

# Términos y condiciones del uso de medios electrónicos

Bienvenido(a) BBVA Seguros México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México (en adelante BBVA Seguros).

La operación de los Medios Electrónicos que habilite BBVA Seguros, se rige por los términos y condiciones siguientes.

Te informamos que BBVA Seguros no celebra contrataciones con menores de edad.

## Definiciones

**Medios Electrónicos:** Los equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean públicos o privados, que tenga disponibles BBVA Seguros.

**Operaciones Electrónicas:** El conjunto de operaciones y servicios que BBVA Seguros realice con sus clientes a través de Medios Electrónicos.

**Operaciones Electrónicas Móviles:** las Operaciones Electrónicas en las cuales el Dispositivo de Acceso consiste en un Teléfono Móvil del Usuario, cuyo número de línea se encuentre asociado al servicio.

**Operaciones Electrónicas por Internet:** las Operaciones Electrónicas efectuadas a través de la red electrónica mundial denominada Internet, en el sitio que corresponda a uno o más dominios de BBVA Seguros, incluyendo el acceso mediante el protocolo WAP o alguno equivalente.

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

**Usuario:** la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a BBVA Seguros como resultado de la operación o servicio prestado.

## 1. Operaciones

BBVA Seguros te proporciona las siguientes Operaciones mediante Medios Electrónicos:

- a) Seguros de Vida
- b) Seguros de Accidentes y Enfermedades
  - Seguros de Accidentes y Enfermedades



Seguros

- c) Seguros de Daños
  - Seguros de Auto y Moto
  - Seguros de Hogar
  - Seguros de Objetos Personales
- d) Seguros de Daños
  - Seguro Básico contra Accidentes
  - Seguro Básico de Auto
  - Seguro Básico de Vida

## 2. Servicios

BBVA Seguros te presta los siguientes Servicios mediante Medios Electrónicos:

- a) Contratación de seguros
- b) Cancelación de seguros
- c) Reporte de siniestros y consulta de su status
- d) Solicitud, aceptación o emisión de endosos a los contratos de seguros
- e) Operaciones telefónicas voz a voz
- f) Modificación de contraseñas que realice el usuario o del NIP
- g) Autorización de domiciliación para el pago de las primas
- h) Modificación de designación de beneficiarios
- i) Consulta de estado de cuenta o del contrato celebrado con BBVA Seguros
- j) Cotización de primas para la contratación de seguros
- k) Envío de documentación contractual
- l) Solicitud de aclaraciones
- m) Solicitud de envío de estados de cuenta
- n) Solicitud de no renovación del contrato
- o) Solicitud del pago del rescate o aplicación de valores garantizados
- p) Contratación de otro servicio de operaciones electrónicas o modificación de las condiciones para el uso del servicio previamente contratado
- q) Desbloquear factores de autenticación, así como reactivación o desactivaciones de Operaciones electrónicas a través del Centro de Atención telefónica
- r) Desbloqueo de contraseñas o NIP
- s) Alta y modificación del medio de notificación al usuario, debiendo notificar el cambio en el anterior y el nuevo

La disponibilidad de los servicios mencionados varía de acuerdo con el producto en específico.

### Comprobantes de las operaciones realizadas

En la contratación, modificación o cancelación de las operaciones o servicios que realices mediante los Medios Electrónicos, BBVA Seguros te proporcionará un comprobante o folio a través del medio disponible que podrá ser: correo, SMS, notificaciones activas a través de tu zona privada.

### ¿Cómo puedes reconocernos?

Puedes contratar estos servicios con nosotros y hacer uso de ellos a través de las siguientes opciones:



Seguros

- Centro de Atención a Clientes  
Desde cualquier parte de la República Mexicana **(55) 1102 0000** de lunes a viernes de 8:30 a 19:00 horas  
Si lo prefieres, envía un correo electrónico a [sac.seguros.mx@bbva.com](mailto:sac.seguros.mx@bbva.com)
- Página de internet  
[www.bbvaseguros.mx](http://www.bbvaseguros.mx)  
[www.wibe.com](http://www.wibe.com)
- Los que BBVA Seguros llegue a poner a tu disposición

### 3. Mecanismos y Procedimientos de Identificación y Autenticación del Usuario

Para verificar tu identidad como Usuario y tu facultad para celebrar las Operaciones y realizar los Servicios mencionados, BBVA Seguros te solicitará Mecanismos de Identificación y Autenticación de acuerdo al Medio Electrónico utilizado y a la Operación o Servicio que desees realizar.

- Operaciones Electrónicas por Internet  
BBVA Seguros te requerirá la creación de una cuenta para hacer un inicio de sesión, solicitando datos como nombre, apellidos, correo y la creación de una contraseña.

Una vez que inicies sesión podrás hacer uso de todos los Servicios que te brinda BBVA Seguros. De acuerdo al Servicio a utilizar, BBVA Seguros te solicitará un segundo factor de autenticación.

- Operaciones Telefónicas Voz a Voz  
Una vez que llames al Centro de Atención a Clientes, BBVA Seguros te aplicará un breve cuestionario, a través del cual te requeriremos datos que solo tú conozcas con la finalidad de identificarte. Posteriormente, podrás realizar cualquier Servicio disponible por BBVA Seguros.

#### Factores de Autenticación

Los factores de autenticación que BBVA Seguros te podrá solicitar son:

- a) Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios al Usuario, por parte de operadores telefónicos, en los cuales se requieran datos que el Usuario conozca
- b) Información que solo el Usuario conozca e ingrese a través de un dispositivo de acceso – como contraseñas o números de identificación personal NIP –
- c) Información contenida o generada por medios o dispositivos electrónicos, así como la obtenida por dispositivos generadores de Contraseñas dinámicas de un solo uso
- d) Información del Usuario derivada de sus propias características como huellas dactilares, geometría de mano, iris o retina entre otras

#### Sustitución de la firma autógrafa

El uso de los Mecanismos de Identificación y Autenticación serán utilizados en sustitución de la firma autógrafa, por lo que a través de ellos manifiestas tu consentimiento y producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, por ende tendrán el mismo valor probatorio.

El Usuario y BBVA Seguros convienen en que el uso de las claves y contraseñas constituyen vehículos de autenticación, identificación y expresión del consentimiento, y que estas serán utilizadas en sustitución



Seguros

del nombre y la firma autógrafa del Usuario, por lo que todas las operaciones que se realicen a través de la zona privada de BBVA Seguros se entenderán autorizadas al proporcionar los datos correspondientes a las claves y contraseñas respectivas, cuyo uso, custodia y/o resguardo, es responsabilidad exclusiva del Usuario, por lo que estos últimos liberan a la BBVA Seguros de cualquier uso indebido de las mismas.

Las Partes convienen en que el Identificador de Usuario y la Contraseña de acceso que se solicitan para acceder a la zona privada de BBVA Seguros, y que sirven como identificación en el sistema, así como cualquier otro elemento a través del cual el Usuario otorgue como consentimiento expreso a BBVA Seguros, serán utilizados como firma electrónica para las operaciones, instrucciones y contrataciones por medios electrónicos, de la misma manera y para los mismos propósitos y alcances que el nombre y la firma autógrafa del Usuario.

El Usuario en este acto autoriza que BBVA Seguros México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México, utilice el mismo Identificador de Usuario y la Contraseña de acceso para ingresar a su zona privada, permitiendo al Usuario utilizar los servicios que el sitio le puede ofrecer de conformidad con sus propios términos y condiciones para el uso de medios electrónicos.

#### Grabación de conversaciones telefónicas

Al utilizar los Medios Electrónicos, autorizas a BBVA Seguros a grabar las conversaciones telefónicas que mantengas con nosotros. Estas grabaciones producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos autógrafos suscritos por las partes, teniendo en consecuencia, el mismo valor probatorio.

#### Importancia de componer y mantener Mecanismos de Identificación y Autenticación seguros

Para mantener la seguridad de tu contraseña, no podrás utilizar:

- a) El Identificador de tu Usuario;
- b) El nombre de BBVA Seguros;
- c) Más de dos caracteres idénticos en forma consecutiva, o
- d) Más de dos caracteres consecutivos numéricos o alfabéticos

Además, para Operaciones Electrónicas Móviles tu contraseña deberá de contener al menos 6 caracteres, para Operaciones Electrónicas por Internet al menos 8.

En los casos en que BBVA Seguros te proporcione alguna contraseña, por tu seguridad, deberás modificarla inmediatamente.

#### Bloqueo de contraseña y otros Factores de Autenticación

Cuando se intente ingresar al servicio de Operaciones Electrónicas utilizando información de autenticación incorrecta por 5 ocasiones, se generará el bloqueo automático del inicio de sesión.

Cuando no realices operaciones a través del servicio de Operación Electrónica por un año, se realizará el bloqueo de contraseñas y otros Factores de Autenticación.

## Actuación por cuenta propia

El Usuario conoce y declara que al utilizar los medios electrónicos de BBVA Seguros actuará por cuenta propia en la contratación de los productos, así como en cualquier otro de los servicios definidos en la sección II "Servicios" de este documento.

## 4. Responsabilidades del Usuario y BBVA Seguros en la realización de Operaciones Electrónicas

A través de páginas de terceros autorizados, puedes acceder a los Medios Electrónicos de BBVA Seguros. En caso de que abandones nuestros Medios Electrónicos e ingreses a las páginas de terceros mediante enlaces en nuestros Medios, se cerrará tu sesión en Mis Seguros de BBVA Seguros.

BBVA Seguros no es responsable de la seguridad de las páginas de terceros a las que puedas ingresar mediante los enlaces en nuestros Medios Electrónicos.

Siempre recuerda que debes tomar las medidas necesarias para asegurar y salvaguardar la confidencialidad de tus Mecanismos de Identificación y Autenticación. En caso de que tengas motivos para creer que dichos mecanismos son del conocimiento de un tercero, debes avisarnos cuanto antes.

Es tu responsabilidad proporcionarnos datos correctos y completos a través de los Medios Electrónicos, así como informarnos sobre cualquier variación que exista en la información que nos has proporcionado.

Ten presente que es tu responsabilidad impedir el uso indebido de los Medios de Identificación y Autenticación.

Igualmente, toma en consideración que eres responsable del uso de tus Mecanismos de Identificación y Autenticación, por lo cual, reconoces y aceptas como tuyas todas las Operaciones o Servicios que se celebren con BBVA Seguros utilizando dichos mecanismos.

Asimismo, al aceptar el uso de Medios Electrónicos, reconoces y aceptas el carácter personal, intransferible y confidencial de los Mecanismos de Identificación y Autenticación, por lo cual, deberás tomar las medidas necesarias para su buen resguardo.

En caso de que incumplas los presentes términos y condiciones de uso o las disposiciones legales aplicables, BBVA Seguros podrá cancelar tu cuenta y se reserva el derecho de ejercitar las acciones correspondientes.

BBVA Seguros quedará liberado de cualquier responsabilidad al ejecutar instrucciones recibidas a través de los Medios Electrónicos que ha puesto a tu disposición, aun cuando hubieras extraviado o te hubieran robado los Mecanismos de Identificación y Autenticación, si no lo notificaste y con la debida anticipación a BBVA Seguros, para que tomemos las medidas necesarias con el fin de evitar el acceso a terceros no autorizados.

## Recomendaciones de seguridad

Hacemos de tu conocimiento las siguientes recomendaciones de seguridad con el fin de prevenir la realización de operaciones irregulares:

- Recuerda que no debes compartir tus contraseñas con ninguna persona
- Debes conservar tus contraseñas en un lugar seguro



Seguros

## 5. Mecanismos y procedimientos para la notificación de las Operaciones realizadas y Servicios prestados por BBVA Seguros a través de Operaciones Electrónicas

BBVA Seguros te notificará a la brevedad posible y a través del medio de comunicación que hayas proporcionado para tal fin, cualquiera de los siguientes eventos realizados a través de Operaciones Electrónicas.

- a) Contratación o cancelación de un seguro o una fianza;
- b) Solicitud, aceptación o emisión de endosos a los contratos;
- c) Instrucciones para transferencias de recursos dinerarios a cuentas de la Institución o Sociedad Mutualista por concepto de pago de primas;
- d) Modificación de designación de beneficiarios;
- e) Alta y modificación del medio de notificación al Usuario, debiendo enviarse tanto al medio de notificación anterior como al nuevo;
- f) Contratación de otro servicio de Operaciones Electrónicas o modificación de las condiciones para el uso del servicio previamente contratado;
- g) Desbloqueo de Contraseñas o Números de Identificación Personal (NIP), así como para la reactivación del uso de los servicios de Operaciones Electrónicas;
- h) Modificación de Contraseñas o Números de Identificación Personal (NIP) por parte del Usuario, y
- i) Solicitud de pago de rescate o aplicación de valores garantizados

Estas notificaciones no contendrán domicilios ni información completa de los contratos que tengas celebrados con BBVA Seguros.

## 6. Mecanismos y procedimientos de cancelación de la contratación de Operaciones Electrónicas

¿Cómo puedes solicitar la cancelación?

Puedes solicitar la cancelación de la contratación de Operaciones Electrónicas en cualquier momento llamando al Servicio de Atención a Clientes desde cualquier parte de la República Mexicana al **(55) 1102 0000** de lunes a viernes de 8:30 a 19:00 horas y cualquier Medio Electrónico que tenga disponible BBVA Seguros.

### Folio o comprobante

Una vez que informes a BBVA Seguros tu deseo de cancelar la contratación de Operaciones Electrónicas a través de Medios Electrónicos te proporcionaremos un folio que acredita la cancelación, misma que se llevará a cabo dentro de los siguientes 15 días hábiles.

### Cancelación accesoria de los Medios Electrónicos

BBVA Seguros cancelará la contratación de Operaciones Electrónicas en caso de que por cualquier motivo se realice la cancelación a la póliza de seguro que tengas contratada con nosotros.

En el primer caso, 45 días después de que hayas realizado la cancelación del contrato de la Operación, se cancelará el uso de los Medios Electrónicos.

## 7. Restricciones operativas aplicables a los Medios Electrónicos

BBVA Seguros resguardará en todo momento la disponibilidad y funcionamiento de las Operaciones Electrónicas, sin embargo, en caso de la caída de sistemas que puedan presentarse en los Medios

Electrónicos por caso fortuito o causa de fuerza mayor, así como fallas o interrupciones derivadas de la naturaleza propia del Medio Electrónico, BBVA Seguros no se hará responsable.

### Modificación de los términos y condiciones

Cualquier cambio que BBVA Seguros realice a los presentes términos y condiciones, los daremos a conocer por nuestra página web:

[www.bbva.mx/personas/productos/seguros/terminos-condiciones-de-medios-electronicos-seguros.html](http://www.bbva.mx/personas/productos/seguros/terminos-condiciones-de-medios-electronicos-seguros.html)

Quedará sujeto a los términos y condiciones vigentes a la fecha en que utilices los Medios Electrónicos.

### Domicilio de BBVA Seguros

Nuestro domicilio es el ubicado en Avenida Paseo de la Reforma 510, colonia Juárez, alcaldía Cuauhtémoc, código postal 06600, en la Ciudad de México.

### Competencia y Ley Aplicable

Estos términos y condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con las siguientes leyes:

- Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas
- Circular Única de Seguros y Fianzas
- Ley de la Propiedad Industrial
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares
- Y demás normatividad que sea aplicable

Para la interpretación y cumplimiento de las obligaciones derivadas de los presentes términos y condiciones, el Usuario y BBVA Seguros acuerdan someterse a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que por razón de su domicilio presente o futuro pudiera corresponderles.

### Aviso de privacidad

BBVA Seguros México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México, con domicilio en Avenida Paseo de la Reforma No. 510, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México, le avisa que sus datos personales y aún los sensibles, incluyendo los de los beneficiarios que se obtengan en virtud de la operación que usted solicite o celebre, se tratarán para los fines necesarios: evaluar su solicitud de seguro, en caso de requerirlo el producto, tramitar sus reclamaciones, cobrar, administrar o renovar la póliza de seguro, para estadística y encuestas de servicio; y no necesarios, prospección, comercialización, mercadotecnia y publicidad de productos relacionados con el Grupo Financiero BBVA México. En caso de negarse al uso de sus datos para las finalidades no necesarias, o bien, para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición, revocar su consentimiento o desee limitar el uso o divulgación de sus datos, contáctatemos en [leydeprotecciondedatos.mx@bbva.com](mailto:leydeprotecciondedatos.mx@bbva.com) marca al **(55) 1102 0000** a través del Servicio de Atención a Clientes con horario de lunes a viernes de 08:30 a 19:00 horas indicando su nombre completo, número telefónico y/o correo electrónico para brindarle la información necesaria. Sólo se realizan transferencias a entidades de gobierno por cumplimiento a disposiciones oficiales, al Grupo Financiero BBVA México para la comercialización de sus productos y en su caso, a terceros nacionales o extranjeros para el mantenimiento o cumplimiento de la relación jurídica, y a integrantes del sector asegurador para

selección de riesgos y prevención de fraudes. El aviso de privacidad integral está disponible en los pósters de cada sucursal del Grupo Financiero BBVA México.

Cualquier cambio al Aviso de Privacidad, consúltelo en [bbvaseguros.mx](http://bbvaseguros.mx) en la sección Aviso de Privacidad.

## Propiedad intelectual

Todo contenido alojado o puesto a disposición en cualquiera de los Servicios de BBVA Seguros, por ejemplo texto, gráficos, logotipos, iconos de botones, imágenes, clips de audio, descargas digitales, y recopilaciones de datos son propiedad exclusiva de BBVA Seguros o de sus proveedores de contenido y están protegidos por la “Ley de la Propiedad Industrial” y el “Código Penal Federal”, así como por la legislación sobre derechos de propiedad intelectual, derechos de autor y derechos sobre bases de datos. No está permitida la extracción sistemática ni la reutilización de parte alguna del contenido de ninguno de los Servicios de BBVA Seguros sin nuestro consentimiento expreso y por escrito. En particular, no se permite el uso de herramientas de búsqueda y extracción de datos (ya sea en una o varias ocasiones) de partes sustanciales de los Servicios de BBVA Seguros para su reutilización sin nuestro consentimiento expreso y por escrito. Tampoco le está permitido al usuario crear ni publicar sus propias bases de datos cuando éstas contengan partes sustanciales de cualquiera de los Servicios de BBVA Seguros (por ejemplo, nuestras listas de productos y servicios) sin nuestro consentimiento expreso y por escrito.