

# Daños Tarjetas del Futuro

Para servicios de asistencia desde cualquier parte de la  
República Mexicana llama al

**(55) 4744 7733**

en donde recibirás atención rápida y personalizada  
las 24 horas los 365 días del año.

o consulta [www.segurosbanorte.com.mx](http://www.segurosbanorte.com.mx)



Asistencias

**SERVICIOS DE ASISTENCIA  
TARJETAS DEL FUTURO - SEGUROS BANORTE**

## ÍNDICE

---

SERVICIOS DE ASISTENCIA	5
TARJETAS DEL FUTURO - SEGUROS BANORTE	5
DEFINICIONES GENERALES	5
SOLICITUD DE SERVICIOS DE ASISTENCIA	7
TERRITORIALIDAD	7
VIGENCIA DE SERVICIOS	7
DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA	8
1. SERVICIO DE MONITOREO DE DATOS	8
2. ASISTENCIA EN CASO DE ROBO DE IDENTIDAD	9
3. ASISTENCIA TELEFÓNICA CELULAR	11
4. ASISTENCIA DE ARCHIVO DE SEGURIDAD PERSONAL	11
5. ANTIVIRUS	12
6. ASISTENCIA INFORMÁTICA REMOTA Y ORIENTACIÓN EN CASO DE ATAQUE CIBERNÉTICO	13

## SERVICIOS DE ASISTENCIA TARJETAS DEL FUTURO - SEGUROS BANORTE

El presente documento no es un Contrato de Seguro, toda vez que los Servicios de Asistencia son ofrecidos al Usuario como una contratación de servicios futuros, para lo cual la Compañía de Asistencia responderá con recursos propios, en los términos y condiciones pactados.

Los Servicios de Asistencia contratados se definirán en todo el momento en el certificado y Condiciones Particulares que se entregarán al Usuario al momento de la contratación.

Sin embargo, en razón de que las personas que prestan los servicios son contratistas que operan en forma independiente de Seguros Banorte, S.A. de C.V. y el proveedor cualquier aspecto no contemplado en estas condiciones en forma específica no se considerará responsabilidad de los Prestadores de Servicios, por este motivo quedará liberada de cualquier obligación derivada del servicio.

### DEFINICIONES GENERALES

**Alerta de datos comprometidos:** Alerta que se enviará, a través de correo electrónico o mensaje SMS (mensaje de texto) o ambos, para notificarle si alguna de su información a verificar se ha encontrado comprometido.

**Antivirus:** Protección en línea para el dispositivo de uso personal del Usuario, fijo o móvil.

**Área de Clientes:** Área de la página web / plataforma del servicio de monitoreo de datos, a la que únicamente podrá acceder el Usuario .

**Asegurado / Usuario:** Persona física, mayor de edad, con residencia habitual en la República Mexicana, titular de la póliza con derecho a disfrutar los servicios de asistencias descritos en estas condiciones.

**Asistencia informática remota y orientación en caso de ataque cibernético:** Aquel servicio que proporciona al Usuario asesoría para el uso apropiado de los dispositivos vía remota.

**Asistencia de archivo de seguridad personal:** Aquel servicio que proporciona al Usuario para el resguardo de números de documentos relevantes del mismo Usuario.

**Asistencia en caso de robo de identidad:** Aquel servicio que proporciona al Usuario asesoría y orientación general y legal en caso de que sufra robo de identidad, según lo determine el proveedor designado.

**Asistencia telefónica celular:** Aquel servicio que proporciona al Usuario orientación para el bloqueo de su línea telefónica celular e IMEI.

**Banco de Datos:** Base de datos personales localizados en páginas Web de tráfico de datos ilegal o inseguro.

**Compañía de Asistencia:** El proveedor es el prestador de servicios, que por cuenta propia o a través de proveedores designados, proporcionará los servicios descritos en estos términos y condiciones.

**Información a verificar:** Aquella información proporcionada tras la contratación de las presentes asistencias o aquellos otros que facilite o actualice con posterioridad a dicho momento, durante la vigencia de la póliza, a través del área de clientes y que incluye aquellos datos que podremos monitorear como parte de los servicios contratados, e incluiría datos como el número de licencia de conducir, direcciones de correo electrónico, números de teléfono fijos o móviles, números de cuenta bancarios (CLABE), código de Clave Única de Registro de Población (CURP), número de pasaporte y números de tarjetas de crédito, débito o departamentales, siempre y cuando cumplan con el formato internacional de 15 dígitos (American Express) o 16 dígitos (1234-1234-1234-1234) cuando son bancarias.

**IMEI:** (del inglés International Mobile Equipment Identity, Identidad Internacional de Equipo Móvil) Número de identificación único del teléfono celular del Usuario.

**Póliza de Seguro:** Es el documento en el que se describen las condiciones del contrato de seguro, ofrecido por Seguros Banorte.

**Robo de Identidad:** Es el robo, usurpación, suplantación, uso no autorizado o fraudulento de algún documento, identificación o identidad personal del Usuario que tiene o ha tenido un uso ilegal por terceros y cuya consecuencia deriva para el Usuario en un acto o suceso pernicioso (daño derivado de una acción financiera económica que no fuere debidamente otorgada al Usuario).

**Seguros Banorte, S.A. de C.V.:** Compañía aseguradora debidamente autorizada, quien se encarga de proporcionar las pólizas de seguro a los Usuarios y éstos puedan disfrutar adicionalmente de los servicios de asistencia.

**Servicios de Asistencia:** Aquellos servicios ofrecidos a los Usuarios al contratar la póliza de seguro, que incluyen: servicio de monitoreo de datos, asistencia en caso de robo de identidad, asistencia telefónica celular, asistencia de archivo de seguridad personal, antivirus, asistencia informática remota y orientación en caso de ataque cibernético. Únicamente se ofrecerán los servicios de asistencia descritos específicamente en el presente documento.

**Servicio de Monitoreo de Datos:** Aquel servicio que proporciona apoyo al Usuario para verificar, corroborar o alertar que alguno de sus datos y/o información se ha visto comprometido o comercializado en algún medio digital, de manera ilícita.

### SOLICITUD DE SERVICIOS DE ASISTENCIA

En caso de que el Usuario desee hacer uso de los Servicios de Asistencia, descritos en estos términos y condiciones y antes de iniciar cualquier acción, deberá comunicarse vía telefónica con la Compañía de Asistencia al número telefónico 55 4744 7733.

### TERRITORIALIDAD

Los productos/servicios de la Compañía de Asistencia descritos en estas condiciones, se proporcionarán de manera exclusiva en todo el territorio nacional (Estados Unidos Mexicanos).

### VIGENCIA DE SERVICIOS

La Compañía de Asistencia se obliga a proporcionarle al Usuario los Servicios de Asistencia, que más adelante se especifican, única y exclusivamente mientras la póliza de seguro se encuentre en vigor.

## DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

### 1. SERVICIO DE MONITOREO DE DATOS

El Servicio de monitoreo de datos se lleva a cabo a través de la tercerización del servicio por parte del proveedor designado, la cual no es una empresa vinculada a la Compañía de Asistencia, siendo una entidad jurídica independiente, pero siendo designado como el prestador de servicios a los efectos del servicio de monitoreo de los datos.

Para hacer uso del servicio de monitoreo de datos, el Usuario deberá solicitarlo vía telefónica a la Compañía de Asistencia, para que esta última gestione el envío de un correo electrónico con los pasos a seguir para su activación.

La primera vez que el Usuario inicie una sesión en la plataforma del servicio de monitoreo de datos del proveedor designado, se le pedirá que registre los datos que desea que sean monitoreados. Se realizará un examen inicial de los información a verificar contra el Banco de Datos. Se le notificará mediante correo electrónico, o SMS o por ambos medios, los resultados de esta búsqueda.

Dentro del Servicio de monitoreo de datos, para modificar o agregar información adicional, el Usuario deberá iniciar una sesión en el área de clientes en la plataforma del servicio de monitoreo de datos del proveedor designado y seguir las instrucciones. Inicialmente se realizará una comprobación sobre toda la información o las actualizaciones que se facilite contra el Banco de Datos, es decir, dichos datos serán cotejados con el Banco de Datos, comunicándole por correo electrónico, o SMS o ambos, si alguno de los datos que se haya proporcionado o actualizado pudiesen encontrarse comprometidos. El Banco de Datos será actualizado diariamente y, siguiendo la metodología de búsqueda descrita anteriormente, durante el período de vigencia de su contrato se procederá a monitorear, con carácter diario, todos los datos que el Usuario haya registrado frente a aquellos que se encuentren incluidos en el Banco de Datos.

El proveedor le notificará al Usuario por correo electrónico o por SMS o por ambos ("Alerta de datos comprometidos"), si el Servicio de monitoreo de datos descrito anteriormente descubre que aquellos datos que el Usuario haya registrado (información a verificar) se han visto comprometidos; es decir, se cotejará con el Banco de Datos. También se le proporcionará mensualmente, a través de un correo electrónico, un resumen de las alertas de datos comprometidos que haya recibido durante ese mes o la confirmación de que no se han encontrado coincidencias en sus información a verificar durante el mes correspondiente.

### Plan de acción

Tras recibir una alerta de datos comprometidos, el Usuario podrá iniciar una sesión en el área de clientes en la plataforma del servicio de monitoreo de datos del proveedor designado, donde se le mostrará un plan de acción detallado donde se le sugieren las medidas que puede adoptar con el objetivo de proteger sus información a verificar. Adicional, el Usuario podrá acceder con mayor detalle a la alerta de datos comprometidos, y al plan de acción, comunicándose al número de teléfono 55 4744 7733.

El servicio de monitoreo de datos es exclusivamente para uso doméstico y privado. El Usuario acepta no utilizarlo para uso comercial, profesional o con el propósito de enajenarlo o revenderlo a un tercero. No se asumirá ninguna responsabilidad frente al Usuario por cualquier pérdida de beneficios, pérdida de negocio, interrupción o pérdida de una oportunidad de negocio.

Este Servicio está sujeto a la activación correspondiente por parte del Usuario.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación de los servicios referidos, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos.

Edad de aceptación: Mayores de 18 (dieciocho) años, salvo que la Póliza de Seguro disponga un límite de edad distinto.

Este servicio se proporcionará sin límite de eventos ni límites en la duración de la llamada, las 24 horas del día los 365 días del año.

### 2. ASISTENCIA EN CASO DE ROBO DE IDENTIDAD

La asistencia en caso de robo de identidad se proporcionará a través de la tercerización del servicio por parte del proveedor designado, la cual no es una empresa vinculada a la Compañía de Asistencia, siendo una entidad jurídica independiente, pero siendo designado como el prestador de servicios a los efectos de la asistencia en caso de robo de identidad.

#### Asesoría y orientación general

En caso de que el Usuario lo solicite, por sospecha de robo de identidad se le brindará asesoría telefónica para determinar el estado de su situación. En caso de existir un robo de identidad, de manera telefónica se le orientará sobre los pasos y trámites necesarios para resolver los escenarios relacionados al fraude y robo de identidad.

**Servicio de abogados presenciales**

En caso de que el Usuario haya sufrido un robo de identidad, previamente valorado por el proveedor, podrá contar con el servicio de abogados asignados pertenecientes a la red de abogados, quienes lo acompañarán presencialmente, durante el proceso de resolución, hasta el monto máximo estipulado.

El servicio de abogado presencial (designado) ofrece un evento al año y un límite de hasta \$100,000.00 M.N. (Cien mil pesos 00/100 Moneda Nacional), cualquier excedente derivado de este servicio, servicios adicionales o diferentes a los descritos anteriormente, deberá ser cubierto por el Usuario.

El alcance del servicio considera el seguimiento ante autoridades judiciales desde la presentación de la denuncia hasta su determinación, no incluye trámite ante dependencias privadas o administrativas.

**Gestoría para reexpedición de documentos**

En caso de requerirse y derivado del robo de identidad, el abogado especializado asignado y perteneciente a la red del proveedor, orientará y en su caso, gestionará la reexpedición de documentos oficiales necesarios, considerando 1 evento al año hasta un monto máximo de \$1,000.00 M.N. (Un mil pesos 00/100 Moneda Nacional), cualquier excedente derivado de este servicio, servicios adicionales o diferentes a los descritos anteriormente, deberá ser cubierto por el Usuario.

Para los casos donde sea imprescindible la presentación del beneficiario, la asistencia comprenderá sólo la asesoría para la gestión del trámite, sin necesidad de la gestión o presencia física del abogado. En caso de requerir el Servicio y antes de iniciar cualquier acción, el Usuario deberá comunicarse con la Compañía de Asistencia, para gestionar del Servicio correspondiente. En caso de no dar aviso, la Compañía de Asistencia no se hará responsable de la prestación del Servicio.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación de los servicios referidos, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos.

Edad de aceptación: Mayores de 18 (dieciocho) años, salvo que la Póliza de Seguro disponga un límite de edad distinto.

Este servicio se proporcionará sin límite de eventos ni límites en la duración de la llamada, las 24 horas del día los 365 días del año.

**3. ASISTENCIA TELEFÓNICA CELULAR**

En caso de que el Usuario lo solicite, y a consecuencia del robo y/o extravío del dispositivo móvil, se brindará orientación sobre los siguientes servicios:

- Bloqueo de línea celular
- Bloqueo de IMEI

En caso de que el Usuario cuente con el número de IMEI, se podrá enlazar la llamada con la compañía de telefonía correspondiente para su reporte.

Este Servicio está sujeto a disponibilidad de las instituciones correspondientes. Los costos que se deriven del beneficio serán responsabilidad del Usuario.

La línea telefónica móvil deberá estar registrada a nombre del Usuario, ser una línea de uso personal y pertenecer a una compañía de telefonía con operación en territorio mexicano.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación de los servicios referidos, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos.

Edad de aceptación: Mayores de 18 (dieciocho) años, salvo que la Póliza de Seguro disponga un límite de edad distinto.

Este servicio se proporcionará sin límite de eventos ni límites en la duración de la llamada, las 24 horas del día los 365 días del año.

**4. ASISTENCIA DE ARCHIVO DE SEGURIDAD PERSONAL**

En caso de que el Usuario lo solicite, deberá comunicarse a la Compañía de Asistencia, para resguardar los números de documentos relevantes, los cuales podrá consultar en cualquier momento en caso de robo, olvido o pérdida de los mismos.

En el archivo de seguridad el Usuario podrá resguardar la siguiente información:

- Número de pasaporte.
- Número de cartilla militar.
- Número de INE.
- Número de licencia de conducir.
- Número de póliza de seguros.
- Número de membresías y/o afiliaciones.

No es posible almacenar contraseñas, imágenes, número de identificación personal (NIP), número de tarjetas de crédito, débito y/o

tiendas departamentales y sus respectivos códigos de seguridad (CVV) ni fechas de expiración.

Edad de aceptación: Mayores de 18 (dieciocho) años, salvo que la Póliza de Seguro disponga un límite de edad distinto.

Este servicio se proporcionará sin límite de eventos ni límites en la duración de la llamada, las 24 horas del día los 365 días del año.

## 5. ANTIVIRUS

La licencia de antivirus se proporcionará a través de la tercerización del servicio por parte del proveedor designado, la cual no es una empresa vinculada a la Compañía de Asistencia, siendo una entidad jurídica independiente, pero siendo designado como el prestador de servicios a los efectos del servicio de antivirus.

En caso de requerir el servicio de antivirus, el Usuario deberá solicitarlo vía telefónica con la Compañía de Asistencia, para que esta última gestione el envío de un correo electrónico con los pasos a seguir para la correcta activación de la licencia y su utilización en el dispositivo designado por el Usuario.

La licencia de antivirus será válida para un sólo dispositivo durante la vigencia del servicio.

Este servicio incluye protección online para el dispositivo de uso personal del Usuario (fijo o móvil), entre cuyas funcionalidades principales se encuentran: detectar y ayudar a evitar virus, malware, spyware, ransomware; ayudar a proteger la identidad del Usuario contra fraudes durante el llenado de formularios, compras en línea o navegación en internet; detectar y bloquear nuevas amenazas e instrucciones basadas en comportamientos; proteger contra amenazas y ataques a través del navegador web; proteger el sistema contra descargas laterales, descargas dirigidas y descargas sospechosas; entre otras. Las funcionalidades dependen del sistema operativo del dispositivo.

La protección online es compatible con sistemas operativos Windows, Mac OS, Android y IOS.

Una vez que se haya instalado correctamente la licencia en el dispositivo móvil o dispositivo fijo, el Usuario tendrá acceso a alertas como:

### Dispositivos móviles

- Aviso de intento de intrusión a su red WiFi.
- Antiphishing en dispositivos IOS.
- Antiphishing vía SMS en dispositivos IOS.
- Protección de sitios maliciosos publicados en facebook (Android).

### Dispositivos fijos

- Búsqueda segura; Identificación de sitios con riesgos.
- Protección Web; Protección en sitios riesgosos.
- Historial de escaneo; Información sobre riesgos existentes.
- Archivos en cuarentena; Detalle de de riesgos existentes no disponibles.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación de los servicios referidos, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos.

Edad de aceptación: Mayores de 18 (dieciocho) años, salvo que la Póliza de Seguro disponga un límite de edad distinto.

Este servicio se proporcionará sin límite de eventos ni límites en la duración de la llamada, las 24 horas del día los 365 días del año.

## 6. ASISTENCIA INFORMÁTICA REMOTA Y ORIENTACIÓN EN CASO DE ATAQUE CIBERNÉTICO

En caso de que el Usuario lo solicite, se le brindará orientación telefónica sobre:

- Funcionamiento de aplicaciones en dispositivos móviles (calendario, archivos multimedia, descargas).
- Añadir o eliminar funciones, aplicaciones o periféricos.
- Recomendaciones sobre el correcto uso de programas en computadoras.
- Configuración básica en equipos de computo.
- Consultas sobre configuración de aplicaciones, correo electrónico y redes inalámbricas.
- Gestión de aplicaciones, buscadores web, mensajería instantánea, copias de seguridad.
- Asesoría telefónica para generar copias de seguridad y restauración de contenido de los dispositivos (agenda, archivos multimedia, descargas).
- Sincronización de datos con aplicaciones nube.
- Descarga de contenidos, sujeto al criterio del ejecutivo de soporte.
- Asesoría telefónica para la instalación y actualización de software y aplicaciones móviles.
- Asesoría en la instalación de drivers en equipos de computo.
- Uso de correo electrónico.

Este Servicio se proporcionará sin límite en el número de llamadas, hasta un máximo de 30 minutos por llamada. Pasado dicho tiempo, se le recomendará al Usuario vía telefónica y/o a través de correo

## SERVICIOS DE ASISTENCIA

---

electrónico consultar a un técnico especialista de la Red de Proveedores de manera personal o remoto con costo preferencial para el Usuario, quedando sujeto a la disponibilidad de la Red de Proveedores.

En la asistencia informática remota y orientación en caso de ataque cibernético, no se incluyen: problemas con las conexiones a Internet, detección y/o eliminación de cualquier virus y/o malware, recomendación de descargas de software de Internet, sujeto al criterio del ejecutivo de soporte, problemas vinculados con transacciones bancarias o compras vía Internet y recomendación de sitios web que no estén relacionados con los beneficios amparados.

Edad de aceptación: Mayores de 18 (dieciocho) años, salvo que la Póliza de Seguro disponga un límite de edad distinto.

Este Servicio se proporcionará de lunes a viernes en un horario de 8:00 hrs a 18:00 hrs.

Los Servicios de Asistencia descritos en este documento son distintos a los de un contrato de seguro y son proporcionados por el proveedor con recursos e instalaciones propias, contando con las pólizas de seguro de reembolso o de exceso de pérdida, que en su caso, correspondan para respaldar la suficiencia de los recursos requeridos para el cumplimiento de las obligaciones pactadas. Ante cualquier inconformidad o deficiencia en la prestación de los Servicios de Asistencia, el Usuario podrá acudir ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor (PROFECO).