

## TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL USO DE LA PLATAFORMA DENOMINADA “PORTAL DE AGENTES”

Estos Términos y Condiciones regulan el uso de la plataforma denominada “PORTAL DE AGENTES” propiedad de Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V. y puesta a disposición de los Usuarios (Agentes de Seguros) para la intermediación en la contratación de seguros, gestión de cartera para su conservación o modificación, renovación o cancelación, entre otros y son vinculantes y obligatorios para el Usuario y Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V. (en adelante “SMNYL” o “La Institución”).

El “PORTAL DE AGENTES” está disponible a través del dominio: <http://www.lineamonterrey.com.mx> (en adelante el Portal).

El Usuario manifiesta que ha leído y entendido los presentes Términos y Condiciones de Uso y está de acuerdo que el uso de su usuario y número de identificación personal o password sustituye su firma autógrafa.

Se sugiere leer cuidadosamente estos Términos y Condiciones de Uso, previo a su aceptación y al registro que corresponda. Los Términos y Condiciones de Uso estarán disponibles en todo momento en el Portal.

En virtud de lo anterior, las partes están de acuerdo en sujetarse a lo siguiente:

### DEFINICIONES

- **Factor de Autenticación:** medio o elemento para verificar la identidad del Usuario y sus facultades. Hay 4 Categorías que pueden ser:
  - I. Factor de Autenticación Categoría 1: Se compone de información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios al Usuario, por parte de operadores telefónicos, en los cuales se requieran datos que el Usuario conozca.
  - II. Factor de Autenticación Categoría 2: Se compone de información que sólo el Usuario conozca e ingrese a través de un Dispositivo de Acceso, tales como Contraseñas y Números de Identificación Personal (NIP).
  - III. Factor de Autenticación Categoría 3: Se compone de información contenida o generada por medios o dispositivos electrónicos, así como la obtenida por dispositivos generadores de Contraseñas dinámicas de un solo uso.
  - IV. Factor de Autenticación Categoría 4: Se compone de información del Usuario derivada de sus propias características físicas, tales como huellas dactilares, geometría de la mano o patrones en iris o retina, entre otras.
- **Información Confidencial:** incluye datos personales o cualquier otra información dada a conocer por una de las partes a la otra. Sin embargo, la Información Confidencial no incluirá aquella información que sea o pase a ser conocida por el público en general o a la que la parte receptora haya llegado de forma independiente y sin que derive de alguna acción ilícita o violación a cualquier acuerdo entre las partes.
- **Medio Electrónico:** Plataforma electrónica que tenga disponible SMNYL y que sea elegida por el Usuario para realizar Operaciones Electrónicas, pudiendo ser móviles (aplicación móvil para teléfono inteligentes), por internet (portal web que corresponda), de audio respuesta y telefónicas voz a voz (call center).
- **Operaciones Electrónicas:** Conjunto de operaciones y servicios que SMNYL ponga a disposición de los Usuarios a través de Medios Electrónicos.
- **Usuario:** la persona que manifiesta su consentimiento para la realización de Operaciones Electrónicas.

## USO Y RESTRICCIONES OPERATIVAS

El Usuario podrá realizar diferentes Operaciones Electrónicas a través del Medio Electrónico que elija.

Las Operaciones Electrónicas pueden variar de acuerdo con el Medio Electrónico de que se trate y de la operación o trámite que el Usuario vaya a realizar. En cualquier momento, sin previo aviso ni responsabilidad, SMNYL podrá ampliar, disminuir, restringir o condicionar las Operaciones Electrónicas.

SMNYL por ningún motivo será responsable frente al Usuario por las modificaciones que realice al Medio Electrónico o a las Operaciones Electrónicas. Asimismo, tampoco será responsable por la falta de disponibilidad o continuidad de operación del Medio Electrónico o de las Operaciones Electrónicas.

Las Operaciones Electrónicas que podrán proporcionarse a través de Medios Electrónicos son:

1. Autenticación del Usuario;
2. Desbloqueo de Factores de Autenticación;
3. Reactivación o desactivación temporal de Operaciones Electrónicas;
4. Solicitudes de prospectos y referidos para la contratación de seguros que comercializa SMNYL a través de la Fuerza de Ventas
5. Los Usuarios podrán además gestionar los trámites siguientes de los clientes que pertenezcan a su cartera y según los planes contratados por los clientes:
  - a. Solicitud de emisión, cancelación o duplicado de pólizas,
  - b. Cambios de plan (mayor o menor cobertura),
  - c. Conversión a seguro prorrogado o saldado,
  - d. Cambios de domicilio,
  - e. Cambios de agente,
  - f. Cambios de conductos de cobro y de forma de pago,
  - g. Corrección de nombre, sexo, fechas de nacimiento, RFC.
  - h. Aumento o disminución de Suma Asegurada,
  - i. Cambio de Inversión Planeada (sólo planes flexibles),
  - j. Distribución de Fondos (sólo planes flexibles),
  - k. Inclusión y exclusión de asegurados, de coberturas,
  - l. Inclusión y exclusión de AVES,
  - m. Solicitudes de cotización de seguro prorrogado o saldado y de rescate,
  - n. Solicitudes de anticipo, retiro de fondo, retiro de AVE / CP y rescate,
  - o. Solicitudes de vencimiento de póliza,
  - p. Traspaso entre fondos Realiza,
  - q. Rehabilitación normal para planes flexibles o dentro de los 90 días para planes tradicionales,
  - r. Inclusión bolso PPR
  - s. Aplicación o devolución de primas en depósito,
  - t. Altas, bajas o modificaciones de cargo automático,
  - u. Cancelación o sustitución de cheques,
  - v. Aclaraciones de premios y comisiones,
  - w. Alta de clave temporal,
  - x. Refrendo de cédula de la CNSF,
  - y. Reconexión de Agente Provisional o cambio de Agente Provisional a Definitivo,
  - z. ADCON - alta provisional, NO ADCON – alta clave definitiva.

SMNYL podrá poner a disposición de los Usuarios diversos servicios o funciones que mejoren su experiencia durante el uso del Medio Electrónico de que se trate.

La información contenida en este Portal podrá ser impresa para su uso personal, pero no se puede reproducir, distribuir el texto o las gráficas o copiar substancialmente la información en otro servidor, salvo con la previa autorización por escrito de algún representante legal debidamente autorizado por SMNYL.

## **MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS**

- a) **DE IDENTIFICACIÓN Y AUTENTICACIÓN.** Para realizar y/o confirmar Operaciones Electrónicas a través del Medio Electrónico, el Usuario deberá identificarse mediante el uso de algún Factor de Autenticación.

Los factores de Autenticación son personales y es responsabilidad del Usuario mantenerlos en un lugar seguro, ya que toda Operación Electrónica que se realice utilizando dichos Factores de Autenticación se entenderán realizados por el Usuario asumiendo esta toda consecuencia.

El Usuario deberá mantener en todo momento sus cuentas, contraseñas personales, claves de acceso, números confidenciales y Factores de Autenticación en un lugar seguro.

- b) **DE LAS NOTIFICACIONES.** Las notificaciones que se generen como consecuencia de una Operación Electrónica o bien en caso de algún aviso importante de SMNYL, serán enviadas al correo electrónico del Usuario, o bien mediante mensajes SMS al número telefónico proporcionado por el Usuario a SMNYL.

De acuerdo con el Medio Electrónico de que se trate y previa autenticación del Usuario, éste podrá cambiar el medio de notificación o bien el correo electrónico o número de contacto proporcionado a SMNYL.

- c) **DE LA CANCELACIÓN DE LA CONTRATACIÓN DE OPERACIONES ELECTRÓNICAS.** La forma de cancelación de las Operaciones Electrónicas será similar a la de la propia contratación, en tiempo de respuesta de la solicitud, canal de atención al Usuario y procedimiento de identificación del Usuario.

## **PROPIEDAD INTELECTUAL**

Los derechos de propiedad intelectual respecto del Medio Electrónico, su contenido, los signos distintivos, marcas y dominios, así como los derechos de uso y explotación de los mismos, incluyendo su divulgación, publicación, reproducción, distribución y transformación son propiedad exclusiva de SMNYL. El Usuario no adquiere ningún derecho de propiedad intelectual por el simple uso de los Medios Electrónicos y su uso no constituye, ni le otorga derecho alguno al respecto, diverso de lo que expresamente establecido en el presente. Por lo anterior, el Usuario deberá abstenerse de usar o aprovechar los derechos de Propiedad Intelectual de SMNYL para fines distintos a los establecidos en estos Términos y Condiciones.

El Usuario deberá abstenerse de usar el Medio Electrónico, así como cualquier derecho de Propiedad Intelectual propiedad de SMNYL a la terminación del presente Contrato.

El Usuario deberá abstenerse de modificar, desensamblar, transferir o someter a procesos de ingeniería inversa en forma total o parcial, el Medio Electrónico que SMNYL le hubiere puesto a su disposición (por sí o por cuenta de un tercero). Asimismo, el Usuario no podrá reproducir o copiar los programas de cómputo que le hubiera proporcionado SMNYL, total o parcialmente, salvo en caso de que fuera necesario para tener respaldo de información, en cuyo caso la copia estará sujeta a la misma protección que el original.

## **PROHIBICIONES Y RESPONSABILIDAD**

El Usuario no podrá utilizar el Medio Electrónico de modo tal que atente contra las normas de uso y convivencia en Internet, las leyes de los Estados Unidos Mexicanos o la legislación vigente en el país en que el Usuario se encuentra al usarlos, las buenas costumbres, la dignidad de la persona o los derechos de terceros.

El Usuario no tiene el derecho de colocar hiperligas de y al Medio Electrónico, ni el derecho de colocar o utilizar el Medio Electrónico para fines distintos a los autorizados por SMNYL.

La utilización del Medio Electrónico y los Factores de Autenticación son de uso exclusivo para el Usuario, por lo que éste asumirá cualquier consecuencia por su publicación, pérdida, robo o uso por terceras personas del Medio Electrónico y/o del Factor de Autenticación.

SMNYL en ningún momento será responsable de daños o perjuicios que sufra el Usuario, de forma directa o indirecta, por el uso que éste haga del Medio Electrónico y los Factores de Autenticación, o bien terceras personas con su autorización o sin ésta.

Cualquier actividad que realice el Usuario a través de otra plataforma o medio electrónico, cualquiera que sea, será responsabilidad del Usuario y del tercero (según corresponda) con quien la realice. Asimismo, estará sujeta a los términos y condiciones que dicho tercero tenga establecidos, incluyendo el manejo de datos personales e información confidencial.

#### **CALIDAD**

Ni SMNYL, ni sus proveedores o socios comerciales serán responsables de cualquier daño o perjuicio que sufra el Usuario a consecuencia de inexactitudes o errores tipográficos ni por cambios o mejoras que se realicen en el Medio Electrónico. Las recomendaciones y consejos obtenidos a través del Medio Electrónico son de naturaleza general, por lo que no deben tomarse en cuenta en la adopción de decisiones personales. Para ello consulte a un profesional apropiado que pueda asesorar al Usuario de acuerdo con sus necesidades específicas.

Ni SMNYL, ni sus proveedores o socios comerciales serán responsables por la calidad o seguridad en la infraestructura, medios o aparatos electrónicos, proveedor de datos o de internet, telefonía móvil u otros bienes y servicios que el Usuario elija para utilizar Medios Electrónicos.

#### **BIENES Y SERVICIOS DE TERCEROS ENLAZADOS**

SMNYL podrá poner a disposición del Usuario diversos servicios y enlaces que mejoren su experiencia durante el uso del Medio Electrónico.

SMNYL podrá colocar ligas, banners y botones de terceros que presten algún servicio que pueda ser de interés para el Usuario, para lo cual SMNYL se limita exclusivamente a proporcionar los datos de contacto con el tercero.

Los productos y/o servicios que comercializan los terceros son suministrados por comerciantes independientes a SMNYL, por lo que la exactitud, calidad o nivel de servicio es responsabilidad del tercero y estará sujeto a las garantías que cada uno ofrezca al Usuario. SMNYL no es ni podrá ser considerado como proveedor de los bienes y/o servicios que ofrecen dichos terceros y de ninguna manera colocar datos de contacto del tercero implica la aprobación, respaldo, patrocinio, recomendación o garantía por parte de SMNYL.

No existe ningún tipo de relación laboral, asociación o sociedad entre SMNYL y dichos terceros.

Toda asesoría, consejo, declaración, información y contenido de dichos terceros representan opiniones y juicios de éstos, consecuentemente, SMNYL no será responsable del daño o perjuicio, directo o indirecto, que sufra el Usuario a consecuencia de los mismos, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa, daños causados por la pérdida de datos o programas.

#### **CONFIDENCIALIDAD**

SMNYL se obliga a mantener de manera confidencial la información que reciba del Usuario conforme a su Aviso de Privacidad y a las disposiciones legales aplicables en los Estados Unidos Mexicanos, incluyendo la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares.

Ninguna de las partes usará ni divulgará Información Confidencial de la otra sin su previo consentimiento por escrito, salvo: (1) cuando el objetivo del uso y/o revelación sea para cumplir alguna obligación contractual o jurídica existente entre las partes, (2) si así lo establece alguna ley o normativa vigente en los Estados Unidos Mexicanos, y (3) en caso de existir alguna orden o mandato proveniente de autoridad competente.

Mediante el uso del Medio Electrónico, el Usuario autoriza al SMNYL a utilizar, publicar, reproducir, divulgar, comunicar públicamente y transmitir la información no confidencial, en términos de lo establecido en la Ley Federal de Derechos de Autor.

## **CLAVES DE ACCESO Y FACTORES DE AUTENTICACIÓN**

En todo momento, el Usuario es el responsable único y final de mantener en secreto y resguardar el número de sus cuentas, contraseñas personales, claves de acceso, números confidenciales y Factores de Autenticación con los cuales tenga acceso al Medio Electrónico o sean necesarias para realizar Operaciones Electrónicas.

Asimismo, el Usuario es el responsable único y final cuando con su autorización se publique, pierda, robe o de manera alguna terceras personas hagan uso de sus cuentas, contraseñas personales, claves de acceso, números confidenciales o Factores de Autenticación con los cuales tenga acceso al Medio Electrónico o sean necesarias para realizar Operaciones Electrónicas.

## **MODIFICACIONES**

SMNYL tendrá el derecho de modificar en cualquier momento los Términos y Condiciones de Uso. En consecuencia, el Usuario debe leer los Términos y Condiciones de Uso cada vez que pretenda utilizar el Medio Electrónico. Ciertas Operaciones Electrónicas ofrecidas a los Usuarios en y/o a través del Medio Electrónico podrían estar sujetas a condiciones particulares de uso (en lo sucesivo, las "Condiciones Particulares"). Consiguientemente, el Usuario también debe leer atentamente las correspondientes Condiciones Particulares antes de realizar cualquier operación o servicio.

De conformidad con la legislación aplicable, ciertos servicios requerirán de la instalación de herramientas de protección para la información que se solicite, por lo que el servicio será negado en caso de no ser aceptada la instalación requerida.

Asimismo, la información contenida en este Portal hace referencia a los productos y servicios comercializados por SMNYL y es sólo enunciativa, por lo que de ninguna manera constituye una oferta vinculante que obligue al Usuario y a SMNYL a celebrar contrato alguno en relación con tales operaciones.

SMNYL se reserva el derecho de modificar la información contenida en el Portal cuando lo estime conveniente y sin previo aviso.

## **LEYES APLICABLES Y JURISDICCIÓN**

Para la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente instrumento, las partes están de acuerdo que serán aplicables las leyes Federales de los Estados Unidos Mexicanos y competentes los Tribunales de la Ciudad de México, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderles en razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

## **RIESGOS Y RECOMENDACIONES**

El uso de Medios Electrónicos tiene riesgos inherentes. Los mecanismos utilizados por SMNYL en los Medios Electrónicos se apegan a altos estándares de seguridad.

No obstante lo anterior, siempre existe el riesgo que algún tercero de manera dolosa actúe con engaño, individual o colectivamente, para obtener algún beneficio o lucro, en cuyo caso el Usuario o SMNYL pueden ser afectados, directa o indirectamente, por lo que le invitamos a seguir las siguientes recomendaciones:

1. Resguarde sus cuentas, contraseñas personales, claves de acceso, números confidenciales y Factores de Autenticación en un lugar seguro y no las comparta o permita que terceras personas administren éstas.
2. Designe claves diferentes en cada Medio Electrónico y no las transporte con usted.
3. No proporcione datos de autenticación a terceras personas.
4. Verifique la legitimidad de toda solicitud de información personal que reciba por cualquier medio, ya sea por correo, teléfono o SMS.

5. SMNYL nunca le solicitará sus Contraseñas y otros Factores de Autenticación a través de sus funcionarios, empleados, representantes, Agentes o Asesores, a menos de que el Usuario haya iniciado un procedimiento telefónico en el que se aplique un método de pregunta y respuesta.

Lo anterior, solo son recomendaciones que realizan SMNYL de manera enunciativa, más no limitativa.

SMNYL no asume responsabilidad alguna respecto a los contenidos y servicios comerciales o de otra índole de páginas Web que se puedan enlazar electrónicamente (link) directa o indirectamente a través del Portal de SMNYL.

## **DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL**

Es responsabilidad del Agente entregar a los contratantes, asegurados o beneficiarios, según corresponda dentro de los 3 días hábiles siguientes a que le sea depositada en EL PORTAL, la documentación contractual generada de su intermediación, debiendo recabar el acuse de recibo correspondiente para ponerlo a disposición de SMNYL cuando así se lo requiera.

## **DATOS PERSONALES DE PROSPECTOS Y REFERIDOS**

El Usuario será el único responsable de los datos personales, sensibles, financieros y patrimoniales (Los Datos) que almacene/administre/alimente propios o de prospectos y referidos en el Portal y garantiza a SMNYL la legalidad en el proceso de obtención de Los Datos, así como de haber puesto a disposición de los prospectos y referidos el aviso de privacidad del Usuario y haber obtenido el consentimiento correspondiente. SMNYL actuará como encargado de Los Datos de prospectos y referidos que el Usuario almacene/administre/alimente en el Portal y tratará en nombre de este último Los Datos para gestionar los diversos servicios que el Portal ofrece como identificación de necesidades y oportunidades, cotizaciones y llenado de solicitudes y/o formatos.

## **DATOS PERSONALES DE CLIENTES**

El Usuario será responsable del tratamiento de los datos personales, sensibles, financieros y patrimoniales (Los Datos) que almacene/administre/alimente/gestione propios o de clientes en el Portal para el debido asesoramiento a los Solicitantes en el Llenado y tramitación de solicitudes para la contratación de seguros de seguros que comercializa SMNYL y garantiza a SMNYL la legalidad en la obtención de Los Datos, así como de haber puesto a disposición de los clientes el aviso de privacidad de SMNYL y haber obtenido los consentimientos correspondientes. SMNYL será responsable de Los Datos que le hayan sido entregados por medio de alguna de las solicitudes y/o formatos o cualquier otro medio que tenga para recabar Los Datos directamente del titular.

El Usuario no permitirá a terceros no autorizados por SMNYL, el tratamiento de Los Datos de clientes que se encuentren en el Portal, así mismo el Usuario no permitirá a terceros no autorizados por SMNYL, el acceso al Portal, por lo que el Usuario será responsable por los daños y perjuicios que en caso de incumplimiento llegue a causar a SMNYL.

Datos del Usuario: Al hacer clic en "Acepto" el Usuario está de acuerdo con regirse por las "Términos y Condiciones de Uso" descritos anteriormente; así como que en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, SMNYL puso a su disposición el aviso de privacidad de Seguros Monterrey New York Life S.A. de C.V. el cual declara conocer y aceptar en todos sus términos y que se le informó la disponibilidad de dicho aviso y sus actualizaciones en la página [www.mnnyl.com.mx/aviso-de-privacidad.aspx](http://www.mnnyl.com.mx/aviso-de-privacidad.aspx)

En caso de requerir información adicional con respecto a la Protección de Datos Personales, puedes escribirnos al correo electrónico [d\\_arco@mnnyl.com.mx](mailto:d_arco@mnnyl.com.mx)