



Seguro de Diabetes AMAE

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 permitirle recibir todos los beneficios de nuestro producto de seguro de diabetes, en adelante, **AMAЕ**.

DESCRIPCIÓN GENERAL.

AMAЕ se enfoca en la prevención de las complicaciones más comunes de los pacientes con Diabetes tipo 2, prediabéticos y en general personas que deseen prevenir la diabetes y sus consecuencias, otorgándole información y consejos para realizar cambios paulatinos, sistémicos y organizados de su estilo de vida, así como un programa de recompensas, todo ello encaminado a mejorar su estado de salud y reducir el riesgo de sufrir las afectaciones severas materia de la cobertura.

Para aprovechar al máximo los beneficios de **AMAЕ**, ponemos a su disposición diversos medios de comunicación y operación de carácter electrónico, según se les define más adelante como los “**medios electrónicos.**”

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.
- Dada la naturaleza digital del seguro **AMAЕ**, cuyos beneficios y trámites se ejecutan mediante operaciones electrónicas por internet y operaciones telefónicas voz a voz, 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 las página de internet: www.amae.com.mx y www.generaldesalud.com.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

- A. 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 la Aseguradora para recibir instrucciones a través de **medios electrónicos**.
- B. BENEFICIARIO: persona designada por el Contratante y/o Asegurado para recibir la indemnización en caso de fallecimiento del Asegurado siempre que se haya presentado alguna de las complicaciones cubiertas.
- C. CONTRASEÑA: la cadena de caracteres que autentica al Usuario en un Medio Electrónico o en una Operación Electrónica;
- D. 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.
- E. 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.
- F. 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 AMAE.

TERMINOS 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 Aseguradora” podrá 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 al Medio Electrónico que éste elija. Para el caso del presente seguro de diabetes, se identificará al Usuario en la *app AMAE* (la cual se define más adelante)

El Usuario podrá cambiar sus Contraseñas en el momento que lo desee, en la *app AMAE*.

“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 un año continuo

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.

Las recomendaciones y consejos de la Aseguradora 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.



OBLIGACIONES DEL USUARIO:

A) Resguardar y mantener como confidencial su nombre de usuario, contraseña y demás información que utilice en los **medios electrónicos**, 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 a los números de atención telefónica que se especifican más adelante.

D) Utilizar el contenido de la herramienta de General de Salud, únicamente para los fines de 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: Dado que el presente producto es de carácter exclusivamente digital, usted podrá realizar todas las operaciones inherentes al mismo en los siguientes canales (en adelante, “**medios electrónicos**”):

i. La página de internet **www.amae.com.mx** así como **www.generaldesalud.com.mx**.

ii. Las direcciones de correo electrónico: **amae_atencionclientes@gsalud.com.mx** para atención a clientes, y **amae_ventas@gsalud.com.mx** para todo lo relativo a ventas.

iii. La aplicación informática de “**AMAE DIABETES COMMUNITY**”, disponible para dispositivos móviles, la cual podrá descargar a través de las tiendas virtuales oficiales de IOS y Android (en adelante, la *app* **AMAE**).

Para que usted pueda autenticar que se encuentra utilizando los **medios electrónicos** oficiales de AMAE, le pedimos verifique que las direcciones web sean correctas en su navegador, que los remitentes de correo electrónico sean las



indicadas en la fracción ii. anterior, y que sólo descargue la *app* AMAE de las tiendas virtuales oficiales.

Asimismo, al iniciar sesión en la *app* AMAE, 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.

General de Salud se obliga a mantener controles de seguridad técnicos, físicos y administrativos para proteger en todo momento la confidencialidad e integridad de la información del USUARIO, incluyendo la de sus factores de autenticación que utilice en la *app* AMAE.

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 ajeno a AMAE o General de Salud, 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 **55 8869 3926** ó **800 4360013** o visitar nuestras instalaciones, para recibir asesoría y apoyo en todos los trámites de **AMAЕ**.

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 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 AMAE 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*) de **AMAE**, le permitirá generar estas contraseñas dinámicas mediante un *token* virtual, con las medidas de seguridad que impidan su duplicación o alternación, de un solo uso y con tiempo de caducidad, mismas que no podrán ser conocidas anticipadamente por el personal de General de Salud.
 - 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, **AMAE** no 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 AMAE, al contratarlo le solicitaremos su dirección de correo electrónico, al cual le enviaremos la documentación del producto. Asimismo, le pediremos su número de teléfono móvil para enviarle mensajes de texto SMS en relación con el seguro.



a) Operaciones y servicios disponibles: A través de los **medios electrónicos**, usted podrá realizar la cotización, contratación, domiciliación de pago, designación de beneficiarios, cambio de correo electrónico, registro de cuenta bancaria para transferencia de indemnización, consulta de documentación contractual y facturas, requisitos y formatos para trámites, localización de laboratorios participantes, corrección de datos de identificación, cambio de forma de pago, cambio en suma asegurada, y en general cualquier servicio que General de Seguros ponga a su disposición aplicable para su póliza.

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.
- 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 pago de suma asegurada: 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 AMAE de las tiendas virtuales oficiales, y registrarse en la misma creando la 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* de AMAE, 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 AMAE, usted ya no podrá utilizar los **medios electrónicos** por lo que



invalidaremos su usuario, contraseña y demás factores de autenticación a la aplicación AMAE.

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 nuestras páginas web, app AMAE, correo electrónico, y nuestro centro de contacto telefónico.

d) Mecanismos y procedimientos de cancelación de la contratación de Operaciones Electrónicas: Siguiendo la naturaleza del producto, exclusivamente digital, para cancelar las operaciones electrónicas, usted deberá cancelar el seguro a través de nuestros mecanismos de comunicación autorizados:

Proceso de cancelación a través de la app AMAE

1. Ingresar usuario y contraseña en la aplicación
2. Elegir la opción de cancelación de la póliza
3. Capturar la información y/o cargar los documentos solicitados
4. Se genera endoso de cancelación con el importe de prima a devolver y se hace llegar al correo electrónico que se tenga registrado.
5. Para realizar la devolución de la prima correspondiente, deberá proporcionar los datos y/o documentos adicionales que en su caso sean requeridos y que le sean indicados en la Aplicación Digital (app).
6. Si la documentación está completa y correcta se enviará la transferencia electrónica en un plazo no mayor a 30 días.

Proceso de cancelación a través de la línea telefónica de atención a asegurados

1. Llamar a la línea telefónica de atención a asegurados 55 8869 3926
2. Otorgar los datos de identificación y de la póliza del cliente a General de Salud
3. Enviar los documentos solicitados por correo electrónico a General de Salud
4. Se genera endoso de cancelación con el importe de prima a devolver y se hace llegar al correo electrónico que se tenga registrado.
5. Para realizar la devolución de la prima correspondiente, deberá proporcionar los datos y/o documentos adicionales que en su caso le hayan sido indicados en la llamada.
6. Si la documentación es completa y correcta se enviará la transferencia electrónica en un plazo no mayor a 30 días.



- e) **Mecanismos y procedimientos de indemnización:** usted, o en caso de su fallecimiento, el Beneficiario podrán realizar el trámite de indemnización de acuerdo con lo siguiente:

Proceso de indemnización a través de la app AMAE

1. Ingresar usuario y contraseña en la aplicación
2. Elegir la opción de solicitud de indemnización
3. Capturar la información solicitada
4. Cargar los documentos solicitados:
 - a. Identificación oficial del Asegurado y comprobante de domicilio
 - b. Aviso de Reclamación, requisitado en forma completa y legible
 - c. Informe Médico de General de Salud, éste debe ser requisitado por cada uno de los médicos tratantes que atendieron al Asegurado que recibió la atención, poniendo especial atención en el diagnóstico que emite y en las fechas que se solicitan, por lo tanto, se deben anexar tantos informes como Médicos hayan participado. Debe incluir datos del médico: cédula, especialidad y anexarse copias de estudios médicos realizados que corroboren la afectación de la cobertura reclamada
 - d. Estado de cuenta a nombre del Asegurado con vigencia menor a 3 meses
 - e. Cualquier otro documento que General de Salud considere necesario para la apreciación de la reclamación
5. Se le hará llegar al correo electrónico registrado informando el registro del trámite y se le proporcionará un número de folio para el seguimiento.
6. El trámite pasará al área de Dictamen Médico y en un plazo no mayor a 30 días naturales se determinará la procedencia de la reclamación
7. En caso de determinarse procedente la reclamación recibirá la transferencia electrónica

Proceso de indemnización a través de la línea telefónica de atención a asegurados

1. Llamar a la línea telefónica de atención a asegurados 55 8869 3926
2. Otorgar los datos de identificación y de la póliza del cliente a General de Salud
3. Enviar los documentos solicitados por correo electrónico a General de Salud
 - a. Identificación oficial del Asegurado y comprobante de domicilio
 - b. Aviso de Reclamación, requisitado en forma completa y legible



- c. Informe Médico de General de Salud, éste debe ser requisitado por cada uno de los médicos tratantes que atendieron al Asegurado que recibió la atención, poniendo especial atención en el diagnóstico que emite y en las fechas que se solicitan, por lo tanto, se deben anexar tantos informes como Médicos hayan participado. Debe incluir datos del médico: cédula, especialidad y anexarse copias de estudios médicos realizados que corroboren la afectación de la cobertura reclamada
 - d. Estado de cuenta a nombre del Asegurado con vigencia menor a 3 meses
 - e. Cualquier otro documento que General de Salud considere necesario para la apreciación de la reclamación.
4. Se le hará llegar al correo electrónico registrado informando el registro del trámite y se le proporcionará un número de folio para el seguimiento.
5. El trámite pasará al área de Dictamen Médico y en un plazo no mayor a 30 días naturales se determinará la procedencia de la reclamación
6. En caso de determinarse procedente la reclamación recibirá la transferencia electrónica.

f) Restricciones operativas: Todas las operaciones y servicios derivados del presente producto serán gestionadas a través de **medios electrónicos**. No obstante, 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 AMAE, están disponibles para su consulta en la red electrónica mundial denominada internet, en la página de AMAE y en la de General de Salud, 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 remitiremos al correo electrónico que registra en nuestra página web, su Kit de emisión que contiene la documentación del producto, así como factura y, posteriormente, el enlace para confirmar su alta en la *app* de AMAE, y generar su contraseña para tener acceso a todos los beneficios del producto. Asimismo, los trámites de endosos a su póliza se realizarán por este medio.

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 **amae_atencionclientes@gsalud.com.mx**, así como al teléfono **55 8869 3926**.



Los mensajes de datos darán constancia de todas estas operaciones.

b. **Teléfono:** En caso de que usted no concluya la adquisición del seguro a través de nuestra web, podremos llamarlo telefónicamente al número que haya registrado para concluir la venta. Asimismo, usted podrá solicitar la cancelación del producto por el mismo medio.

-Llamadas outbound (realizadas por nosotros a usted): Como parte del producto, le realizaremos una llamada de orientación médica telefónica al mes, para seguimiento a su salud.

-Llamadas inbound (realizadas por usted a nosotros): Como parte del producto, 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 remitiremos SMS al teléfono celular que registre, en su caso, información relacionada con su póliza.

d. **Aplicación (app) AMAE:** Esta *app* le permitirá realizar trámites posteriores a la contratación del seguro, tales como: cambio de correo electrónico, alta de cuenta bancaria para transferencia de indemnización, consulta de documentación contractual y facturas, requisitos y formatos para trámites, localización de laboratorios, 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 notificaremos 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 suma asegurada.



Bloqueos automáticos: En ningún caso los intentos de acceso fallidos podrán exceder de tres 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* AMAE por más de **doce 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: Dado que el seguro AMAE está diseñado para ser contratado y operado de manera 100% digital, usted podrá aprovechar todos los beneficios del mismo 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 en 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 iniciadas por Usted o por cualquier tercero relacionado con Usted derivadas 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.

Datos y documentos que la Aseguradora solicitará de usted.

Dependiendo de su calidad de cliente, asegurado o beneficiario de nuestros productos, podremos solicitarle lo siguiente:

Datos de identificación: Nombre completo, Estado Civil, fecha de nacimiento, país de nacimiento,

ocupación, profesión, Clave Bancaria Estandarizada y datos de identificación de su cuenta bancaria para pagos, Registro Federal de Contribuyentes, Clave Única de Registro de Población, nacionalidad y en su caso calidad migratoria, sexo y edad;

Datos de contacto: Domicilio, correo electrónico, teléfonos.

Datos patrimoniales o financieros: Si el producto de seguro contratado o la documentación del

siniestro lo requiere, podremos solicitarle datos sobre otras pólizas de seguros relacionadas con el riesgo asegurado.

Datos personales sensibles: Datos de salud relativos a la valoración, preservación, cuidado,

mejoramiento y recuperación de su estado de salud físico o mental, presente, pasado o futuro,

incluyendo historial clínico, hábitos y práctica de deportes, así como características personales y físicas.

Para realizar el pago del seguro **AMAE**, 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, correo electrónico, 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 aplicable a las Instituciones de Tecnología Financiera.



Dado que **AMAE** es un seguro de salud dirigido a pacientes de diabetes, recabaremos 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. Valorar 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. Integrar los expedientes que exige la normatividad aplicable, así como para prevenir y combatir ilícitos relacionados con nuestros productos y servicios, tales como lavado de dinero, financiamiento al terrorismo, fraude y otros delitos patrimoniales, y para cumplimiento normativo en general.

Finalidades secundarias: Si usted ya es nuestro cliente, podremos ofrecerle otros productos de

seguros de su interés, y en su caso invitarlo a eventos institucionales. En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para estos fines secundarios, puede enviar su negativa en escrito libre a nuestro domicilio, o a datospersonales@gsalud.com.mx, de conformidad con lo establecido en el Aviso de Privacidad. La negativa para el uso de sus datos para estas finalidades secundarias no será motivo para que le neguemos los productos y servicios que nos solicita o contrata.

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



Tecnologías de Rastreo. La página www.amae.com.mx utiliza 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 1×1 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 su correo electrónico registrado en la misma.

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

- Utilización de comunicaciones cifradas.
- Protección de sus factores de autenticación.
- Grabación segura de las llamadas relacionadas con AMAE.
- 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 este producto.
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 contratación de este producto mediante **medios electrónicos**, 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 de AMAE, pueden consultarse en la página web www.generaldesalud.com.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 que el producto AMAE sea 100% digital en su contratación y operación, General de Salud tiene el derecho de requerir información adicional de manera física en caso de siniestros, 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** del seguro AMAE, ya sea verbal, escrita o por cualquier otro medio, quedando constancia de lo anterior en la bitácora electrónica correspondiente.