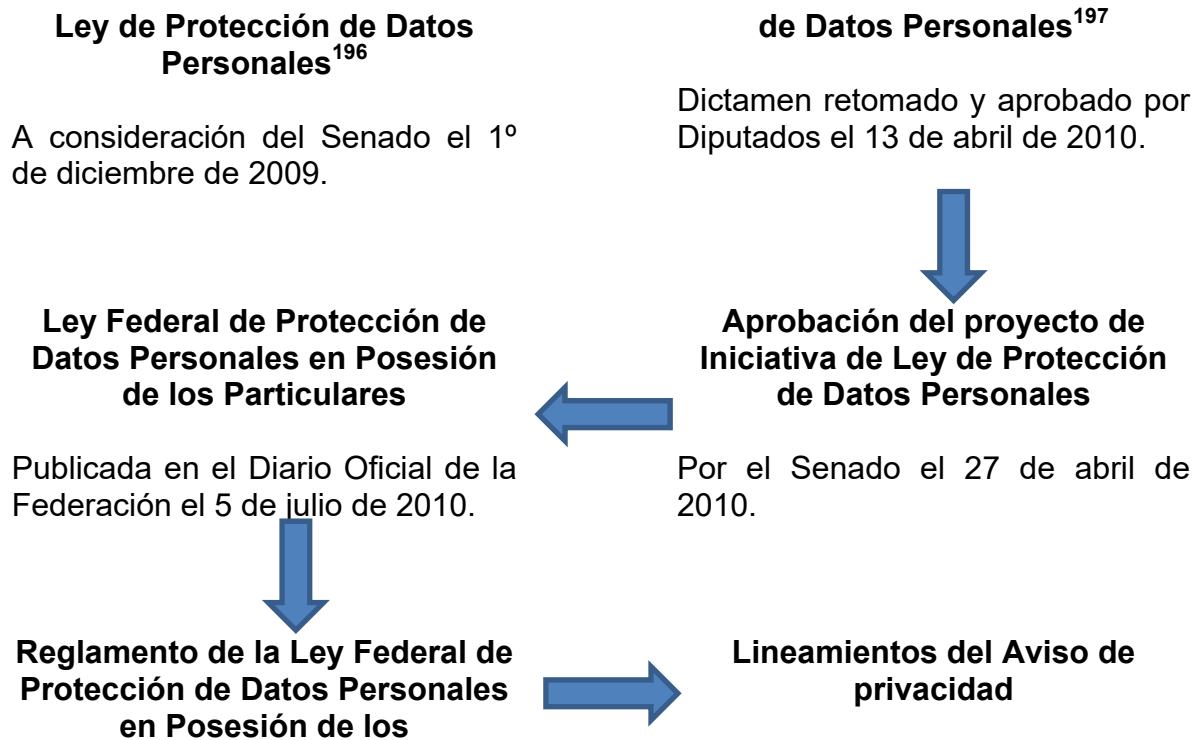
<sup>193</sup> “Con la finalidad de reconocer el derecho a la protección de datos personales como una garantía fundamental y autónoma. De esta forma, la reforma al artículo 16 constitucional no sólo reconoce este derecho, sino que también lo dota de contenido al establecer que toda persona tiene derecho a la protección de sus datos personales, al acceso, rectificación y cancelación de los mismos, así como a manifestar su oposición, en los términos que fije la ley”, *ibidem*, pp. 29-30.

<sup>194</sup> “Presentada por el Diputado Adolfo Mota Hernández del Partido Revolucionario Institucional y que tenía por objeto regular el derecho a la autodeterminación informativa de las personas que permita, por una parte, la transferencia legítima, controlada e informada de los datos personales y por otra, la protección a la privacidad cuando se trate de datos sensibles, así como regular el tratamiento de los datos personales por parte de personas físicas o morales. Además, proponía



como autoridad garante al Instituto de Protección de Datos Personales, organismo descentralizado dependiente de la Secretaría de Economía”, *ibidem*, p. 34.

<sup>195</sup> “Presentada por el Senador José Guillermo Anaya Llamas del Partido Acción Nacional... la Secretaría de Economía y el entonces llamado Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI) brindaron acompañamiento a la Comisión de Gobernación de la Cámara de Diputados de la LX Legislatura Federal, la cual dictaminó de manera conjunta dos iniciativas de ley en la materia”, *idem*.



<sup>196</sup> “Presentada por el Senador José Guillermo Anaya Llamas del Partido Acción Nacional que tenía por objeto garantizar la protección de los datos personales de las personas físicas y, en particular, la información que se refiere a su vida privada, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Además proponía como autoridad garante al Instituto Federal de Acceso a la Información Pública”, *idem*.

<sup>197</sup> “La Comisión de Gobernación de la Cámara de Diputados de la LXI Legislatura, retoma el dictamen aprobado previamente y elaboró un proyecto que cubriera las necesidades y demandas de todos los actores involucrados... garantizando el tratamiento de información personal bajo una serie de reglas claras y respetuosas de la privacidad, dignidad e información de las personas, y por otro lado, la libre circulación de los datos personales para realizar las actividades y tareas diarias del sector privado, contribuyendo al crecimiento económico de México”, *ibidem*, pp. 35-36.

## **Particulares<sup>198</sup>**

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 2011.

Publicados en el Diario Oficial de la Federación el 17 de enero de 2013.

### **Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública**

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de mayo de 2015.

### **Reglamento Interior del Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos**

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de febrero de 2014.

**Acuerdo del Consejo General del Instituto Nacional Electoral, por el que se aprueba la implementación del Servicio de Verificación de los datos de la Credencial para Votar, que servirá para garantizar el derecho de protección de datos de los ciudadanos, contenidos en el Padrón Electoral**

### **Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados**

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2017.

---

<sup>198</sup> Esta disposición legal es un complemento que aclara y detalla diversos temas que en la Ley habían generado dudas, como la definición de los Derechos ARCO y los principios de protección de Datos Personales, determinando los alcances de cada uno, enmarcando las definiciones, procedimientos, características, requisitos que deben contener para su aplicación, dependiendo del principio de que se trate, Véase más respecto al Reglamento en, Nava Garcés, Alberto Enrique (coord.), “Derecho de Protección de Datos Personales; Regulación de la video vigilancia en México”, *El Derecho en la Era Digital*, México, Porrúa, 2013, pp. 130-136.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de abril de 2016.



**Reforma a la Ley Federal de  
Transparencia y Acceso a la  
Información Pública**

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de enero de 2017.

**Cuadro 4 Evolución del derecho a la protección de los datos personales en México.**

**Fuente:** Elaboración propia con información de Piñar Mañas, José Luis y Ornelas Núñez, Lina (coord.), “El derecho fundamental a la protección de datos personales en México”, *La Protección de Datos Personales en México*, México, Tirant lo Blanch, 2013 (2018).

## Anexo V.- Modalidades del aviso de privacidad de la aseguradora<sup>199</sup>

Modalidad	Contenido	Puesta a disposición del titular
Integral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artículos 8, 15, 16, 33 y 36 de la LFPDPPP.</li> <li>• Artículos 26, 27 y 28 de la LGPDPPSO.</li> <li>• Artículos 14, 24, 26, 30, 40, 41, 42, 68, 90 y 102 del Reglamento.<sup>200</sup></li> <li>• Vigésimo, Vigésimo primero, Vigésimo segundo, Vigésimo tercero, Vigésimo cuarto, Vigésimo quinto, Vigésimo sexto, Vigésimo séptimo, Vigésimo octavo, Vigésimo noveno, Trigésimo, Trigésimo primero, Trigésimo segundo y Trigésimo tercero de los Lineamientos.</li> </ul>	<p>Cuando los datos se obtengan personalmente del titular, por ejemplo, a través del llenado de cuestionarios médicos o solicitudes de seguro, o en las entrevistas que formula el agente.</p>

<sup>199</sup> Tabla elaborada con base en el curso *Aviso de Privacidad* impartido por el INAI en el 2013 a la Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro, actualizada a la Aseguradora.

<sup>200</sup> Esta disposición legal es un complemento que aclara y detalla diversos temas que en la Ley habían generado dudas, como la definición de los Derechos ARCO y los principios de protección de Datos Personales, determinando los alcances de cada uno, enmarcando las definiciones, procedimientos, características, requisitos que deben contener para su aplicación, dependiendo del principio de que se trate, Véase más respecto al Reglamento en, Nava Garcés, Alberto Enrique (coord.), *op. cit.*, nota 198, pp. 130-136.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artículos 17, fracción II de la LFPDPPP y 27 del Reglamento.</li> <li>• Artículo 27 de la LGPDPPSO.</li> <li>• Trigésimo cuarto, Trigésimo quinto, Trigésimo sexto y Trigésimo séptimo de los Lineamientos.</li> </ul>	<p>Cuando los datos se obtienen de manera directa del titular por cualquier medio electrónico, óptico, sonoro, visual, o a través de cualquier otra tecnología, por ejemplo, el registro de datos personales en una página de Internet, cotizadores de seguros, o el menú telefónico del Call Center para la atención de servicios al cliente.</p>
<b>Simplificado</b>	<p><b>Cuando menos lo siguiente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La identidad y domicilio del responsable.</li> <li>• Las finalidades del tratamiento (distinguiendo entre las finalidades).</li> <li>• Los mecanismos para conocer el Aviso Integral (completo).</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artículo 28 del Reglamento.</li> <li>• Trigésimo octavo, Trigésimo noveno, Cuadragésimo y Cuadragésimo primero de los Lineamientos.</li> </ul> <p><b>Cuando menos lo siguiente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La identidad y domicilio del responsable.</li> <li>• Las finalidades del tratamiento (opcional distinguir entre finalidades).</li> <li>• Los mecanismos para conocer el Aviso Integral (completo).</li> </ul>	<p>Cuando el espacio para dar a conocer el aviso de privacidad sea limitado y por tanto los datos personales recabados sean mínimos, ejemplo, en los cajeros automáticos o cuando previo consentimiento del titular se ofrecen servicios financieros derivados de una prospección comercial.</p>
<b>Corto</b>		

**Cuadro 5 Modalidades del aviso de privacidad.**

**Fuente:** Elaboración propia con base en el curso *Aviso de Privacidad* impartido por el INAI en el 2013 a la Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro, actualizada al supuesto de la Aseguradora (2018).

## **Anexo VI.- Recopilación de los términos y condiciones de uso de medios electrónicos puestos a disposición por las aseguradoras**

### **VI.I Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.<sup>201</sup>**

#### **TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS BASES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SEGURO A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS (VÍA INTERNET)**

De conformidad con lo establecido por el artículo 214 de la Ley de instituciones de Seguros y de Fianzas y por la Circular Única de Seguros y Fianzas, este seguro podrá contratarse a través de medios electrónicos (Vía Internet) y su renovación podrá efectuarse por la misma vía por la que se contrató, conforme a lo siguiente:

1. Se podrán efectuar sólo a través del Portal de la Compañía o en los sitios de los intermediarios que la Compañía autorice bajo las bases que se establezcan en los contratos especiales que en su momento celebren ambas partes.
2. Los servicios que prestará la Compañía a través de esta vía son:
  - 2.1 Cotización del Seguro y su impresión.
  - 2.2 Emisión de pólizas de Seguro y su impresión.
  - 2.3 Información sobre renovación y cancelación de pólizas de seguro.
  - 2.4 Consulta e Impresión de Condiciones Generales del Seguro.
3. Confirmación de Datos: La Compañía pedirá al Contratante o Asegurado ingrese por este mismo medio sus datos personales, número de identificación vehicular del Automóvil así como los datos correspondientes a la póliza de seguro.

El uso de los medios de identificación establecidos en este inciso, en sustitución de la firma autógrafa, producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes a solicitud y/o autorización de cargo a tarjeta de crédito o tarjeta de débito y en consecuencia tendrán el mismo valor probatorio.

La contratación del Seguro, así como su renovación y cancelación serán válidos a partir de la fecha que se le indique al Asegurado o Contratante al momento de

---

<sup>201</sup> *Términos y Condiciones para el Uso de Medios Electrónicos bases para la contratación del seguro a través de Medios Electrónicos (vía Internet) de Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V., <https://www.qualitas.com.mx/web/qmx/terminos-y-condiciones-para-el-uso-de-medios-electronicos>*



otorgarle su número de póliza y/o número de folio o autorización correspondiente a la operación realizada.

La póliza de seguro que se emita así como el cargo efectuado a la Tarjeta de Crédito o Tarjeta de Débito de acuerdo a la autorización otorgada por el Contratante o Asegurado podrán ser utilizados como medios de prueba para hacer constar la celebración o renovación del contrato de seguro.

La documentación contractual en la que consten los derechos y obligaciones del seguro será entregada al Contratante o Asegurado mediante envío a domicilio por medio de correspondencia o previo consentimiento expreso por parte del Contratante o Asegurado en medio electrónico a través de correo electrónico que para tal efecto proporcione el Solicitante, Contratante o Asegurado o bien, en medio óptico, sistemas de procesamiento de datos, redes de telecomunicación y/o cualquier otra tecnología que permita dejar constancia de su entrega. Si el Contratante o Asegurado no recibe, dentro de los 30 días naturales siguientes de haber contratado el seguro, la documentación contractual a que hace referencia este párrafo, deberá hacerlo del conocimiento de la Compañía comunicándose al teléfono 01 800 782 5482, para que solicite el envío de la documentación a través del medio que mejor le convenga.

El Solicitante, Contratante o Asegurado, al utilizar esta vía para la contratación, renovación o cancelación del seguro, aceptan y reconoce su responsabilidad por el uso adecuado de la misma.

La Compañía garantiza la protección y confidencialidad de los datos proporcionados por el Solicitante, Contratante o Asegurado a través de la página electrónica para la contratación del seguro. La Compañía, únicamente, proporcionará los datos de identificación del Solicitante, Contratante o Asegurado a la institución bancaria que maneje la cuenta de la Tarjeta de Crédito o Tarjeta de Débito proporcionada por el Solicitante, Contratante o Asegurado para el pago de la prima del seguro.

En caso de que la persona que realice la solicitud no sea el Asegurado, el Asegurado acepta como suyas todas las declaraciones y manifestaciones efectuadas a la Compañía por quien realizó la solicitud.

Sugerencias para evitar Riesgos inherentes a 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, por lo que le invitamos a seguir las siguientes recomendaciones:

1. Reduzca la cantidad de correos que recibe en los 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. QUÁLITAS 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.

## VI.II HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC<sup>202</sup>

### 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

---

<sup>202</sup> *Términos y Condiciones de Uso de Medios Electrónicos en Productos de Seguros* de HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC, disponible en [https://www.hsbc.com.mx/1/PA\\_esf-ca-app-content/content/inicio/personas/seguros/archivos/uso\\_medio\\_electronicos.pdf](https://www.hsbc.com.mx/1/PA_esf-ca-app-content/content/inicio/personas/seguros/archivos/uso_medio_electronicos.pdf).  
Última fecha de consulta el 22 de octubre de 2018.

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](http://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.

**HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC.** Paseo de la Reforma 347 piso 6, Colonia Cuauhtémoc, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06500, México, Distrito Federal.

## **VI.III Seguros Banamex S.A. de C.V., Integrante de Grupo Financiero Banamex<sup>203</sup>**

### **Términos y condiciones para uso de Página Web y Medios Electrónicos**

#### **Bienvenido a Seguros Banamex.com**

Seguros Banamex le ofrece diversas funciones en su sitio web, así como otros productos y servicios cuando visita o compra a través de nuestra página [www.segurosbanamex.com.mx](http://www.segurosbanamex.com.mx), Seguros Banamex le presta los servicios bajo las condiciones establecidas en esta página.

#### **Condiciones de Uso (Información, Servicio, Cotización y Venta)**

Le pedimos que por favor lea detenidamente las condiciones de uso previo a utilizar los servicios de Seguros Banamex a través de su sitio web [www.segurosbanamex.com.mx](http://www.segurosbanamex.com.mx). Al utilizar cualquiera de los Servicios de Seguros Banamex, usted acepta cumplir con los términos y condiciones de uso de nuestra página web y medios electrónicos.

#### **1. Privacidad**

Seguros Banamex, S.A. de C.V., integrante del Grupo Financiero Banamex, con domicilio en Venustiano Carranza 63, Centro Histórico, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06000, Cd. de México, le avisa 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: evaluar su solicitud de seguro, en caso de requerirlo el producto; tramitar sus reclamaciones, cobrar, administrar o renovar la póliza de seguro, para estadística y encuestas de servicio; y no necesarios: prospección, comercialización, mercadotecnia y publicidad de productos relacionados con el Grupo Financiero Banamex. 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, contáctenos en [protecciondedatosb@citibanamex.com](mailto:protecciondedatosb@citibanamex.com) indicando su nombre completo y un número telefónico para brindarle la información necesaria. Sólo se realizan transferencias a entidades de gobierno por cumplimiento a disposiciones oficiales, al Grupo Financiero Banamex para la comercialización de sus productos y en su caso, a terceros nacionales o extranjeros para el mantenimiento o cumplimiento de la relación jurídica, y a integrantes del sector asegurador para selección de riesgos y prevención de fraudes. El aviso de privacidad está disponible en el kárdex de cada sucursal CitiBanamex. Cualquier cambio al aviso de privacidad, consúltelo en [www.segurosbanamex.com.mx](http://www.segurosbanamex.com.mx) en la sección aviso de privacidad.

---

<sup>203</sup> *Términos y condiciones para uso de Página Web y Medios Electrónicos de Seguros Banamex S.A. de C.V., Integrante de Grupo Financiero Banamex, [https://www.segurosbanamex.com.mx/SB/documentos/Terminos\\_y\\_Condiciones\\_de\\_Medios\\_Electronicos.pdf](https://www.segurosbanamex.com.mx/SB/documentos/Terminos_y_Condiciones_de_Medios_Electronicos.pdf)*

## **Cookies y ajustes del navegador**

En [www.segurosbanamex.com.mx](http://www.segurosbanamex.com.mx) 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 clientes. 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 Seguros Banamex o nos envíe un correo electrónico, un mensaje de texto (SMS), chat, 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 Seguros Banamex. A efectos de los siguientes Términos y Condiciones, usted consiente 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 de Seguros Banamex, por ejemplo texto, gráficos, logotipos, iconos de botones, imágenes, clips de audio, descargas digitales, y recopilaciones de datos son propiedad exclusiva de Seguros Banamex o de sus proveedores de contenido y están protegidos por la "Ley de 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 Seguros 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 Seguros Banamex para su reutilización sin nuestro consentimiento expreso y por escrito. Tampoco le está permitido al usuario crear ni publicar sus propias bases de datos cuando éstas contengan partes sustanciales de cualquiera de los Servicios de Seguros Banamex (por ejemplo, nuestras listas de productos y servicios) sin nuestro consentimiento expreso y por escrito.

## **4. Marcas registradas**

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

## **5. Licencia y acceso**

Seguros 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 Seguros Banamex ni de parte alguna de los mismos con fines comerciales, en cada caso sin nuestro previo consentimiento expreso y por escrito.

Tampoco está permitido utilizar técnicas de framing<sup>204</sup> para introducir cualquier marca comercial, logotipo u otra información protegida por derechos de autor (incluyendo imágenes, texto, diseños de página o formatos) de Seguros Banamex sin el correspondiente consentimiento previo por escrito. No está permitido el uso de metaetiquetas<sup>205</sup> (meta tags) ni de ningún otro "texto oculto" que utilice los nombres o marcas registradas de Seguros Banamex sin nuestro consentimiento previo y por escrito.

Le rogamos que haga un uso correcto de los Servicios y Productos de Seguros Banamex. Sólo le está permitido utilizar los Servicios y Productos de Seguros Banamex de forma lícita. Cualquier incumplimiento por Ud. de estas Condiciones de Uso y de los Servicios supondrá la anulación del permiso o la licencia concedidos por Seguros Banamex.

## **6. Información en Seguros Banamex.com**

El Portal de Seguros Banamex cuenta con una página de inicio y 106 páginas, dos cotizadores de Seguro de Auto y Seguro de Accidentes, un chat y un glosario.

### **Información de productos/seguros**

Nos esforzamos para que la información que aparece en nuestro sitio web sea correcta, en ocasiones los productos pueden contener información adicional o distinta de la que aparece en nuestro sitio web. Esto puede ocurrir debido a que ocasionalmente nuestras Condiciones Generales se actualizan antes que la página, por lo que le recomendamos que antes de cotizar y comprar, lea las Condiciones Generales del producto/seguro que se encuentra en la sección de Servicios/Condiciones Generales home de [www.segurosbanamex.com.mx](http://www.segurosbanamex.com.mx).

## **7. Cotización de Seguro de Accidentes Banamex y cotización y compra de Seguro de Auto Banamex**

---

<sup>204</sup> “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”. Cita original del documento.

<sup>205</sup> “Etiquetas que describen diversos aspectos de una página web”. Cita original del documento.

Cuando usted utiliza los Servicios de “Cotizar Seguros de Auto Banamex y Seguros de Accidentes 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 cuenta 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 Seguros Banamex: (I) en forma alguna que cause, o pueda causar, daño o perjuicio alguno a cualquiera de los Servicios de Seguros Banamex o la interrupción del acceso a los mismos; o (II) para cualquier fin fraudulento, ni a efectos de la comisión de delito alguno u otra actividad ilícita de ningún otro tipo; o (III) para generar cualquier tipo de molestia, inconveniente o ansiedad en un tercero.

Nos reservamos el derecho a denegar el acceso al servicio de cotización, 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 producto o servicio, le enviaremos un mensaje confirmando la recepción de su solicitud.

Acepta recibir facturas de sus compras 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 (Comprobante Fiscal Digital por Internet) al correo proporcionado, donde se le enviará el archivo y por seguridad en un segundo correo el password para abrirlo.

### **Primas**

La prima es el costo total del seguro que nuestros clientes pagarán, la cual incluye el costo del seguro y en algunos casos impuestos y recargos. En nuestro sitio web podrá consultarlos.

### **Emisión de póliza**

Para emitir una póliza nueva, puede hacerlo a través de la página [www.segurosbanamex.com.mx](http://www.segurosbanamex.com.mx), en alguna sucursal de Banamex o a través del Centro de Atención a clientes: desde la Ciudad de México y área Metropolitana al 1226 8100, Interior de la República al 0155 1226 8100, o de Estados Unidos y Canadá al 1 800 226 2639 en los siguientes horarios de atención: Lunes a Viernes de 08 a.m. a 20:00 hrs., Sábados de 08:00 a 16:00 hrs. En todos los casos deberá proporcionar sus datos y así obtener el número de póliza para posteriormente imprimir la carátula de la misma. Únicamente cuando sea el caso en que llame al Centro de atención a Clientes, le haremos llegar su póliza a través de correo electrónico o por mensajería.

### **Duplicado o reimpresión de póliza**

Para solicitar duplicado o reimpresión de su póliza, podrá comunicarse a nuestro Centro de Atención a clientes: desde la Ciudad de México y área Metropolitana al 1226 8100, Interior de la República al 0155 1226 8100, o del Estados Unidos y Canadá al 1 800 226 2639 en los siguientes horarios de atención: Lunes a Viernes de 08 a.m. a 20:00 hrs., Sábados de 08:00 a 16:00 hrs. para realizar su solicitud, en donde se le indicará el medio disponible (correo postal o electrónico) para hacerle llegar la documentación relacionada con su contrato.

### **Modificación al sitio WEB**

Al realizar cambios a nuestro sitio web, a nuestras políticas y a las presentes Condiciones, le informaremos a través del sitio web con un mensaje en [www.segurosbanamex.com.mx](http://www.segurosbanamex.com.mx) y por medio del Centro de Atención a clientes, en donde al llamar, escuchará una grabación en la que haremos de su conocimiento los cambios: desde la Ciudad de México y área Metropolitana al 1226 8100, Interior de la República al 0155 1226 8100, o del Estados Unidos y Canadá al 1 800 226 2639 en los siguientes horarios de atención: Lunes a Viernes de 08 a.m. a 20:00 hrs., Sábados de 08:00 a 16:00 hrs.

Usted quedará sujeto a los términos, condiciones y políticas en vigor en el momento en que realice su contratación, a menos que, por ley o por requerimiento de las autoridades públicas, 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.

## **8. El papel de Seguros Banamex**

Seguros Banamex ofrece diferentes productos/seguros, cotiza y vende Seguro de Auto Banamex y Seguro de Accidentes PIA en [www.segurosbanamex.com.mx](http://www.segurosbanamex.com.mx). La página de detalles de estos productos contendrá la información correspondiente (Condiciones Generales, etc.). En la compra de Seguro de Auto Banamex o Seguro de Accidentes PIA, es importante que: lea el aviso de privacidad, revise a detalle su póliza, verifique que está de acuerdo con la compra y que lea detalladamente las Condiciones Generales del producto para que conocer perfectamente las coberturas y exclusiones del Seguro.

## **9. Nuestra responsabilidad**

Seguros Banamex en su sitio [www.segurosbanamex.com.mx](http://www.segurosbanamex.com.mx) le brinda la información correspondiente a los siguientes productos/servicios las 24 horas del día los 365 días del año:

### **Mi Persona**

- Seguro de Vida Banamex MÁS
- Despensa Segura Banamex
- Nómina Segura
- Seguro de Básico Estandarizado de Vida Individual
- Viajero Protegido
- Seguro de accidentes básicos e Integral
- Seguro Básico Estandarizado de accidentes personales
- Seguro Básico Estandarizado de gastos médicos



**Mis Bienes**

- Seguro de Auto Banamex
- Seguro Básico estandarizado de auto
- Seguro de Hogar Banamex
- Seguro de Hogar Banamex MÁS
- Protección 360

**Mi Futuro**

- Logros Banamex
- Plan Personal de Retiro Banamex
- Plan Patrimonial Banamex
- Portafolio Vida Banamex Fiscal

**Servicios**

- ¿Qué hacer en caso de Siniestro?
- Seguros Banamex
- Seguros Ligados a Productos Banamex
- Seguros Ligados a Tarjetas de crédito
- Derechos del Asegurado
- Cotizador Auto
- Cotizador de Accidentes
- Glosario
- Nuestra Empresa

Si requiere revisar información de algún producto, podrá visitar [www.segurosbanamex.com.mx](http://www.segurosbanamex.com.mx) o llamar al Centro de Atención a clientes: desde la Ciudad de México y área Metropolitana al 1226 8100, Interior de la República al 0155 1226 8100, o del Estados Unidos y Canadá al 1 800 226 2639 en los siguientes horarios de atención: Lunes a Viernes de 08 a.m. a 20:00 hrs., Sábados de 08:00 a 16:00 hrs.

Los servicios que usted puede consultar en la página web son los siguientes:

Servicios Asegurados en la página web Mis Seguros	Producto				
	Accidentes	Vida	Hogar	Logros	Auto
Duplicar póliza	Si				
Cancelar póliza	Si				

La visualización de la póliza de Autos será en línea. Para los productos de Accidentes, Vida, Hogar y Logros deberán transcurrir 48 hrs a partir de la emisión del seguro.

Realizaremos nuestro mejor esfuerzo para asegurar la disponibilidad, sin interrupciones, de los Servicios de [www.segurosbanamex.com.mx](http://www.segurosbanamex.com.mx), así como la ausencia de errores en cualquier transmisión de información que pudiera tener lugar. No obstante, Seguros Banamex no se hace responsable de fallas o interrupciones derivadas de la naturaleza propia de Internet. Asimismo, su acceso a los Servicios de [www.segurosbanamex.com.mx](http://www.segurosbanamex.com.mx) pudiera ocasionalmente verse suspendido o

restringido a efectos de la realización de trabajos de reparación o mantenimiento, o la introducción de nuevos productos o servicios. Procuraremos limitar la frecuencia y duración de tales suspensiones o restricciones.

Seguros Banamex 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.

Nada de lo dispuesto en las presentes condiciones limita o excluye nuestra responsabilidad en caso de falsedad, ni en supuestos de fallecimiento o daños personales derivados de negligencia o dolo o por parte nuestra.

#### **10. Ley aplicable**

Las presentes condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con las siguientes leyes:

- Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas
- Circular Única de Seguros y Fianzas
- Ley de la Propiedad Industrial
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares

#### **11. Modificación del Servicio o Variación de las Condiciones de uso de nuestros servicios web**

Al realizar cambios en los Servicios o modificación a las presentes Condiciones, le informaremos a través del sitio web con un mensaje en [www.segurosbanamex.com.mx](http://www.segurosbanamex.com.mx) y por medio del Centro de Atención a clientes: desde la Ciudad de México y área Metropolitana al 1226 8100, Interior de la República al 0155 1226 8100, o de Estados Unidos y Canadá al 1 800 226 2639 en los siguientes horarios de atención: Lunes a Viernes de 08 a.m. a 20:00 hrs., Sábados de 08:00 a 16:00 hrs.

Usted quedará sujeto a los términos, condiciones y políticas, Condiciones de Uso y Condiciones de los Servicios vigentes a la fecha en que utilice los Servicios de [www.segurosbanamex.com.mx](http://www.segurosbanamex.com.mx) si alguna de las presentes fuera declarada inválida, nula o por cualquier causa ineficaz, dicha condición se entenderá excluida sin que dicha declaración pueda afectar a la validez ni a la exigibilidad del resto de condiciones.

#### **12. Renuncia**

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

#### **13. Menores de edad**

No vendemos productos/servicios ni damos servicios a menores de edad. Los menores de 18 años sólo podrán utilizar los Servicios de [www.segurosbanamex.com.mx](http://www.segurosbanamex.com.mx) bajo la supervisión de un padre o un tutor.

#### **14. Nuestros datos**

El presente sitio web es propiedad de Seguros Banamex S.A. de C.V. integrante del Grupo Financiero Banamex, quien es responsable del mantenimiento del mismo. Nuestras oficinas se encuentran en Venustiano Carranza no. 63, Centro Histórico, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06000, Ciudad de México. Nuestros Centros de Atención telefónica: desde la Ciudad de México y área Metropolitana al 1226 8100, Interior de la República al 0155 1226 8100, o del Estados Unidos y Canadá al 1 800 226 2639 en los siguientes horarios de atención: Lunes a Viernes de 08 a.m. a 20:00 hrs., Sábados de 08:00 a 16:00 hrs.

#### **15. Procedimiento para aviso de vulneración de derechos**

Si no está de acuerdo con la atención o servicio recibido, puede solicitar levantar una aclaración o queja llamando a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios de Seguros Banamex al 5062 6723 en la Ciudad de México, sin costo al 01800 733 1400 en un horario de Lunes a Viernes de 08:00 a 20:00 horas y sábados de 08:00 a 16:00 horas, vía correo electrónico a [sbaunecond@banamex.com](mailto:sbaunecond@banamex.com) o directamente en Venustiano Carranza no. 63, Centro Histórico, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06000, Ciudad de México, en los siguientes horarios de atención: Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00 horas. En caso que su queja no haya sido atendida con oportunidad, podrá referirse a CONDUSEF a través de su página: [www.condusef.gob.mx](http://www.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, Seguros Banamex, S.A. de C.V., integrante del Grupo Financiero Banamex, hace de su conocimiento los servicios que podrán ser prestados por medios electrónicos:

- Contratación de pólizas de seguro
- Consultas de información relacionada a su seguro
- Solicitar duplicados de póliza
- Solicitar actualizaciones y modificaciones de información
- Solicitar aclaraciones
- Hacer requerimientos que el sistema permita en atención a su naturaleza de acuerdo a los servicios que Seguros Banamex llegue a poner a su disposición
- La terminación anticipada o cancelación del contrato de Seguros
- La no renovación del mismo

Le pedimos tener en cuenta que mediante la firma del instrumento o la autorización por medios electrónicos el cliente ratifica que Seguros Banamex le ha hecho de su conocimiento dicha información.

Previo a que se contrate con Seguros Banamex algún producto, o se le proporcione el servicio solicitado, dependiendo el medio electrónico utilizado, se procederá a realizar la autenticación que corresponda, con base en las siguientes categorías:

- Como medio electrónico podrá ser el teléfono, las terminales de cómputo, y la 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 cliente 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) 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 probatorio.

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 contrato, se entenderán de conformidad con las siguientes definiciones:

a) "Clave de un solo uso": Es la clave que se proporciona al cliente a través de un mensaje SMS al número celular que tenemos registrado.

b) "Número de Referencia o Folio": Es un número que genera el sistema y a éste se le agregan las iniciales del nombre del ejecutivo, fecha y hora del movimiento, es dado a conocer al cliente a través del ejecutivo, este número de Referencia o Folio, servirá para aclaración o seguimiento.

El uso de las Claves de Acceso, (Claves dinámicas de un solo uso enviadas vía SMS al celular registrado previamente) que aquí se definen será exclusiva responsabilidad del cliente, quien reconoce y acepta desde ahora como suyas todas las operaciones que se celebren con Seguros 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 Cliente 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 cliente, 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 cliente, Seguros Banamex quedará liberada de cualquier responsabilidad al ejecutar las instrucciones recibidas, sin perjuicio de las acciones civiles y/o penales que pudieran proceder en contra del responsable. Seguros Banamex 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 Banamex a fin de que se tomen las medidas necesarias tendientes a evitar el acceso a terceros no autorizados.

El cliente autoriza a Seguros Banamex a grabar las conversaciones telefónicas que mantenga con el cliente. El cliente acepta que Seguros Banamex tendrá obligación de informarle que se están grabando dichas conversaciones, así como que tales grabaciones serán propiedad exclusiva de Seguros Banamex que su contenido producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos autógrafos suscritos por las partes, teniendo en consecuencia, el mismo valor probatorio.

Las partes reconocen que en términos del artículo 75 fracción XIV del Código de Comercio en vigor, los actos relacionados con los medios electrónicos aceptados, son de naturaleza mercantil tanto para el cliente como para Seguros Banamex. De acuerdo a lo anterior, el cliente y Seguros Banamex convienen que:

Para efectos de lo previsto en el artículo 89 del Código de Comercio en vigor, se entenderá como “mensaje de datos” a toda información generada, enviada, recibida, archivada o comunicada a través de medios electrónicos.

Para efectos de lo dispuesto en la fracción I del artículo 90 del Código de Comercio en vigor, se entenderá que un “mensaje de datos” ha sido enviado por el propio Cliente, cuando éste realice operaciones a través del equipo o sistema de que se trate, utilizando las Claves de Acceso a las que se refiere este clausulado.

Al realizar la Compra de seguros o solicitar prestación de algún servicio por medios electrónicos el cliente 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 Seguros Banamex, dentro de los horarios que Seguros Banamex tenga establecidos. El cliente acepta y reconoce expresamente que Seguros Banamex es el propietario o titular de los derechos según corresponda de los medios de acceso y los programas que le permitan hacer uso del 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 Banamex o a terceros, lo anterior con independencia de las acciones judiciales, administrativas o de cualquier índole que le asistan a Seguros Banamex. El cliente 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 Seguros Banamex se encuentre en posibilidad de incorporar nuevos medios electrónicos para la prestación de servicios relacionados a seguros, así lo comunicará al cliente 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 cliente implica la aceptación del equipo o sistema y de todos los efectos jurídicos de éste derivados.

Seguros 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 cliente la realización de las acciones que se hayan llevado a cabo;
- II. 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;
- III. Por cada operación de modificación a su póliza o cancelación de la misma se enviará al cliente un mensaje de datos ya sea al número celular o correo electrónico proporcionado el cual quedará registrado en los sistemas de Seguros Banamex 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. Seguros Banamex no será responsable en caso de incumplimiento o demora de las instrucciones del cliente, 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 así como para la modificación de las condiciones pactadas. Seguros Banamex requerirá al cliente un segundo factor de autenticación.

VI. El cliente podrá cancelar el uso de Medios Electrónicos comunicándose al servicio de atención telefónica.

Seguros Banamex podrá suspender temporal o permanentemente los derechos 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:**

a. Los servicios relacionados a Seguros, 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 seguros, que conforme a las disposiciones vigentes afecten o deban afectar los registros contables de Seguros 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. Seguros Banamex fijará libremente las bases, requisitos y condiciones de operación de los servicios de seguros.

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 Seguros Banamex llegue a ejecutar, serán consideradas para

todos los efectos legales a que haya 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 y encuadradas en los términos y condiciones de los modelos de solicitudes y/o contratos que Seguros Banamex habitualmente utiliza para instrumentar tales actos, quien las acepta y reconoce como suyas siempre.

d. Expresamente reconoce el cliente que los registros de las operaciones a que se refiere el presente contrato que aparezcan en los sistemas de Seguros 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 cliente y Seguros 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.
2. Cuando algún seguro no se encuentre dado de alta (inexistente) para efectos de la prestación de servicios a través de medios electrónicos.
3. 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 Banamex ponga a su disposición.
4. 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 Seguros Banamex, que no pudieran evitarse.
5. Para lograr la conexión a la herramienta de Seguros Banamex, El CLIENTE 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 Seguros Banamex. El CLIENTE, 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 Seguros Banamex o cualquier otro acto a los que se refiere el presente instrumento, razón por la cual, El CLIENTE, en este acto, libera a Seguros Banamex de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse, de manera enunciativa más 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 cliente, 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 cliente, visitar sitios no seguros que pudieran insertar software o algún otro sistema 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 (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 Seguros a través de medios electrónicos representa grandes beneficios para El CLIENTE, no obstante, su uso inadecuado representa 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:

- Instale en su computadora personal, software anty-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.
- Verifique la legitimidad de toda solicitud de información personal, financiera o de sus cuentas y tarjetas, que reciba por cualquier medio, especialmente por correo electrónico. Seguros Banamex nunca le solicitará que proporcione sus Claves de Acceso a través de un correo electrónico.
- 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.
- Verifique constantemente los movimientos que presenten sus cuentas y tarjetas y revise siempre sus estados de cuenta.
- Nunca lleve consigo sus Claves de Acceso, memorícelas o manténgalas en un lugar seguro.

### **Límites de Responsabilidad en Medios Electrónicos**

Seguros 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, contratante y/o Asegurado no pueda efectuar sus operaciones por los motivos aquí señalados, Seguros Banamex 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

Seguros Banamex 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 Seguros 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 servicios de post-venta, serán a través del Centro de Atención Telefónica de Seguros Banamex y el portal de internet/Mis Seguros, en donde un agente telefónico le solicitara información personal y del producto contratado para garantizar su identidad.

Adicional a ello y de acuerdo a 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**

Seguros Banamex 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. Posteriormente, a las 24 horas se le envían vía correo electrónico y SMS los detalles de su contratación.



Los servicios Asegurados como: cancelación, solicitud, aceptación o emisión de endosos del contrato de seguro y modificación de designación de beneficiarios mediante Seguros Banamex son realizados directamente por el cliente vía telefónica en donde se le proporciona un folio para seguimiento o aclaración.

## VI.IV Zúrich Santander Seguros México, S.A.<sup>206</sup>

### TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL USO DE OPERACIONES A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS

En forma previa a la contratación y prestación de servicios que pueden ser susceptibles de ser proporcionados por medios electrónicos, Zúrich Santander Seguros México, S.A., (en lo sucesivo Zúrich Santander) le hace de su conocimiento lo siguiente:

Lo servicios que podrán ser prestados por medios electrónicos son los siguientes.

- Contratación de pólizas de seguro
- Consultas de información relacionada a su Seguro,
- Solicitar duplicados de póliza
- Solicitar actualizaciones y modificaciones de información,
- Solicitar aclaraciones,
- Hacer requerimientos que el sistema permita en atención a su naturaleza de acuerdo a los servicios que Zúrich Santander llegue a poner a su disposición
- La Terminación anticipada o cancelación del contrato de Seguros
- La no renovación del mismo.

Le rogamos tener en cuenta que mediante la firma del instrumento o la autorización por medios electrónicos El CLIENTE ratifica que Zúrich Santander le ha puesto en su conocimiento dicha información.

Previo a que se contrate con Zúrich Santander algún producto, o se le proporcione el servicio solicitado, de dependiendo el medio electrónico utilizado, se procederá a realizar la autenticación que corresponda, con base en las siguientes categorías:

---

<sup>206</sup> *Términos y Condiciones para el Uso de Operaciones a través de Medios Electrónicos* de Zúrich Santander Seguros México, S.A., disponible en [http://www.zurichsantander.com.mx/csdlv/StaticBS?blobcol=urldata&blobheaderna me1=content-type&blobheadername2=Content-Disposition&blobheadername3=appID&blobheadervalue1=application%2Fpdf&blobheadervalue2=inline%3Bfilename%3DELECTRONICOS%28LSP%29.pdf&blobheadervalue3=brasil.wc.CFWCSLASEGQP02%2FZurichSantanderMexico&blobkey=i d&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1418410800126&ssbinary=true](http://www.zurichsantander.com.mx/csdlv/StaticBS?blobcol=urldata&blobheaderna me1=content-type&blobheadername2=Content-Disposition&blobheadername3=appID&blobheadervalue1=application%2Fpdf&blobheadervalue2=inline%3Bfilename%3DELECTRONICOS%28LSP%29.pdf&blobheadervalue3=brasil.wc.CFWCSLASEGQP02%2FZurichSantanderMexico&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1418410800126&ssbinary=true). Última

fecha de consulta el 22 de octubre de 2018.

Como medio electrónico podrá ser el teléfono, los cajeros automáticos, las terminales de cómputo, y la red mundial de comunicaciones conocida como 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 CLIENTE 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 o contraseñas dinámicas, así como el uso de los dispositivos de seguridad en sustitución de la firma autógrafa, produce los mismo 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 contrato, se entenderán de conformidad con las siguientes definiciones:

“Clave Telefónica” o “Número de Identificación Personal”: Es la clave numérica de carácter confidencial generada por El CLIENTE cuya configuración es desconocida para los empleados y funcionarios de Zúrich Santander, que en sustitución de la firma autógrafa utilizará para acceder a los medios electrónicos con plena manifestación de la voluntad y facultades necesarias para realizar consultas de cualquier tipo en relación con servicios relacionados a seguros de Seguros. En la prestación de servicios relacionados a seguros a través de medios electrónicos esta clave numérica podrá ser identificada bajo diversas denominaciones, tales como número secreto, PIN, clave, etc., todos ellos sinónimos.

“NIP de Transacciones”: Es la clave numérica o alfanumérica de carácter confidencial generada por El CLIENTE cuya configuración es desconocida para los empleados y funcionarios de Zúrich Santander, que en sustitución de la firma autógrafa utilizará para acceder a los medios electrónicos con plena manifestación de la voluntad y todas las facultades que resulten necesarias para hacer uso de los servicios relacionados a seguros en su totalidad, incluso para realizar transferencias a cuentas de terceros.

“Número de Referencia o Folio”: Significa el número que se genera por el uso de medios electrónicos y que acredita la contratación de un producto de seguro o la prestación de algún servicio que afecte o deba afectar las pólizas del CLIENTE conforme a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, mismo que es dado a conocer al Cliente a través del equipo o sistema electrónico de que se trate. El Número de Referencia o Folio hará las veces del comprobante material de la operación de que se trate, con todos los efectos que las leyes les atribuyen a los mismos.

El uso de las Claves de Acceso que aquí se definen será exclusiva responsabilidad del CLIENTE, quien reconoce y acepta desde ahora como suyas todas las operaciones que se celebren con Zúrich Santander 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 Cliente 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 CLIENTE, 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 Cliente, Zúrich Santander quedará liberada de cualquier responsabilidad al ejecutar las instrucciones recibidas, sin perjuicio de las acciones civiles y/o penales que pudieran proceder en contra del responsable. Zúrich Santander 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 Zúrich Santander a fin de que se tomen las medidas necesarias tendientes a evitar el acceso a terceros no autorizados.

El CLIENTE autoriza a Zúrich Santander grabar las conversaciones telefónicas que mantenga con El CLIENTE. El CLIENTE acepta que Zúrich Santander no tendrá obligación de informarle que se están grabando dichas conversaciones, así como que tales grabaciones serán propiedad exclusiva de Zúrich Santander que su contenido producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos autógrafos suscritos por las partes, teniendo en consecuencia, el mismo valor probatorio.

Las partes reconocen que en términos del artículo 75 fracción XIV del Código de Comercio en vigor, los actos relacionados con los medios electrónicos aceptados, son de naturaleza mercantil tanto para El CLIENTE como para Zúrich Santander. De acuerdo a lo anterior, El CLIENTE y Zúrich Santander convienen que:

a. Para efectos de lo previsto en el artículo 89 del Código de Comercio en vigor, se entenderá como "mensaje de datos" a toda información generada, enviada, recibida, archivada o comunicada a través de medios electrónicos.

b. Para efectos de lo dispuesto en la fracción I del artículo 90 del Código de Comercio en vigor, se entenderá que un "mensaje de datos" ha sido enviado por el propio Cliente, cuando éste realice operaciones a través del equipo o sistema de que se trate, utilizando las Claves de Acceso a las que se refiere este clausulado.

Al realizar la Compra de seguros o solicitar prestación de algún servicio por medios electrónicos El CLIENTE 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 Zúrich Santander, dentro de los horarios que Zúrich Santander tenga establecidos. El CLIENTE acepta y reconoce expresamente que Zúrich Santander es el propietario o titular de los derechos según corresponda de los medios de acceso y los programas que le permitan hacer uso del servicios antes identificados, por lo que sin el consentimiento de éste, El CLIENTE no podrá transferir, divulgar o dar un uso distinto total o parcialmente a dichos medios de acceso y programas, en caso contrario, será responsable de los daños y perjuicios que se ocasionen a Zúrich Santander o a terceros, lo anterior con independencia de las acciones judiciales, administrativas o de cualquier índole que le asistan a Zúrich Santander. El CLIENTE 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 Zúrich Santander se encuentre en posibilidad de incorporar nuevos medios electrónicos para la prestación de servicios relacionados a seguros, así lo comunicará al CLIENTE 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 CLIENTE implica la aceptación del equipo o sistema y de todos los efectos jurídicos de éste derivados.

Zúrich Santander 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 pidiesen 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 a El CLIENTE la realización de las acciones que se hayan llevado acabo;

(II) por cada operación de modificación a su póliza o cancelación de la misma, se generara un numero de referencia o folio, el cual acreditara la existencia y validez de la misma;

(III) por cada operación de modificación a su póliza o cancelación de la misma se enviará a El CLIENTE un mensaje de datos ya sea al número celular o correo electrónico proporcionado el cual quedara registrado en los sistemas de Zúrich Santander 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) Zúrich Santander no serán responsables en caso de incumplimiento o demora de las instrucciones de El CLIENTE, 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 así como para la modificación de las condiciones pactadas. Zúrich Santander Seguros requerirá a El CLIENTE un segundo factor de autenticación.

(VI) El CLIENTE podrá cancelar el uso de Medios Electrónicos comunicándose al servicio de atención telefónica.

Zúrich Santander podrá ampliar, disminuir o modificar en cualquier tiempo, en todo o en parte, temporal o permanentemente, sin necesidad de notificación previa al CLIENTE, las condiciones, características y alcances de los medios electrónicos que pone a disposición Del CLIENTE, así como restringir el uso y acceso a los mismos, limitando inclusive su duración o cantidad de uso. De igual forma y a su propio juicio, Zúrich Santander podrá suspender temporal o permanentemente los derechos 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:

a. Los servicios relacionados a Seguros, 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 seguros, que conforme a las disposiciones vigentes afecten o deban afectar los registros contables de Zúrich Santander, 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. Zúrich Santander fijará libremente las bases, requisitos y condiciones de operación de los servicios de seguros.

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 Zúrich Santander llegue a ejecutar, serán consideradas para todos los efectos legales a que haya 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 y encuadradas en los términos y condiciones de los modelos de solicitudes y/o contratos que Zúrich Santander habitualmente utiliza para instrumentar tales actos, quien las acepta y reconoce como suyas siempre.

d. Expresamente reconoce El CLIENTE que los registros de las operaciones a que se refiere el presente contrato que aparezcan en los sistemas de Zúrich Santander 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 CLIENTE y Zúrich Santander 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.
2. Cuando algún seguro no se encuentre dado de alta (inexistente) para efectos de la prestación de servicios a través de medios electrónicos.
3. 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 la ASEGURADORA ponga a su disposición.
4. 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 Zúrich Santander, que no pudieran evitarse.
6. Para lograr la conexión a la herramienta de Zúrich Santander, El CLIENTE 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 Zúrich Santander. El CLIENTE, 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 Zúrich Santander o cualquier otro acto a los que se refiere el presente instrumento, razón por la cual, El CLIENTE, en este acto, libera a Zúrich Santander de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse, de manera enunciativa más 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 CLIENTE, 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 CLIENTE, visitar sitios no seguros que pudieran insertar software o algún otro sistema 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 (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 Seguros a través de medios electrónicos representa grandes beneficios para El CLIENTE, no obstante, su uso inadecuado representa 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:

Instale en su computadora personal, software anti-spyware y anti-virus y manténgalo actualizado.

Reduzca la cantidad de correo que recibe en la que se contengan sus datos personales.

Verifique la legitimidad de toda solicitud de información personal, financiera o de sus cuentas y tarjetas, que reciba por cualquier medio, especialmente por correo electrónico. La ASEGURADORA nunca le solicitará que proporcione sus Claves de Acceso a través de un correo electrónico.

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.

Verifique constantemente los movimientos que presenten sus cuentas y tarjetas y revise siempre sus estados de cuenta.

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

Al utilizar cajeros automáticos, cubra con su cuerpo la pantalla al momento de ingresar sus Claves de Acceso.

## VI.V Grupo Nacional Provincial S.A.B.<sup>207</sup>

### Términos y Condiciones del Uso de Medios Electrónicos

Que celebran, el Usuario que suscribe y da su aceptación al final del presente documento, para el uso de los Medios Electrónicos, y Grupo Nacional Provincial S.A.B., en adelante "GNP", el cual pone a su disposición para la Celebración de Operaciones y Prestación de Servicios Relativos a los Seguros que "GNP" ofrece y que el Usuario desee contratar o haya contratado, al tenor de las siguientes declaraciones, definiciones, términos y condiciones.

#### Declaraciones

##### "LAS PARTES" DECLARAN:

- I. Reconocerse recíprocamente la personalidad y capacidad con las que se ostentan para todos los efectos legales a que haya lugar.
- II. Que en la manifestación de su voluntad no existe dolo, violencia, mala fe, error, lesión, ni ningún otro vicio de la voluntad por el que pudiera solicitarse la nulidad del presente acuerdo de voluntades. En consecuencia, las partes emiten su voluntad expresamente y de manera libre y espontánea al tenor de lo siguiente:

#### DEFINICIONES

Para los fines de este Contrato los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se señala, sin perjuicio de que la referencia a los mismos sea en singular o en plural:

- 1. ASEGURADO:** es la persona física o moral que en sí misma, en sus bienes o intereses económicos está expuesta al riesgo cubierto por la póliza de Seguro.
- 2. AUTENTICACIÓN:** el conjunto de técnicas y procedimientos utilizados para verificar la identidad del **USUARIO** y su facultad para la realización de operaciones electrónicas y la facultad de GNP para recibir instrucciones a través de Medios Electrónicos.
- 3. BENEFICIARIO:** persona física y/o moral designada en la póliza por el Asegurado o Contratante, como titular de los derechos indemnizatorios.
- 4. CONTRASEÑA:** la cadena de caracteres que autentica al **USUARIO** en un Medio Electrónico o en una Operación Electrónica;

---

<sup>207</sup> *Términos y Condiciones del Uso de Medios Electrónicos* de Grupo Nacional Provincial S.A.B., disponible en <https://www.gnp.com.mx/anexos/terminos-legales/medios-electronicos>. Última fecha de consulta el 22 de octubre de 2018.

**5. CONTRATO DE SEGURO:** es el acuerdo de voluntades mediante el cual GNP se obliga, mediante una prima, a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista en el contrato.

**6. FACTOR DE AUTENTICACIÓN:** el mecanismo de autenticación, tangible o intangible, basado en las características físicas del usuario, en dispositivos o información que solo el usuario posea o conozca. Estos mecanismos pueden incluir:

- a) Información que el usuario conozca y que GNP valide a través de cuestionarios practicados por operadores de centros de atención telefónica;
- b) Información que solamente el usuario conozca, tales como contraseñas y Números de Identificación Personal (NIP);
- c) Información contenida o generada en medios o dispositivos respecto de los cuales el usuario 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
- d) Información del usuario derivada de sus características físicas, tales como huellas dactilares, geometría de la mano o patrones en iris o retina, siempre que dicha información no pueda ser duplicada y utilizada posteriormente.

**7. GNP:** Grupo Nacional Provincial S.A.B

**8. IDENTIFICADOR DE USUARIO:** la cadena de caracteres, información de un dispositivo o cualquier otra información que conozca tanto **GNP** como el **USUARIO**, que permita reconocer la identidad del propio **USUARIO** para la realización de Operaciones Electrónicas;

**9. MEDIOS ELECTRÓNICOS:** son los equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones que **GNP** pone a disposición del **USUARIO** para la realización de las operaciones electrónicas; para efectos de este instrumento serán considerados de manera enunciativa pero no limitativa los siguientes:

**a) Audio Respuesta:** **GNP** recibe instrucciones del **USUARIO** a través de un sistema telefónico e interactúa con el propio Usuario mediante grabaciones de voz y tonos o mecanismos de reconocimiento de voz, incluyendo los sistemas de respuesta interactiva de voz (IVR);

**b) Aplicaciones Móviles:** aplicación específicamente diseñada para utilizarse en dispositivos móviles como tabletas y teléfonos celulares inteligentes a través de la cual **GNP** recibe instrucciones por parte del **USUARIO**.

**c) Aplicaciones Web:** red electrónica mundial denominada Internet, en el sitio que corresponda a uno o más dominios de la Institución o Sociedad Mutualista, incluyendo el acceso mediante el protocolo WAP o alguno equivalente;

**d) Voz a Voz (CALL CENTER):** el **USUARIO** instruye vía telefónica a través de un empleado o representante autorizado por GNP, con funciones específicas, el cual podrá operar en el centro de atención telefónica (Call Center), a realizar operaciones a nombre del propio **USUARIO**;

**10. MENSAJE DE TEXTO SMS:** mensaje de texto disponible para su envío en servicios de telefonía móvil.



**11. OPERACIONES ELECTRÓNICAS:** el conjunto de operaciones y servicios que **GNP** realiza con el **USUARIO** a través de Medios Electrónicos, para efectos de este instrumento serán considerados de manera enunciativa pero no limitativa las siguientes:

- a) Contratación o cancelación de un seguro;
- b) Solicitud, aceptación o emisión de endosos a los contratos;
- c) Instrucciones para transferencias de recursos dinerarios a cuentas de GNP por concepto de pago de primas;
- d) Modificación de designación de beneficiarios;
- e) Alta y modificación del medio de notificación para la confirmación de la operación electrónica realizada.
- f) Consultas de estados de cuenta u otras consultas que permitan conocer información relacionada con el Usuario o los contratos que tenga celebrados con la GNP, u otra que pueda ser utilizada como información de autenticación;
- g) Desbloqueo de contraseñas o Números de Identificación Personal (NIP)
- h) Solicitud de pago de rescate o aplicación de valores garantizados.

**12. PÓLIZA:** es el conjunto de documentos que forman parte integrante del contrato de seguro celebrado entre **GNP** y el Asegurado, en los cuales se estipulan los términos, condiciones, derechos y obligaciones de las partes.

**13. SESIÓN:** período en el cual el **USUARIO** podrá llevar a cabo consultas, operaciones o transacciones, una vez que hayan ingresado al servicio de Operaciones Electrónicas con su Identificador de Usuario;

**14. USUARIO:** la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a **GNP** como resultado del uso de los Medios Electrónicos de **GNP**.

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES**

1. El **USUARIO** a través de los Medios Electrónicos que **GNP** pone a su disposición, podrá realizar Operaciones Electrónicas, las cuales podrán variar de acuerdo a la operatividad del Medio Electrónico elegido, póliza de Seguro y legislación aplicable, en sustitución de la firma autógrafa.

No será responsabilidad de **GNP** habilitar la totalidad de las Operaciones Electrónicas que ofrezca en todos los Medios Electrónicos, siendo que se reserva el derecho de ampliar o disminuir el número de Operaciones Electrónicas ofrecidos en cada Medio Electrónico, así mismo GNP no será responsable frente al **USUARIO** por falta de disponibilidad de las Operaciones Electrónicas, con independencia a la causa que haya motivado a dicha falta.

Las instrucciones del **USUARIO** para convenir Operaciones Electrónicas a través de Medios Electrónicos son su estricta responsabilidad, por lo que GNP deberá dar cumplimiento a las mismas, sin tomar en cuenta la causa o motivo que originó dicha instrucción, y/o la implicación que tenga para la actividad del **USUARIO** y/o el beneficio o perjuicio que le puedan causar.

2. **GNP** podrá modificar en cualquier momento el diseño, contenido y/o configuración de los Medios Electrónicos, así como de alguno o todos los servicios en ellos contenidos sin que medie aviso previo al **USUARIO** quien será responsable de revisar

con regularidad los mismos. La utilización por parte del USUARIO de cualquier Medio Electrónico implica la aceptación total de este instrumento.

**3. GNP** podrá identificar y autenticar al **USUARIO** de acuerdo al Medio Electrónico que éste elija y de acuerdo a la operación que se vaya realizar de acuerdo a lo siguiente:

A. El otorgamiento al **USUARIO** de un Identificador de Usuario personal, el cual será único para permitir su apropiada e inequívoca identificación.

B. El uso de factores de autenticación para comprobar su identidad.

El **USUARIO** podrá cambiar sus contraseñas en el momento que lo desee, mediante cualquiera de los Medios Electrónicos disponibles que tenga habilitado dicho servicio.

**GNP** podrá en todo momento mejorar la calidad de los servicios estableciendo modificaciones a las reglas de funcionamiento, de acceso o procedimientos de identificación y autenticación.

**GNP** podrá bloquear los factores de autenticación para impedir que el **USUARIO** pueda realizar operaciones electrónicas cuando detecte lo siguiente:

- a) El **USUARIO** no cuente con una póliza vigente.
- b) El **USUARIO** solicite la cancelación de los servicios de Medios Electrónicos.
- c) Después de haber ingresado incorrectamente su contraseña en varias ocasiones consecutivas.
- d) Cuando GNP detecte operaciones no habituales fuera del comportamiento usual del **USUARIO** que pueda comprometer la seguridad de su información.
- e) EL **USUARIO** no haya realizado operaciones electrónicas en el lapso de un año continuo.
- f) Cuando exista orden de la autoridad competente.
- g) Si **GNP** detecta que el **USUARIO** está haciendo mal uso de su cuenta, así como de los servicios e información contenidos en él.

Al momento en que el **USUARIO** ingresa a los Medios Electrónicos, se identifica y autentica, reconoce su voluntad para que **GNP** realice las operaciones electrónicas que el **USUARIO** le instruya.

Por lo anterior, las partes acuerdan que la autenticación e identificación que el **USUARIO** realice para la utilización de los Medios Electrónicos, será considerada la manifestación expresa de la voluntad del **USUARIO**.

**4. GNP** recomienda al **USUARIO** tomar medidas de seguridad en la realización de sus Operaciones Electrónicas, para lo cual GNP pone a su disposición algunas recomendaciones que puede consultar en la página [www.gnp.com.mx](http://www.gnp.com.mx).

Las recomendaciones y consejos de **GNP** son de naturaleza general, por lo que no deben tomarse en cuenta en la adopción de decisiones personales ni profesionales. Para ello se debe consultar a un profesional apropiado que pueda asesorar al **USUARIO** de acuerdo con sus necesidades específicas.

**5. LAS PARTES** se obligan a lo siguiente:

I. El **USUARIO** se obliga:

- **a)** A resguardar y mantener su Identificador de Usuario, contraseña y/o cualquier información o herramienta utilizados para el acceso a los Medios Electrónicos y la realización de Operaciones Electrónicas, como confidenciales toda vez que el uso de las mismas, será responsabilidad directa del **USUARIO**, aún y cuando medie caso fortuito o fuerza mayor, asumiendo la responsabilidad que su uso implica.
- **b)** Responder frente a **GNP** de los daños y perjuicios que pueda sufrir éste último, con motivo del uso de los Medios Electrónicos que hagan terceros o el **USUARIO** de su clave o contraseña, siendo el monto mínimo del pago la magnitud del daño causado.
- **c)** A reconocer y aceptar el carácter identificable, personal e intransferible de su Identificador de Usuario, contraseña y/o cualquier información o herramienta utilizados para el acceso a los Medios Electrónicos, ya que el empleo de dicha información es bajo su responsabilidad, por lo que todas las operaciones realizadas dentro de su cuenta le serán imputables.
- **d)** En caso de que el **USUARIO** tenga conocimiento o sospeche de cualquier violación a la seguridad, tal como el robo o el uso no autorizado de su **clave de usuario**, contraseña y/o cualquier información o herramienta utilizadas para el acceso a los Medios Electrónicos, deberá notificar inmediatamente a **GNP** a través del Call Center al 5227-9000 en la Ciudad de México o al 01 800 400 9000 en el interior de la República, para que **GNP** realice el bloqueo de su cuenta.
- **e)** Proporcionar a **GNP**, en el momento que se requiera, la información relacionada con los movimientos que realice en su cuenta.
- **f)** Reportar a **GNP** cualquier Operación Electrónica que el **USUARIO** no reconozca como propia, a través del Call Center al número 5227-9000 en la Ciudad de México o al 01 800 400 9000 en el interior de la República.
- **g)** Aceptar que la información e instrucciones que el **USUARIO** transmita o comunique a **GNP** a través de los medios de autenticación e identificación que utilice para acceder a los Medios Electrónicos de **GNP**, así como los comprobantes emitidos y transmitidos a través de su cuenta tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, su naturaleza, así como las características y alcance de sus instrucciones.  
Cualquier incumplimiento a lo establecido en el presente documento, así como las consecuencias que se generen, serán responsabilidad del **USUARIO**.

## **II. GNP se obliga a:**

**a)** Mantener controles de seguridad técnica, física y administrativos para proteger en todo momento la confidencialidad e integridad de la información del **USUARIO**, incluyendo la de sus factores de autenticación.

**6. GNP** no estará obligado a realizar las operaciones que el **USUARIO** haya solicitado por cualquier Medio Electrónico, en los siguientes casos:

- i. Cuando la información transmitida sea insuficiente, inexacta, errónea, incompleta o ilegal.
- ii. Por caso fortuito, de fuerza mayor o por cualquier causa ajena al control de **GNP**.

**7. GNP** notificará inmediatamente al **USUARIO** a través de los medios de comunicación cuyos datos haya proporcionado para tal fin, de las Operaciones

Electrónicas realizadas a través de Medios Electrónicos. La notificación consistirá en una referencia al tipo de Operación que se haya realizado.

8. El horario de servicio de los Medios Electrónicos de **GNP** será de las 8:00 hrs a las 20:00 hrs tratándose de Call Center y para servicio de Audio Respuesta, Aplicaciones Móviles y Aplicaciones Web el servicio se otorgará las 24 hrs del día, la Operación Electrónica que el Asegurado vaya a realizar dependerá del Medio Electrónico que haya elegido y de acuerdo a las restricciones aplicables a cada uno.

9. Las partes aceptan que están sujetas a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento, lineamientos y demás disposiciones que de aquélla emanen de acuerdo al aviso de privacidad de **GNP** que puede ser consultado en cualquier momento en la página de internet [www.gnp.com.mx](http://www.gnp.com.mx);

10. El **USUARIO** reconoce que GNP es el único y exclusivo titular de los derechos de dominio, propiedad industrial y autoral de la información y contenido de los Medios Electrónicos que GNP pone a su disposición para la realización de Operaciones Electrónicas, por lo que en virtud de este instrumento no otorga por ningún motivo licencia, bajo ninguna marca comercial, patente, derechos de autor, secreto comercial o cualquier derecho de propiedad intelectual, por lo que la utilización de los Medios Electrónicos deberá sujetarse a lo establecido en este instrumento , en ningún momento el **USUARIO** podrá duplicar o modificar los mismos ni será considerado licenciatarario o concesionario respecto de los derechos antes mencionados, debiendo guardar en todo momento la confidencialidad respecto de cualquier información industrial, profesional o comercial a que en su caso tenga acceso con motivo del uso de Medios Electrónicos.

11. La vigencia de este instrumento será indefinida, pudiendo **EL USUARIO** solicitar a GNP la terminación del mismo, así como la cancelación de su Identificador de usuario cuando ya no desee utilizar los Medios Electrónicos al Call Center al 5227-9000 en la Ciudad de México o al 01 800 400 9000 en el interior de la República o bien a través de la página de internet [www.gnp.com.mx](http://www.gnp.com.mx), GNP podrá cancelar el acceso del **USUARIO** a cualquiera de los **MEDIOS ELECTRÓNICOS** sin necesidad de previa notificación a éste.

12. Ninguna de las partes podrá ceder los derechos y las obligaciones que a su favor y cargo se establecen en el presente documento.

13. En ningún caso **GNP** será responsable de algún daño, incluyendo, sin límite, daños, pérdidas, gastos directos, indirectos, inherentes o consecuentes que surjan en relación al uso de Medios Electrónicos o imposibilidad de uso por parte de **GNP**, o en relación con cualquier falla en el rendimiento, error, omisión, interrupción, defecto, demora en la operación o transmisión, virus de computadora o falla de sistema o línea o cualquier circunstancia fuera del control de **GNP**.

14. Las actualizaciones que se hagan a los presentes términos y condiciones serán puestas a disposición del **USUARIO** para su consulta en cualquier momento en la página de internet [www.gnp.com.mx](http://www.gnp.com.mx).

15. Para efectos del presente instrumento el domicilio de **GNP** será el ubicado en Avenida Cerro de las Torres #395, Colonia Campestre Churubusco, Delegación Coyoacán, Código postal 04200 en la Ciudad de México; de igual manera, el

domicilio del **USUARIO** será el que **GNP** tenga registrado en la documentación del expediente del Contrato de Seguro relacionado.

**16.** Este instrumento constituye el acuerdo completo entre **GNP** y el **USUARIO** respecto de las Operaciones Electrónicas realizadas y los servicios otorgados a través de Medios Electrónicos.

**17.** Para la interpretación, cumplimiento o controversia derivada del presente documento, las partes expresamente se someten a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos y competencia de los Tribunales Competentes en la Ciudad de México, renunciando las partes expresamente al fuero que por domicilio presente o futuro pudiera corresponderles.

El presente documento constituye el acuerdo total entre las partes y deja sin efecto cualquier otra negociación o comunicación sostenida entre ellas que tenga por objeto el uso de medios electrónicos, ya sea verbal o escrita, Y PARA CONSTANCIA DE LO ANTERIOR DA SU ACEPTACIÓN AL MISMO EN FORMA ELECTRÓNICA, QUEDANDO EL REGISTRO DE LA MISMA EN LA BITÁCORA CORRESPONDIENTE.

## **VI.VI Seguros BBVA Bancomer S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer<sup>208</sup>**

### **Términos y condiciones para uso de Página Web y Medios Electrónicos**

Bienvenido a Seguros BBVA Bancomer S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer (en adelante "Seguros BBVA Bancomer")

Seguros BBVA Bancomer le ofrece diversas funciones en su sitio web, así como otros productos y servicios cuando visita o compra a través de nuestra página [www.segurosbancomer.com](http://www.segurosbancomer.com) o [www.wibe.com](http://www.wibe.com), además le presta los servicios bajo las condiciones establecidas en esta página.

### **Condiciones de Uso (información, Servicio, Cotización y Venta)**

Le pedimos que por favor lea detenidamente las condiciones de uso previo a utilizar los servicios de Seguros BBVA Bancomer a través de su sitio web [www.segurosbancomer.com](http://www.segurosbancomer.com) o [www.wibe.com](http://www.wibe.com). Al utilizar cualquiera de los Servicios de Seguros BBVA Bancomer, usted acepta cumplir con los términos y condiciones de uso de nuestra página web y medios electrónicos.

### **1.- Privacidad**

---

<sup>208</sup> *Términos y condiciones para uso de Página Web y Medios Electrónicos* de Seguros BBVA Bancomer S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer, disponible en [https://www.segurosbancomer.com.mx/terminos-condiciones/pdf/T\\_rminos\\_y\\_condiciones\\_para\\_uso\\_de\\_Medios\\_Electr\\_nicos\\_SEGUROS-1.pdf](https://www.segurosbancomer.com.mx/terminos-condiciones/pdf/T_rminos_y_condiciones_para_uso_de_Medios_Electr_nicos_SEGUROS-1.pdf). Última fecha de consulta el 22 de octubre de 2018.

Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer, con domicilio en Avenida Paseo de la Reforma No. 510, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México, le avisa 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: evaluar su solicitud de seguro, en caso de requerirlo el producto, tramitar sus reclamaciones, cobrar, administrar o renovar la póliza de seguro, para estadística y encuestas de servicio; y no necesarios, prospección, comercialización, mercadotecnia y publicidad de productos relacionados con el Grupo Financiero BBVA Bancomer. 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, contáctatemos en [leydeprotecciondedatos.mx@bbva.com](mailto:leydeprotecciondedatos.mx@bbva.com) marca al (01 55)1102 0000 a través del Servicio de Atención a Clientes con horario de lunes a viernes de 08:30 a 19:00 horas indicando su nombre completo, número telefónico y/o correo electrónico para brindarle la información necesaria. Sólo se realizan transferencias a entidades de gobierno por cumplimiento a disposiciones oficiales, al Grupo Financiero BBVA Bancomer para la comercialización de sus productos y en su caso, a terceros nacionales o extranjeros para el mantenimiento o cumplimiento de la relación jurídica, y a integrantes del sector asegurador para selección de riesgos y prevención de fraudes. El aviso de privacidad integral está disponible en los posters de cada sucursal del Grupo Financiero BBVA Bancomer. Cualquier cambio al aviso de privacidad, consúltelo en [www.segurosbancomer.com.mx](http://www.segurosbancomer.com.mx) en la sección aviso de privacidad.

### **Cookies y ajustes del navegador**

El sitio web de Seguros BBVA Bancomer identificado como [www.segurosbancomer.com](http://www.segurosbancomer.com) o [www.wibe.com](http://www.wibe.com), por seguridad se utilizan solamente cookies para encriptar la sesión de navegación del visitante y para controlar la duración de la misma; éstas no son utilizadas para almacenar o recabar datos de nuestros clientes.

Las cookies utilizadas no tienen interacción funcional alguna con los usuarios/visitantes.

Si algún usuario modifica las medidas de seguridad de su navegador 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 Seguros BBVA Bancomer o nos envíe un correo electrónico, un mensaje de texto (SMS), chat 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 Seguros BBVA Bancomer para efectos de los siguientes Términos y Condiciones, usted consiente 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 exigirá 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 de Seguros BBVA Bancomer, por ejemplo texto, gráficos, logotipos, iconos de botones, imágenes, clips de audio, descargas digitales, y recopilaciones de datos son propiedad exclusiva de Seguros BBVA Bancomer o de sus proveedores de contenido y están protegidos por la “Ley de 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 Seguros BBVA Bancomer 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 Seguros BBVA Bancomer para su reutilización sin nuestro consentimiento expreso y por escrito. Tampoco le está permitido al usuario crear ni publicar sus propias bases de datos cuando éstas contengan partes sustanciales de cualquiera de los Servicios de Seguros BBVA Bancomer (por ejemplo, nuestras listas de productos y servicios) sin nuestro consentimiento expreso y por escrito.

### **4.- Marcas registradas**

La marca de Seguros BBVA Bancomer los gráficos, logotipos, encabezados de página, íconos de botón, scripts y nombres de servicio que aparecen incluidos o están disponibles a través de los Servicios Electrónicos de Seguros BBVA Bancomer son marcas registradas o representan la imagen comercial de Seguros BBVA Bancomer, por lo que queda prohibida la reproducción total o parcial.

### **5.- Licencia y acceso**

Seguros BBVA Bancomer 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 Seguros BBVA Bancomer ni de parte alguna de los mismos con fines comerciales, en cada caso sin nuestro previo consentimiento expreso y por escrito.

Tampoco está permitido utilizar técnicas de framing<sup>209</sup> para introducir cualquier marca comercial, logotipo u otra información protegida por derechos de autor (incluyendo imágenes, texto, diseños de página o formatos) de Seguros BBVA Bancomer sin el correspondiente consentimiento previo por escrito. No está permitido el uso de

---

<sup>209</sup> “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”. Cita original del documento.

metaetiquetas<sup>210</sup> (meta tags) ni de ningún otro “texto oculto” que utilice los nombres o marcas registradas de Seguros BBVA Bancomer sin nuestro consentimiento previo y por escrito.

## **6.- Información en Seguros BBVA Bancomer**

El portal cuenta con cuenta con página de inicio y páginas adicionales, [www.segurosbancomer.com](http://www.segurosbancomer.com) incluye cotizadores de Seguro de Vida y Hogar y [www.wibe.com](http://www.wibe.com) cotizadores de Seguro de Auto, además cuenta dentro de la misma página con un chat, preguntas frecuentes (FAQ), Abreviaturas y términos legales.

### **Información de productos/seguros**

Nos esforzamos para que la información que aparece en nuestro sitio web sea correcta, en ocasiones los productos pueden contener información adicional o distinta de la que aparece en nuestro sitio web. Esto puede ocurrir debido a que ocasionalmente nuestras Condiciones Generales se actualizan antes que la página, por lo que le recomendamos que antes de cotizar y comprar, lea y revise las Condiciones Generales del producto/seguro.

#### **Seguro de Vida (VidaSegura Bancomer):**

<https://www.segurosbancomer.com.mx/seguros/tleu/segurosban/vida-y-familia/vida-segura/index.jsp>

#### **Seguro de Hogar (HogarSeguro Bancomer):**

<https://www.segurosbancomer.com.mx/seguros/tleu/segurosban/autos-y-bienes/hogar-seguro-bancomer/index.jsp>

#### **Seguros de Auto:**

Seguro de auto particular - <https://www.wibe.com/seguros-auto/productos/seguro-autos/>

Responsabilidad Civil Obligatorio - <https://www.wibe.com/seguros-auto/productos/rc-carretero/>

Moto - <https://www.wibe.com/seguros-auto/productos/motos/>

## **7.- Cotización de Seguros de Vida, Hogar y Auto y compra de cada uno ellos**

Cuando usted utiliza los Servicios de “Cotizar Seguro de Vida”, “Cotizar Seguro de Hogar” y “Cotizar Seguro de Auto” 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 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

---

<sup>210</sup> “Etiquetas que describen diversos aspectos de una página web”. Cita original del documento.



tenga motivos para creer que su número de cuenta 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 Seguros BBVA Bancomer en forma alguna que cause, o pueda causar, daño o perjuicio alguno a cualquiera de los Servicios de Seguros BBVA Bancomer o la interrupción del acceso a los mismos, o para cualquier fin fraudulento, ni a efectos de la comisión de delito alguno u otra actividad ilícita de ningún otro tipo; o para generar cualquier tipo de molestia, inconveniente o ansiedad en un tercero.

Nos reservamos el derecho a denegar el acceso al servicio de cotización, 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 producto o servicio, le enviaremos un mensaje confirmando la recepción de su solicitud.

Acepta recibir facturas de sus compras 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:

Al (01 55) 1102 0000 del Centro de Servicio a Clientes con horario de lunes a viernes de 08:30 a 19:00 horas para Seguros BBVA Bancomer o llamando al (01 55) 5220 9423 del Servicio de Atención a Clientes con horario de lunes a sábado de 08:00 a 21:00 horas y domingos de 09:00 a 15:00.

Para wibe. Indicando al ejecutivo el envío de su CFDI (Comprobante Fiscal Digital por Internet) al correo proporcionado, donde se le enviará el archivo y por seguridad en un segundo correo el password para abrirlo.

### **Primas**

La prima es el costo total del seguro que nuestros clientes pagarán, la cual incluye el costo del seguro y en algunos casos impuestos y recargos. En nuestro sitio web [www.segurosbancomer.com](http://www.segurosbancomer.com) o [www.wibe.com](http://www.wibe.com) podrá consultarlos

### **Emisión de póliza**

Para emitir una póliza nueva, puede hacerlo a través de las páginas:

[www.segurosbancomer.com](http://www.segurosbancomer.com) o llamando al (01 55) 1102 0000 del Centro de Servicio a Clientes con horario de lunes a viernes de 08:30 a 19:00 horas.

[www.wibe.com](http://www.wibe.com) o llamando al (01 55) 5220 9423 del Servicio de Atención a Clientes con horario de lunes a sábado de 08:00 a 21:00 horas y domingos de 09:00 a 15:00

En todos los casos deberá proporcionar sus datos y así obtener el número de póliza para posteriormente imprimir la carátula de la misma. Únicamente cuando sea el caso en que llame al Centro de Servicio a Clientes, le haremos llegar su póliza a través de correo electrónico o el medio que usted lo solicite.

## **Duplicado o reimpresión de póliza**

Para solicitar duplicado o reimpresión de su póliza, podrá comunicarse a:

Seguros BBVA Bancomer al (01 55) 1102 0000 del Centro de Servicio a Clientes con horario de lunes a viernes de 08:30 a 19:00 horas.

Wibe al (01 55) 5220 9423 del Servicio de Atención a Clientes con horario de lunes a sábado de 08:00 a 21:00 horas y domingos de 09:00 a 15:00

Para realizar su solicitud y hacerle llegar por medio de correo electrónico la documentación con su contrato.

## **8.- El papel de Seguros BBVA Bancomer**

Seguros BBVA Bancomer ofrece diferentes productos/seguros, cotiza y vende Seguro de Vida, Seguro de Hogar en [www.segurosbancomer.com](http://www.segurosbancomer.com) y Seguros de Auto en [WWW.wibe.com](http://WWW.wibe.com). La página de detalles de estos productos contendrá la información correspondiente (Condiciones Generales de cada uno de los productos, chat, preguntas frecuentes (FAQ), Abreviaturas y términos legales, etc.) En la compra de los productos de seguros señalados, es importante que: lea el aviso de privacidad, revise a detalle su póliza, verifique que está de acuerdo con la compra y que lea detalladamente las Condiciones Generales del producto para conocer perfectamente las coberturas y exclusiones del Seguro.

## **9.- Nuestra responsabilidad**

Seguros BBVA Bancomer en su sitio le brinda la información correspondiente a los siguientes productos/servicios las 24 horas del día los 365 días del año.

[www.segurosbancomer.com.mx](http://www.segurosbancomer.com.mx)

- Seguros de Bienes
- Seguros de Auto
- Seguros de Vida
- Seguros de Accidentes Personales
- Seguros para Pyme
- Seguros para Empresas

### **Servicios**

- Legal
- Aviso de privacidad
- Derechos ARCO
- Seguridad
- Mapa del Sitio
- Buró EF
- Básicos Estandarizados
- Términos y Condiciones
- Disposiciones Legales vigentes
- Servicios: Comprobantes Fiscales, Solicitud de Cambios, UNE, Cancelación de póliza
- Centro de Ayuda: Glosario de Términos, TIPS, ¿Qué hacer en caso de Siniestro? Preguntas Frecuentes (FAQs)
- Contacto
- Nosotros
- Abreviaturas

### **www.wibe.com**

- Seguro de Auto Particular
- Responsabilidad Civil Obligatorio
- Motos
- Servicios
- Preguntas Frecuentes
- Nosotros
- Promociones
- Abreviaturas
- Buró EF
- App wibe
- Mi wibe
- ¿Qué hacer en caso de Siniestro?
- Condiciones Legales
- Cotizador de Seguro de Auto Particular
- Cotizador de Responsabilidad Civil Obligatorio
- Cotizador de Motos

### **Si requiere revisar información de algún producto, podrá visitar:**

www.segurosbancomer.com o llamando al (01 55) 1102 0000 del Centro de Servicio a Clientes con horario de lunes a viernes de 08:30 a 19:00 horas.

www.wibe.com o llamando al (01 55) 5220 9423 del Servicio de Atención a Clientes con horario de lunes a sábado de 08:00 a 21:00 horas y domingos de 09:00 a 15:00

Realizamos nuestro mejor esfuerzo para asegurar la disponibilidad, sin interrupciones, de los Servicios de www.segurosbancomer.com, y www.wibe.com así como la ausencia de errores en cualquier transmisión de información que pudiera tener lugar. No obstante, Seguros BBVA Bancomer no se hace responsable de fallas o interrupciones derivadas de la naturaleza propia de Internet. Asimismo su acceso a los Servicios de www.segurosbancomer.com y www.wibe.com pudiera ocasionalmente verse suspendido o restringido a efectos de la realización de trabajos de reparación o mantenimiento, o la introducción de nuevos productos o servicios. Procuraremos limitar la frecuencia y duración de tales suspensiones o restricciones. Seguros BBVA Bancomer 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.

### **10.- Legislación aplicable**

Las presentes condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con las siguientes leyes:

- Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas
- Circular Única de Seguros y Fianzas
- Ley de la Propiedad Industrial
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

### **11.- Modificación del Servicio o Variación de las Condiciones de uso de nuestros servicios web**

Al realizar cambios en los Servicios o modificación a las presentes Condiciones, le informaremos a través del sitio web:

www.segurosbancomer.com o llamando al (01 55) 1102 0000 del Centro de Servicio a Clientes con horario de lunes a viernes de 08:30 a 19:00 horas.

www.wibe.com o llamando al (01 55) 5220 9423 del Servicio de Atención a Clientes con horario de lunes a sábado de 08:00 a 21:00 horas y domingos de 09:00 a 15:00

Usted quedará sujeto a los términos, condiciones y políticas, Condiciones de Uso y Condiciones de los Servicios vigentes a la fecha en que utilice los Servicios de www.segurosbancomer.com.mx y www.wibe.com si alguna de las presentes fuera declarada inválida, nula, o por cualquier causa ineficaz, dicha condición se entenderá excluida sin que dicha declaración pueda afectar a la validez ni a la exigibilidad del resto de condiciones.

## **12.- Renuncia**

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

## **13.- Menores de edad**

No vendemos productos/servicios ni damos servicios a menores de edad. Los menores de 18 años sólo podrán utilizar los Servicios de www.segurosbancomer.com y www.wibe.com bajo la supervisión de un padre o un tutor.

## **14.- Nuestros Datos**

El presente sitio web es propiedad de Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer, quien es responsable del mantenimiento del mismo. Nuestras Oficinas se encuentran en Avenida Paseo de la Reforma No. 510, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México.

## **15.- Procedimiento para aviso de vulneración de derechos**

Si no está de acuerdo con la atención o servicio recibido, puede solicitar levantar una aclaración o queja llamando a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios de Seguros BBVA Bancomer al Correo electrónico unseguros2.mx@bbva.com o atención telefónica al 35 47 39 21 desde la Ciudad de México y zona metropolitana o agregue 01(55) desde el interior de la república sin costo de larga distancia, o (55) desde celular. Con domicilio en Lago Alberto 320 (entrada por Mariano Escobedo 303 piso 14), Colonia Anáhuac, C.P. 11320, Delegación Miguel Hidalgo, Ciudad de México, entre Laguna de Mayrán y Lago Alberto, Horario de atención de Lunes a Viernes de 08:30 a 17:30 hrs. (hora del Centro de México). En caso de que su queja no haya sido atendida con oportunidad, podrá referirse a CONDUSEF con domicilio en Insurgentes Sur No. 762, Colonia del Valle, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03100, Ciudad de México, correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx teléfono (55) 5340 0999 y (01 800) 999 8080, o consultar la página electrónica en internet www.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, Seguros BBVA

Bancomer hace de su conocimiento los servicios que podrán ser prestados por medio electrónicos:

- Contratación de pólizas de seguro
- Consultas de información relacionada a su seguro
- Solicitar duplicados de póliza
- Solicitar actualizaciones y modificaciones de información
- Solicitar aclaraciones
- Hacer requerimientos que el sistema permita en atención a su naturaleza de acuerdo a los servicios que Seguros BBVA Bancomer llegue a poner a su disposición
- La terminación anticipada o cancelación del contrato de Seguros
- La no renovación del mismo

Le pedimos tener en cuenta que mediante la firma del instrumento o la autorización por medios electrónicos el cliente ratifica que Seguros BBVA Bancomer le ha hecho de su conocimiento dicha información. Previo a que se contrate con Seguros BBVA Bancomer algún producto o se le proporcione el servicio solicitado, dependiendo el medio electrónico utilizado, se procederá a realizar la autenticación que corresponda, con base en las siguientes categorías:

Como medio electrónico podrá ser el teléfono, las terminales de cómputo, y el 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 cliente 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) 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 correspondiente y, en consecuencia, tienen el mismo valor aprobatorio.

El uso de las Claves de Acceso, (Claves dinámicas enviadas vía SMS al celular o Correo electrónico registrado previamente) que aquí se definen será exclusiva responsabilidad del cliente, quien reconoce y acepta desde ahora como suyas todas las operaciones que se celebren con Seguros BBVA Bancomer 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 password o clave generada por el cliente, 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 otorguen a los documentos suscritos por las partes y tendrán igual valor probatorio.

Cuando por negligencia, culpa, dolo o mala fe del cliente, 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 cliente, Seguros BBVA Bancomer quedará liberada de cualquier responsabilidad al ejecutar las instrucciones recibidas, sin perjuicio de las acciones civiles y/o penales que pudieran proceder en contra del responsable. Seguros BBVA Bancomer 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 BBVA Bancomer a fin de que se tomen las medidas necesarias tendientes a evitar el acceso a terceros no autorizados. El cliente autoriza a Seguros BBVA Bancomer a grabar las conversaciones telefónicas que mantenga con el cliente. El cliente acepta que Seguros BBVA Bancomer tendrá la obligación de informarle que se están grabando dichas conversaciones, así como que tales grabaciones serán propiedad exclusiva de Seguros BBVA Bancomer que su contenido producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos autógrafos suscritos por las partes, teniendo en consecuencia, el mismo valor probatorio.

Las partes reconocen que en términos del artículo 75 fracción XIV del Código de Comercio en vigor, los actos relacionados con los medios electrónicos aceptados, son de naturaleza mercantil tanto para el cliente como para Seguros BBVA Bancomer. De acuerdo a lo anterior, el cliente y Seguros BBVA Bancomer convienen que:

Para efectos de lo previsto en el artículo 89 del Código de Comercio en vigor, se entenderá como "mensaje de datos" a toda información generada, enviada, recibida archivada o comunicada a través de medios electrónicos.

Para efectos de lo dispuesto en la fracción I del artículo 90 del Código de Comercio en vigor, se entenderá que un "mensaje de datos" ha sido enviado por el propio Cliente, cuando éste realice operaciones a través del equipo o sistema de que se trate, utilizando las Claves de Acceso a las que se refiere este clausulado.

Al realizar la Compra de seguros o solicitar prestación de algún servicio por medios electrónicos el cliente 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 Seguros BBVA Bancomer dentro de los horarios Seguros BBVA Bancomer tenga establecido. El cliente acepta y reconoce expresamente que Seguros BBVA Bancomer es el propietario o titular de los derechos según corresponda de los medios de acceso y los programas que le permitan hacer uso del 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 BBVA Bancomer o terceros, lo anterior con independencia de las acciones judiciales, administrativas o de cualquier índole que le asistan a Seguros BBVA Bancomer. El cliente 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 Seguros BBVA Bancomer se encuentre en posibilidad de incorporar nuevos medios electrónicos para la prestación de servicios relacionados a seguros, así lo comunicará al cliente 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 cliente implica la aceptación del equipo o sistema y de todos los efectos jurídicos de éste derivados.

Seguros BBVA Bancomer 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 para la realización de operaciones por Condiciones de uso de Medios Electrónicos.

I. Se le notificará al cliente la realización de las acciones que se hayan llevado a cabo;  
II. 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;

III. Por cada operación de modificación a su póliza o cancelación de la misma se enviará al cliente un mensaje de datos ya sea al número celular o correo electrónico proporcionado el cual quedará registrado en los sistemas de Seguros BBVA Bancomer 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. Seguros BBVA Bancomer no será responsable en caso de incumplimiento o demora de las instrucciones del cliente, cuando se deba a caso 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, así como para la modificación de las condiciones pactadas. Seguros BBVA Bancomer realizará la autenticación del cliente.

VI. El cliente podrá cancelar el uso de Medios Electrónicos comunicándose al servicio de atención telefónica. Seguros BBVA Bancomer podrá suspender temporal o permanentemente los derechos del cliente para utilizar los medios electrónicos cuando cuente con elementos que le hagan presumir que las Claves de Accesos 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:**

a. Los servicios relacionados a Seguros, 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 seguros, que conforme a las disposiciones vigentes afecten o deban afectar los registros contables de Seguros BBVA Bancomer, 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. Seguros BBVA Bancomer fijará libremente las bases, requisitos y condiciones de operación de los servicios de seguros.

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 de Seguros BBVA Bancomer llegue a ejecutar, 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 y encuadradas en los términos y condiciones de los modelos de solicitudes y/o contratos que Seguros BBVA Bancomer habitualmente utiliza para instrumentar tales actos, quien las acepta y reconoce como suyas siempre.

d. Expresamente reconoce el cliente que los registros de las operaciones a que se refiere el presente contrato que aparezcan en los sistemas de Seguros BBVA Bancomer 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 cliente y Seguros BBVA Bancomer 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
- 2 Cuando algún seguro no se encuentre dado de alta (inexistente) para efectos de la prestación de servicios a través de medios electrónicos
- 3 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 BBVA Bancomer ponga a su disposición.
- 4 En razón de la necesidad de realizar tareas de reparación y/o mantenimiento de todo aparte de los elementos que integren los sistemas de Seguros BBVA Bancomer, que no pudieran evitarse.
5. Para lograr la conexión a la herramienta de Seguros BBVA Bancomer, EL CLIENTE 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 Seguros BBVA Bancomer. EL CLIENTE en este actos, acepta que él es el único responsable del uso que le da al equipo y/o sistemas electrónicos que usa para celebrar operaciones, ejerceré derechos y/o cumplir obligaciones con Seguros BBVA Bancomer o cualquier otro acto a los que se refiere el presente instrumento, razón por la cual , EL CLIENTE en este acto, libera a Seguros BBVA Bancomer de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse, de manera enunciativa más 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 cliente, 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 cliente, visitar sitios no seguros que pudieran insertar software o algún otro sistema 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 (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 Seguros a través de medios electrónicos representa grandes beneficios para EL CLIENTE, no obstante, su uso inadecuado representa 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:

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 manténganlo actualizado.

Reduzca la cantidad de correo que recibe en la que se contengan sus datos personales.

Verifique 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 BBVA Bancomer nunca le solicitará que proporcione sus Claves de Acceso a través de un correo electrónico.

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.

Verifique constantemente los movimientos que presenten sus cuentas y tarjetas y revise siempre sus estados de cuenta.

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

### **Límites de Responsabilidad en Medios Electrónicos Seguros**

BBVA Bancomer 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, Seguros BBVA Bancomer 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. Seguros BBVA Bancomer 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 Seguros BBVA Bancomer 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 Seguros BBVA Bancomer y el portal de internet [www.segurosbancomer.com](http://www.segurosbancomer.com) y [www.wibe.com](http://www.wibe.com), en donde un agente telefónico le solicitará información personal y del producto contratado para garantizar su identidad. Adicional a ello y de acuerdo a la solicitud del servicio, se autentica al cliente para confirmar la operación electrónica realizada a través de un proceso de generación de claves dinámicas, enviadas vía SMS al número celular o correo electrónico registrado previamente, durante la llamada en el Centro de Atención Telefónica.

Notificación de Operaciones Realizadas Seguros BBVA Bancomer 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. Posteriormente, a las 24 horas se le envían vía correo electrónico y SMS los detalles de su contratación.

Los Servicios Asegurados como: cancelación, solicitud, aceptación o emisión de endosos del contrato de seguro y modificación de designación de beneficiarios

mediante Seguros BBVA Bancomer son realizados directamente por el cliente vía telefónica en donde se le proporciona un folio para seguimiento o aclaración.

## VI.VII Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa<sup>211</sup>

### 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](http://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](http://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.

---

<sup>211</sup> *Términos y Condiciones para Uso de Medios Electrónicos* de Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa, disponible en <https://www.inbursa.com/storage/Condiciones-uso-medios-electronicos.pdf>. Última fecha de consulta el 22 de octubre de 2018.

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/Avviso-de-Privacidad.pdf](http://www.inbursa.com/storage/Avviso-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](http://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](http://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:
  - Al interior de inmuebles;
  - En estructuras subterráneas;
  - En estacionamientos;
  - En elevadores;
  - En aeronaves, 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](http://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](http://www.inbursa.com)**

Al realizar cambios en los servicios que ofrecemos en el portal [www.inbursa.com](http://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**”<sup>212</sup>, 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](http://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](http://www.inbursa.com)**

---

<sup>212</sup> “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-Usopdf](http://www.inbursa.com/storage/Condiciones-de-Usopdf)”. Cita original del documento.

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](http://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](mailto:uniesp@inbursa.com)**

## Anexo VII.- Los mecanismos y procedimientos de identificación del usuario, la autenticación y la realización de operaciones electrónicas<sup>213</sup>

### VII.I El identificador de usuario y los factores de autenticación

Para que los Clientes puedan llevar a cabo operaciones electrónicas con la aseguradora, es necesario que cuenten al menos con un identificador de usuario y un factor de autenticación, a fin de que se les permita el inicio de una sesión<sup>214</sup>, para lo cual a continuación se enuncian estas figuras.

#### VII.I.I El identificador de usuario

Es “la cadena de caracteres, información de un dispositivo o cualquier otra información que conozca tanto la aseguradora como el usuario, que permita reconocer la identidad del propio usuario para la realización de operaciones electrónicas”.<sup>215</sup> El identificador de usuario deberá reunir las siguientes características:

Deberá ser único para cada Usuario y permitir a la aseguradora identificar todas las operaciones realizadas por el propio Usuario a través de las operaciones electrónicas de que se trate.

Su longitud deberá ser de al menos seis caracteres.

---

<sup>213</sup> El presente **Anexo VI** fue elaborado con información del Capítulo 4.10 *Del uso de Medios Electrónicos para la contratación de operaciones de seguros y de fianzas* de la CUSF, *cit.*, nota 3.

<sup>214</sup> “La Sesión es el período en el cual los Usuarios podrán llevar a cabo consultas, operaciones o transacciones, una vez que hayan ingresado al servicio de Operaciones Electrónicas con su Identificador de Usuario”. Véase disposiciones 1.1.1., fracción CXXIX, y 4.10.3., *idem*.

<sup>215</sup> *Ibidem*, Disposición 1.1.1., fracción LXXII, de la CUSF.

Tratándose de Operaciones Electrónicas Móviles deberá ser el número de la línea del Teléfono Móvil asociado al uso de dichas Operaciones Electrónicas, debiendo la aseguradora, en todo caso, obtenerlo de manera automática e inequívoca del Teléfono Móvil correspondiente.<sup>216</sup>

## **VII.I.II Los factores de autenticación**

La aseguradora “deberá utilizar factores de autenticación para verificar la identidad de sus Usuarios y la facultad de estos para realizar operaciones electrónicas. Dichos factores de autenticación, dependiendo del Medio Electrónico de que se trate, deberán ser de cualquiera de las categorías siguientes<sup>217</sup>:

### **a) Factor de autenticación Categoría 1**

Se compone de información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios al Usuario, por parte de operadores telefónicos, en los cuales se requieran datos que el Usuario conozca. En ningún caso los factores de autenticación de esta categoría podrán componerse únicamente de datos que hayan sido incluidos en comunicaciones impresas o electrónicas enviadas por la aseguradora a sus Clientes.

La aseguradora, en la utilización de los factores de autenticación de esta categoría, para verificar la identidad de sus Usuarios, deberá observar lo siguiente:

- I.** Definir previamente los cuestionarios que serán practicados por los operadores telefónicos, impidiendo que sean utilizados de forma discrecional, y
- II.** Validar al menos una de las respuestas proporcionadas por sus Usuarios, a través de herramientas informáticas, sin que el operador pueda consultar o conocer anticipadamente los datos de autenticación de los Usuarios.<sup>218</sup>

---

<sup>216</sup> *Ibidem*, disposición 4.10.3.

<sup>217</sup> *Ibidem*, disposición 4.10.5.

<sup>218</sup> *Ibidem*, disposición 4.10.5., fracción I.

**b) Factor de autenticación Categoría 2**

Se compone de información que sólo el Usuario conozca e ingrese a través de un dispositivo de acceso, tales como contraseñas y Números de Identificación Personal (NIP), y deberán cumplir con las características siguientes:

- I. En ningún caso se podrá utilizar como tales, la información siguiente:
  - a. El identificador de usuario;
  - b. El nombre de la aseguradora;
  - c. Más de dos caracteres idénticos en forma consecutiva, o
  - d. Más de dos caracteres consecutivos numéricos o alfabéticos.

No resultará aplicable lo previsto en la presente fracción para el caso de las Operaciones Electrónicas Móviles, siempre que la aseguradora informe al Usuario al momento de la contratación, de la importancia de la composición de las contraseñas para estos servicios;

- II. Su longitud deberá ser de al menos seis caracteres, salvo en el caso de Operaciones Electrónicas por Internet en el que deberá ser de ocho caracteres, y
- III. La composición de estos factores de autenticación deberá incluir caracteres alfabéticos y numéricos, cuando el dispositivo de acceso lo permita.

La aseguradora deberá permitir al Usuario cambiar sus contraseñas, su NIP y otra información de autenticación estática, cuando este último así lo requiera, utilizando los servicios de las Operaciones Electrónicas.

Tratándose de contraseñas o NIP definidos o generados por la aseguradora durante la contratación de un servicio de Operaciones Electrónicas o durante el restablecimiento de dichas contraseñas, la propia aseguradora deberá prever mecanismos y procedimientos por medio de los cuales el Usuario deba modificarlos inmediatamente después de iniciar la sesión correspondiente. La aseguradora deberá contar con controles que les permitan validar que las nuevas contraseñas o NIP utilizados por sus Usuarios, sean diferentes a los definidos o generados por la propia Asegurador.

La aseguradora deberá recomendar a sus Usuarios en el proceso de contratación de Operaciones Electrónicas, que mantengan contraseñas seguras.<sup>219</sup>

**c) Factor de autenticación Categoría 3**

Se compone de información contenida o generada por medios o dispositivos electrónicos, así como la obtenida por dispositivos generadores de contraseñas dinámicas de un solo uso. Dichos medios o dispositivos deberán ser proporcionados por la aseguradora a sus Usuarios y la información contenida o generada por ellos, deberá cumplir con las características siguientes:

- I. Contar con propiedades que impidan su duplicación o alteración;
- II. Ser información dinámica que no podrá ser utilizada en más de una ocasión;
- III. Tener una vigencia que no podrá exceder de dos minutos, y
- IV. No ser conocida con anterioridad a su generación y a su uso por los funcionarios, empleados, representantes o comisionistas de la aseguradora, o por terceros.

La aseguradora podrá proporcionar a sus Usuarios medios o dispositivos que generen contraseñas dinámicas de un solo uso, las cuales utilicen la información relacionada con el tipo de operación o servicio de que se trate, de manera que dicha contraseña únicamente pueda ser utilizada para la operación solicitada. En estos casos, no será aplicable lo dispuesto en la fracción III.

Asimismo, la aseguradora podrá considerar dentro de esta categoría a la información contenida en el circuito o chip de Tarjetas con circuito integrado, siempre y cuando dichas tarjetas se utilicen únicamente para operaciones que se realicen en Terminales Punto de Venta y tales Dispositivos de Acceso obtengan la información de la tarjeta a través del dicho circuito o chip.

La aseguradora que apruebe la celebración de operaciones mediante el uso de tarjetas sin circuito integrado en Terminales Punto de Venta, deberá pactar con sus Usuarios que la aseguradora asumirá los riesgos y por lo tanto los costos de las operaciones que no sean reconocidas por los Usuarios en el uso de dichas tarjetas.

---

<sup>219</sup> *Ibidem*, disposición 4.10.5., fracción II.

Tratándose de Operaciones “*Host to Host*”, la aseguradora podrá utilizar como factor de autenticación de esta categoría, cualquier mecanismo que le permita verificar que los equipos de cómputo o dispositivos utilizados por los Usuarios para establecer la comunicación, son los que la propia aseguradora autorizó.

La aseguradora podrá utilizar tablas aleatorias de contraseñas como factor de autenticación de esta categoría, siempre y cuando dichas tablas cumplan con las características listadas en las fracciones I, II y IV anteriores. Para el caso de la fracción I, la aseguradora deberá asegurarse que las propiedades que impidan la duplicación o alteración se cumplan hasta el momento de la entrega al Usuario.<sup>220</sup>

**d) Factor de autenticación Categoría 4**

Se compone de información del Usuario derivada de sus propias características físicas, tales como huellas dactilares, geometría de la mano o patrones en iris o retina, entre otras.

La aseguradora que utilice los factores de autenticación de esta categoría, deberá aplicar a la información de autenticación obtenida por dispositivos biométricos, elementos que aseguren que dicha información sea distinta cada vez que sea generada, a fin de constituir contraseñas de un solo uso, que en ningún caso puedan utilizarse nuevamente o duplicarse con la de otro Usuario.<sup>221</sup>

**VII.I.III Mecanismos y procedimientos de seguridad en la autenticación**

La aseguradora en el uso del identificador de usuario y los factores de autenticación, deberá ajustarse a lo siguiente:

- I. Proveer lo necesario para impedir la lectura en la pantalla del dispositivo de acceso, de la información de identificación y autenticación proporcionada por el Usuario, salvo que se trate de Operaciones Electrónicas de Audio Respuesta.
- II. Garantizar que en la generación, entrega, almacenamiento, desbloqueo y restablecimiento de los factores de autenticación, únicamente sea el Usuario

---

<sup>220</sup> *Ibidem*, disposición 4.10.5., fracción III.

<sup>221</sup> *Ibidem*, disposición 4.10.5., fracción IV.

quien los reciba, active, conozca, desbloquee y restablezca. El Usuario podrá autorizar a un tercero para recibir dichos factores de autenticación, siempre que la aseguradora mantenga procedimientos para que dichas autorizaciones sean de carácter eventual y puedan ser revocadas por el cliente cuando así lo solicite, y

- III. Contar con procedimientos para invalidar los factores de autenticación para impedir la realización de Operaciones Electrónicas, cuando un Usuario o la aseguradora cancele el uso de dicho servicio o cuando dicho Usuario deje de ser cliente de la aseguradora.<sup>222</sup>

La aseguradora “deberá establecer mecanismos y procedimientos para que la realización de Operaciones Electrónicas genere los comprobantes correspondientes respecto de las operaciones y servicios realizados por sus Usuarios”<sup>223</sup> y “deberá proveer lo necesario para que una vez autenticado el Usuario en la realización de la Operación Electrónica de que se trate, la sesión no pueda ser utilizada por un tercero”<sup>224</sup>.

Para efectos de lo anterior, de conformidad con la disposición 4.10.11., la aseguradora deberá establecer, al menos, los mecanismos siguientes:

- I. Dar por terminada la Sesión en forma automática, e informar al Usuario del motivo en cualquiera de los casos siguientes:
  - a. Cuando exista inactividad por más de veinte minutos;  
Tratándose de operaciones realizadas mediante Terminales Punto de Venta, el período de inactividad no podrá exceder de un minuto.  
Para Operaciones “*Host to Host*”, la aseguradora podrá definir el período de inactividad, con base en los riesgos asociados al servicio que la propia aseguradora determine, y

---

<sup>222</sup> *Ibidem*, disposición 4.10.4.

<sup>223</sup> *Ibidem*, disposición 4.10.9.

<sup>224</sup> *Ibidem*, disposición 4.10.11.



- b.** Cuando en el curso de una Sesión de Operaciones Electrónicas por Internet, la aseguradora identifique cambios relevantes en los parámetros de comunicación del Medio Electrónico, tales como identificación del dispositivo de acceso, rango de direcciones de los protocolos de comunicación, ubicación geográfica, entre otros;
- II.** Impedir el acceso en forma simultánea, mediante la utilización de un mismo identificador de usuario a más de una sesión en la operación electrónica de que se trate e informar al usuario, cuando el identificador de usuario esté siendo utilizado en otra sesión, y
- III.** En el evento de que la aseguradora ofrezca servicios de terceros mediante enlaces en la realización de Operaciones Electrónicas, deberá comunicar a sus Usuarios que al momento de ingresar a dichos servicios, se cerrará automáticamente la Sesión abierta con la aseguradora y se ingresará a otra cuya seguridad no depende ni es responsabilidad de ésta.

**a) *Bloqueo de contraseñas y otros factores de autenticación***

La aseguradora deberá establecer procesos y mecanismos automáticos para bloquear el uso de contraseñas y otros factores de autenticación para la realización de Operaciones Electrónicas, cuando menos para los casos siguientes:

- I.** Cuando se intente ingresar al servicio de Operaciones Electrónicas utilizando información de autenticación incorrecta. En ningún caso los intentos de acceso fallidos podrán exceder de cinco ocasiones consecutivas, situación en la cual se deberá generar un bloqueo automático, y
- II.** Cuando el Usuario se abstenga de realizar operaciones a través del servicio de Operaciones Electrónicas de que se trate, por el período que determine la aseguradora en sus políticas de operación y de acuerdo con el Medio Electrónico correspondiente, así como en función de los riesgos inherentes al mismo. En ningún caso, dicho período podrá ser mayor a un año. Lo anterior, no será aplicable a la realización de Operaciones Electrónicas a través de Terminales Punto de Venta.

La aseguradora podrá desbloquear el uso de factores de autenticación que previamente hayan sido bloqueados en los casos contemplados en las fracciones I y II anteriores, para lo cual podrá utilizar un factor de autenticación Categoría 1,

mediante centros de atención telefónica, o bien, realizar a sus Usuarios preguntas secretas,<sup>225</sup> cuyas respuestas deben conservarse almacenadas en forma Cifrada.

Con independencia de lo anterior, la aseguradora deberá permitir al Usuario el restablecimiento de contraseñas y NIP utilizando un segundo factor de autenticación.<sup>226</sup>

**b) Manejo de contraseñas y otros factores de autenticación**

La aseguradora se sujetará a lo siguiente:

- I. Deberá mantener procedimientos que proporcionen seguridad en la información contenida en los dispositivos de autenticación en su custodia, la distribución, así como en la asignación y reposición a sus Usuarios de dichas contraseñas y factores de autenticación;
- II. Tendrá prohibido contar con mecanismos, algoritmos o procedimientos que les permitan conocer, recuperar o descifrar los valores de cualquier información relativa a la autenticación de sus Usuarios, y
- III. Tendrá prohibido solicitar a sus Usuarios, a través de sus funcionarios, empleados, representantes, agentes o apoderados, la información parcial o completa, de los factores de autenticación de la Categoría 2 o de la Categoría 3.

Se exceptúa de lo previsto en esta fracción, a las Operaciones Telefónicas Voz a Voz, siempre y cuando el Usuario haya iniciado la llamada, se requiera información parcial del factor de autenticación de la Categoría 2 o

---

<sup>225</sup> “Se entenderá por pregunta secreta al cuestionamiento que define el Usuario o la Aseguradora durante el proceso de contratación del servicio de Operaciones Electrónicas, respecto del cual se genera información como respuesta. Cada pregunta secreta que se defina únicamente podrá ser utilizada en una ocasión”. Véase penúltimo párrafo de la Disposición 4.10.12. de la CUSF.

<sup>226</sup> Disposición 4.10.12. de la CUSF.

de la Categoría 3 y éste sea utilizado exclusivamente para la realización de Operaciones Electrónicas.<sup>227</sup>

## **VII.II Medidas de seguridad que debe implementar la aseguradora en la realización de Operaciones Electrónicas**

### **VII.II.I Equipos electrónicos de la aseguradora para la realización de Operaciones Electrónicas por los Usuarios**

La aseguradora que ponga al alcance de sus Usuarios equipos electrónicos o de telecomunicaciones, en sus instalaciones o en áreas de acceso al público, para la realización de Operaciones Electrónicas, deberá:

- I. Adoptar medidas que procuren detectar e impedir la instalación en tales equipos, de dispositivos o programas que puedan interferir con el manejo de la información de los Usuarios, o que puedan permitir que dicha información sea leída, copiada, modificada o extraída por terceros. Adicionalmente, deberán informar a sus Usuarios, mediante campañas de difusión, sobre la apariencia y el funcionamiento de los equipos electrónicos o de telecomunicaciones que pongan al alcance de estos, a fin de prevenir actos que deriven o pudieran derivar en operaciones irregulares o ilegales que afecten a los Usuarios o a las aseguradoras, y
- II. Contar con procedimientos tanto preventivos como correctivos, que permitan correlacionar la información proveniente de las reclamaciones de los Clientes con lo siguiente:
  - a. El modo de operación del personal interno o externo de la aseguradora que opera o administra los equipos electrónicos o de telecomunicaciones;
  - b. Si los equipos han sido sujetos a alteraciones para robo de información de tarjetas, NIP o contraseñas, y
  - c. El resultado de las labores de identificación, seguimiento y análisis de comportamientos fuera de los parámetros establecidos por la aseguradora.<sup>228</sup>

---

<sup>227</sup> *Ibidem*, disposición 4.10.13.

<sup>228</sup> *Ibidem*, disposición 4.10.14..

## **VII.II.II Medidas de seguridad en la transmisión, almacenamiento y procesamiento de la información a través de medios electrónicos**

La aseguradora que utilice medios electrónicos para la celebración de operaciones y prestación de servicios, deberá implementar medidas o mecanismos de seguridad en la transmisión, almacenamiento y procesamiento de la información a través de dichos medios electrónicos, a fin de evitar que sea conocida por terceros. Para tales efectos la aseguradora deberá cumplir con lo siguiente:

- I. Cifrar los mensajes o utilizar medios de comunicación Cifrada, en la transmisión de la información sensible del Usuario procesada a través de medios electrónicos, desde el dispositivo de acceso hasta la recepción para su ejecución por parte de la aseguradora, a fin de proteger la información relativa a la identificación y autenticación de Usuarios tales como contraseñas, NIP, o cualquier otro factor de autenticación, así como la información de las respuestas a las preguntas secretas, para lo cual la aseguradora deberá utilizar tecnologías que manejen cifrado y que requieran el uso de llaves criptográficas para asegurar que terceros no puedan conocer los datos transmitidos. La aseguradora será responsable de la administración de las llaves criptográficas, así como de cualquier otro componente utilizado para el cifrado, considerando procedimientos que aseguren su integridad y confidencialidad, protegiendo la información de autenticación de sus Usuarios. Tratándose de Operaciones Telefónicas Voz a Voz y Operaciones Electrónicas de Audio Respuesta, la aseguradora podrá implementar controles compensatorios al cifrado en la transmisión de información a fin de protegerla;
- II. La aseguradora deberá Cifrar o truncar la información de operaciones de sus Usuarios y Cifrar las contraseñas, NIP, respuestas secretas, o cualquier otro factor de autenticación, en caso de que se almacene en cualquier componente de los medios electrónicos;
- III. En ningún caso la aseguradora podrá transmitir las contraseñas y NIP a través de correo electrónico, servicios de mensajería instantánea, Mensajes de Texto SMS o cualquier otra tecnología, que no cuente con mecanismos de cifrado. La información de los factores de autenticación Categoría 2 utilizados para acceder a la información de los estados de cuenta, podrá ser comunicada al Usuario mediante dispositivos de audio respuesta automática,

así como por correo, siempre y cuando ésta sea enviada utilizando mecanismos de seguridad, previa solicitud del Usuario y se hayan llevado a cabo los procesos de autenticación correspondientes, y

- IV. La aseguradora deberá asegurarse, valga la expresión, de que las llaves criptográficas y el proceso de cifrado y descifrado se encuentren instalados en dispositivos de alta seguridad, tales como los denominados HSM (*Hardware Security Module*), los cuales deberán contar con prácticas de administración que eviten el acceso no autorizado y la divulgación de la información que contienen.<sup>229</sup>

### **VII.II.III Controles para el acceso a las Bases de Datos**

La aseguradora deberá contar con controles para el acceso a las bases de datos y archivos correspondientes a las operaciones y servicios efectuados a través de medios electrónicos, aun cuando dichas bases de datos y archivos residan en medios de almacenamiento de respaldo. Para efectos de lo anterior, la aseguradora deberá ajustarse a lo siguiente:

- I. El acceso a las bases de datos y archivos estará permitido exclusivamente a las personas expresamente autorizadas por la aseguradora en función de las actividades que realizan. Al otorgarse dichos accesos, deberá dejarse constancia de tal circunstancia y señalar los propósitos y el período al que se limitan los accesos;
- II. Tratándose de accesos que se realicen en forma remota, deberán utilizarse mecanismos de cifrado en las comunicaciones;
- III. Deberán contar con procedimientos seguros de destrucción de los medios de almacenamiento de las bases de datos y archivos que contengan información sensible de sus Usuarios, que prevengan su restauración a través de cualquier mecanismo o dispositivo, y
- IV. Deberán desarrollar políticas relacionadas con el uso y almacenamiento de información que se transmita y reciba por los medios electrónicos, estando

---

<sup>229</sup> *Ibidem*, disposición 4.10.16..

obligadas a verificar el cumplimiento de sus políticas por parte de sus proveedores y afiliados.<sup>230</sup>

Es importante mencionar que “la obtención de información almacenada en las bases de datos y archivos sin contar con la autorización correspondiente, o el uso indebido de dicha información, es sancionada en términos de lo previsto en la LISF”<sup>231</sup>, inclusive tratándose de terceros contratados para la prestación de servicios necesarios para la operación de la aseguradora, independientemente de la sanción que corresponda en términos de la LFPDPPP.

#### **VII.II.IV Incidencias, fallas o vulnerabilidades detectadas en las Operaciones Electrónicas**

La aseguradora deberá mantener en bases de datos las incidencias, fallas o vulnerabilidades detectadas en las Operaciones Electrónicas, así como todas las operaciones efectuadas a través de dicho servicio que no sean reconocidas por sus Usuarios y que al menos incluya la información siguiente:

- I. La relacionada con la detección de eventos de fallas, errores operativos, intentos o eventos efectuados de ataques informáticos, robo o pérdida de información y uso indebido de información de los Usuarios, que incluya al menos lo siguiente: fecha del suceso, duración, Operación Electrónica afectada y clientes afectados, y
- II. Aquella relacionada con operaciones no reconocidas por los Usuarios y el trámite que, en su caso, haya promovido el Usuario, tales como folio de reclamación, fecha de reclamación, fecha de la operación, cuenta origen, tipo de producto, Operación Electrónica de que se trate, causa o motivo, importe, estado de la reclamación, resolución y fecha de resolución.

---

<sup>230</sup> *Ibidem*, disposición 4.10.17..

<sup>231</sup> *Ídem*.

La información anterior deberá mantenerse en la aseguradora durante un período no menor a 5 años contado a partir de su registro, sin perjuicio de otras disposiciones que resulten aplicables.<sup>232</sup>

#### **VII.II.V Registros, bitácoras y huellas de auditoría de las Operaciones Electrónicas**

La aseguradora deberá generar registros, bitácoras, huellas de auditoría de las operaciones y servicios realizados a través de medios electrónicos y, en el caso de Operaciones Telefónicas Voz a Voz, adicionalmente grabaciones de los procesos de contratación, activación, desactivación, modificación de condiciones y suspensión del uso del servicio de Operación Electrónica, debiendo observar lo siguiente:

- I. Las bitácoras deberán registrar cuando menos la información siguiente:
  - a. Los accesos a los medios electrónicos y las operaciones o servicios realizados por sus Usuarios, así como el acceso a dicha información por las personas expresamente autorizadas por la aseguradora, incluyendo las consultas efectuadas;
  - b. La fecha y hora, y demás información que permita identificar el mayor número de elementos involucrados en el acceso y operación en los medios electrónicos;
  - c. Los datos de identificación del dispositivo de acceso utilizado por el Usuario para realizar la operación de que se trate, y
  - d. En el caso de Operaciones Electrónicas por Internet, deberán registrarse las direcciones de los protocolos de Internet o similares, y para las Operaciones Electrónicas en los que se utilicen Teléfonos Móviles o fijos, deberá registrarse el número de la línea del teléfono en el caso de que esté disponible;

Las bitácoras, incluyendo las grabaciones de llamadas relativas a las Operaciones Telefónicas Voz a Voz, deberán ser almacenadas de forma segura por un período mínimo de 180 días naturales y contemplar mecanismos para evitar su alteración, así como mantener procedimientos de control interno para su acceso y disponibilidad, así como deberán ser

---

<sup>232</sup> *Ibidem*, disposición 4.10.20.

revisadas por la aseguradora en forma periódica y en caso de detectarse algún evento inusual, deberá reportarlo a su comité de auditoría y al encargado de su área de administración de riesgos, y

- II. Deberá contar con mecanismos para que la información de los registros de las bitácoras en los diferentes equipos críticos de cómputo y telecomunicaciones utilizados en las Operaciones Electrónicas sea consistente.

La información anterior deberá ser proporcionada a los Usuarios que así lo requieran expresamente a la aseguradora mediante sus canales de atención al cliente, en un plazo que no exceda de 10 días hábiles, siempre que se trate de operaciones realizadas durante los 180 días naturales previos al requerimiento de la información de que se trate. En caso de grabaciones de voz no se entregará copia de la grabación, solo se permitirá su audición, debiendo proporcionar una transcripción de la misma si es requerida por el Usuario.<sup>233</sup>

#### **VII.II.VI Reportes de robo o extravío de Dispositivos de Acceso o de información de Identificación y autenticación**

La aseguradora deberá proveer procedimientos y mecanismos para que sus Usuarios le reporten el robo o extravío de los Dispositivos de Acceso o, en su caso, de su información de identificación y autenticación, que permitan a la aseguradora impedir el uso indebido de los mismos, debiendo establecer políticas que definan las responsabilidades tanto del Usuario como de la aseguradora, respecto de las operaciones que hayan sido efectuadas previas al reporte.

La aseguradora deberá contar con procedimientos y mecanismos para que el reporte de robo o extravío pueda ser enviado por el Usuario tanto a través de medios electrónicos como por cualquier medio que defina la aseguradora. Cada reporte de robo o extravío deberá generar un folio que se haga del conocimiento del Usuario y que le permita dar seguimiento a dicho reporte.

---

<sup>233</sup> *Ibidem*, disposición 4.10.21.



Adicionalmente, la aseguradora deberá establecer procedimientos y mecanismos para la atención y seguimiento de las operaciones realizadas a través de Operaciones Electrónicas que no sean reconocidas por sus Usuarios.<sup>234</sup>

### **VII.II.VII Revisiones periódicas de seguridad**

La aseguradora estará obligada a realizar revisiones de seguridad, enfocadas a verificar la suficiencia en los controles aplicables a la infraestructura de cómputo y telecomunicaciones utilizada para la realización de operaciones y prestación de servicios a través de medios electrónicos, las cuales deberán realizarse al menos en forma anual, o bien, cuando se presenten cambios significativos en dicha infraestructura, debiendo comprender al menos lo siguiente:

- I. Mecanismos de autenticación de los Usuarios;
- II. Configuración y controles de acceso a la infraestructura de cómputo y telecomunicaciones;
- III. Actualizaciones requeridas para los sistemas operativos y software en general;
- IV. Análisis de vulnerabilidades sobre la infraestructura y sistemas;
- V. Identificación de posibles modificaciones no autorizadas al software original;
- VI. Infraestructura tecnológica, sistemas y procesos asociados a los medios electrónicos, a fin de verificar que no se cuente con herramientas o procedimientos que permitan conocer los valores de autenticación de los Usuarios, así como cualquier información que de manera directa o indirecta pudiera dar acceso a una Sesión en nombre del Usuario, y
- VII. El análisis metódico de los aplicativos críticos relacionados con las Operaciones Electrónicas, con la finalidad de detectar errores, funcionalidad no autorizada o cualquier código que ponga o pueda poner en riesgo la información de los Usuarios y de la aseguradora.

La aseguradora deberá revisar adicionalmente los equipos que, en su caso, hayan dispuesto para que sus Usuarios realicen operaciones a través de medios electrónicos y deberá mantener en su infraestructura de cómputo y telecomunicaciones para la realización de Operaciones Electrónicas, dispositivos y medios automatizados para detectar y prevenir eventos que puedan afectar la

---

<sup>234</sup> Disposición 4.10.22. de la CUSF.

confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de sus Usuarios, así como aquellos que eviten conexiones y flujos de datos entrantes o salientes, no autorizados. Asimismo, la aseguradora deberá mantener controles que eviten la divulgación no autorizada de la información de configuración de dicha infraestructura.<sup>235</sup>

La aseguradora está obligada a contar con áreas de soporte técnico y operacional, integradas por personal capacitado, las cuales se encargarán de atender y dar seguimiento a las incidencias que tengan sus Usuarios en la realización de Operaciones Electrónicas, así como a eventos de seguridad relacionados con el uso de medios electrónicos<sup>236</sup>, debiendo procurar la operación continua de la infraestructura de cómputo y de telecomunicaciones, así como dar pronta solución, para restaurar el servicio relativo a las Operaciones Electrónicas, en caso de presentarse algún incidente.<sup>237</sup>

#### **VII.II.VIII Pérdida o extravío de información sensible del Usuario**

En caso de que la información sensible del Usuario sea extraída, extraviada o la aseguradora suponga o sospeche de algún incidente que involucre accesos no autorizados a dicha información, deberá:

- I. Enviar a la CNSF, dentro de los 5 días naturales siguientes al evento de que se trate, la información que se contiene en el Anexo 4.10.18 de la CUSF, y
- II. Llevar a cabo una investigación inmediata para determinar si la información ha sido o puede ser mal utilizada, y en este caso deberá notificar esta situación, en los siguientes 3 días hábiles, a sus Usuarios afectados a fin de prevenirlos de los riesgos derivados del mal uso de la información que haya sido extraída, extraviada o comprometida, debiendo informarle las medidas que deberán tomar. Asimismo, deberá enviar a la CNSF el resultado de dicha investigación en un plazo no mayor a 5 días naturales posteriores a su conclusión.<sup>238</sup>

---

<sup>235</sup> Disposición 4.10.23. de la CUSF.

<sup>236</sup> Disposición 4.10.24. de la CUSF.

<sup>237</sup> Disposición 4.10.25. de la CUSF.

<sup>238</sup> *Ibidem*, disposición 4.10.18.

### **VII.II.IX Eventos fuera del parámetro de uso habitual del Usuario**

La aseguradora deberá mantener mecanismos de control para la detección y prevención de eventos que se aparten de los parámetros de uso habitual de sus Usuarios a través de medios electrónicos, por lo que la aseguradora podrá:

- I. Solicitar a sus Usuarios la información que estime necesaria para definir el uso habitual que estos hagan de los servicios relacionados con las Operaciones Electrónicas, y
- II. Aplicar, bajo su responsabilidad, medidas de prevención, tales como la suspensión de la utilización del servicio de Operaciones Electrónicas o, en su caso, de la operación que se pretenda realizar, en el evento de que cuente con elementos que hagan presumir que el identificador de usuario o los factores de autenticación no están siendo utilizados por el propio usuario, debiendo informar a este tal situación de forma inmediata. Lo anterior, en los términos y condiciones que la aseguradora haya pactado con sus Usuarios en el contrato respectivo.<sup>239</sup>

---

<sup>239</sup> *Ibidem*, disposición 4.10.19..

## Anexo VIII.- Comercialización por medios electrónicos y escenarios para la venta digital<sup>240</sup>

### VIII.I Contratación u Operación sin contratación de medios electrónicos

Para la venta inicial de un seguro a través de Internet, será necesario que se cumplan con los siguientes requisitos generales previo a la venta:

#### VIII.I.I En las condiciones generales de las pólizas de seguro

Se debe contar con una cláusula de “*Entrega de la documentación contractual por medios electrónicos*”<sup>241</sup>, para establecer, entre otras cosas, que el seguro puede ser adquirido a través de Internet y por ende su forma de pago puede ser con tarjeta de crédito, débito o transferencia bancaria, así como hacer del conocimiento al cliente la forma en la que se le proporcionará la documentación contractual, medios alternos para obtenerla, mecanismos de cancelación o solicitudes de no renovación.

---

<sup>240</sup> La información a que hace referencia el presente anexo fue elaborada por Chubb de México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V., proporcionada a diversas agremiadas de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros en febrero de 2018, derivado de la Circular Modificatoria 9/17 de la Única de Seguros y Fianzas, [cit.](#), nota 4.

<sup>241</sup> De conformidad con la disposición 4.11.2 de la CUSF, la cual señala que “las Instituciones de Seguros, en los contratos de adhesión que celebren bajo la comercialización a través de Medios Electrónicos, deberán incluir una cláusula relativa a la entrega de la póliza que deberá contener una serie de bases”.

### **VIII.I.II En el portal de Internet de la aseguradora**

Es necesario que antes de empezar a recabar los datos del cliente, en el portal de Internet de la aseguradora se ponga a su disposición y se acepte el aviso de privacidad de la compañía que vende el seguro, previendo un enlace URL al citado aviso de privacidad.

Si se publicita el seguro, se debe colocar en la página lo siguiente:

- a. Requisitos y modalidades para la contratación, incluyendo la denominación de la unidad monetaria utilizada y la cobertura geográfica, en caso de no aplicar en toda la República Mexicana, o el lugar donde podrán consultarse;
- b. Los números telefónicos y correo electrónico de la UNE de la aseguradora;
- c. Datos de contacto de la CONDUSEF, incluyendo teléfono y página de Internet, y
- d. Explicación de abreviaturas de uso no común que se utilicen, a fin de facilitar el entendimiento y lectura del público.

Antes de finalizar la venta se debe autenticar al cliente, esto puede ser por medio de una tarjeta de crédito, débito o mediante una transferencia bancaria.

### **VIII.I.III Recabar el consentimiento**

En sustitución al consentimiento expreso que tradicionalmente pide la normatividad en los medios tradicionales de venta, se puede incluir una casilla de validación vinculada al pago realizado por el contratante por medio de su tarjeta de crédito con la aceptación del seguro.

### **VIII.I.IV Entrega de la documentación contractual**

Debe entregarse por escrito dentro de los 30 días naturales a partir de la contratación. Para hacerlo vía correo electrónico, se debe ingresar en el portal de Internet un recuadro de validación con la aceptación de ese tipo de envío, así

como cumplir con los requisitos que marca la disposición 4.11.2 de la CUSF, de lo contrario no será posible la entrega a través de medios electrónicos.

#### **VIII.I.V Seguros con cobertura de vida**

Mientras el asegurado y el titular de la tarjeta de crédito o débito sean los mismos, no será necesaria ninguna validación adicional<sup>242</sup>. En caso de que el seguro de vida sea para algún hijo mayor de edad o cónyuge del contratante, se puede incluir una casilla de verificación para confirmar ésta opción en el sitio web. Para esta cobertura si no se cumple lo anterior, el seguro será nulo y la aseguradora tiene la obligación de restituir las primas que se hayan pagado.

### **VIII.II Contratación u Operación con contratación de medios electrónicos**

En caso de que sean celebradas operaciones o se presten servicios en Internet a través del inicio de una sesión, se debe considerar que existen varios requisitos adicionales a los dispuestos para la contratación de un seguro.

#### **VIII.II.I Recabar el consentimiento para la contratación del uso de medios electrónicos**

En la póliza de seguro se debe establecer los términos y condiciones de los servicios prestados a través del uso de un inicio de sesión (incluyendo otorgamiento de claves, responsabilidades, alcances, etc.) y a su vez, el portal debe cumplir con requisitos mínimos de tecnología de la información y la aseguradora debe contar con medios que permitan tener reportes de incidencias

---

<sup>242</sup> En el portal de Internet de la Aseguradora se tendrá que validar lo referido en el numeral VIII.I.III respecto a recabar el consentimiento, durante el proceso de venta.

de fallas o vulnerabilidades detectadas en las Operaciones Electrónicas, dando a conocer los **“Términos y condiciones para uso de medios electrónicos”**.<sup>243</sup>

#### **VIII.II.II Cláusula relativa a la contratación del uso de medios electrónicos**

En las Condiciones Generales de la póliza se tendrá que establecer una cláusula que especifique, de forma general, la opción del cliente de hacer uso de medios electrónicos, en aquellos productos que tengan tal opción<sup>244</sup>, así como preverse la liga al sitio en que pueden consultarse los **“Términos y condiciones para uso de medios electrónicos”**.

Se debe Autenticar al Cliente de acuerdo a las 4 Categorías previstas al inicio del presente capítulo.

Posteriormente a la contratación de medios electrónicos, la normatividad obliga a la aseguradora a requerir un segundo factor de autenticación, durante la sesión para la celebración o modificación de las operaciones o servicios que a continuación se mencionan:

- I. Contratación de un seguro de vida o muerte accidental, al menos de Categoría 3;
- II. Contratación de un seguro de daños, de accidentes y enfermedades con excepción de la cobertura por muerte accidental o una fianza, al menos de Categoría 2;
- III. Cancelación de un seguro o una fianza, al menos de Categoría 2, salvo en seguros de vida o muerte accidental que requerirán Categoría 3;

---

<sup>243</sup> Este documento deberá contener lo señalado en los incisos a) a e) de la fracción I, de la disposición 4.10.1. de la CUSF, *cit.*, nota 3.

<sup>244</sup> *Ibidem*, de conformidad con la fracción III de la disposición 4.10.1 de la CUSF.

- IV.** Solicitud, aceptación o emisión de endosos a los contratos, al menos de Categoría 2;  
Cuando las cuentas destino, entendidas como cuentas receptoras de recursos dinerarios en operaciones monetarias, hayan sido registradas en oficinas bancarias o bien el Usuario haya solicitado que dichas cuentas se consideren como cuentas destino recurrentes, las aseguradoras podrán permitir a los Usuarios realizar dichas operaciones utilizando un solo factor de autenticación de al menos de Categoría 2;
- V.** Modificación de designación de beneficiarios, al menos de Categoría 3;
- VI.** Alta y modificación del medio de notificación al Usuario, debiendo enviarse tanto al medio de notificación anterior como al nuevo, al menos de Categoría 2;
- VII.** Consultas de estados de cuenta u otras consultas que permitan conocer información relacionada con el Usuario o los contratos que tenga celebrados con la aseguradora, que pueda ser utilizada como información de autenticación, al menos de Categoría 3;
- VIII.** Contratación de otro servicio de Operaciones Electrónicas o modificación de las condiciones para el uso del servicio previamente contratado, al menos de Categoría 2;
- IX.** Desbloqueo de contraseñas o Números de Identificación Personal (NIP), así como para la reactivación del uso de los servicios respecto de otras Operaciones Electrónicas que tenga contratados, al menos de Categoría 1;
- X.** Modificación de contraseñas o Números de Identificación Personal (NIP) por parte del Usuario, al menos de Categoría 2, y
- XI.** Solicitud de pago de rescate o aplicación de valores garantizados, al menos de Categoría 3.



### **VIII.II.III Casos en que no es necesario iniciar una sesión para brindar servicios**

1. Reporte de siniestros.
2. Seguimiento de siniestros.
3. Pago de deducible o prima (siempre y cuando no se dé la opción en el portal de Internet de que se acepte e cargo recurrente (domiciliación) a la tarjeta de débito o crédito que en ese acto se use para el pago).

### **VIII.III Diversos escenarios para la venta digital de pólizas de seguro**

#### **VIII.III.I Venta por medio del portal de Internet de la aseguradora**

- I. **Textos.-** Los productos deben incluir los textos de operación por medio electrónico y pago con tarjeta.
- II. **Portal de Internet.-** Debe contener información de la aseguradora que vende, cobertura de los productos y casillas con declaraciones de validación.
- III. **Consentimiento.-** Casilla de validación del consentimiento (en sustitución al consentimiento expreso que pide la normatividad).
- IV. **Autenticación.-** Se obtiene por medio del pago del contratante por tarjeta de crédito, débito o transferencia bancaria.
- V. **Entrega de documentación.-** Se debe hacer de forma física u obtener el consentimiento previo del contratante para recibir la documentación de forma electrónica (en éste último supuesto cumpliendo con los requisitos tanto para su envío y conservación de acuses de entrega, como de seguridad de la propia información).

#### **VIII.III.II Venta a través del uso de un sponsor que no intermedia seguros, pero facilita un espacio publicitario en Internet**

- I. **Textos.-** Los productos deben incluir los textos de operación por medios electrónicos y pago con tarjeta.

- II. **Página de Internet.-** Publicita y cuando seleccionan la publicidad (banner) manda a una plataforma de la aseguradora para continuar la venta, y en ésta se cumplen todos los requisitos para venta vía Internet (leyendas, autenticaciones, avisos, etc.).
- III. **Contrato.-** Uso de instalaciones (UDI).
- IV. **Contraprestación.-** UDI.

**VIII.III.III Venta a través del uso de un agente o un sponsor que no hace intermediación, pero facilita el canal, la forma de ofertar el seguro por Internet es del agente, pero la venta es controlada por la aseguradora**

- I. **Textos.-** Los productos deben incluir los textos de operación por medios electrónicos y pago con tarjeta.
- II. **Página de Internet**
  - a. Su página web debe cumplir con los requisitos para la venta electrónica.
  - b. La venta debe estar controlada en todo momento por la aseguradora y tener acreditada la venta directa de la aseguradora.
- III. **Contrato.-** Uso de instalaciones (UDI), y en caso, gestión de cobranza.
- IV. **Contraprestación:** UDI, y en su caso una contraprestación adicional.

**VIII.III.IV Venta a través de Intermediarios Financieros**

- I. **Textos.-** Los productos deben incluir los textos de operación por medio electrónico y pago con tarjeta.
- II. **Página de Internet.-** Su página web debe cumplir con los requisitos para la venta electrónica.
- III. **Contrato.-** Es adhesión conforme a lo establecido en el artículo 103, fracción I, de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, se pueden utilizar los contratos actualmente registrados ante la CNSF, pues no limitan el canal de la venta, no obstante para regular la parte operativa de la venta

y obligar al Intermediario Financiero a cumplirla, se debe suscribir un anexo del contrato registrado.

IV. **Contraprestación.-** A través de comisión.

**VIII.III.V Venta a través de intermediarios no financieros ni Call Centers**

- I. **Textos.-** Los productos deben incluir los textos de operación por medios electrónicos y pago con tarjeta.
- II. **Página de Internet.-** Su página web debe cumplir con los requisitos para la venta electrónica.
- III. **Contrato.-** Es adhesión conforme a lo establecido en el artículo 103, fracción II, se pueden utilizar los contratos actualmente registrados, pues no limitan el canal de la venta, no obstante para regular la parte operativa de la venta y obligar al Intermediario Financiero a cumplirla, se debe suscribir un anexo del contrato registrado y además sus empleados o apoderados deben obtener una evaluación y certificación de conocimientos ante la CNSF, no obstante para regular la parte operativa de la venta y obligar al Intermediario no Financiero a cumplirla, se debe suscribir un anexo del contrato registrado.
- IV. **Contraprestación.-** Comisión.

**VIII.III.VI Venta a través de Call Center**

- I. **Contrato.-** Es adhesión conforme a lo establecido en el artículo 103, fracción II, el Call Center únicamente puede vender vía telefónica, pues es la salvedad a que no sean agentes y tampoco se certifiquen ante la CNSF.
- II. Si el Call Center se certifica o cumple con los modelos de venta antes expuestos, se tendrá que cambiar el contrato para operar y suscribir un anexo operativo.

Si el escenario consiste en que intermedie seguros la contraparte y no se encuentra en alguno de los supuestos de venta anteriores, es decir no se pueda

acreditar la venta directa, la CNSF puede sancionar penalmente a la contraparte y multar a la aseguradora.