

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS DE CHUBB SEGUROS MÉXICO, S.A.

Chubb Seguros México, S.A. (en adelante **Chubb**), ofrece a sus Contratantes y/o Asegurados (a quienes para efectos de los presentes términos se le(s) denominará como el **Ciente**), la posibilidad de pactar ciertas operaciones y servicios a través de diversos Medios Electrónicos (como dicho término se define más adelante), que tiene disponibles y que de tiempo en tiempo tendrá como disponibles.

La utilización de dichos medios, sin que se haya opuesto el **Ciente** antes de su primer uso, implicará de manera automática la aceptación de todos los efectos jurídicos derivados de las Operaciones Electrónicas que realice por tales conductos, así como de los términos y condiciones que aquí se establecen, por tanto, le pedimos por favor que los lea detenidamente.

1. DEFINICIONES.

Para efectos del presente instrumento, cuando se utilicen los conceptos que abajo se establecen en singular o plural, tendrán el significado que a continuación se les atribuye:

Autenticación: el conjunto de técnicas y procedimientos utilizados para verificar la identidad del **Ciente** y su facultad para realizar Operaciones Electrónicas y enviar instrucciones a **Chubb** a través de Medios Electrónicos. La cual es solicitada de acuerdo con Servicio brindado en el Portal y/o el Aplicativo cuyas categorías se mencionan en la cláusula SÉPTIMA.

Autoridades: Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Aplicativo: se refiere a la aplicación de software desarrollada por Chubb y que se pone a disposición del Cliente como herramienta que le permite a este último realizar Operaciones Electrónicas Móviles, mismas que pueden ser diseñadas para diversos Dispositivos de Acceso y que se sujetan a los términos y condiciones contenidos en el presente instrumento.

Dispositivo de Acceso: el equipo que permite a un Usuario acceder a la realización de Operaciones Electrónicas, Operaciones Electrónicas Móviles y Operaciones Electrónicas por Internet, pudiendo ser estos de manera enunciativa más no limitativa:

- **Dispositivo Móvil:** se entiende como aparato telefónico del **Ciente** a través del cual puede hacer uso de los Servicios;
- **Computadora y/o Tablet:** Se entiende como aparato o máquina electrónica portátil o de escritorio a través del cual puede hacer uso de los Servicios.

Identificador de Usuario: la cadena de al menos seis caracteres, información de un dispositivo o cualquier otra información que conozca **Chubb** como el **Ciente**, que permita reconocer la identidad del propio **Ciente** para la realización de Operaciones Electrónicas, Operaciones Electrónicas Móviles, Operaciones Electrónicas por Internet.

Información Sensible del Cliente: la información personal del **Ciente** que contenga nombres, domicilios, teléfonos o direcciones de correo electrónico, en conjunto con información respecto de los contratos celebrados con **Chubb**, Identificadores de Usuarios o información de Autenticación.

Medios Electrónicos: los equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, Aplicativos, Portales, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones de **Chubb**.

Mensajes de texto SMS: los mensajes de texto disponible para su envío en servicios de telefonía móvil;

NIP: Es el factor de Autenticación que le permite al **Ciente** el inicio de sesión al Portal y/o a los Aplicativos para tener acceso a los Servicios y con el cual se relaciona el uso de Medios Electrónicos al **Ciente**.

Operaciones Electrónicas: conjunto de acciones determinadas para que **Chubb** pueda realizar operaciones y Servicios requeridos por el **Ciente** a través de Medios Electrónicos.

Operaciones Electrónicas Móviles: las Operaciones Electrónicas en las cuales el Dispositivo de Acceso es un Dispositivo Móvil, que cuenta con el Aplicativo de CHUBB en donde el **Cliente** accede a los Servicios de **Chubb** y cuyo número de línea y/o correo electrónico se encuentre asociado a los servicios que ofrece la Póliza y/o Pólizas contratadas con **Chubb**.

Operaciones Electrónicas por Internet: las Operaciones Electrónicas efectuadas a través de la red electrónica mundial denominada Internet, en el sitio que tiene el dominio **Chubb**, incluyendo el acceso mediante el protocolo WAP o alguno equivalente.

Operaciones Telefónicas Voz a Voz: las Operaciones Electrónicas mediante las cuales el **Cliente** instruye vía telefónica a través de un empleado o representante de **Chubb** autorizado por ésta, con funciones específicas, el cual podrá operar en un centro de atención telefónica, a realizar operaciones a nombre del propio **Cliente**.

Portal(es): Plataformas oficiales que tiene **Chubb** a disposición del **Cliente**, para la celebración de los Servicios, siendo éstas las que se enlistan en el numeral 9.

Primer Uso: consiste en el registro y primer inicio de Sesión que hace el Usuario al ingresar a cualquiera de los Medios Electrónicos que Chubb pone a su disposición, aceptando los presentes términos y condiciones en dicho momento. Lo anterior, en el entendido de que si el Usuario no consiente los presentes términos y condiciones no podrá llevar a cabo Operaciones Electrónicas, Operaciones Electrónicas Móviles, Operaciones Electrónicas por Internet a través de los Medios Electrónicos.

Productos o Seguros: Contratos de seguro adhesión registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas por **Chubb**, o contratos de seguros de no adhesión, que tiene celebrados el **Cliente** con **Chubb** o que pretende contratar.

Sesión: el período en el cual el **Cliente** podrá llevar a cabo los Servicios, una vez que haya ingresado al Portal con su Identificador de Usuario;

Servicios: Aquellos que tiene disponibles **Chubb** en su Portal y/o Aplicativo que se enlistan en el numeral 2 de este instrumento.

Usuario: Se refiere al **Cliente** al que se le ha asignado un Identificador de Usuario y es quien una vez autenticado de conformidad con lo aquí establecido hace uso de los Servicios a través de Medios Electrónicos.

2. OBJETO.

El **Cliente** acuerda que al Primer Uso de cualquier Medio Electrónico de Chubb, sujeto a la naturaleza de los propios Productos y a que estos den la posibilidad de celebrar Operaciones Electrónicas dependiendo de los Medios Electrónicos, podrá efectuar de manera enunciativa más no limitativa los siguientes Servicios:

- I. Contratación o cancelación de Productos.
- II. Solicitud, y en su caso aceptación y emisión de endosos a Productos.
- III. Consultas de estados de cuenta por los Productos adquiridos por el **Cliente** u otras consultas que le permitan a éste conocer información relacionada con sus Productos.
- IV. Modificación de designación de beneficiarios (en caso de que los prevean los Productos);
- V. Alta y modificación del medio de comunicación seleccionado.
- VI. Contratación de otro Servicio o modificación de las condiciones para el uso del Servicio previamente contratado;
- VII. Desbloqueo del NIP, así como para la reactivación del uso de los servicios por medios electrónicos.
- VIII. Modificación del (NIP) del **Cliente**, y
- IX. Solicitud de pago de rescate o aplicación de valores garantizados (en caso de que los prevean los Productos).

3. ACCESO A LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS.

Durante el Primer Uso **Chubb** hará del conocimiento del **Cliente** el Identificador de Usuario, y para el caso del NIP se lo remitirá por correo electrónico y/o por Mensaje de Texto SMS al Dispositivo Móvil que haya indicado en el Medio Electrónico que haya decidido usar el **Cliente** para dicho efecto al momento de su Primer Uso.

En todas las ocasiones para ingresar al Portal, Aplicativo y/o a cualquier Medio Electrónico de **Chubb**, según sea el caso, e iniciar la Sesión, será necesario que el **Ciente** ingrese su Identificador de Usuario y su NIP. En el supuesto de ser el Primer Uso del Cliente o en caso de restablecimiento del NIP, el **Ciente** deberá inmediatamente, una vez iniciada de la Sesión, cambiar el NIP generado por **Chubb**, el cual deberá cumplir con las características mencionadas en el numeral 6.

En el caso de Operaciones Telefónicas Voz a Voz, **Chubb** solicitará al **Usuario** un factor de autenticación Categoría 1.

4. OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

El **Ciente** se obliga a:

- I. Mantener su NIP como confidencial y no proporcionarlo a terceros o a personal a cargo de **Chubb** una vez modificados en los términos de este instrumento, toda vez que el uso de dicho NIP, es responsabilidad directa del **Ciente**, y si se celebran Servicios usando el NIP del **Ciente** así como los respectivos factores de autenticación, se considerará válido el Servicio y como efectuado directamente por el **Ciente** a través del Medio Electrónico de su elección aun y cuando el **Ciente** no reconozca haberlo efectuado, quedando libre **Chubb** de cualquier responsabilidad o reclamo.
- II. Que en caso de tenga conocimiento o sospeche de cualquier violación a la seguridad, tal como el robo o el uso no autorizado de su NIP, deberá notificar inmediatamente a **Chubb** y realizar la modificación del NIP.
- III. Que en caso de que bloquee el NIP al tratar de ingresarlo erróneamente, por olvido o por cualquier otra causa, notificar tal circunstancia a **Chubb** para que éste le envíe el nuevo NIP, debiendo modificarlo inmediatamente al iniciar la Sesión, atendiendo a los requisitos o características del especificados en el numeral 6.
- IV. Asumir todos los riesgos inherentes al uso de los Medios Electrónicos por la realización de Operaciones Electrónicas, en el Portal, Aplicativo y/o a cualquier Medio Electrónico de **Chubb**, según sea el caso, así como aquellas consecuencias que deriven de un mal uso del Portal.
- V. Asumir cualquier responsabilidad por la celebración de los Servicios en el Portal Aplicativo y/o a cualquier Medio Electrónico de **Chubb**, según sea el caso, aún y cuando hayan sido celebrados por error del **Ciente**, toda vez que el uso de los medios de identificación que se establecen en este instrumento, en sustitución de la firma autógrafa, producen los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tienen el mismo valor legal.

5. OBLIGACIONES DE CHUBB.

CHUBB se obliga a:

- I. Mantener sus estándares de seguridad del Portal, Aplicativo y/o a cualquier Medio Electrónico de CHUBB, según sea el caso y guardar la confidencialidad y privacidad de la información que se gestione en el Portal.
- II. Ocupar la información de acuerdo con las finalidades descritas en su aviso de privacidad.
- III. Proporcionar al **Ciente** el NIP.
- IV. Atender las solicitudes de Servicios que cumplan con los requerimientos mínimos y que el **Ciente** realice por medio del portal en los plazos previstos para cada caso.
- V. Notificar al **Ciente** en los términos definidos cada vez que se realice de forma exitosa un Servicio de los establecidos explícitamente en el numeral 2 de estos términos y condiciones.
- VI. Comunicar por cualquier medio que tenga disponible **Chubb**, cualquier suspensión temporal o definitiva del Portal sin necesidad de otorgar alguna explicativa.
- VII. Reestablecer el NIP del **Ciente**, en caso de que éste le haya notificado que ha sido bloqueado.
- VIII. Brindar atención de cualquier falla o duda que tenga el **Ciente** respecto del Portal, Aplicativo y/o a cualquier Medio Electrónico de **Chubb**, según sea el caso.
- IX. Desarrollar políticas relacionadas con el uso y almacenamiento de información que se transmita y reciba por los Medios Electrónicos, estando **Chubb** obligado a verificar el cumplimiento de sus políticas por parte de sus proveedores y afiliados.

Chubb no estará obligado a concretar los Servicios que se encuentran dentro del Portal, el Aplicativo y/o en cualquier otro Medio Electrónico, en los siguientes casos:

- a) Cuando por falta de pago de prima o cualquier otro supuesto al momento de solicitar el servicio el producto de seguro sobre el cual recaiga el mismo no se encuentre vigente.
- b) Cuando la información proporcionada para los Servicios se transmitida sea insuficiente, inexacta, errónea, incompleta, etc.
- c) Por causa de caso fortuito o fuerza mayor, o por cualquier causa ajena al control de **Chubb**.
- d) Cuando exista orden de autoridad competente.
- e) Si **Chubb** sospecha de forma fundada que el **Ciente** está haciendo mal uso de los Medios Electrónicos así como de los Servicios e información contenida en el Portal, Aplicativo y/o a cualquier Medio Electrónico de **Chubb**, según sea el caso, o está llevando a cabo cualquier acto ilegal.
- f) Cuando el **Ciente** quiera hacer caer en un error a **Chubb**, disimula o declara inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir las obligaciones a cargo de **Chubb**.
- g) Si los Servicios solicitados se contraponen con los Productos del **Ciente**.
- h) No cumpla sus obligaciones en términos de los establecido en su(s) respectivo(s) Seguro(s), o lo haga fuera de los plazos señalados en ellos para cumplir con sus obligaciones.
- i) En caso de que el **Ciente** se ubique en el supuesto de la cláusula de agravación del riesgo estipulada en los Productos.

6. REQUISITOS O CARACTERÍSTICAS DEL NIP.

El NIP del **Ciente** deberá cumplir con las características siguientes:

- a) En ningún caso se podrá utilizar como tales, la información siguiente:
 - 1) El Identificador de Usuario;
 - 2) El nombre de comercial o denominación social de **Chubb** o la marca de "ABA";
 - 3) Más de dos caracteres idénticos en forma consecutiva, o
 - 4) Más de dos caracteres consecutivos numéricos o alfabéticos.
- b) Su longitud deberá ser de al menos ocho caracteres.
- c) La composición deberá incluir caracteres alfabéticos y numéricos, cuando el Dispositivo de Acceso lo permita.

Aunque la composición del NIP es responsabilidad del **Ciente**, **Chubb** recomienda la creación de un NIP seguro.

7. FACTORES DE AUTENTICACIÓN.

Los factores de Autenticación que podrá solicitar **Chubb** para efectuar los Servicios en sus Medios Electrónicos, son los siguientes:

Categoría 1: Se compone de información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios al **Ciente**, por parte de operadores telefónicos, en los cuales se requieran datos que el **Ciente** conozca.

Categoría 2: Se compone de información que sólo el **Ciente** conozca e ingrese a través de un Dispositivo de Acceso, el cual es el NIP.

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 sólo uso. Estos medios podrán ser proporcionados por **Chubb**.

Categoría 4: Se compone de información del **Ciente** derivada de sus propias características físicas, tales como huellas dactilares, geometría de la mano o patrones en iris o retina, entre otras.

8. FACTORES DE AUTENTICACIÓN POR SERVICIO.

En el entendido de que los Medios Electrónicos de **Chubb** podrán contener de tiempo en tiempo uno o más de los Servicios mencionados en el punto 2 a la fecha de celebración de este instrumento, **Chubb** requerirá al **Ciente** los siguientes factores de Autenticación adicional al solicitado para el inicio de Sesión y cada vez que se pretenda solicitar un Servicio:

- I. Contratación de un Seguro de vida o muerte accidental, al menos nivel 3;
- II. Contratación de un Seguro de daños, de accidentes y enfermedades con excepción de la cobertura por muerte accidental, al menos nivel 2;
- III. Cancelación de un Seguro, al menos nivel 2, salvo en Seguros de vida o muerte accidental que requerirán un nivel 3;
- IV. Solicitud, aceptación o emisión de endosos a los Productos, al menos nivel 2;

- V. Modificación de designación de beneficiarios, al menos nivel 3;
- VI. Alta y modificación del medio de notificación al **Ciente**, debiendo enviarse tanto al medio de notificación anterior como al nuevo, al menos nivel 2;
- VII. Consultas de estados de cuenta u otras consultas que permitan conocer información relacionada los Seguros del **Ciente**, al menos nivel 3;
- VIII. Contratación de otro Servicio o modificación de las condiciones para el uso del Servicio previamente contratado, al menos nivel 2;
- IX. Desbloqueo de Contraseñas o el NIP, así como para la reactivación del uso de los Servicios respecto de otras Operaciones Electrónicas que tenga contratados, al menos nivel 1;
- X. Modificación del NIP, al menos nivel 2, y
- XI. Solicitud de pago de rescate o aplicación de valores garantizados, al menos nivel 3.

El **Ciente** está de acuerdo en que **Chubb** de forma unilateral pueda modificar el factor de autenticación necesario para cada servicio con el único requisito que este no sea de número menor al requerido en la normativa que al efecto esté en vigor.

Para el caso de los servicios que **Chubb** llegue a implementar de tiempo en tiempo en sus Medios Electrónicos, y/o no se ubique(n) en alguno de los Servicios en el punto 2, **Chubb** no requerirá un segundo factor de autenticación al **Ciente**, salvo que sea requerido debido a las particularidades del servicio. En dicho supuesto **CHUBB** pondrá a disposición del **Ciente** las herramientas necesarias para cumplir con las medidas de seguridad necesarias.

En caso de Operaciones Telefónicas Voz a Voz **Chubb** autenticará al **Ciente** con un factor de autenticación Categoría 1.

9. PORTAL(ES) Y/O APLICATIVOS

Portales:

<http://aba.chubb.com/>
www.chubbcyberalert.com

Aplicativos:

Chubb Cyber Alert App
APP ABA Clientes

10. MODIFICACIONES O ACTUALIZACIONES A LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES

Chubb se reserva el derecho de realizar modificaciones o actualizar los presentes términos y condiciones. Cualquier cambio será informado a través de los Portales y/o los Aplicativos.

Los términos y condiciones para el uso de Medios Electrónicos a los que se encuentra sujeto el **Ciente**, serán los que se encuentren publicados en la página: <https://www.chubb.com/mx-es/a>, la fecha en que realice las Operaciones Electrónicas. Por tanto, el **Ciente** deberá conservar una copia de los presentes términos y condiciones, así como de sus actualizaciones.

11. SUSPENSIÓN DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS

Chubb se reserva el derecho de suspender temporal o permanentemente los Medios Electrónicos que tiene a disposición de sus clientes en general o del **Ciente** en lo particular, sin necesidad de justificación alguna, esto sin afectar los demás canales de servicio a través de los cuales podrá brindarle atención en virtud de los Seguros que tenga contratados.

12. AUTONOMÍA DE LOS PRODUCTOS

Estos términos y condiciones son independientes a las obligaciones que **Chubb** y el **Ciente** han adquirido al amparo de los Productos, por tanto, el **Ciente** reconoce que en caso de que no se pueda realizar algún Servicio a través de los Medios Electrónicos, o no se encuentre disponible al momento de su uso, no podrá alegar incumplimiento alguno respecto del mismo Seguro, como lo es por mencionar, la falta de pago de la prima, omisión de reporte de siniestros, omisión al actualizar beneficiarios, terminación anticipada del seguro, etc.

Por lo anterior, le recordamos que **Chubb** cuenta con canales alternos para que el **Ciente** cumpla con sus obligaciones previstas en el Seguro, para más información consulte sus condiciones generales.

13. CESIÓN.

El **Ciente** reconoce que la finalidad del uso de estos términos y condiciones es personal e intransferible por lo que no podrá ceder los derechos ni obligaciones que se deriven del mismo.

14. PROPIEDAD INTELECTUAL.

Cualquier condición establecida en este instrumento no debe considerarse como una cesión de derechos o licencia de uso de cualquier derecho de propiedad intelectual a favor del **Ciente**, por lo que éste reconoce que la información producto de estos términos y condiciones o de los Medios Electrónicos es y será propiedad exclusiva de **Chubb**, por lo que el **Ciente** no adquiere ningún derecho sobre la propiedad intelectual derivada de la prestación de los Servicios o del uso de los Portales o los Aplicativos. Por tanto las partes acuerdan que el incumplimiento del **Ciente** a las disposiciones de este punto dará lugar al derecho a **Chubb** a demandar el pago de daños causados por dicho incumplimiento, o en los casos contenidos en los Artículos 221 Bis de la Ley de Propiedad Industrial.

15. DOMICILIOS Y NOTIFICACIONES.

Para efectos de notificaciones y demás asuntos relacionados con los términos y condiciones los presentes términos y condiciones, **Chubb** señala como domicilio el ubicado Paseo de la Reforma 250, torre Niza, piso 15, colonia Juárez, delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600, en la Ciudad de México, México, y por parte del Cliente los que para tal efecto ha informado, proporcionado a través del Portal, o los últimos conocidos al amparo de los Seguros que tenga contratados.

16. DE LA COMPETENCIA Y LEY APLICABLE.

Para la interpretación y cumplimiento de los presentes términos y condiciones, así como para todo aquello que no esté contemplado en el mismo, el Cliente y Chubb se someten expresamente a las leyes y los tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa pudiera llegar a corresponderles.

El aviso de privacidad integral de Chubb Seguros México, S.A., y estos términos y condiciones estarán disponibles en todo momento en la página de internet: <https://www2.chubb.com/mx-es/> para su consulta. Adicionalmente le recordamos que estos términos y condiciones son adicionales a los términos de uso del Portal y los Aplicativos.