

**Instructivo de uso del Portal de  
Clientes Chubb Seguros Ecuador  
(Proceso Debida Diligencia)  
Perfil: Usuario Tipo Cliente**

**CHUBB-EC-I-EMI-TOD-001**

01 de diciembre de 2020

**CHUBB®**

	<b>Instructivo de uso del Portal de Clientes Chubb Seguros (Proceso de Debida Diligencia)</b> <b>Perfil: Usuario tipo Cliente</b>	<b>Código:</b> CHUBB-EC-I-EMI-TOD-001
	<b>Fecha:</b> 01 de diciembre de 2020	<b>Revisión:</b> 0
		<b>Página:</b> 2/ 36

**Advertencia:** Este documento es propiedad de Chubb Seguros Ecuador S.A., ninguna parte del material cubierto por este procedimiento puede ser reproducido, almacenado en un sistema de información o trasmítido de cualquier forma o por cualquier medio electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otro medio sin previa autorización por parte de la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento.

Controles	Nombre	Cargo	Firma
Elaboró:	María José Paredes	Business Process & Solutions Analyst Plain	
Revisó:	Fernanda Arias	BTM Leader	
Aprobó:	Erika Albán	BTM Submanager	
Responsable del Proceso:		Usuarios tipo Cliente	

	<b>Instructivo de uso del Portal de Clientes Chubb Seguros (Proceso de Debida Diligencia)</b> <b>Perfil: Usuario tipo Cliente</b>	<b>Código:</b> CHUBB-EC-I-EMI-TOD-001
	<b>Fecha:</b> 01 de diciembre de 2020	<b>Sección:</b> Emisión
	<b>Revisión:</b> 0	<b>Página:</b> 3 / 36

## Contenido

1.	Objetivo .....	4
2.	Alcance .....	4
3.	Políticas generales .....	4
4.	Instrucciones .....	7
4.1	Acceso al Portal de Clientes	7
4.1.1	Registro de cuenta por primera vez: Código de verificación	8
4.1.2	Registro de cuenta por primera vez: Creación de cuenta	9
4.1.3	Registro de cuenta por primera vez: Llenado de la sección Mi perfil	11
4.2	Pantalla principal del Portal de Clientes	14
4.3	Formulario de Vinculación Conozca a su Cliente	15
4.4	Documentos	28
4.5	Reseteo de contraseña	28
5.	Anexos .....	32
6.	Control de Cambios .....	35

 <p><b>CHUBB®</b></p>	<p><b>Instructivo de uso del Portal de Clientes Chubb Seguros (Proceso de Debida Diligencia)</b>  <b>Perfil: Usuario tipo Cliente</b></p>	<p><b>Código:</b>  <b>CHUBB-EC-I-EMI-TOD-001</b></p>
	<p><b>Fecha:</b> 01 de diciembre de 2020</p>	<p><b>Revisión:</b> 0</p>
		<p><b>Página:</b> 4 / 36</p>

## 1. Objetivo

Explicar las funcionalidades habilitadas en el nuevo Portal de Clientes de Chubb Seguros Ecuador para el proceso de emisión, específicamente para las tareas vinculadas al proceso de Debida Diligencia y carga de documentos requeridos para emisión.

## 2. Alcance

Aplica a usuarios tipo Cliente y específicamente a las funcionalidades para el llenado y la firma electrónica del Formulario de Vinculación Conozca a su Cliente, la carga de los documentos requeridos legalmente por el ente de control en este proceso, la carga de documentos requeridos para la emisión de pólizas y, el llenado y la firma electrónica del Formulario de Facturación Electrónica.

## 3. Políticas generales

- a. El acceso al Portal de Clientes es a través de la página web de Chubb Seguros Ecuador en la sección Servicios - Portal de Clientes: <https://www.chubb.com/ec-es/servicios/portal-de-clientes.html>
- b. Con la finalidad de dar cumplimiento a la normativa vigente respecto de la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, se requiere que el Cliente complete el Formulario de Vinculación Conozca a su Cliente con información correcta y completa.
- c. Inicialmente y por única vez, todo Cliente debe registrar su cuenta en el Portal de Clientes ya sea como persona natural (cuenta “Individual”) con su número de cédula de ciudadanía, su número de pasaporte o su registro único de contribuyente (RUC); o, como persona jurídica (cuenta “Empresa”) solo con su registro único de contribuyente (RUC).
- d. Es importante mencionar que, el proceso de creación de cuenta para personas jurídicas (cuenta “Empresa”) es distinto al proceso de creación de cuenta para personas naturales (cuenta “Individual”).
  - Cualquier persona natural (cuenta “Individual”) cliente de Chubb Seguros Ecuador puede registrarse directamente en el Portal de Clientes.
  - Cualquier persona jurídica (cuenta “Empresa”) cliente de Chubb Seguros Ecuador debe previamente completar y firmar un formulario de autorización que certifique que el Representante Legal de la empresa proporciona su autorización para la creación de los respectivos usuarios y la asignación de uno de los dos perfiles disponibles: “Consulta” o “Consulta y firma”; y, además, enviar ciertos documentos al Oficial de Cumplimiento de Chubb Seguros Ecuador. Solo después de la revisión y la aprobación del Oficial de Cumplimiento de Chubb Seguros Ecuador, se procede con la creación de los usuarios y la respectiva asignación de perfiles. Cabe mencionar que, cuando el Representante Legal autoriza la asignación del perfil “Consulta y firma”, el usuario asignado podrá firmar los documentos habilitados en el Portal de Clientes en nombre del Representante Legal de la respectiva empresa. Ver Anexo 1.
- e. Si durante el proceso de creación de cuenta, el Portal de Clientes identifica que el correo electrónico ingresado por el Cliente fue registrado previamente y el Cliente no recuerda su clave de acceso, el Cliente debe resetear su contraseña.

 <p><b>CHUBB®</b></p>	<p><b>Instructivo de uso del Portal de Clientes Chubb Seguros (Proceso de Debida Diligencia)</b>  <b>Perfil: Usuario tipo Cliente</b></p>	<p><b>Código:</b>  <b>CHUBB-EC-I-EMI-TOD-001</b></p>
	<p><b>Fecha:</b> 01 de diciembre de 2020</p>	<p><b>Revisión:</b> 0</p>
		<p><b>Página:</b> 5 / 36</p>

- f. Si durante el proceso de creación de cuenta, el Portal de Clientes identifica que el número de identificación ingresado por el Cliente fue registrado previamente, el Cliente debe enviar al correo electrónico [chubbecuador@chubb.com](mailto:chubbecuador@chubb.com) la copia digitalizada del documento de identidad con el cual requiere crear la cuenta y detallar los siguientes datos:
- Nombres y apellidos completos
  - Correo electrónico
  - Tipo y número de identificación
- g. Para los casos de Clientes con cuenta “Individual” que ingrese con tipo de identificación “pasaporte”, es necesario realizar la gestión del código de población de acuerdo con lo estipulado por los entes de control. Este proceso será ejecutado por Chubb Seguros Ecuador de manera paralela y, en consecuencia, no se evidenciará ningún bloqueo o paro del proceso en sí mismo para el Cliente.
- h. Conforme a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos vigente, Chubb Seguros Ecuador optó por el proceso de firma electrónica simplificada, motivo por el cual, cuando el Cliente crea su cuenta es indispensable que, por una única vez, acepte las siguientes tres cláusulas:
- Uso y administración de cuenta
  - Uso de medios electrónicos
  - Activación de la firma electrónica
- i. Respecto del Formulario de Vinculación Conozca a su Cliente, a continuación, se detalla de manera general, el estado que puede adquirir conforme a las diferentes instancias del proceso de debida diligencia:

Estado	Descripción
Pendiente sin firma Asegurado	El Formulario está incompleto (no ha sido llenado en su totalidad) o está pendiente de firma por parte del Asegurado.
Pendiente sin firma Corredor	El Formulario está firmado por el Asegurado pero pendiente de firma por parte del Corredor.
Firmado	El Formulario está firmado tanto por el Asegurado como por el Corredor.
Próximo por vencer	El Formulario está firmado tanto por el Asegurado como por el Corredor, pero próximo por vencer según la configuración del parámetro de vencimiento de formularios. Actualmente el parámetro es de 30 días, es decir, 30 días antes del vencimiento del Formulario firmado, el estado del mismo cambiará a “Próximo por vencer”.
Vencido	El Formulario está firmado tanto por el Asegurado como por el Corredor, pero vencido porque ya han transcurrido 365 días o más desde la firma. Es un Formulario no vigente.
Próximo por vencer	El Formulario está firmado tanto por el Asegurado como por el Corredor, pero próximo por vencer según la configuración del parámetro de vencimiento de formularios. Actualmente el parámetro es de 30 días, es decir, 30 días antes del vencimiento del Formulario firmado, el estado del mismo cambiará a “Próximo por vencer”.

En revisión Chubb Seguros	El Formulario se encuentra en revisión interna por parte de Chubb Seguros Ecuador, dependiendo de la acción previa del Asegurado y/o Corredor y del tipo de verificación. El tiempo de respuesta de cualquier revisión bajo la responsabilidad de Chubb Seguros Ecuador es de máximo 24 horas.
Rechazado	El Formulario es rechazado por Chubb Seguros Ecuador cuando la revisión interna no es satisfactoria.
Anulado	El Formulario es anulado cuando se recibe previamente una solicitud de anulación por parte del Asegurado y/o Corredor; solicitud que debe ser aprobada por Chubb Seguros Ecuador.
Declinado	El Formulario es declinado por el Corredor cuando ya no aplica continuar la revisión sea por solicitud del Asegurado o del Corredor.

- j. Antes de que el Cliente proceda con la firma del Formulario de Vinculación Conozca a su Cliente, el Cliente debe anexar los documentos solicitados dentro del proceso de debida diligencia en la sección “Documentos”. En esta sección se puede registrar los archivos legibles de forma separada o unificada (un solo archivo).
- k. Respecto del Formulario de Vinculación Conozca a su Cliente, cuando el Cliente proceda con la firma, se evidencia lo siguiente:
  - Si el Cliente tiene producción previa con un solo Corredor, se asigna este Corredor de manera automática para continuar con el proceso.
  - Si el Cliente tiene producción previa con dos o más Corredores, el usuario tipo Cliente visualiza las opciones y debe seleccionar uno de estos Corredores. Al momento de la selección, se detona una tarea de revisión interna para el Equipo de Soporte a Suscripción de Chubb Seguros Ecuador. Posterior a esta revisión, el proceso continúa conforme a lo habitual.
  - Si el Cliente es nuevo, es decir, no tiene producción previa con Chubb Seguros Ecuador, el Cliente visualiza el listado de todos los Corredores y debe seleccionar su Corredor. Al momento de la selección, se detona una tarea de revisión interna para el Equipo de Soporte a Suscripción de Chubb Seguros Ecuador. Posterior a esta revisión, el proceso continúa conforme a lo habitual.
  - Si el Cliente no conoce el nombre de su Corredor, el Cliente visualiza el listado de todos los Corredores y puede seleccionar la opción “Directo”. Al momento de la selección, se detona una tarea de revisión interna para el Equipo de Soporte a Suscripción de Chubb Seguros Ecuador, quien asigna el Corredor correcto para que el proceso continúe conforme a lo habitual.
- l. A partir de la firma por parte del Cliente, el Formulario de Vinculación Conozca a su Cliente tiene vigencia durante un año (365 días). Posterior a este período de tiempo, el Cliente debe actualizar el Formulario y firmarlo nuevamente.
- m. Si el Formulario de Vinculación Conozca a su Cliente se encuentra en estado “Firmado” y Cliente requiere ejecutar alguna actualización, el Cliente debe solicitar la anulación del Formulario

	<b>Instructivo de uso del Portal de Clientes Chubb Seguros (Proceso de Debida Diligencia)</b> <b>Perfil: Usuario tipo Cliente</b>	<b>Código:</b> CHUBB-EC-I-EMI-TOD-001
	<b>Fecha:</b> 01 de diciembre de 2020	<b>Revisión:</b> 0
		<b>Página:</b> 7 / 36

indicando el(s) motivo(s). Posteriormente, Chubb Seguros Ecuador gestiona la solicitud y notifica vía correo electrónico su aceptación o rechazo. Solo si la solicitud de anulación es aprobada, el Cliente puede registrar un nuevo Formulario, el cual, debe ser firmado por ambas partes (Asegurado y Corredor).

n. Respecto del Formulario de Facturación Electrónica:

- Si el tipo de parentesco es “Relación familiar: Cónyuge”, no es necesario que el cónyuge registre un nuevo Formulario de Vinculación Conozca a su Cliente.
- Si el tipo de parentesco es una relación diferente a “Relación familiar: Cónyuge”, se solicita al usuario a quien se emite la factura, completar y firmar un nuevo Formulario de Vinculación Conozca a su Cliente. El Portal de Clientes envía automáticamente un correo electrónico de notificación al correo electrónico de la persona que el Cliente haya registrado como destinatario de la factura para que proceda con este particular.

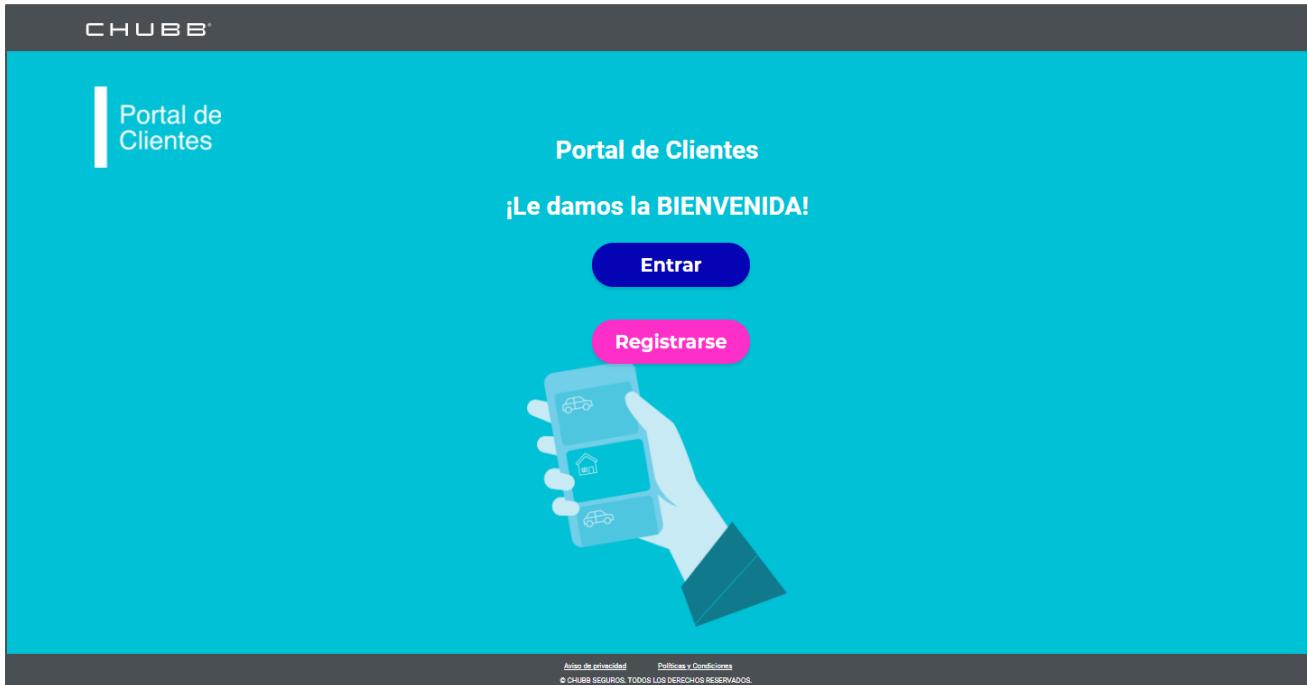
## 4. Instrucciones

### 4.1 Acceso al Portal de Clientes

- a. Puede ingresar directamente al Portal de Clientes a través de la página web de Chubb Seguros Ecuador en la sección Servicios - Portal de Clientes: <https://www.chubb.com/ec-es/servicios/portal-de-clientes.html>; o también ingresará a través de los correos electrónicos que se envíen desde el Corredor del Cliente o desde Chubb Seguros para el acceso directo.

Segmento	Opción	Descripción
<b>Pantalla de bienvenida</b>	<b>Entrar</b>	El Cliente seleccionará esta opción si ya posee una cuenta activa en el Portal de Clientes. Posteriormente, ingresando su correo electrónico y su contraseña, podrá ingresar a la página principal del Portal de Clientes.
	<b>Registrarse</b>	El Cliente seleccionará esta opción si es la primera vez que ingresa al Portal de Clientes a fin de registrarse como usuario y registrar todos los datos que el Portal solicitará.

	<b>Instructivo de uso del Portal de Clientes Chubb Seguros (Proceso de Debida Diligencia)</b> <b>Perfil: Usuario tipo Cliente</b>	<b>Código:</b> CHUBB-EC-I-EMI-TOD-001
	<b>Fecha:</b> 01 de diciembre de 2020	<b>Revisión:</b> 0
		<b>Página:</b> 8 / 36



#### 4.1.1 Registro de cuenta por primera vez: Código de verificación

Luego de seleccionar *Registrarse*, el Cliente deberá iniciar el proceso de registro de cuenta:

1. Ingresar el correo electrónico y luego dar clic en *Enviar código de verificación al correo electrónico*. Aparecerá un mensaje en pantalla indicando que el código ha sido enviado de manera exitosa.



2. La notificación automática con asunto “Póliza Electrónica Chubb Seguros Ecuador S.A. - Código de verificación” y remitente [AseguradoconChubb@chubb.com](mailto:AseguradoconChubb@chubb.com) que el Cliente recibirá al correo electrónico que haya registrado, contendrá el código de verificación que el Cliente deberá ingresar en el campo *Código de verificación* para luego dar clic en *Continuar*.

1 Póliza Electrónica Chubb Seguros Ecuador S.A. - Código de verificación

2 Registre su cuenta de manera sencilla.

3 Registre su cuenta de manera sencilla.

Nota:

- La notificación automática con el código de verificación deberá recibirse hasta 05 minutos después de dar clic en *Enviar código de verificación al correo electrónico*.
- El Cliente deberá validar la recepción de la notificación automática en la bandeja de entrada o en la carpeta de correo no deseado del correo electrónico que haya registrado previamente.

#### 4.1.2 Registro de cuenta por primera vez: Creación de cuenta

Para continuar con el proceso de registro de cuenta, será requerido que el Cliente complete los siguientes datos:

Segmento	Campo	Descripción
Creación de cuenta	<b>País*</b>	Seleccionar de la lista desplegable la opción Ecuador. En la lista desplegable se visualiza dos opciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si el Cliente es una persona natural, deberá seleccionar la opción <i>Individual</i>.</li> <li>- Si el Cliente es una persona jurídica, deberá seleccionar la opción <i>Empresa</i>. Inmediatamente, aparecerá una ventana modal donde deberá ingresar un correo electrónico para recibir las instrucciones para el registro de la cuenta. Ver el punto (d) del apartado 3. Políticas generales.</li> </ul>
	<b>Tipo de persona*</b>	

Contraseña*	Ingresar contraseña con las siguientes características: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Al menos 8 caracteres</li> <li>✓ Combinación entre mayúsculas y minúsculas</li> <li>✓ Un carácter especial</li> <li>✓ Hay que considerar que no deben ser 3 caracteres numéricos consecutivos (por ejemplo 123)</li> </ul>
Confirmar contraseña*	Ingresar la misma contraseña registrada en el campo anterior.
Nombre para mostrar*	Ingresar el nombre que el Cliente quiere que se muestre en su perfil del Portal de Clientes.
Primer nombre*	Ingresar el primer nombre del Cliente. Este dato se visualizará en la firma electrónica.
Segundo nombre	Ingresar el segundo nombre del Cliente. Este dato se visualizará en la firma electrónica.
Primer apellido*	Ingresar el primer apellido del Cliente. Este dato se visualizará en la firma electrónica.
Segundo apellido	Ingresar el segundo apellido del Cliente. Este dato se visualizará en la firma electrónica.
Teléfono celular*	Ingresar el número celular del Cliente.
Botón: <i>Continuar</i>	Al dar clic en el botón, aparecerá un mensaje indicando que el Cliente fue registrado de manera correcta. Luego el Portal de Clientes solicitará iniciar sesión con la cuenta creada ingresando el correo electrónico y la contraseña registradas previamente.
Botón: <i>Cancelar</i>	Al dar clic en el botón, se cancelará el proceso y el Cliente será direccionado a la pantalla de inicio.

Campos mandatorios marcados con (\*).

**1** *Para crear su cuenta, especifique la siguiente información:*

País  
Ecuador ?

Tipo de persona  
Seleccione una opción ?

Contraseña  
Contraseña ?

Confirmar contraseña  
Confirmar contraseña ?

Nombre para mostrar  
Nombre para mostrar ?

Primer nombre  
Primer nombre ?

Segundo nombre  
Segundo nombre ?

Primer apellido  
Primer apellido ?

Segundo apellido  
Segundo apellido ?

Teléfono celular  
Teléfono celular ?

**Continuar** **Cancelar**

**2** *Para crear su cuenta, especifique la siguiente información:*

País  
Ecuador ?

Tipo de persona  
Individual ?

Contraseña  
..... ?

Confirmar contraseña  
..... ?

Nombre para mostrar  
María José ?

Primer nombre  
María ?

Segundo nombre  
José ?

Primer apellido  
Paredes ?

Segundo apellido  
Alcivar ?

Teléfono celular  
0999999999 ?

**Continuar** **Cancelar**

Nota:

- Es importante considerar que, junto a cada campo, el Cliente cuenta con un botón de texto ayuda para guiar el proceso de llenado de información.

#### 4.1.3 Registro de cuenta por primera vez: Llenado de la sección Mi perfil

Al finalizar la creación de una cuenta, el Cliente deberá iniciar sesión mediante el ingreso del correo electrónico y de la contraseña registrados previamente:

El Cliente registrado con cuenta “Individual”, deberá completar su perfil para terminar con la activación de su cuenta en el Portal de Clientes:

Segmento	Campo	Descripción
Mi perfil	Primer nombre*	Se mostrará el dato ingresado al crear la cuenta. Este dato se visualizará en la firma electrónica.
	Segundo nombre	Se mostrará el dato ingresado al crear la cuenta. Este dato se visualizará en la firma electrónica.
	Primer apellido*	Se mostrará el dato ingresado al crear la cuenta. Este dato se visualizará en la firma electrónica.
	Segundo apellido	Se mostrará el dato ingresado al crear la cuenta. Este dato se visualizará en la firma electrónica.
	Correo electrónico*	Se mostrará el correo electrónico con el cual se registró la cuenta.
	Teléfono celular*	Se mostrará el dato ingresado al registrar la cuenta.
	Tipo de identificación personal*	<p>El usuario tipo Cliente deberá seleccionar de la lista desplegable la opción de tipo de identificación a registrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cédula</li> <li>- RUC</li> <li>- Pasaporte</li> </ul> <p>Si el Cliente selecciona la opción “Pasaporte”, de manera automática, se mostrarán los siguientes campos por completar: Nacionalidad, Género, Fecha de expedición del pasaporte, Fecha de caducidad del pasaporte, Fecha del último ingreso a Ecuador y Estado migratorio. Estos datos son de carácter obligatorio y son mandatorios para la gestión del código de población que es exigido por los entes de control.</p>

	<b>Número de identificación personal*</b>	Ingresar el número de identificación del Cliente según el tipo de identificación seleccionado con anterioridad.
	<b>Fecha de nacimiento*</b>	Ingresar la fecha de nacimiento del Cliente.
	<b>Botón: Registrar</b>	Al dar clic en el botón, se habrá completado el registro del Cliente.

Campos mandatorios marcados con (\*).

El Cliente registrado con cuenta “Empresa”, al ingresar por primera vez, también visualizará la pantalla de Mi Perfil, en la cual, se mostrará los datos previamente remitidos para la creación de usuarios y la asignación de perfiles como no editables. El único dato que deberá completar cada usuario registrado con cuenta “Empresa” será el *teléfono celular*.

Posteriormente, cualquier Cliente registrado tanto con cuenta “Individual” como con cuenta “Empresa”, deberá aceptar de manera mandatoria las siguientes cláusulas para poder ingresar al Portal de Clientes:

1. Uso y administración de su cuenta.

**Mi perfil**

**Uso y administración de cuenta**   **Uso de medios electrónicos**   **Activación de la firma electrónica**

EL CLIENTE acuerda y acepta la responsabilidad del uso y manejo de su cuenta de Póliza Electrónica en el Portal de Clientes, así como el manejo de claves y permisos otorgados a terceros desde su perfil. Chubb Seguros no se responsabiliza por un manejo inadecuado de estos canales.

Acepto el uso y administración de cuenta  
 Acepto el uso de medios electrónicos  
 Acepto la activación de la firma electrónica

**Continuar**

2. Uso de medios electrónicos.

**Mi perfil**

Uso y administración de cuenta
Uso de medios electrónicos
Activación de la firma electrónica

EL CLIENTE acuerda y acepta el uso de medios electrónicos para la creación de su clave segura a la cual le otorga el valor de una firma electrónica, reconociéndole completa validez y eficacia de acuerdo a lo dispuesto por la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, por lo que declara y acepta irrevocablemente como suyos todos los actos derivados del uso de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en su relación con Chubb Seguros.

Acepto el uso y administración de cuenta  
 Acepto el uso de medios electrónicos  
 Acepto la activación de la firma electrónica

**Continuar**

### 3. Activación de la firma electrónica.

**Mi perfil**

Uso y administración de cuenta
Uso de medios electrónicos
Activación de la firma electrónica

Las partes libre y voluntariamente manifiestan que, con el objeto de contar con un mejor servicio, acuerdan el uso de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en sus relaciones. Las partes expresamente declaran que se comprometen a actuar de buena fe en el uso de los medios electrónicos, informáticos y telemáticos, los que serán utilizados con fines lícitos, legales y de optimización en los servicios. EL CLIENTE ratifica, confirma, acepta y declara irrevocablemente que todas las instrucciones impartidas a través de medios electrónicos, informáticos y telemáticos sean mediante internet, correo electrónico, formularios electrónicos, seguridades, códigos, claves, medios magnéticos, aceptaciones facilitadas por cualquier medio o forma a través del sistema de Chubb Seguros bajo su identificación y con la clave de activación equivalente a firma electrónica proporcionada por y a través de Chubb Seguros, y otros medios, son emitidas por él, cumplen los requisitos, contienen expresa e implícitamente su voluntad, son correctas y consecuentemente son válidas, eficaces e irrevocables; por lo que EL CLIENTE autoriza a Chubb Seguros que proceda según dichas instrucciones, sin que sea necesario confirmación o requisito adicional alguno. EL CLIENTE declara que conoce claramente que los medios electrónicos, informáticos y telemáticos señalados no guardan relación visual con su firma caligráfica o la registrada previamente en Chubb Seguros. Sin perjuicio de esto, les reconoce pleno valor jurídico conforme lo dispone la Ley de Comercio Electrónico, Firma Electrónica y Mensajes de Datos y su respectivo reglamento. EL CLIENTE confirma que la información consignada es real, correcta y está legalmente autorizado para suscribirla.

Acepto el uso y administración de cuenta  
 Acepto el uso de medios electrónicos  
 Acepto la activación de la firma electrónica

**Continuar**

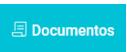
Si las cláusulas no son aceptadas, el Cliente no podrá acceder al Portal de Clientes.

Es importante mencionar que, en la base de datos de Chubb Seguros Ecuador, se guardará el registro de aceptación por parte del Cliente por cada una de estas cláusulas. La información que se almacena es la siguiente: nombres del Cliente; apellidos del Cliente; número de identificación del Cliente; fecha completa de aceptación de cada cláusula; hora, minutos y segundos cuando el Cliente aceptó cada cláusula; IP desde la cual el Cliente aceptó cada cláusula; y, geolocalización de la IP desde la cual el Cliente aceptó cada cláusula. Para que este último dato sea almacenado, el Cliente deberá “permitir” que el navegador que esté siendo utilizado guarde su ubicación.

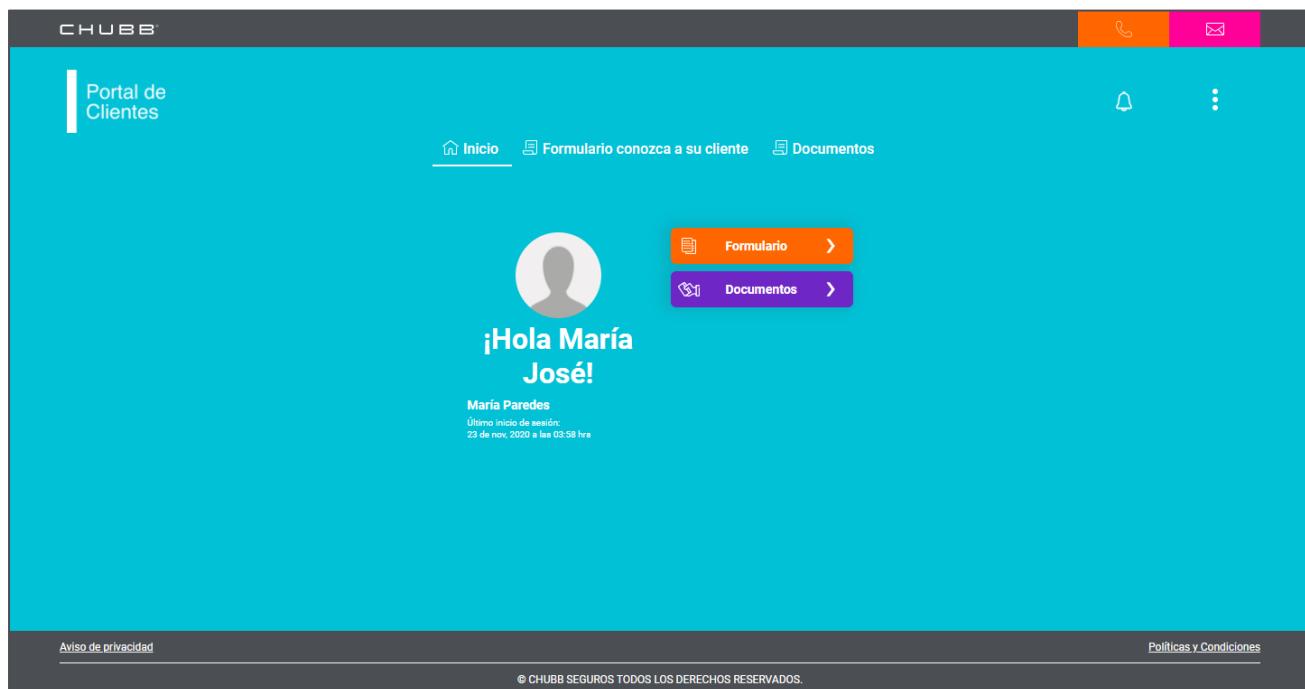
	<b>Instructivo de uso del Portal de Clientes Chubb Seguros (Proceso de Debida Diligencia)</b> <b>Perfil: Usuario tipo Cliente</b>	<b>Código:</b> CHUBB-EC-I-EMI-TOD-001
	<b>Fecha:</b> 01 de diciembre de 2020	<b>Revisión:</b> 0
		<b>Página:</b> 14/ 36

## 4.2 Pantalla principal del Portal de Clientes

En la pantalla principal del Portal de Clientes, se cuenta con las siguientes opciones:

Segmento	Campo	Descripción
Íconos de contacto	Teléfono 	Al presionar esta opción, se mostrará un mensaje informativo donde se proporcionará al Cliente el número telefónico de contacto del área de Servicio al Cliente.
	E-mail 	Al presionar esta opción, se mostrará un mensaje informativo donde se proporcionará al Cliente el correo electrónico del área de Servicio al Cliente.
Íconos adicionales	Notificaciones 	Al presionar esta opción, el Cliente visualizará todos aquellos documentos pendientes de alguna acción por parte del mismo, para que ejecute la gestión correspondiente.
	Menú 	Al presionar esta opción, se mostrará lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Editar perfil <ul style="list-style-type: none"> <li>o Datos editables: teléfono e imagen del perfil del usuario tipo Cliente.</li> </ul> </li> <li>- Condiciones generales <ul style="list-style-type: none"> <li>o Direccionará al Cliente hacia la página de Chubb Seguros Ecuador para visualización y/o descarga de los documentos asociados a las condiciones generales.</li> </ul> </li> <li>- Cerrar sesión <ul style="list-style-type: none"> <li>o Cerrará la sesión del Cliente y lo redireccionará hacia la pantalla de acceso.</li> </ul> </li> </ul>
Secciones principales	Inicio 	Al presionar esta opción, se visualizará la pantalla de inicio.
	Formulario conozca a su cliente 	Al presionar cualquiera de estas opciones, se visualizará los diferentes segmentos para completar, cargar los documentos y firmar el Formulario de Vinculación Conozca a su Cliente.
	Documentos 	Al presionar esta opción, se visualizará los documentos asociados al Cliente. En este caso, el Cliente podrá visualizar el Formulario de Vinculación Conozca a su Cliente.
Datos del usuario		De manera informativa, se visualizará la imagen/fotografía que el Cliente registre, el nombre que el Cliente haya registrado como dato de "Nombre para mostrar", el primer nombre y el primer apellido que el usuario haya registrado previamente y,

		<p>la fecha y la hora del último inicio de sesión en el Portal de Clientes.</p> <p>Si el usuario tipo Cliente está asociado a una cuenta “Empresa”, se visualizará el nombre del usuario creado, la razón social de la persona jurídica a la cual representa (quien solicitó la creación de usuario y la asignación de perfiles) y, la fecha y la hora del último inicio de sesión en el Portal de Clientes.</p>
Íconos de aviso y políticas	<a href="#">Aviso de privacidad</a>	Al presionar esta opción, el Cliente visualizará las políticas de privacidad directamente de la página web de Chubb Seguros Ecuador.
	<a href="#">Políticas y Condiciones</a>	Al presionar esta opción, el Cliente visualizará las cláusulas de uso y administración de su cuenta, uso de medios electrónicos y activación de la firma electrónica.



#### 4.3 Formulario de Vinculación Conozca a su Cliente

Inicialmente, si el Portal de Clientes detecta que existe información previamente ingresada en el Formulario de Vinculación Conozca a su Cliente, el Cliente visualizará los datos correspondientes y tendrá la opción de editarlos/actualizarlos antes de proceder con la respectiva firma del Formulario; caso contrario, el Cliente deberá completar estos datos desde cero.

Cabe mencionar que, los datos que se visualiza en el Formulario de Vinculación Conozca a su Cliente del Portal de Clientes son los mismos datos que muestra el Formulario físico actualmente.

A continuación, se detalla las secciones/campos que el Cliente visualizará al presionar la opción *Formulario* o *Formulario conozca a su cliente*:

 <b>CHUBB®</b>	<b>Instructivo de uso del Portal de Clientes Chubb Seguros (Proceso de Debida Diligencia)</b> <b>Perfil: Usuario tipo Cliente</b>	<b>Código:</b> CHUBB-EC-I-EMI-TOD-001
	<b>Fecha:</b> 01 de diciembre de 2020	<b>Revisión:</b> 0
		<b>Página:</b> 16/ 36

- Sección “Información del cliente”:

Inicio
Formulario conozca a su cliente
Documentos

Información del cliente
Actividad económica
Declaración
Documentos
Firma
Facturación

*Con la finalidad de dar cumplimiento respecto de la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, solicitamos llenar el presente formulario. La información proporcionada en este documento será de estricta confidencialidad.*

**Datos del cliente**

**Dirección domiciliaria actual**

**Información del cónyuge o conviviente**

**Cuenta “Individual”**

**Segmento**

**Campo**

**Descripción**

**Datos del cliente**

**Nombres\***

**Apellidos\***

**Estado civil\***

**Fecha de nacimiento**

**Teléfono celular**

**Señale si Usted es**

**País de residencia**

**Ciudad de residencia**

**No.**

**Provincia de residencia**

**Calle principal**

**Calle transversal**

**Apellidos**

**Tipo de identificación**

**Indique los vínculos existentes entre**

**Solicitante - Asegurado**

**Solicitante - Beneficiario**

**Asegurado - Beneficiario**

**Nombres**

**Apellidos**

**No. Identificación**

**Descripción**

**Se visualizará los datos registrados por el Cliente al momento del registro de su cuenta en el Portal de Clientes.**

**Se visualizará los datos registrados por el Cliente al momento del registro de su cuenta en el Portal de Clientes.**

**Seleccionar el estado civil del Cliente. Si el Cliente selecciona “Casado” o “Unión de hecho” como estado civil, deberá completar la**

	Tipo de identificación*	información detallada en el segmento “Información del cónyuge o conviviente”.
	No. de identificación*	Se visualizará los datos registrados por el Cliente al momento del registro de su cuenta en el Portal de Clientes.
	Nacionalidad*	Seleccionar la nacionalidad del Cliente. Si el Cliente es de nacionalidad “Ecuatoriana”, además deberá completar la provincia de nacimiento y la ciudad de nacimiento.
	Provincia de nacimiento*	Seleccionar la provincia de nacimiento del Cliente.
	Ciudad de nacimiento*	Seleccionar la ciudad de nacimiento del Cliente.
	Fecha de nacimiento*	Seleccionar/regarstrar la fecha de nacimiento del Cliente.
	Teléfono de domicilio*	Registrar el teléfono del domicilio del Cliente. Si el Cliente no cuenta con teléfono convencional en su domicilio, deberá ingresar su número celular con un dígito menos.
	Teléfono celular*	Registrar el teléfono celular del Cliente.
	Correo electrónico*	Se visualizará los datos registrados por el Cliente al momento del registro de su cuenta en el Portal de Clientes.
	Señale si Usted es*	Seleccionar de la lista desplegable una de las siguientes opciones: Asegurado, Beneficiario o Solicitante, según el rol del usuario tipo Cliente en el contrato de seguro.
Dirección domiciliaria actual	Indique los vínculos existentes entre*	Si el Solicitante y el Asegurado son la misma persona, el Cliente seleccionará la opción <i>Ninguno</i> de la lista desplegable. Y, si los intervinientes en el contrato de seguro son diferentes al Asegurado, el Cliente deberá seleccionar el tipo de vínculo, colocando la opción <i>Ninguno</i> en aquellas relaciones que no correspondan al Asegurado.
	País de residencia*	De manera predeterminada, el Portal de Clientes muestra por defecto la opción Ecuador; y, si el Cliente ratifica que su país de residencia es Ecuador, además deberá completar la provincia de residencia y la ciudad de residencia.
	Provincia de residencia*	Seleccionar la provincia de residencia del Cliente.
	Ciudad de residencia*	Seleccionar la ciudad de residencia del Cliente.
	Calle principal*	Ingresar la calle principal de la dirección actual del domicilio del Cliente.
	No.*	Ingresar el número de la dirección actual del domicilio del Cliente.
Información del cónyuge o conviviente	Calle transversal*	Ingresar la calle transversal de la dirección actual del domicilio del Cliente.
	Nombres*	Registrar los nombres del cónyuge o el conviviente del Cliente.
	Apellidos *	Registrar los apellidos del cónyuge o el conviviente del Cliente.
	Tipo de identificación*	Seleccionar el tipo de identificación del cónyuge o el conviviente del Cliente.
	Número de identificación*	Ingresar el número de identificación del cónyuge o el conviviente del Cliente.

Campos mandatorios marcados con (\*).

Cuenta "Empresa"		
Segmento	Campo	Descripción
Datos de la persona jurídica	RUC*	Se visualizará el dato registrado durante el registro de la cuenta "Empresa" en el Portal de Clientes.
	Razón social*	Se visualizará el dato registrado durante el registro de la cuenta "Empresa" en el Portal de Clientes.
	Actividad económica*	Seleccionar la actividad económica de la empresa.
	Objeto social*	Seleccionar el objeto social de la empresa.
	Fecha constitución*	Ingresar la fecha de constitución de la empresa.
	País*	Seleccionar el país de domicilio de la empresa. Si el país es "Ecuador", el usuario tipo Cliente deberá completar la provincia y la ciudad.
	Provincia*	Seleccionar la provincia de domicilio de la empresa.
	Ciudad*	Seleccionar la ciudad de domicilio de la empresa.
	Tipo empresa*	Seleccionar el tipo de empresa.
	Calle principal*	Ingresar la calle principal de la dirección actual del domicilio de la empresa.
	No.*	Ingresar el número de la dirección actual del domicilio de la empresa.
	Calle transversal*	Ingresar la calle transversal de la dirección actual del domicilio de la empresa.
	Correo electrónico*	Se visualizará el dato registrado durante el registro de la cuenta "Empresa" en el Portal de Clientes.
	Teléfono*	Registrar el teléfono (fijo o celular) de la empresa.
Datos del representante legal o apoderado	Señale si Usted es*	Seleccionar de la lista desplegable una de las siguientes opciones: Asegurado, Beneficiario o Solicitante, según el rol del usuario tipo Cliente en el contrato de seguro.
	Indique los vínculos existentes entre*	Si el Solicitante y el Asegurado son la misma persona, el Cliente seleccionará la opción <i>Ninguno</i> de la lista desplegable. Y, si los intervinientes en el contrato de seguro son diferentes al Asegurado, el Cliente deberá seleccionar el tipo de vínculo, colocando la opción <i>Ninguno</i> en aquellas relaciones que no correspondan al Asegurado.
	Nombres*	Registrar los nombres del Representante Legal de la empresa.
	Apellidos *	Registrar los apellidos del Representante Legal de la empresa.
	Tipo de identificación*	Seleccionar el tipo de identificación del Representante Legal de la empresa.
	Número de identificación*	Ingresar el número de identificación del Representante Legal de la empresa.
	Estado civil*	Seleccionar el estado civil del Representante Legal de la empresa. Si el Cliente selecciona "Casado" o "Unión de hecho" como estado civil, deberá completar la información detallada en el segmento "Información del cónyuge o conviviente".
	Lugar de nacimiento*	Seleccionar el lugar de nacimiento del Representante Legal de la empresa.
	Fecha de nacimiento*	Seleccionar/registrar la fecha de nacimiento del Representante Legal de la empresa.

	Correo electrónico*	Ingresar el correo electrónico del Representante Legal de la empresa.
	Teléfono*	Registrar el teléfono (fijo o celular) del Representante Legal de la empresa.
	Calle principal*	Ingresar la calle principal de la dirección actual del domicilio del Representante Legal de la empresa.
	No.*	Ingresar el número de la dirección actual del domicilio del Representante Legal de la empresa.
	Calle transversal*	Ingresar la calle transversal de la dirección actual del domicilio del Representante Legal de la empresa.
Información del cónyuge o conviviente	Nombres*	Registrar los nombres del cónyuge o el conviviente del Representante Legal de la empresa.
	Apellidos *	Registrar los apellidos del cónyuge o el conviviente del Representante Legal de la empresa.
	Tipo de identificación*	Seleccionar el tipo de identificación del cónyuge o el conviviente del Representante Legal de la empresa.
	Número de identificación*	Ingresar el número de identificación del cónyuge o el conviviente del Representante Legal de la empresa.

Campos mandatorios marcados con (\*).

- Sección “Actividad económica”:

[Inicio](#)  [Formulario conozca a su cliente](#)  [Documentos](#)

[Información del cliente](#) [Actividad económica](#) [Declaración](#) [Documentos](#) [Firma](#) [Facturación](#)

*Con la finalidad de dar cumplimiento respecto de la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, solicitamos llenar el presente formulario. La información proporcionada en este documento será de estricta confidencialidad.*

**Actividad económica**

Profesión	Seleccione una opción	Situación laboral	Seleccione una opción
Empresa donde trabaja	_____	Cargo	Seleccione una opción
Dirección empresa	_____	Correo electrónico laboral	_____
Teléfono laboral	_____		

**Perfil financiero**

Suma asegurada	200.001,00	USD	Ingresos mensuales	0,00	USD
Total activos	0,00	USD	Total pasivos	0,00	USD
Otros ingresos	0,00	USD	Detalle la fuente de otros ingresos		
Propósito de la relación comercial	Seleccione una opción		Señale si la relación comercial es	Seleccione una opción	

**Referencias**

Tipo referencia	PERSONALES	Persona contacto
Teléfono	_____	

**Cuenta "Individual"**

Segmento	Campo	Descripción
Actividad económica	Profesión*	Seleccionar la profesión del Cliente.
	Situación laboral*	Seleccionar la situación laboral del Cliente.
	Empresa donde trabaja*	Indicar el nombre de la empresa donde el Cliente labora.
	Cargo*	Indicar el cargo que ocupa el Cliente en dicha empresa.
	Dirección empresa*	Indicar la dirección de la empresa donde el Cliente labora.
	Correo electrónico laboral*	Indicar el correo electrónico que el Cliente utiliza para su actividad laboral.
	Teléfono laboral*	Indicar el teléfono que el Cliente utiliza para su actividad laboral. Puede ser fijo o celular.
Perfil financiero	Suma asegurada*	Indicar el valor de la suma asegurada de la póliza que el Cliente está contratando con Chubb Seguros Ecuador. Si el valor de la suma asegurada supera los \$200.000, el Cliente deberá completar la información detallada en el segmento "Referencias".

	Ingresos mensuales*	Indicar el valor de los ingresos mensuales del Cliente.
	Total activos*	Indicar el valor total de los activos del Cliente.
	Total pasivos*	Indicar el valor total de los pasivos del Cliente
	Otros ingresos	De ser el caso, indicar el valor total de cualquier otro ingreso que el Cliente perciba mensualmente.
	Detalle la fuente de otros ingresos	Si el Cliente ingresa el valor total de cualquier otro ingreso, deberá detallar la fuente de dichos ingresos mensuales adicionales.
	Propósito de la relación comercial*	Seleccionar el ramo de la póliza que el Cliente está contratando con Chubb Seguros Ecuador, es decir, si dicha póliza corresponde a “Accidentes Personales”, “Ramos Generales” o “Ramo Vida”.
	Señale si la relación comercial es*	Seleccionar si la póliza que el Cliente está contratando con Chubb Seguros Ecuador corresponde a una póliza “nueva” o a la “renovación” de una póliza vigente.
Referencias	Tipo de referencia*	Seleccionar el tipo de referencia que el Cliente desea incluir: bancaria, comercial o personal.
	Nombre de persona de contacto / Razón comercial / Institución financiera*	Si el tipo de referencia es “bancaria”, el Cliente ingresará el nombre de la institución financiera que corresponda; si el tipo de referencia es “comercial”, ingresará la razón social de la empresa que corresponda; y, si el tipo de referencia es “personal”, ingresará el nombre de la persona de contacto.
	Teléfono / Número de cuenta*	Si el Cliente ingresa la opción “comercial” o “personal” como tipo de referencia, deberá registrar el teléfono de la empresa o la persona de contacto que corresponda. Y, si el Cliente ingresa la opción “bancaria” como tipo de referencia, deberá registrar el número de cuenta que posee en la institución financiera que haya registrado.

Campos mandatorios marcados con (\*).

Cuenta “Empresa”		
Segmento	Campo	Descripción
Perfil financiero	Suma asegurada*	Indicar el valor de la suma asegurada de la póliza que la empresa está contratando con Chubb Seguros Ecuador. Si el valor de la suma asegurada supera los \$200.000, la empresa deberá completar la información detallada en el segmento “Referencias”.
	Ingresos mensuales*	Indicar el valor de los ingresos mensuales de la empresa.
	Total activos*	Indicar el valor total de los activos de la empresa.
	Total pasivos*	Indicar el valor total de los pasivos de la empresa.
	Otros ingresos	De ser el caso, indicar el valor total de cualquier otro ingreso que la empresa perciba mensualmente.
	Detalle la fuente de otros ingresos	Si el Cliente ingresa el valor total de cualquier otro ingreso, deberá detallar la fuente de dichos ingresos mensuales adicionales.
	Propósito de la relación comercial*	Seleccionar el ramo de la póliza que la empresa está contratando con Chubb Seguros Ecuador, es decir, si dicha póliza corresponde a “Accidentes Personales”, “Ramos Generales” o “Ramo Vida”.
	Señale si la relación comercial es*	Seleccionar si la póliza que el usuario tipo Cliente está contratando con Chubb Seguros Ecuador corresponde a una póliza “nueva” o a la “renovación” de una póliza vigente.

	<b>Instructivo de uso del Portal de Clientes Chubb Seguros (Proceso de Debida Diligencia)</b> <b>Perfil: Usuario tipo Cliente</b>	<b>Código:</b> CHUBB-EC-I-EMI-TOD-001
	<b>Fecha:</b> 01 de diciembre de 2020	<b>Revisión:</b> 0
		<b>Página:</b> 22/ 36

Campos mandatorios marcados con (\*).

- **Sección “Declaración”:**

El Cliente deberá completar la “Declaración de persona políticamente expuesta (PEP)” y, además, podrá visualizar y leer con detenimiento la “Declaración de información” que engloba tres aspectos: la declaración de licitud de fondos, la declaración de licitud de información y la autorización a Chubb Seguros Ecuador para realizar el análisis y las comprobaciones que considere necesarias para corroborar la licitud de fondos y bienes comprendidos.

Campo	Descripción
Nombres y apellidos*	El Cliente visualizará los dos nombres (o el primer nombre) y los dos apellidos que registró durante el llenado del Formulario de Vinculación Conozca a su Cliente sin opción a editarlos.
Documento de identificación No.*	El Cliente visualizará el número del documento de identificación que registró durante el llenado del Formulario de Vinculación Conozca a su Cliente sin opción a editarlos.
Sí / No*	Si Cliente es una persona expuesta políticamente (PEP), deberá seleccionar la opción “Sí” e, inmediatamente después, deberá completar los siguientes campos que se visualizarán de manera automática: cargo como persona expuesta políticamente, función que desempeña como persona expuesta políticamente y jerarquía que ocupa como persona expuesta políticamente. Caso contrario, el usuario tipo Cliente, deberá seleccionar la opción “No” y podrá continuar con el proceso.
Adicionalmente, declaro que mantengo relaciones:*	Si el Cliente mantiene relaciones de carácter comercial, contractual o laboral con alguna persona natural o jurídica, deberá seleccionar la opción que corresponda; caso contrario, deberá seleccionar la opción “No tiene”.

Campos mandatorios marcados con (\*).

[Inicio](#) [Formulario conozca a su cliente](#) [Documentos](#)

[Información del cliente](#)[Actividad económica](#)[Declaración](#)[Documentos](#)[Firma](#)[Facturación](#)

*Con la finalidad de dar cumplimiento respecto de la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, solicitamos llenar el presente formulario. La información proporcionada en este documento será de estricta confidencialidad.*

### Declaración de persona expuesta políticamente (PEP)

**La presente declaración no constituye autoincriminación de ninguna clase, ni conlleva responsabilidad administrativa, civil o penal.**

Yo, Maria José Paredes Alcivar, con Documento de Identificación No. 0922922836 informo que he leído la lista mínima de cargos públicos a ser considerados como "Personas Expuestas Políticamente (PEP)" y declaro bajo juramento que Sí  No  me encuentro ejerciendo uno de los cargos, o tengo una relación de las incluidas en el mencionado documento.

Adicionalmente, declaro que mantengo relaciones:

Seleccione una opción

Además, asumo el compromiso de informar cualquier cambio relacionado con la información indicada en el presente documento en un máximo de treinta (30) días.

- *Se considera Persona Expuesta Políticamente a aquella que desempeña o ha desempeñado funciones públicas destacadas en el país o en el exterior, que por su perfil pueda exponer en mayor grado a la entidad al riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos, por ejemplo, jefe de Estado o de un gobierno, político de alta jerarquía, funcionario gubernamental, judicial o militar de alto rango, ejecutivo estatal de alto nivel, funcionario importante de partidos políticos. Las relaciones comerciales con los parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad y los colaboradores cercanos. Serán considerados PEP después de un (1) año de haber cesado en las funciones que desempeñaba.*

### Declaración de información

**Declaración de licitud de fondos:** Declaro que las transacciones y operaciones que he efectuado o efectuaré con Chubb Seguros Ecuador S.A., tienen procedencia lícita, no ligada con actividades de narcotráfico, lavado de dinero o cualquier otra actividad inusual tipificada en la "Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y de Financiamiento de Delitos".

**Declaración de licitud de información:** Declaro que la información contenida en este formulario es verdadera, completa y confiable. Además, declaro conocer y aceptar que es mi obligación actualizar anualmente mis datos personales, así como comunicar y documentar de forma inmediata a Chubb Seguros Ecuador S.A., cualquier cambio en la información durante la vigencia de la relación comercial. Me comprometo a proveer de la documentación e información que me sea solicitada y autorizo expresamente a que ésta sea verificada a través de los medios que se consideren necesarios tal como Burós de Crédito autorizados por la Superintendencia de Bancos o cualquier otro medio.

**Autorización:** Autorizo a Chubb Seguros Ecuador S.A. a realizar el análisis y las verificaciones que considere necesarias para corroborar la licitud de fondos y bienes comprendidos en el contrato de seguro. Así mismo autorizo el archivo, procesamiento y administración de mis datos de acuerdo a sus mejores prácticas.

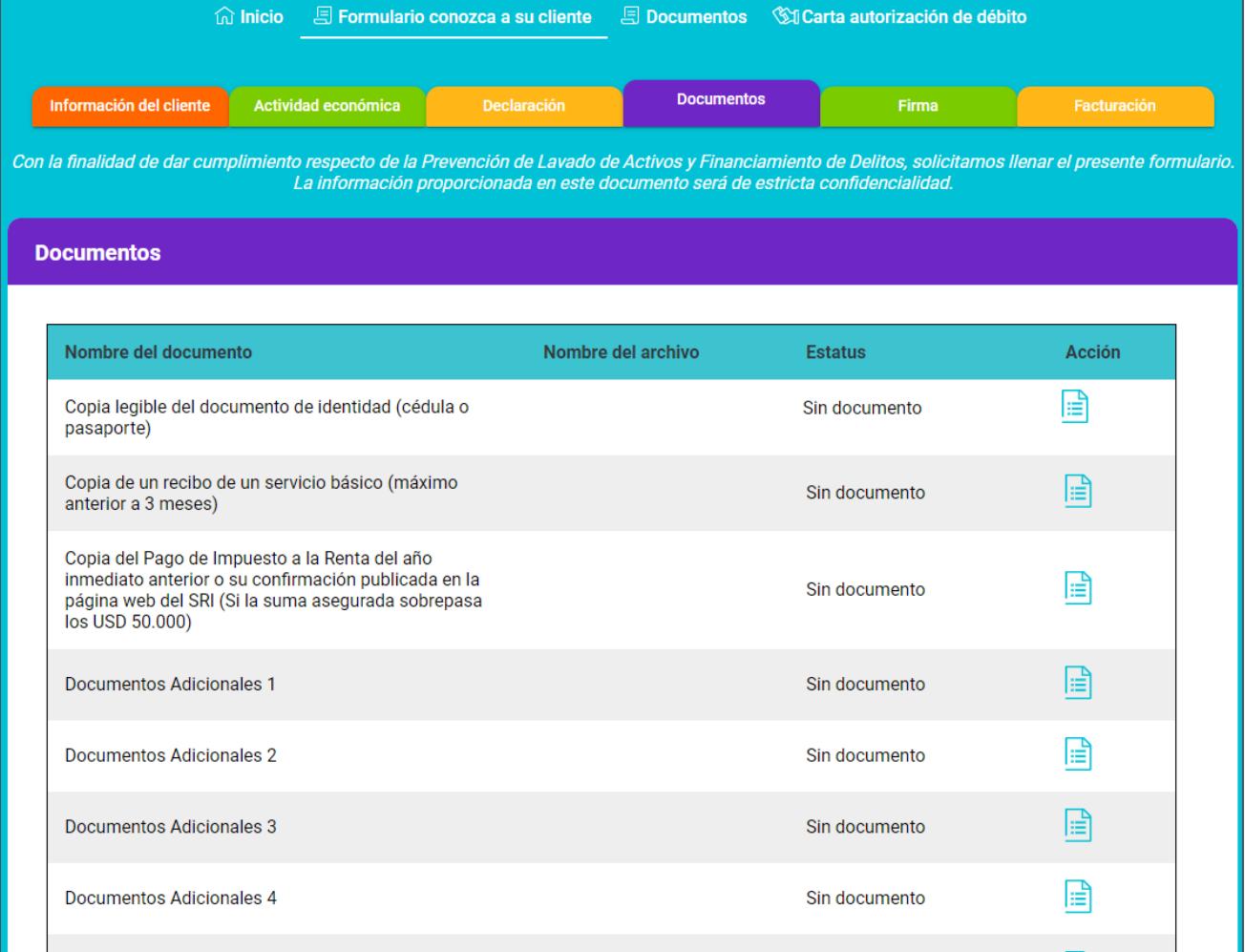
De conformidad con las disposiciones contenidas en la Constitución, Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, su Reglamento y la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales, se le informa que para garantizar la confidencialidad de sus datos personales proporcionados a través de las distintas transacciones realizadas con la Compañía, los mismos están protegidos con las debidas seguridades y almacenados en backups internacionales; por lo que, a menos que usted expresamente nos notifique lo contrario, usted está autorizando dicho tratamiento a su información personal.

Declaro que, por aplicación del principio de uso exclusivo, aplicable a la firma electrónica, de conformidad con las disposiciones de la Ley de Comercio Electrónico, Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos en virtud de la vinculación de la cuenta o dirección de correo electrónico, la información aquí contenida es fidedigna y se ha consignado bajo mi absoluta responsabilidad.

Campos mandatorios marcados con (\*).

	<b>Instructivo de uso del Portal de Clientes Chubb Seguros (Proceso de Debida Diligencia)</b> <b>Perfil: Usuario tipo Cliente</b>	<b>Código:</b> CHUBB-EC-I-EMI-TOD-001
	<b>Fecha:</b> 01 de diciembre de 2020	<b>Revisión:</b> 0
		<b>Página:</b> 24 / 36

- **Sección “Documentos”:**



Nombre del documento	Nombre del archivo	Estatus	Acción
Copia legible del documento de identidad (cédula o pasaporte)		Sin documento	
Copia de un recibo de un servicio básico (máximo anterior a 3 meses)		Sin documento	
Copia del Pago de Impuesto a la Renta del año inmediato anterior o su confirmación publicada en la página web del SRI (Si la suma asegurada sobrepasa los USD 50.000)		Sin documento	
Documentos Adicionales 1		Sin documento	
Documentos Adicionales 2		Sin documento	
Documentos Adicionales 3		Sin documento	
Documentos Adicionales 4		Sin documento	

El Cliente visualizará el listado de los documentos que son requeridos para la gestión del Formulario de Vinculación Conozca a su Cliente y podrá adjuntar un archivo a la vez dando clic en el botón de la columna “Acción” y luego en el ícono de la nube para luego seleccionar y cargar el archivo que corresponda. Es importante mencionar que, el usuario tipo Cliente podrá cargar varios archivos (uno a la vez) o un solo archivo que contenga todos los documentos requeridos.

- **Sección “Firma”:**

El Cliente visualizará la declaración de haber proporcionado información fidedigna y de haber cumplido con el proceso de la “Política Conozca a su Cliente” de acuerdo con la normativa requerida de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, certificándole mediante la firma electrónica del Formulario de Vinculación Conozca a su Cliente.

Para el efecto, el Cliente deberá seleccionar la ciudad donde se encuentre y luego dar clic en el botón “Firmar Documento”.

Inmediatamente después:

 <p><b>INSTRUCTIVO DE USO DEL PORTAL DE CLIENTES CHUBB SEGUROS (PROCESO DE DEBIDA DILIGENCIA)</b> Perfil: Usuario tipo Cliente</p>	<p><b>Código:</b> CHUBB-EC-I-EMI-TOD-001</p>	
	<p><b>Sección:</b> Emisión</p>	
	<p><b>Fecha:</b> 01 de diciembre de 2020</p>	<p><b>Revisión:</b> 0</p>
		<p><b>Página:</b> 25/ 36</p>

- Si el Cliente tiene un Corredor asociado debido a producción anterior, se mostrará la firma electrónica del usuario tipo Cliente y el Formulario de Vinculación Conozca a su Cliente pasará para la firma del Corredor que corresponda.
- Si el Cliente tiene dos o más Corredores asociados debido a producción anterior, se mostrará una lista desplegable de la cual el Cliente deberá seleccionar el Corredor que corresponda para continuar con el proceso de firma por parte de dicho Corredor. Esto posterior a la validación interna por parte de Chubb Seguros Ecuador.
- Si el Cliente es nuevo, es decir, no se identifica producción anterior con ningún Corredor, se mostrará una lista desplegable de la cual el Cliente deberá seleccionar el Corredor que corresponda o, si no recuerda su Corredor, podrá seleccionar la opción “Directo”. En cualquiera de los casos, el Formulario pasará a revisión interna por parte de Chubb Seguros Ecuador para continuar con el proceso de firma por parte de dicho Corredor.

Finalmente, después de que el Cliente seleccione su Corredor, visualizará su firma electrónica en el Formulario de Vinculación Conozca a su Cliente. Cabe mencionar que, si el Cliente tiene una cuenta “Empresa”, la firma electrónica que se visualizará será la del Representante Legal de la empresa.

La firma electrónica consta de los dos nombres (o un nombre) y los dos apellidos del Cliente, el texto “Firmado electrónicamente”, la fecha de la firma, el texto “Firma Asegurado” y el número de identificación del Cliente.

En cualquiera de los casos, cada vez que el Cliente, ya sea cuenta “Individual” o cuenta “Empresa”, registre su firma electrónica en el Formulario de Vinculación Conozca a su Cliente, el Portal de Clientes almacenará la información de dicha firma como soporte del proceso.

1

Información del cliente    Actividad económica    Declaración    Documentos    **Firma**    Facturación

Con la finalidad de dar cumplimiento respecto de la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, solicitamos llenar el presente formulario. La información proporcionada en este documento será de estricta confidencialidad.

**Firma**

Como constancia de haber leído, entendido y aceptado lo anterior, declaro que he suministrado información exacta en todas sus partes, por lo que me obligo a presentar toda la documentación que demuestre mis declaraciones y firmo el presente documento en señal de comprensión, aceptación y conformidad de su contenido. La información proporcionada en este documento será de estricta confidencialidad y será utilizada por la Compañía para la emisión de pólizas de seguro.

Declaro que, por aplicación del principio de uso exclusivo, aplicable a la firma electrónica, de conformidad con las disposiciones de la Ley de Comercio Electrónico, Firma Electrónica y Mensajes de Datos y su respectivo reglamento, en virtud de la vinculación de la cuenta o dirección de correo electrónico, la información aquí contenida es fidedigna y se ha consignado bajo mi absoluta responsabilidad.

Declaro haber cumplido con el proceso de la Política "Conozca a su Cliente", de acuerdo a lo requerido en la normativa de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (Resolución JB-2012-2147).

Ciudad: 23 de noviembre de 2020

**Firmar Documento**

Maria José Paredes Alcivar  
Pasaporte: 0922922836

2

Por favor seleccione su Corredor:

En caso de no conocer a tu corredor o no contar con uno asignado, favor de seleccionar la opción "DIRECTO"

Seleccione su corredor

DIRECTO  
ABAD ABAD WILSON DANIEL  
ABDON RODRIGUEZ Y ASOCIADOS S.A  
ABEL TUTIVEN VELASQUEZ  
ACODENOR CIA LTDA

3

Por favor seleccione su Corredor:

En caso de no conocer a tu corredor o no contar con uno asignado, favor de seleccionar la opción "DIRECTO"

Seleccione su corredor

**DIRECTO**

Requerido para continuar

**Continuar**

4

aceptación y conformidad de su contenido. La información proporcionada en este documento será de estricta confidencialidad y será utilizada por la Compañía para la emisión de pólizas de seguro.



Documento firmado exitosamente



correo electrónico, la información aquí contenida es fidedigna y se ha consignado bajo mi absoluta responsabilidad.

	<b>Instructivo de uso del Portal de Clientes Chubb Seguros (Proceso de Debida Diligencia)</b> <b>Perfil: Usuario tipo Cliente</b>	<b>Código:</b> CHUBB-EC-I-EMI-TOD-001
	<b>Fecha:</b> 01 de diciembre de 2020	<b>Revisión:</b> 0
		<b>Página:</b> 27 / 36

- **Sección “Facturación”:**

El Cliente podrá completar y firmar el Formulario de Facturación Electrónica indicando, en primera instancia, si desea que el(los) comprobante(s) electrónico(s): facturas y notas de crédito sean emitidos a su nombre o a nombre de un tercero.

De ser el caso, cuando se visualice la pregunta “¿La factura deberá ser emitida a nombre del Asegurado”, si el Cliente desea que el(los) comprobante(s) electrónico(s) sean emitidos a su nombre, deberá marcar la opción “Sí” y, por defecto, se mostrarán los datos previamente ingresados en el Formulario de Vinculación Conozca a su Cliente. El Cliente podrá revisarlos y, para proceder con la firma del Formulario de Facturación Electrónica, deberá seleccionar la ciudad donde se encuentre y luego dar clic en el botón “Firmar Documento” para que en dicho Formulario se visualice su firma electrónica.

Caso contrario, si el Cliente desea que el(los) comprobante(s) electrónico(s) sean emitidos a nombre de un tercero (“Solicitante”), deberá completar los siguientes datos:

Campo	Descripción
Número de identificación*	Ingresar el número de identificación del Solicitante.
Tipo de identificación*	Se asigna en función del número de identificación del Solicitante previamente registrado. Puede ser cédula, pasaporte o RUC.
Nombre Empresa/Persona*	Si el Solicitante es una persona natural, el Cliente ingresará los nombres y los apellidos de dicho Solicitante; y, si el Solicitante es una persona jurídica, ingresará el nombre de la razón social de la empresa que será el Solicitante.
Dirección*	Ingresar la dirección que se visualizará en el comprobante electrónico.
Vínculo con el asegurado*	Seleccionar el tipo de vínculo que existe entre el Asegurado y el Solicitante. Solo si el parentesco es “Cónyuge”, no será necesario que el Solicitante complete y firme el Formulario de Vinculación Conozca a su Cliente; caso contrario, para cualquiera de los otros vínculos existentes, el Solicitante recibirá un correo electrónico como notificación automática, en el cual, se le solicitará ingresar al Portal de Clientes para completar y firmar el Formulario de Vinculación Conozca a su Cliente. Esto porque el Solicitante también debe cumplir con la “Política Conozca a su Cliente”.
Teléfono celular*	Ingresar el teléfono celular que se visualizará en el comprobante electrónico.
Teléfono fijo	Ingresar el teléfono fijo que se visualizará en el comprobante electrónico.
Correo electrónico*	Ingresar el correo electrónico al cual se enviará el comprobante electrónico.
Correo electrónico opcional	De ser el caso, ingresar el correo electrónico adicional al cual se enviará el comprobante electrónico.

Campos mandatorios marcados con (\*).

Y, para proceder con la firma del Formulario de Facturación Electrónica, deberá seleccionar la ciudad donde se encuentre y luego dar clic en el botón “Firmar Documento” para que en dicho Formulario se visualice su firma electrónica. Cabe mencionar que, si el Cliente tiene una cuenta “Empresa”, la firma electrónica que se visualizará será la del Representante Legal de la empresa.

La firma electrónica consta de los dos nombres (o un nombre) y los dos apellidos del Cliente, el texto “Firmado electrónicamente”, la fecha de la firma, el texto “Firma Asegurado” y el número de identificación del Cliente.

En cualquiera de los casos, cada vez que el Cliente, ya sea cuenta “Individual” o cuenta “Empresa”, en el Formulario de Facturación Electrónica, el Portal de Clientes almacenará la información de dicha firma como soporte del proceso.

Por otro lado, posterior a la firma del Formulario de Facturación Electrónica, el Cliente podrá editar lo cuantas veces requiera modificar el destinatario del(de los) comprobante(s) electrónico(s), presionando el botón “Editar” ubicado en la parte inferior derecha de la pantalla al lado de la firma electrónica. Además, todos los Formularios generados se mostrarán en orden cronológico, del más reciente al más antiguo, en la parte inferior de la pantalla como historial de los cambios aplicados.

#### 4.4 Documentos

El Cliente podrá visualizar el estado de(de los) Formulario(s) de Vinculación Conozca a su Cliente generados y, podrá aplicar diferentes acciones sobre el(los) Formulario(s) que consulte:

Acción	Descripción
Enviar por correo	Enviar el Formulario de Vinculación Conozca a su Cliente seleccionado vía correo electrónico al destinatario que el usuario tipo Cliente requiera.
Descargar	Descargar en formato pdf el Formulario de Vinculación Conozca a su Cliente que consulte el usuario tipo Cliente.
Visualizar	Visualizar el Formulario de Vinculación Conozca a su Cliente que consulte el usuario tipo Cliente.
Declinar	Declinar el Formulario de Vinculación Conozca a su Cliente si Cliente no requiere continuar con el proceso. Esta acción solo se podrá aplicar si el Formulario está en estado “Firmado” y, para el efecto, el Cliente deberá detallar el motivo por el cual está declinando el Formulario.



**Estado: En revisión Chubb  
Seguros**

**Documento: 19421**

**Corredor: ZHM SEGUROS S.A.**

**Vigencia hasta: 13 de noviembre  
de 2021**

[Enviar por correo](#) [Descargar](#) [Visualizar](#) [Declinar](#)

#### 4.5 Reseteo de contraseña

	<b>Instructivo de uso del Portal de Clientes Chubb Seguros (Proceso de Debida Diligencia)</b> <b>Perfil: Usuario tipo Cliente</b>	<b>Código:</b> CHUBB-EC-I-EMI-TOD-001
	<b>Fecha:</b> 01 de diciembre de 2020	<b>Revisión:</b> 0
		<b>Página:</b> 29 / 36

1. En caso de requerir iniciar sesión y no recordar la contraseña, el Cliente deberá dar clic en la opción “¿Olvidó su contraseña?”.



**Inicie sesión con su cuenta existente**

Correo electrónico

Contraseña [¿Olvidó su contraseña?](#)

**Iniciar sesión**

2. Ingresar el correo electrónico registrado durante el registro de la cuenta y dar clic en la opción “Enviar código de comprobación”.



**Para reestablecer su contraseña.**

Ingrese el correo electrónico que utiliza para acceder al portal.

Correo electrónico

**Enviar código de comprobación**

**Continuar**

**Cancelar**

3. El Portal de Clientes enviará el código de comprobación al correo electrónico ingresado por el Cliente. El Cliente deberá revisar su correo electrónico, registrar dicho código en el campo correspondiente del Portal de Clientes y dar clic en la opción “Comprobar código”. En caso de que el código expire, el Cliente deberá solicitar uno nuevo mediante la opción “Enviar un código nuevo”.



**Comprobar la dirección de correo electrónico**

Gracias por comprobar la cuenta de [mafer\\_930@hotmail.com](mailto:mafer_930@hotmail.com).

**Su código es: 835062**

**Para reestablecer su contraseña.**

El código de verificación fue enviado al correo electrónico ingresado. Si no lo recibe por favor actualice la bandeja de entrada o verifique el correo no deseado.

Correo electrónico

mafer\_930@hotmail.com

Código de verificación

835062

**Comprobar código****Enviar un código nuevo****Continuar****Cancelar**

4. Una vez validado el código, el Cliente deberá dar clic en el botón “Continuar” y registrar la nueva contraseña.

**Para reestablecer su contraseña.**

Se ha verificado la dirección de correo electrónico.  
Ya puede continuar.

Correo electrónico

mafer\_930@hotmail.com

**Cambiar el correo electrónico.****Continuar****Cancelar**

	<b>Instructivo de uso del Portal de Clientes Chubb Seguros (Proceso de Debida Diligencia)</b> <b>Perfil: Usuario tipo Cliente</b>	<b>Código:</b> CHUBB-EC-I-EMI-TOD-001  <b>Sección:</b> Emisión
	<b>Fecha:</b> 01 de diciembre de 2020	<b>Revisión:</b> 0

**Para reestablecer su contraseña.**

Nueva contraseña

Confirmar nueva contraseña

5. Posteriormente, el Cliente podrá iniciar sesión con el correo electrónico registrado inicialmente y la nueva contraseña establecida.

**Inicie sesión con su cuenta existente**

Correo electrónico

Contraseña [¿Olvidó su contraseña?](#)

	Instructivo de uso del Portal de Clientes Chubb Seguros (Proceso de Debida Diligencia) Perfil: Usuario tipo Cliente	Código: CHUBB-EC-I-EMI-TOD-001
	Fecha: 01 de diciembre de 2020	Sección: Emisión
	Revisión: 0	Página: 32/ 36

## 5. Anexos

- Anexo 1

Registro usuario tipo Cliente cuenta “Empresa”: Instructivo



**Instructivo para el Registro Empresa**

Estimados,

Para continuar con el proceso de creación de su **cuenta empresarial en el Portal de Clientes de Póliza Electrónica**, por favor siga los siguientes pasos:

1. Complete el Formulario para el Registro Empresa adjunto, en el cual, deberá constar la firma física del Representante Legal.
2. Recopile los siguientes documentos:
  - Copia del Registro Único de Contribuyentes (RUC) de la Empresa
  - Copia certificada el nombramiento del Representante Legal o Apoderado
  - Copia del documento de identificación personal del Representante Legal o Apoderado
  - Copia del documento de identificación personal de los Empleados autorizados
3. Remita tanto el Formulario para el Registro Empresa original con la firma física como los documentos recopilados, con atención a nuestro Oficial de Cumplimiento, Verónica Ramírez, a cualquiera de las oficinas de Chubb Seguros:
  - **Ambato:**  
Av. Rodrigo Pachano y Montalvo, Edificio Ficoa Park, Piso 3, Oficina 308.
  - **Cuenca:**  
Alfonso Cordero 3-77 entre Miguel Cordero y Manuel J. Calle, Edificio Atlantis, Piso 5.
  - **Guayaquil:**  
Edificio World Trade Center, Av. Francisco de Orellana, Torre A, Piso 15.
  - **Quito:**  
Centro Corporativo Ekopark, Vía a Nayón y Av. Simón Bolívar, Torre IV, Piso 4.

Posterior a la validación interna correspondiente, cada uno de los usuarios recibirá las respectivas credenciales (usuario y contraseña) para el ingreso directo al Portal de Clientes de Póliza Electrónica con los permisos autorizados.

Se ratifica que este proceso se realizará una sola vez.

Atentamente,

Chubb Seguros Ecuador S.A.

Matriz Quito (593 2) 373 1810  
Sucursal Guayaquil (593 4) 373 1810  
Sucursal Cuenca (593 7) 373 1810

Registro usuario tipo Cliente cuenta “Empresa”: Formulario

<b>CHUBB®</b>	Instructivo de uso del Portal de Clientes Chubb Seguros (Proceso de Debida Diligencia) Perfil: Usuario tipo Cliente	Código: CHUBB-EC-I-EMI-TOD-001
	Fecha: 01 de diciembre de 2020	Sección: Emisión
	Revisión: 0	Página: 33/ 36

**CHUBB®**

**Formulario para el Registro Empresa**

*Ciudad y Fecha de la Solicitud:* \_\_\_\_\_

Yo, \_\_\_\_\_, con \_\_\_\_\_

*Nombres y Apellidos del Representante Legal o Apoderado*      *Tipo de Identificación Personal*

No. \_\_\_\_\_, en calidad de Representante Legal o Apoderado de

*Número de Identificación Personal del Representante Legal o Apoderado*

\_\_\_\_\_ con RUC No. \_\_\_\_\_,

*Razón Social de la Empresa*      *Número de RUC de la Empresa*

ubicada en \_\_\_\_\_ con \_\_\_\_\_

*Dirección de la Empresa*

Teléfono No. \_\_\_\_\_, autorizo a:

*Número telefónico de la Empresa*

*Nombre Persona Autorizada:* \_\_\_\_\_

*Tipo de Identificación Personal:* \_\_\_\_\_

*Número de Identificación Personal:* \_\_\_\_\_

*Cargo de la Persona Autorizada:* \_\_\_\_\_

*Correo electrónico empresarial:* \_\_\_\_\_

*Tipo de autorización:*  Consulta  Consulta y firma

*Nombre Persona Autorizada:* \_\_\_\_\_

*Tipo de Identificación Personal:* \_\_\_\_\_

*Número de Identificación Personal:* \_\_\_\_\_

*Cargo de la Persona Autorizada:* \_\_\_\_\_

*Correo electrónico empresarial:* \_\_\_\_\_

*Tipo de autorización:*  Consulta  Consulta y firma

*Nombre Persona Autorizada:* \_\_\_\_\_

*Tipo de Identificación Personal:* \_\_\_\_\_

*Número de Identificación Personal:* \_\_\_\_\_

*Cargo de la Persona Autorizada:* \_\_\_\_\_

*Correo electrónico empresarial:* \_\_\_\_\_

*Tipo de autorización:*  Consulta  Consulta y firma

*Nombre Persona Autorizada:*

*Tipo de Identificación Personal:*

*Número de Identificación Personal:*

*Cargo de la Persona Autorizada:*

*Correo electrónico empresarial:*

*Tipo de autorización:*

 Consulta  Consulta y firma

*Nombre Persona Autorizada:*

*Tipo de Identificación Personal:*

*Número de Identificación Personal:*

*Cargo de la Persona Autorizada:*

*Correo electrónico empresarial:*

*Tipo de autorización:*

 Consulta  Consulta y firma

Para que haga(n) uso y manejo de la cuenta empresarial de Póliza Electrónica en el Portal de Clientes según el tipo de autorización especificado.

Además, quien(es) posea(n) autorización para firmar, tendrá(n) la potestad de firmar electrónicamente en mi nombre y representación los documentos que la Empresa mantiene en sus operaciones con Chubb Seguros Ecuador S.A. y que serán gestionados a través del Portal de Clientes de Póliza Electrónica.

Además, se adjunta:

- Copia del Registro Único de Contribuyentes (RUC) de la Empresa
- Copia del Nombramiento del Representante Legal o Apoderado
- Copia del documento de identificación personal del Representante Legal o Apoderado
- Copia del documento de identificación personal de los Empleados autorizados

Atentamente,

*Firma del Representante Legal o Apoderado*

	<b>Instructivo de uso del Portal de Clientes Chubb Seguros (Proceso de Debida Diligencia)</b> <b>Perfil: Usuario tipo Cliente</b>	<b>Código:</b> CHUBB-EC-I-EMI-TOD-001
	<b>Fecha:</b> 01 de diciembre de 2020	<b>Revisión:</b> 0
		<b>Página:</b> 35/ 36

## 6. Control de Cambios

Control de Cambios		
Fecha	Versión	Descripción del Cambio
01/12/2020	0	Elaboración del documento.

### Contáctenos

Chubb Seguros Ecuador

Matriz Quito: Ekopark, Vía a Nayón y Av. Simón Bolívar,  
Torre IV, Piso 4.

Teléfono: (593 2) 373 1810

Sucursal Guayaquil: Edificio World Trade Center, Torre A,  
Piso 15.

Sucursal Cuenca : Edificio Atlantis, Alfonso Cordero 3-77,  
Piso 5.

[www.chubb.com/ec](http://www.chubb.com/ec)

### Acerca de Chubb

Chubb es la compañía de seguros de propiedad y responsabilidad civil más importante del mundo que se transa en Bolsa, con operaciones en 54 países, Chubb proporciona seguros de propiedades comerciales y personales, seguros de responsabilidad civil, accidentes personales, seguro de salud, reaseguros y seguros de vida a un diverso grupo de clientes.

**Chubb. Insured.**<sup>SM</sup>