

## **Términos y Condiciones del Uso de medios electrónicos**

**General de Salud, Compañía de Seguros, S.A.**, institución de seguros especializada en salud debidamente autorizada conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, con domicilio en **Avenida Patriotismo no. 266, Col. San Pedro de los Pinos, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03800, Ciudad de México** (en adelante la Aseguradora o “**General de Salud**”, indistintamente) ponen a su disposición el presente portal de internet, así como diversos **medios electrónicos** (según dicho término se define más adelante) a fin de que usted puede gestionar por este conducto algunos o todos servicios y/u operaciones que se describen en este documento.

### **DECLARACIONES**

Al hacer uso de los **medios electrónicos**, usted (en adelante denominado como el “Usuario” o “Usted”) acepta los presentes Términos y Condiciones de uso, por lo que:

- Manifiesta tener capacidad suficiente para utilizar este portal y los **medios electrónicos**, y acepta los presentes términos y condiciones, que le pedimos lea con atención.
- Usted reconoce y acepta que su consentimiento otorgado a través de los **medios electrónicos** tiene carácter vinculante y cuenta con la misma validez que el otorgado mediante firma autógrafa en términos de la legislación vigente.
- Se obliga a resguardar y mantener como confidencial su nombre de usuario, contraseña, Factores de Autenticación y demás información con la que utilice del presente portal, ya que su uso será su responsabilidad exclusiva.
- Revisará según resulte necesario, la última versión de estos Términos y Condiciones y de nuestro Aviso de Privacidad, que estarán siempre disponibles en la página de internet: [www.generaldesalud.mx](http://www.generaldesalud.mx).
- 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.

### **DEFINICIONES**

- AUTENTICACIÓN:** el conjunto de técnicas y procedimientos utilizados para verificar la identidad del Usuario y su facultad para gestionar, documentar e integrar un expediente de siniestro y la facultad de la Aseguradora para recibir los documentos e informaciones necesarias, a través de **medios electrónicos**.
- BENEFICIARIO:** persona física y/o moral designada en la Póliza por el Asegurado o Contratante, como titular del uso de los servicios y derechos de compensación.
- CONTRASEÑA:** la cadena de caracteres que autentica al Usuario en un Medio Electrónico o en una Operación Electrónica;
- CONTRATO DE SEGURO:** es el acuerdo de voluntades mediante el cual la Aseguradora se obliga, mediante una prima, a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista en el contrato.
- 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.
- IDENTIFICADOR DE USUARIO:** 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. También se le conoce como “nombre de Usuario”.

**g) 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;

**h) USUARIO:** Persona que utiliza los **medios electrónicos** de la Aseguradora en virtud de la contratación de un seguro.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

Las instrucciones del Usuario para convenir Operaciones Electrónicas a través de **medios electrónicos** son su estricta responsabilidad, por lo que la Aseguradora 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.

La información y documentación que el Usuario provea a la Aseguradora a través de **medios electrónicos** son su estricta responsabilidad, por lo que éste se obliga a entregar documentación fiel a la original o, en su caso, a manifestar que se trata de una copia simple, así mismo se obliga a suministrar en todo momento información verídica.

“**La Aseguradora**” podrán modificar en cualquier momento el diseño, contenido y/o configuración de los presentes **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.

“**La Aseguradora**” podrá identificar y autenticar al Usuario de acuerdo con el Medio Electrónico que éste elija. Pudiéndose identificar al Usuario en la app (la cual se define más adelante). El Usuario podrá cambiar sus Contraseñas en el momento que lo desee.

“**La Aseguradora**” 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.

“**La Aseguradora**” 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, momento en el que procederá la cancelación de los servicios de **medios electrónicos**.

**b)** Después de haber ingresado incorrectamente su contraseña en varias ocasiones consecutivas.

**c)** Cuando la Aseguradora detecte operaciones no habituales fuera del comportamiento usual del Usuario que pueda comprometer la seguridad de su información.

**d)** El Usuario no haya realizado operaciones electrónicas en el lapso de seis meses continuos.

**e)** Cuando exista orden de la autoridad competente.

**f)** Si la Aseguradora 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 la Aseguradora 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.

#### **OBLIGACIONES DEL USUARIO:**

- a)** Resguardar y mantener como confidencial su nombre de usuario, contraseña y demás información que utilice del presente portal, ya que su uso será su responsabilidad exclusiva.
- b)** Responder a **General de Salud** de los daños y perjuicios que ésta pueda sufrir, con motivo del uso inapropiado de los presentes **medios electrónicos**, sus contenidos o de su contraseña.
- c)** En caso de que el Usuario tenga conocimiento o sospeche de cualquier violación a la seguridad de los **medios electrónicos**, tal como el acceso no autorizado, el robo o pérdida de información de la herramienta o de su contraseña de USUARIO, deberá notificar inmediatamente a General de Salud vía telefónica con atención a las áreas de Sistemas o Seguridad de la Información.
- d)** Utilizar el contenido de la herramienta de General de Salud, únicamente para los fines inherentes a su ejercicio como USUARIO, absteniéndose de obtener con dicha información un lucro indebido, y de darle usos incompatibles con su naturaleza sin el permiso de **General de Salud** o de sus legítimos propietarios.
- e)** Aceptar que la información e instrucciones que el Usuario transmita o comunique a la Aseguradora a través de los medios de autenticación e identificación que utilice para acceder a los **medios electrónicos** de la Aseguradora, 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.

**MEDIOS ELECTRÓNICOS:** Usted podrá realizar alguna de las operaciones que se describen más adelante por medio de los siguientes canales (en adelante “medios electrónicos”):

- i. La página de internet: <https://generaldesalud.mx/>
- ii. La dirección de correo electrónico: [atencionclientes@gsalud.com.mx](mailto:atencionclientes@gsalud.com.mx) para atención a clientes.
- iii. La aplicación informática *app de General de Salud*: Disponible para dispositivos móviles, la cual podrá descargar a través de las tiendas virtuales oficiales de IOS y Android (en adelante, la *app*).
- iv. A través de su número de teléfono móvil para enviarle mensajes de texto SMS.

Para que usted pueda autenticar que se encuentra utilizando los **medios electrónicos** oficiales de General de Salud le pedimos verifique que las direcciones web sean correctas en su navegador, que los remitentes de correo electrónico sean las indicadas (en caso de aplicar), y que sólo descargue la *app* de las tiendas virtuales oficiales.

Asimismo, al iniciar sesión en la *app*, usted podrá identificar los datos de su póliza y la documentación contractual del seguro, siempre a su disposición para consulta y ejercicio de sus derechos.

En la app usted podrá verificar, de manera visible: a) Fecha y hora del ingreso a su última sesión; y b) Su nombre y apellido.

Una vez que usted inicie sesión en la *app* ningún tercero podrá autenticarse al mismo tiempo.

Su sesión terminará de forma automática:

- a) Cuando exista inactividad por más de veinte minutos
- b) Cuando General de Salud identifique cambios relevantes en la forma en la que utilizan los **medios electrónicos** y que pudieran representar un riesgo para la seguridad de su información, como son un dispositivo de acceso diferente, rango de direcciones de los protocolos de comunicación, ubicación geográfica, entre otros.

Nuestros **medios electrónicos** cuentan con medidas seguridad en la información apropiadas para las operaciones que en ellos se realizan. Sin embargo, si al usar los **medios electrónicos**, estos lo conducen a un sitio o plataforma ajena, le notificaremos para que sea consciente de que ingresará a otros medios cuya seguridad no depende ni es responsabilidad de General de Salud.

**Atención telefónica:** En adición a estos **medios electrónicos**, usted podrá llamar en todo momento a los teléfonos **800 72 SALUD (72583)** o visitar nuestras instalaciones, para recibir asesoría y apoyo en todos los trámites de su seguro.

Nuestro centro de atención telefónica mantiene controles de seguridad física y lógica adecuados para su infraestructura, incluyendo los dispositivos de grabación de llamadas y los medios de almacenamiento y respaldo de éstas, protegiendo en todo momento la confidencialidad e integridad de la información de Usted. Asimismo, nuestros operadores telefónicos están capacitados específicamente para atenderlo, con las medidas de seguridad pertinentes, no pudiendo utilizar dispositivo alguno, correo electrónico externo, mensajería instantánea, etc. ni ningún medio que les permita copiar, enviar o extraer por cualquier medio o tecnología, la información de nuestros Usuarios.

**FACTORES DE AUTENTICACIÓN:** Son los mecanismos que utilizaremos para verificar su identidad en el uso de los **medios electrónicos**. Estos mecanismos podrán ser de alguna de las siguientes cuatro categorías:

- i. **Categoría 1:** Validación de sus datos vía telefónica, mediante cuestionarios previamente establecidos. Podremos requerirle esta Categoría de Factor de Autenticación:
  - a) Para autenticarlo cuando realice Operaciones Telefónicas Voz a Voz, esto es, cuando usted nos instruye vía telefónica para realizar ciertas operaciones respecto de la póliza a su nombre.
  - b) Para ayudarlo a desbloquear sus Factores de Autenticación, así como en su caso para la reactivación o desactivación temporal de la realización de Operaciones Electrónicas, mediante nuestro centro de atención telefónica.
- ii. **Categoría 2:** Contraseñas previamente definidas por usted. Su contraseña:
  - a) No podrá ser igual a su nombre de usuario, o a la denominación de General de Salud.
  - b) No podrá tener más de dos caracteres idénticos de forma consecutiva, ni más de dos caracteres consecutivos numéricos o alfabéticos.
  - c) Su longitud deberá ser de al menos ocho caracteres, entre alfabéticos y numéricos.
  - d) Usted podrá modificar su contraseña cuando así lo desee, siguiendo las reglas anteriores.

**iii. Categoría 3:** Información generada por medios electrónicos que crean contraseñas de un solo uso, comúnmente conocidos como *tokens*. La aplicación informática (*app*), le permitirá generar estas contraseñas dinámicas mediante un *token* virtual, con las características siguientes:

- a) Es un medio seguro que impide la duplicación o alteración de las contraseñas generadas;
- b) Las contraseñas son de un solo uso, y tendrán una vigencia máxima de dos minutos;
- c) Las contraseñas son generadas de manera dinámica y el personal de General de Salud no puede conocerlas anticipadamente.

**iv. 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. Se le conoce como mecanismos de identificación biométrica. Por regla general, no se utilizará este tipo de Factores de Autenticación, salvo que lo convengamos con usted mediante una actualización a estos Términos y Condiciones de Uso.

El Usuario reconoce que es responsable de cumplir con las obligaciones legales a su cargo derivadas del contrato de seguro, así como de los presentes Términos y Condiciones. Los **medios electrónicos** no permiten a General de Salud conocer sus Factores de Autenticación de Categoría 2 y 3. La Aseguradora no le pedirá nunca estas contraseñas, salvo que se requieran para que usted realice operaciones telefónicas.

## **CARACTERÍSTICAS, MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS.**

Para aprovechar todos los beneficios del seguro, al contratarlo General de Salud puede solicitar su dirección de correo electrónico, al cual se le podrá enviar la documentación del producto. Asimismo, le podremos solicitar su número de teléfono móvil para enviarle mensajes de texto SMS en relación con las operaciones del seguro. Siempre que apliquen para el producto contratado.

**a) Operaciones y servicios disponibles:** A través de los **medios electrónicos**, usted podrá acceder a los siguientes servicios y/u operaciones:

Todas las operaciones, que impliquen un cambio en los servicios o cobertura originalmente contratados, deberán ser aprobados por usted mediante un segundo factor de autenticación, según corresponda (contraseña, confirmación de datos vía telefónica, etc.)

- Para cancelar su póliza: Categoría 2
- Para solicitar o aceptar un endoso (modificación) a su póliza: Categoría 2.
- Modificación de designación de beneficiarios: Categoría 3.
- Alta y modificación del medio de notificación al Usuario: Categoría 2.
- Consulta de estados de cuenta o de información que pueda ser usada como medio de autenticación: Categoría 3.
- Transferencias a nuestras cuentas, de pago de primas: Categoría 3.
- Contratación adicional de otro producto u otro servicio a través de **medios electrónicos**, o modificación de los actuales: Categoría 2.
- Desbloqueo de contraseñas o reactivación del uso de **medios electrónicos**: Categoría 1.
- Modificación de contraseñas: Categoría 2.
- Solicitud de acceso a un beneficio de la póliza (consultas, estudios, entre otros): Categoría 2

- Aviso de siniestro: Categoría 2
- Solicitud de reembolso: Categoría 3

**b) Medios de identificación del usuario:** Para la cotización y contratación del producto de seguro, usted deberá proporcionar datos de identificación obligatorios. Posteriormente, para acceder a los demás beneficios y servicios, se deberá descargar la *app* de las tiendas virtuales oficiales, y al registrarse se le proporcionará un nombre de usuario, posteriormente tendrá que crear una contraseña de al menos ocho caracteres. Al teclear su contraseña, ésta no será visible totalmente en la pantalla de su dispositivo, para su seguridad. **Responsabilidades por uso de los medios de identificación:** Usted será responsable de que los datos que ingrese en nuestra página web y en la *app*, sean correctos y veraces. En caso de ingresar datos de terceros, usted será responsable de los consentimientos respectivos y del buen uso de los mismos.

Sólo el Usuario será quien podrá recibir, activar, conocer, y en su caso desbloquear y reestablecer su contraseña. Cuando termine definitivamente su póliza de seguro, usted ya no podrá utilizar los **medios electrónicos** por lo que invalidaremos su usuario, contraseña y demás factores de autenticación.

**c) Mecanismos y procedimientos para la notificación de operaciones y servicios:** General de Salud pone a su disposición diversos medios de comunicación en relación con las operaciones y servicios derivados del uso de medios electrónicos, como son la página web, *app*, correo electrónico, y nuestro centro de contacto telefónico.

**d) Mecanismos y procedimientos de cancelación de la contratación de Operaciones Electrónicas:** Para cancelar las operaciones electrónicas, usted deberá cancelar el seguro a través de nuestros mecanismos de comunicación autorizados.

- [App](#)
- [Teléfono: 800 72 SALUD \(72583\)](#)
- [Correo electrónico: atencionclientes@gsalud.com.mx](mailto:atencionclientes@gsalud.com.mx).

**e) Restricciones operativas:** Las operaciones y servicios derivados del contrato de seguro y mencionadas en el presente documento, serán gestionadas a través de **medios electrónicos**. No obstante, lo anterior, usted tiene en todo momento el derecho de ser asistido de manera telefónica a través de nuestro centro de contacto o de modo presencial en cualquiera de nuestras sucursales. Este documento de Términos y Condiciones de Uso de **medios electrónicos**, así como la documentación contractual del seguro, están disponibles para su consulta en la red electrónica mundial denominada internet, en la página de General de Salud ([www.generaldesalud.mx](http://www.generaldesalud.mx)), en todo momento actualizadas.

**Dependiendo de la naturaleza de las operaciones y servicios realizados, los medios donde constan y se confirman los mismos, son los siguientes:**

**a. Correo electrónico:** Le podremos remitir al correo electrónico que registre ante nosotros, toda la documentación del producto, la factura, el enlace para confirmaciones, entre otros.

Para información sobre todos los trámites posteriores a la emisión de su póliza, tales como endosos, cambios de beneficiario, corrección de nombre, etc. ponemos a su disposición el correo electrónico [atencionclientes@gsalud.com.mx](mailto:atencionclientes@gsalud.com.mx), así como el teléfono **800 72 SALUD (72583)**.

Los mensajes de datos darán constancia de todas estas operaciones.

**b. Teléfono:** En caso de que resulte necesario podremos llamarlo telefónicamente al número que haya registrado.

**-Llamadas outbound** (realizadas por nosotros a usted): Como parte del producto (en caso de aplicar), General de Salud podrá realizar llamadas telefónicas, para el seguimiento de asesoría médica telefónica o administrativa.

**-Llamadas inbound** (realizadas por usted a nosotros): Puede llamarnos las 24 horas del día, los 365 días del año, para solicitar asesoría médica telefónica o administrativa. Asimismo, puede solicitar por este medio información sobre trámites, endosos, y cualquier operación relacionada con su póliza.

Conservaremos las grabaciones de dichas llamadas por el periodo que fije nuestra relación jurídica y la normatividad aplicable, como constancia de estas operaciones.

**c. Mensajes de Texto SMS:** Le podremos remitir por SMS al teléfono celular que registre, información relacionada con los beneficios de su póliza como, por ejemplo, la confirmación de la cita con el laboratorio participante para su estudio clínico. Asimismo, se podrá utilizar esta vía para efectuar confirmaciones, y en su caso su cambio de contraseña, entre otros cambios. Dicho mensaje será constancia de las operaciones.

**d. Aplicación (app):** Esta *app* le permitirá realizar trámites posteriores a la contratación del seguro, tales como: acceso a los beneficios que otorga el contrato de seguro, reclamación del seguro, solicitud de reembolsos, cambio de correo electrónico, consulta de documentación contractual y facturas, requisitos y formatos para trámites, localización de proveedores dentro de la Red de General de Salud, entre otros. Esta *app*, dejará constancia de las operaciones realizadas en la bitácora respectiva.

Una vez instalada, la aplicación le indicará como crear su contraseña, la cual deberá ser de al menos ocho caracteres. El adecuado uso de la contraseña es responsabilidad de usted.

Las operaciones que le podremos notificar a través de los **medios electrónicos** son:

- Contratación o cancelación de su seguro.
- Solicitud, aceptación o emisión de endosos a su póliza.
- Instrucciones para transferencias a nuestras cuentas, por concepto pago de primas.
- Modificación de designación de beneficiarios.
- Alta y modificación del medio de notificación a Usted.
- Contratación adicional de otro producto u otro servicio a través de **medios electrónicos**, o modificación de los actuales
  - Desbloqueo de Contraseñas, así como para la reactivación del uso de **medios electrónicos**.
  - Modificación de Contraseñas.
  - Solicitud de pago de compensación.

**Bloqueos automáticos:** En ningún caso los intentos de acceso fallidos podrán exceder de cinco ocasiones consecutivas, situación en la cual se bloqueará automáticamente su cuenta. Asimismo, podremos bloquear automáticamente su

cuenta si usted no ha hecho uso de los beneficios de la *app* por más de **seis meses consecutivos**.

En todo caso, usted podrá restablecer su contraseña comunicándose con nosotros telefónicamente para verificar sus datos o siguiendo las instrucciones que le señale la aplicación para restituir su contraseña.

**Exclusividad de medios electrónicos:** El seguro que usted ha contratado puede estar diseñado para ser digital, por lo que usted podrá aprovechar todos los beneficios de este a través de los **medios digitales**, sin perjuicio del derecho que le asiste en todo momento de recibir asesoría telefónica o acudiendo a nuestras instalaciones.

**Riesgos inherentes a la realización de Operaciones Electrónicas.** Por la naturaleza de los medios electrónicos, existen riesgos tales como usurpación de identidad, robo de información, software malicioso, fallas tecnológicas, discontinuidad de los servicios, etc. Nuestros **medios electrónicos** son razonablemente confiables, si bien ningún sistema informático está exento de riesgos.

**La Aseguradora** ofrece los **medios electrónicos** *as is*, es decir, tal y como usted los encuentra actualmente. **La Aseguradora** realiza esfuerzos diligentes para que los **medios electrónicos** funcionen de manera adecuada y de forma razonablemente continua. No obstante, por la naturaleza de las plataformas informáticas, no es posible otorgar garantía de ningún tipo, expresa o implícita, ni garantizar la continuidad ininterrumpida de los **medios electrónicos**, pudiendo en algunos casos haber fallas en la disponibilidad de las herramientas, o errores que surjan las mismas

Por lo anterior, Usted acepta que en caso de existir alguna falla o impedimento para que pueda hacer uso de los **medios electrónicos**, deberá notificarlo a **la Aseguradora** y podrá ser atendido telefónicamente o en nuestras instalaciones. **La Aseguradora** y sus empresas relacionadas, no serán responsables del pago de daños o perjuicios que Usted pudiera sufrir por el uso inadecuado que haga de los **medios electrónicos**. En consecuencia, Usted reconoce los riesgos de estas herramientas, y renuncia a toda acción legal en contra de **La Aseguradora** y empresas relacionadas, por el uso de los **medios electrónicos**, obligándose a sacarlas en paz y a salvo por cualquier reclamación, queja o demanda iniciada por Usted o por cualquier tercero relacionado con Usted derivada del uso de la herramienta.

En ningún caso **la Aseguradora** será responsable de algún daño, pérdidas, gastos directos, indirectos, inherentes o consecuentes que surjan en relación con la no disponibilidad o falla de los **medios electrónicos** por causas ajenas a **la Aseguradora**, 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 **la Aseguradora**.



## **POLÍTICA DE PRIVACIDAD.**

La Aseguradora podrá solicitar de usted la totalidad o parte de la información que se enlista en seguida, precisando que el requerimiento será de acuerdo con el contrato de seguro aplicable y trámite a realizar:

Nombre Completo (Nombre(s), Apellido Paterno y Apellido Materno), Denominación o razón social, Giro mercantil, actividad u objeto social, Fecha de nacimiento o Fecha de constitución, Folio Mercantil, Datos del administrador, director, gerente general o Apoderado Legal Sexo, País de Nacimiento, Nacionalidad, Entidad Federativa de Nacimiento, Ocupación, Profesión, Teléfono con lada, Correo electrónico, CURP, Registro Federal de Contribuyentes con Homoclave (RFC) / TIN, Número de Serie del Certificado Digital de la Firma Electrónica Avanzada (FIEL), Domicilio Completo, ¿Quién cotejó? (Nombre de la persona que cotejó contra original), Formato de Identificación en Siniestros / Entrevista con el cliente / Declaración firmada, Propietario Real o tercero y proveedor de recursos, Identificación Oficial / Pasaporte / FM2 / FM3, Comprobante de Domicilio (sólo cuando el domicilio no coincida con el de la identificación oficial o ésta no la contenga), Constancia de la Clave Única de Registro de Población (CURP), Cédula de Identificación Fiscal, Comprobante de Inscripción para la Firma Electrónica Avanzada, Documento que acredite domicilio en el lugar de residencia en el extranjero, Datos de beneficiarios, Aviso de reclamación o Aviso de Accidente o Enfermedad y/o Informe Médico.

En caso de aplicar el pago del seguro de manera electrónica, domiciliaremos el cargo anual a su tarjeta bancaria de crédito o débito, con renovación automática, por lo que recabaremos los siguientes datos financieros del pagador de la póliza: nombre del titular de la tarjeta, número de tarjeta de crédito o débito, vigencia y clave CVV (*Card Verification Value*) de su tarjeta. Dicho trámite de pago será realizado por un proveedor con los medios de autenticación y medidas de seguridad previstos en la normativa que le sea aplicable

Si el producto del que es usuario es un seguro de salud, podremos recabar datos sensibles sobre su estado de salud pasado, presente y futuro, análisis de laboratorio relacionados, hábitos y otros datos de salud relacionados con el producto.

NO recabaremos datos sensibles de otro tipo, salvo que de forma justificada se especifique, por necesidades razonables del seguro.

### **Aviso de privacidad simplificado de General de Salud, Compañía de Seguros, S.A.**

**1. Domicilio:** Av. Patriotismo No. 266, Colonia San Pedro de los Pinos, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03800, en la Ciudad de México. Dicho domicilio es el establecido por el "Responsable" para oír y recibir notificaciones.

### **2. Finalidades necesarias y secundarias del tratamiento de los datos personales:**

**Finalidades necesarias** para la relación jurídica con el responsable:

1. Valuar solicitudes de seguro, selección de riesgos, y en su caso, la emisión del contrato de seguro, sus renovaciones y la prestación de los servicios de asistencia incluidos el mismo, así como para la atención de siniestros y el trámite de reclamaciones de pago, según sea aplicable.
2. Regular los derechos y obligaciones que surgen por la celebración del Contrato de Seguro.
3. Cobrar, administrar, mantener o renovar la póliza de seguro, para estadística; así como remisión a otras Instituciones de Seguros o encargados, con el fin de que estén en posibilidad de

evaluar el riesgo de cualquier propuesta relacionada con su contrato de seguro, tales como coaseguramiento y reaseguro.

**4. Cumplimiento normativo e integración de expedientes** que exige la regulación aplicable, así como para prevenir y denunciar ilícitos relacionados con nuestros productos y servicios, tales como lavado de dinero, financiamiento al terrorismo, fraude, delitos patrimoniales.

**Finalidades secundarias:** General de Salud no usará sus datos para finalidades secundarias.

**General de Salud, Compañía de Seguros, S.A.**, pone a su disposición el aviso de privacidad integral en la página web [www.generaldesalud.mx](http://www.generaldesalud.mx), de acceso sencillo, fácil y gratuito, pudiendo consultarlo las 24 horas del día, los 365 días del año.

**Tecnologías de Rastreo.** La página web podrá utilizar las siguientes tecnologías de rastreo para conocer tu comportamiento como usuario de internet, incluyendo hábitos de consumo.

**Cookie:** Archivo pequeño que envía un servidor web al disco duro del internauta que lo visita con información sobre sus preferencias y pautas de navegación.

**Tracking pixel o web beacon:** es una imagen de 1x1 píxeles, incrustada en una página web y transparente para el usuario, cuya finalidad es hacer un seguimiento de acciones específicas del mismo en dicha web.

**Seguridad de la Información.** La **Aseguradora** mantiene medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas razonables y consistentes con la industria, para proteger en todo momento la confidencialidad e integridad de la información ingresada a los **medios electrónicos**. Sus datos personales no serán tratados para fines ajenos al uso de la herramienta, y se encuentran protegidos por nuestras medidas de seguridad.

En caso de cualquier vulneración a sus datos personales como Usuario, le notificaremos a través de la propia herramienta o bien, a través de cualquier medio de contacto registrado ante la Aseguradora.

Para proteger los datos de nuestros Usuarios conforme a las disposiciones aplicables, entre estas medidas se podrán incluir:

- Utilización de comunicaciones cifradas y en su caso, llaves criptográficas.
- Protección de sus factores de autenticación. No enviaremos sus contraseñas mediante correo electrónico, mensajes de texto, etc. sin el debido cifrado.
- Grabación segura de las llamadas relacionadas con el seguro.
- Medios de almacenamiento de información seguros. Asimismo, contamos con prácticas de administración que evitan el acceso no autorizado y la divulgación de la información que contienen.
- Controles para el acceso a las bases de datos y archivos correspondientes a las operaciones y servicios efectuados a través de **medios electrónicos**. El acceso a las bases de datos y archivos estará permitido exclusivamente a las personas expresamente autorizadas por General de Salud.
- Contamos con procedimientos seguros de destrucción de los medios de almacenamiento de las bases de datos y archivos que contengan información de Usuarios.
- Hemos desarrollado políticas internas relacionadas con el uso y almacenamiento de información que se transmita y reciba por los **medios electrónicos**.

En caso de que su información de Usuario con carácter de sensible, sea modificada, extraída, extraviada, eliminada, o si General de Salud sospecha que existieron accesos no autorizados a dicha información, investigaremos sobre cualquier posible mal uso, y le notificaremos de esta

situación, dentro de los siguientes tres días hábiles, a fin de prevenirlo de los riesgos derivados del mal uso de la información que haya sido extraída, extraviada, modificada, eliminada o comprometida, informándole las medidas correspondientes .

**Sugerencias de seguridad de la información para nuestros Usuarios.** A fin de prevenir la realización de operaciones irregulares o ilegales que vayan en detrimento del patrimonio de los Usuarios y de General de Salud, le sugerimos siga las siguientes recomendaciones:

1. Nunca dar información confidencial fuera de sitios de confianza, como lo son los relacionados con su seguro.
2. No instalar programas si desconoce el fabricante.
3. Evite conectarse a redes públicas o dudosas.
4. No comparta su usuario ni contraseña con terceros.
5. Utilice antivirus y cortafuegos (firewall)
6. Utilice contraseñas robustas y no las repita de otros sitios.

### **Consentimiento para tratamiento de datos personales sensibles**

Usted acepta y reconoce que la utilización de los **medios electrónicos** aquí descritos constituye el mecanismo de autenticación establecido por General de Salud por el que usted otorga su consentimiento expreso para que tratemos sus datos personales sensibles, de conformidad con el artículo 9 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP).

### **PRECEPTOS LEGALES**

Los preceptos legales que se citan en la documentación contractual pueden consultarse en la página web [www.generaldesalud.mx](http://www.generaldesalud.mx).

### **PROPIEDAD INTELECTUAL.**

Como regla general, todos los elementos de propiedad intelectual (marcas, logos, contenidos, etc.) de la herramienta son propiedad de **La Aseguradora** y/o de sus empresas filiales o controladoras (“empresas relacionadas”), salvo que se indique otra cosa en cada material en específico. Sin embargo, **La Aseguradora** podrá utilizar elementos de uso libre o de terceros en los usos o material de la herramienta, en cuyo caso **La Aseguradora** contará con los permisos legales necesario para tal efecto.

El Usuario se obliga a no invocar un mejor derecho sobre los elementos de propiedad intelectual contenida en los **medios electrónicos** que sea propiedad de **la Aseguradora** o de sus aliados comerciales o reaseguradores. Asimismo, el Usuario se abstendrá de buscar el registro a favor propio o de terceros, de dichos elementos. El Usuario reconoce que la Aseguradora 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 la Aseguradora 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 licenciatario 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**.

Sin perjuicio de la utilización de medios electrónicos, General de Salud tiene el derecho de requerir información adicional de manera física, conforme a lo establecido en la Ley Sobre el Contrato de Seguro, así como en aquellos casos en los que la normatividad aplicable nos los exija.

La vigencia de este instrumento será indefinida. 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 los **medios electrónicos**, ya sea verbal, escrita o por cualquier otro medio, quedando constancia de lo anterior en la bitácora electrónica correspondiente.