

## CLAUSULA GENERAL DE TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS

Los presentes términos y condiciones de uso de medios electrónicos para la celebración de operaciones de seguro de vida individual aplican exclusivamente, entre MetLife México, S.A. y los prospectos de clientes, contratantes y/o asegurados.

### DEFINICIONES

Para los fines de esta cláusula los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se señala, sin perjuicio de que la referencia a los mismos sea en singular o en plural:

**ASEGURADO:** es la persona física que en sí misma está expuesta al riesgo cubierto por la Póliza de Seguro.

**AUTENTICACIÓN:** son el conjunto de técnicas y procedimientos electrónicos utilizados para verificar la identidad del **USUARIO** y su facultad para la realización de operaciones electrónicas con MetLife.

**BENEFICIARIO:** persona física y/o moral designada en la Póliza por el Asegurado, como titular de los derechos indemnizatorios.

**CONTRATO DE SEGURO:** es el acuerdo de voluntades mediante el cual MetLife se obliga, mediante una prima, a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista en el contrato.

**FACTOR DE AUTENTICACIÓN:** son el mecanismo de verificación o validación de información utilizado por MetLife, tangible o intangible, contenida en dispositivos que solo el usuario, misma que solamente él conozca o posea o conozca. Estos mecanismos pueden incluir:

1. Factor 1. Información que el usuario conozca y que MetLife obtenga mediante la aplicación de cuestionarios practicados por centros de atención telefónica;
2. Factor 2. Información que solamente el usuario conozca e ingrese a algún sistema través de un dispositivo electrónico, tales como contraseñas y Números de Identificación Personal (NIP);
3. Factor 3. Información contenida o generada en medios o dispositivos electrónicos respecto de los cuales el usuario tenga posesión, tales como dispositivos o mecanismos generadores de contraseñas dinámicas de un solo uso y tarjetas con circuito integrado, que tengan propiedades que impidan la duplicación de dichos medios, dispositivos o de la información que estos contengan o generen, o
4. Factor 4. Información del usuario derivada de sus características físicas, tales como huellas dactilares, geometría de la mano o patrones en iris o retina, siempre que dicha información no pueda ser duplicada y utilizada posteriormente.



**MEDIOS ELECTRÓNICOS:** son los equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones que **METLIFE** pone a disposición del **USUARIO** para la realización de las operaciones electrónicas inherentes al seguro a contratar y que para efectos de este instrumento serán considerados de manera enunciativa pero no limitativa los siguientes:

**a) Audio Respuesta:** **METLIFE** recibe instrucciones del **USUARIO** a través de un sistema telefónico e interactúa con el propio Usuario mediante grabaciones de voz y tonos o mecanismos de reconocimiento de voz, incluyendo los sistemas de respuesta interactiva de voz;

**b) Aplicaciones Móviles:** aplicación específicamente diseñada para utilizarse en dispositivos móviles como tabletas y teléfonos celulares inteligentes a través de la cual **METLIFE** recibe instrucciones por parte del **USUARIO**.

**c) Aplicaciones Web:** red electrónica mundial denominada Internet, en el sitio que corresponda a uno o más dominios de **METLIFE**, incluyendo el acceso mediante el protocolo WAP o alguno equivalente;

**d) Voz a Voz (CALL CENTER):** sistema por el cual el **USUARIO** instruye vía telefónica, un empleado o representante autorizado por **METLIFE**, con funciones específicas, el cual podrá operar en el centro de atención telefónica (Call Center), a realizar operaciones a nombre del propio **USUARIO**;

**MENSAJE DE TEXTO SMS:** mensaje de texto disponible para su envío en servicios de telefonía móvil.

**METLIFE:** MetLife México S. A.

**OPERACIONES ELECTRÓNICAS:** el conjunto de operaciones y servicios que **METLIFE** realiza con el **USUARIO** a través de Medios Electrónicos, para efectos de este instrumento serán considerados de manera enunciativa pero no limitativa las siguientes:

- a) Contratación o cancelación de un seguro;
- b) Solicitud, aceptación o emisión de endosos a los contratos;
- c) Instrucciones para transferencias de recursos dinerarios a cuentas de **METLIFE** por concepto de pago de primas;
- d) Modificación de designación de beneficiarios;
- e) Alta y modificación del medio de notificación para la confirmación de la operación electrónica realizada.
- f) Consultas de estados de cuenta u otras consultas que permitan conocer información relacionada con el Usuario o los contratos que tenga celebrados con la **METLIFE**, u otra que pueda ser utilizada como información de Autenticación;
- g) Desbloqueo de Contraseñas o Números de Identificación Personal (NIP)
- h) Solicitud de pago de rescate o aplicación de valores garantizados.



**PÓLIZA:** es el conjunto de documentos que forman parte integrante del contrato de seguro celebrado entre **METLIFE** y el Asegurado, en los cuales se estipulan los términos, condiciones, derechos y obligaciones de las partes.

**SESIÓN:** período de tiempo activo en un sistema 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;

**USUARIO:** la persona física que contrata utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a **METLIFE** como resultado del seguro contratado a través del uso de los Medios Electrónicos.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

**PRIMERO.** El **USUARIO** a través de los Medios Electrónicos que **METLIFE** pone a su disposición, podrá realizar Operaciones Electrónicas, las cuales podrán variar de acuerdo con la operatividad del Medio Electrónico elegido, Póliza de Seguro y legislación aplicable, en sustitución de la firma autógrafa.

En ese sentido, el acceso y realización de las Operaciones Electrónicas por parte del Usuario es libre y voluntario y será considerada la manifestación expresa de su voluntad, y en consecuencia su utilización generará de manera enunciativa más no limitativa, los efectos legales siguientes:

1. La confirmación y aceptación de los presentes términos y condiciones.
2. El reconocimiento y aceptación de los derechos y obligaciones que se adquieren y generan con el uso de Medios Electrónicos.

Las instrucciones del **USUARIO** para realizar Operaciones Electrónicas a través de Medios Electrónicos son su estricta responsabilidad, por lo que **METLIFE** 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**.

El **USUARIO**, al momento de realizar Operaciones Electrónicas proporciona de manera voluntaria y verídica a **METLIFE** todos los elementos personales y de identificación que otorgan la seguridad y certeza de la operación o servicio implicado. A través de estos datos únicos que lo vinculan con **METLIFE**, respecto de la operación que requiere, son el medio por el cual se reconoce y acepta que éstos serán utilizados en sustitución de su firma autógrafa, por lo que el uso de Medios Electrónicos producirá los mismos efectos, derechos y obligaciones que se concede a los documentos con firma autógrafa.

Por lo anterior, el **USUARIO** reconoce y acepta que los datos e información que le proporcione a **METLIFE**, son de carácter personal, intransferible y confidencial y acepta desde ahora, como suyas, todas las operaciones que se celebre utilizando los mismos a través del uso de su firma digital, asumiendo la responsabilidad respecto de la veracidad de los datos y/o información que fueron proporcionados. De igual forma, el **USUARIO** se compromete a utilizar realizar Operaciones Electrónicas de buena fe, de forma diligente, lícita y adecuada, sin incurrir en actividades que puedan ser consideradas ilícitas o ilegales y/o que infrinjan los derechos de **METLIFE** o de terceros, no haciendo uso indebido o ilícito de la información.



Con relación a los productos de seguros comercializados por **METLIFE** o respecto de los tramites de algún servicio gestionados mediante Medios Electrónicos, los mismos se rigen por las condiciones generales aplicables a cada producto o servicio, condiciones que se tienen registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas o cualquier otra autoridad que resulte competente, por lo que para efectos de los productos y/o servicios referidos, se deberá de observar lo establecido para dichas condiciones generales y demás documentación contractual correspondiente.

**SEGUNDO. METLIFE** podrá modificar en cualquier momento el diseño, contenido y/o configuración de los 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, la funcionalidad y/o habilitación de estos. La utilización por parte del **USUARIO** de cualquier Medio Electrónico implica la aceptación total de este instrumento.

**TERCERO. METLIFE** podrá identificar y autenticar al **USUARIO** de acuerdo con el Medio Electrónico que éste elija y de acuerdo con la operación que se vaya a realizar de acuerdo a lo siguiente:

- A. El otorgamiento al **USUARIO** de un Identificador de Usuario personal, el cual será único para permitir su apropiada e inequívoca identificación.
- B. El uso de Factores de Autenticación para comprobar su identidad.

El **USUARIO** podrá cambiar sus Contraseñas en el momento que lo desee, mediante el acceso a cualquiera de los Medios Electrónicos disponibles que tenga habilitado dicho servicio.

**METLIFE** podrá bloquear los factores de autenticación preestablecidos, para impedir que el **USUARIO** pueda realizar operaciones electrónicas cuando detecte lo siguiente:

- El **USUARIO** no cuente con una póliza vigente.
- El **USUARIO** solicite la cancelación de los servicios de Medios Electrónicos.
- Después de haber ingresado incorrectamente su contraseña en varias ocasiones consecutivas.
- Cuando **METLIFE** detecte operaciones no habituales fuera del comportamiento usual del **USUARIO** que pueda comprometer la seguridad de su información.
- Cuando exista orden de la autoridad competente.
- Si **METLIFE** detecta que el **USUARIO** está haciendo mal uso de su cuenta, así como de los servicios e información contenidos en él.

**CUARTO. METLIFE** recomienda al **USUARIO** tomar medidas de seguridad en la realización de sus Operaciones Electrónicas, para lo cual **METLIFE** pone a su disposición algunas recomendaciones que puede consultar en la página [www.metlife.com.mx](http://www.metlife.com.mx).

**QUINTO. LAS PARTES** se obligan a lo siguiente:

**I. El USUARIO** se obliga:

- A resguardar y mantener su Identificador de Usuario, contraseña y/o cualquier información o herramienta utilizados para el acceso a los Medios Electrónicos y la realización de Operaciones Electrónicas, como confidenciales toda vez que el uso de estas será responsabilidad directa del **USUARIO**, aún y cuando medie caso fortuito o fuerza mayor, asumiendo la responsabilidad que su uso implica.
- Responder frente a **METLIFE** de los daños y perjuicios que pueda sufrir este último, con motivo del uso de los Medios Electrónicos que hagan terceros o el **USUARIO** de su clave o contraseña.
- A reconocer y aceptar el carácter identificable, personal e intransferible de su Identificador de Usuario, contraseña y/o cualquier información o herramienta utilizados para el acceso a los Medios Electrónicos, ya que el empleo de dicha información es bajo su responsabilidad, por lo que todas las operaciones realizadas dentro de su cuenta le serán imputables.
- En caso de que el **USUARIO** tenga conocimiento o sospeche de cualquier violación a su seguridad, tal como el robo o el uso no autorizado de su **clave de usuario**, contraseña y/o cualquier información o herramienta utilizadas para el acceso a los Medios Electrónicos, deberá notificar inmediatamente a **METLIFE** para que esta realice el bloqueo de su cuenta.
- Proporcionar a **METLIFE**, en el momento que se requiera, la información relacionada con los movimientos que realice en su cuenta.
- Reportar a **METLIFE** cualquier Operación Electrónica que el **USUARIO** no reconozca como propia, a través del Call Center al número **(según se convenga)** en la Ciudad de México o en el interior de la República.
- Aceptar que la información e instrucciones que el **USUARIO** transmita o comunique a **METLIFE** a través de los medios de autenticación e identificación que utilice para acceder a los Medios Electrónicos, 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**.

**II. METLIFE se obliga a:**

- 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.
- b) Proporcionar al **USUARIO** los detalles del productos o servicios solicitados, tales como son: nombre comercial del producto de seguro o los datos de identificación del mismo; página de internet donde se pueden consultar los términos del seguro o servicio solicitado; los datos de contacto para la atención de siniestros o quejas de la Institución de Seguros con la que se contrató el producto; los



datos de la unidad especializada que la Institución de Seguros debe mantener en términos del artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**c)** Notificar al **USUARIO** a través de los medios de comunicación cuyos datos haya proporcionado para tal fin, de las Operaciones Electrónicas realizadas a través de Medios Electrónicos.

**d)** Hacer del conocimiento del **USUARIO** la forma en que le proporcionará la póliza, certificado individual o cualquier otro documento que contenga derechos u obligaciones para los partes derivados del contrato celebrado, misma que podrá ser mediante correo electrónico que el **USUARIO** designe o de forma física, en un plazo de treinta días naturales contados a partir de la fecha de contratación del seguro. En caso de que el último día para la entrega de la documentación sea inhábil, se entenderá que la misma deberá entregarse el día hábil inmediato siguiente.

**SEXTO. METLIFE** no estará obligado a realizar las operaciones que el **USUARIO** haya solicitado por cualquier Medio Electrónico, en los siguientes casos:

- i. Cuando la información transmitida sea insuficiente, inexacta, errónea, incompleta o ilegal.
- ii. Por caso fortuito, de fuerza mayor o por cualquier causa ajena al control de **METLIFE**.

**SÉPTIMO. METLIFE** notificará inmediatamente al **USUARIO** a través de los medios de comunicación cuyos datos haya proporcionado para tal fin, de las Operaciones Electrónicas realizadas a través de Medios Electrónicos. La notificación consistirá en una referencia al tipo de Operación que se haya realizado. Dichos medios de comunicación podrán ser correo electrónico o mensaje de texto al celular del **USUARIO**.

**OCTAVO.** Toda la información resultante entre **METLIFE** y el **USUARIO** está sujeta a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento, lineamientos y demás disposiciones que de aquella emanen de acuerdo al aviso de privacidad de **METLIFE** que puede ser consultado en cualquier momento en la página de internet [www.metlife.com.mx](http://www.metlife.com.mx);

**NOVENO.** El **USUARIO** reconoce los derechos de dominio, propiedad industrial y autoral de la información y contenido de los Medios Electrónicos se encuentra reservada para todos los efectos legales, por lo que los derechos de propiedad intelectual e industrial, así como los códigos, gráficos, textos, diseños, logos, marcas y cualquier elemento relacionado directa o indirectamente con la misma, así como la información contenida en ésta, será considerado estrictamente de uso reservado y queda prohibida la reproducción, carga, transmisión, almacenamiento, distribución o cualquier forma de tratamiento, ya sea de forma total o parcial, ejecutadas sin el consentimiento y autorización expresa de MetLife o de quien legalmente le represente.

**DÉCIMO.** Las actualizaciones que se hagan a los presentes términos y condiciones serán puestas a disposición del **USUARIO** para su consulta en cualquier momento en la página de internet [www.metlife.com.mx](http://www.metlife.com.mx).



**DÉCIMO PRIMERO.** 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.

En lo que no se encuentre contemplado en la presente Clausula General, el Usuario reconoce y acepta que le serán aplicables las políticas, avisos y cualquier otros términos y condiciones que para tal efecto tenga establecido MetLife, en la operación de los servicios que la misma contempla en su página de internet y en función de los productos que ésta comercializa.

Los demás términos y condiciones quedan sin modificación alguna.

**“En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 2 de septiembre de 2020, con el número CGEN-S0034-0168-2020 / CONDUSEF G-01247-001”**