



Creando Oportunidades

## **Términos y condiciones para uso de Página Web y Medios Electrónicos**

Bienvenido(a) a Seguros BBVA Bancomer S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer (en adelante "BBVA Seguros")

BBVA Seguros le ofrece diversas funciones en su sitio web, así como otros productos y servicios cuando visita o compra a través de nuestra página [www.bbvaseguros.mx](http://www.bbvaseguros.mx), [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 BBVA Seguros a través de su sitio web [www.bbvaseguros.mx](http://www.bbvaseguros.mx), [www.wibe.com](http://www.wibe.com). Al utilizar cualquiera de los Servicios de BBVA Seguros, usted acepta cumplir con los términos y condiciones de uso de nuestra página web y medios electrónicos.

#### **1. Privacidad**

Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer, con domicilio en Avenida Paseo de la Reforma No. 510, Colonia Juárez, Alcaldía 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, contáctenos en [leydeprotecciondedatos.mx@bbva.com](mailto:leydeprotecciondedatos.mx@bbva.com) marca al (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 pósters de cada sucursal del Grupo Financiero BBVA Bancomer.

Cualquier cambio al aviso de privacidad, consúltelo en [bbvaseguros.mx](http://bbvaseguros.mx) en la sección Aviso de Privacidad.

## **Cookies y ajustes del navegador**

El sitio web de BBVA Seguros identificado como [www.bbvaseguros.mx](http://www.bbvaseguros.mx), [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 BBVA Seguros 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 BBVA Seguros 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 BBVA Seguros, por ejemplo texto, gráficos, logotipos, iconos de botones, imágenes, clips de audio, descargas digitales, y recopilaciones de datos son propiedad exclusiva de BBVA Seguros 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 BBVA Seguros 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 BBVA Seguros 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 BBVA Seguros (por ejemplo, nuestras listas de productos y servicios) sin nuestro consentimiento expreso y por escrito.

#### **4. Marcas registradas**

La marca de BBVA Seguros 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 BBVA Seguros son marcas registradas o representan la imagen comercial de BBVA Seguros, por lo que queda prohibida la reproducción total o parcial.

#### **5. Licencia y acceso**

BBVA Seguros 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 BBVA Seguros 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>1</sup> para introducir cualquier marca comercial, logotipo u otra información protegida por derechos de autor (incluyendo imágenes, texto, diseños de página o formatos) de BBVA Seguros sin el correspondiente consentimiento previo por escrito. No está permitido el uso de metaetiquetas<sup>2</sup> (meta tags) ni de ningún otro “texto oculto” que utilice los nombres o marcas registradas de BBVA Seguros sin nuestro consentimiento previo y por escrito

#### **6.- Información en Seguros BBVA Bancomer**

El portal cuenta con página de inicio y páginas adicionales, ([www.bbva-seguros.mx](http://www.bbva-seguros.mx)) 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.

---

<sup>1</sup> El framing es una técnica engañosa en la que cuando un usuario de clic en una página, se abre una nueva de un tercero dando la impresión de pertenecer a la misma página.

<sup>2</sup> Etiquetas que describen diversos aspectos de una página web.



Creando Oportunidades

**Seguro de Vida** (VidaSegura):

[www.bbva.mx/vida](http://www.bbva.mx/vida)

**Seguro de Hogar** (HogarSeguro):

[www.bbva.mx/hogar](http://www.bbva.mx/hogar)

**Seguros de Auto:**

[www.bbva.mx/auto](http://www.bbva.mx/auto)

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 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 BBVA Seguros en forma alguna que cause, o pueda causar, daño o perjuicio alguno a cualquiera de los Servicios de BBVA Seguros 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 Servicio de Atención a Clientes (SAC).

Comunicándote a los siguientes números:

Para BBVA Seguros (55) 1102 0000 con horario de lunes a viernes de 08:30 a 19:00 horas

Para WIBE (55) 5220 9423, con horario de lunes a sábado de 08:00 a 21:00 horas y domingos de 09:00 a 15:00.

Indicando al ejecutivo que solicitan recibir 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.bbvaseguros.mx](http://www.bbvaseguros.mx), [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.bbvaseguros.mx](http://www.bbvaseguros.mx) o llamando al (55) 1102 0000 del Servicio de Atención 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 (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:

BBVA Seguros al (55) 1102 0000 del Centro de Servicio a Clientes con horario de lunes a viernes de 08:30 a 19:00 horas.

Wibe al (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 BBVA Seguros**

BBVA Seguros ofrece diferentes productos/seguros, cotiza y vende Seguro de Vida, Seguro de Hogar en [www.bbvaseguros.mx](http://www.bbvaseguros.mx) 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**

BBVA Seguros en su sitio le brinda la información correspondiente a los siguientes productos/servicios las 24 horas del día los 365 días del año.

### **www.bbvaseguros.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.bbvaseguros.mx](http://www.bbvaseguros.mx) o llamando al (55) 1102 0000 del Servicio de Atención 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 (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 [bbvaseguros.mx](http://bbvaseguros.mx), y [www.wibe.com](http://www.wibe.com) así como la ausencia de errores en cualquier transmisión de información que pudiera de tener lugar. No obstante, BBVA Seguros no se hace responsable de fallas o interrupciones derivadas de la naturaleza propia de Internet. Asimismo, su acceso a los Servicios de [bbvaseguros.mx](http://bbvaseguros.mx) y [www.wibe.com](http://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.



Creando Oportunidades

BBVA Seguros 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.bbvaseguros.mx](http://www.bbvaseguros.mx) o llamando al (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 (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.bbvaseguros.mx](http://www.bbvaseguros.mx) y [www.wibe.com](http://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, BBVA Seguros se reserva el derecho de ejercitar las acciones que correspondan.

## **13. Menores de edad**

No vendemos productos ni damos servicios a menores de edad.

## **14. Nuestros Datos**

Nuestras Oficinas se encuentran en Avenida Paseo de la Reforma No. 510, Colonia Juárez, Alcaldía 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 que se levante una aclaración o queja llamando a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios de Seguros BBVA Bancomer al Correo electrónico [uneseguros2.mx@bbva.com](mailto:uneseguros2.mx@bbva.com) ó atención telefónica al 9171-4000 ext. 46115 desde

la Ciudad de México y zona metropolitana ó agregue (55) desde el interior de la República Mexicana, sin costo de larga distancia, ó (55) desde tu celular.

Con domicilio en Mariano Escobedo 303 PB., (entre laguna de Mayran y Lago Alberto) Col. Anáhuac. Del. Miguel Hidalgo. C.P. 11320. Ciudad de México. Horario de atención de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 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, o consultar la página electrónica en internet [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, BBVA Seguros 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 con costo adicional
- 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 BBVA Seguros llegue a poner a su disposición
- La terminación anticipada o cancelación del contrato de Seguros
- La no renovación del mismo
- Solicitud, aceptación o emisión de endosos a los contratos
- Modificación de designación de beneficiarios
- Alta y modificación del medio de notificación
- Desbloqueo de cuentas o contraseñas
- Modificación de contraseñas
- Solicitud de pago de rescate o aplicación de valores garantizados.

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

Previo a que se contrate con BBVA Seguros 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 podrán ser los equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología a, sistemas automatizados de procedimiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean públicos o privados, atendiendo la naturaleza de la operación a realizar y los medios disponibles por BBVA Seguros.
- 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 probatorio.

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 BBVA Seguros 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, BBVA Seguros 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. BBVA Seguros 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 BBVA Seguros a fin de que se tomen las medidas necesarias tendientes a evitar el acceso a terceros no autorizados.

El cliente autoriza a BBVA Seguros a grabar las conversaciones telefónicas que mantenga con el cliente. El cliente acepta que BBVA Seguros tendrá la obligación de informarle que se están grabando dichas conversaciones, así como que tales

grabaciones serán propiedad exclusiva de BBVA Seguros 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 BBVA Seguros. De acuerdo a lo anterior, el cliente y BBVA Seguros 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 BBVA Seguros dentro de los horarios BBVA Seguros tenga establecido. El cliente acepta y reconoce expresamente que BBVA Seguros 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 BBVA Seguros o a terceros, lo anterior con independencia de las acciones judiciales, administrativas o de cualquier índole que le asistan a BBVA Seguros. 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 BBVA Seguros 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.

BBVA Seguros 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 BBVA Seguros 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 acaso 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. BBVA Seguros realizará la autenticación del cliente.

VI. El cliente podrá cancelar el uso de Medios Electrónicos comunicándose al servicio de atención telefónica.

BBVA Seguros 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 BBVA Seguros, 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. BBVA Seguros fijará libremente las bases, requisitos y condiciones de operación de los servicios de seguros.

c. Las operaciones ejecutadas a través de medios electrónicos requerirán de identificación y autenticación en todos los servicios realizados a través de medios electrónicos con el fin de proporcionar seguridad a los servicios prestados.

d. 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 BBVA Seguros 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.

e. Expresamente reconoce el cliente que los registros de las operaciones a que se refiere el presente contrato que aparezcan en los sistemas de BBVA Seguros 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 BBVA Seguros 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 BBVA Seguros 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 integren los sistemas de BBVA Seguros, que no pudieran evitarse.

5. Para lograr la conexión a la herramienta de BBVA Seguros, 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 BBVA Seguros. 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 BBVA Seguros o cualquier otro acto a los que se refiere el presente instrumento, razón por la cual , el cliente en este acto, libera a BBVA Seguros 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. BBVA Seguros 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**

BBVA 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, BBVA 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.

BBVA Seguros no tendrá ninguna responsabilidad u obligación de ningún tipo por cualquier pérdida o pasivo sufrido por el solicitante, contratante y/o Asegurado debido por cualquier equipo, software o documentación que no sea producida o proporcionada por BBVA 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 Servicio de Atención Telefónica de BBVA Seguros y el portal de internet [www.bbva](http://www.bbvaseguros.mx)seguros.mx 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 con 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 Servicio de Atención Telefónica.

### **Notificación de Operaciones Realizadas**

BBVA 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. Posteriormente, a las 24 horas se le envían vía correo electrónico y SMS los detalles de su contratación.

Los Servicios como: cancelación, solicitud, aceptación o emisión de endosos del contrato de seguro y modificación de designación de beneficiarios mediante BBVA Seguros son realizados directamente por el cliente vía telefónica en donde se le proporciona un folio para seguimiento o aclaración.