

# BBVA

Seguros

## Derechos como Contratante, Asegurado y/o Beneficiario de un seguro

Creando Oportunidades



En caso de cualquier duda, ponemos a tu disposición nuestro teléfono de atención desde toda la república mexicana al **(55) 1102 0000** o escribe a **atencionbbvaseguros@bbva.com**

### UNE (Unidad Especializada de Atención a Clientes)

Estamos a tus órdenes en Lago Alberto 320 (entrada por Mariano Escobedo 303), Col. Granada, C.P. 11320, alcaldía Miguel Hidalgo. Tel. (55) 3547 3921. Correo electrónico: **uneseguros2.mx@bbva.com**

[www.bbvaseguros.mx](http://www.bbvaseguros.mx)

- Cobrar una indemnización por mora a la aseguradora en caso de retraso en el pago de la suma asegurada.
- En caso de inconformidad con el tratamiento de tu siniestro, puedes presentar una reclamación ante la aseguradora por medio de la Unidad de Atención Especializada (UNE) o bien acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) en cualquiera de sus delegaciones estatales.
- Si presentaste la queja ante CONDUSEF, puedes solicitar la emisión de un dictamen técnico si las partes no se sometieron a arbitraje.

## ¿Conoces tus derechos antes y durante la contratación de un seguro?

Cuando se contrata un **seguro de automóvil**, es muy común que desconozcas los derechos que tienes como **Asegurado** al momento de adquirir esta protección en caso de algún siniestro e incluso antes de la contratación.

Si tú conoces bien cuáles son tus derechos, podrás tener claro el alcance que tiene tu seguro, **evitarás imprevistos** de último momento y estarás mejor protegido.

## ¿Cómo saber cuáles son tus derechos cuando contratas un seguro y durante su vigencia?

Es muy fácil. Como Contratante tienes derecho **antes y durante** la contratación del seguro a:

- En caso de que el seguro sea ofrecido por un agente de seguros, tienes derecho a solicitarle que presente la identificación que lo acredita como tal.
- Solicitar por escrito información referente al importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario que te ofrece el seguro. Ésta se proporcionará por escrito o por medios electrónicos en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.
- Recibir toda la información que te permita conocer las condiciones generales del seguro, incluyendo el alcance real de la cobertura que estás contratando, la forma de conservarla y la forma de dar por terminado el contrato. Para lo cual ponemos a tu disposición nuestro sitio web **[www.bbvaseguros.mx](http://www.bbvaseguros.mx)** o en cualquiera de nuestras oficinas.

## En caso de que ocurra el siniestro, tienes derecho a:

- Recibir el pago de las prestaciones contratadas en tu Póliza por eventos ocurridos dentro del periodo de gracia, aunque no hayas pagado la prima en este periodo.
- Saber que, en los seguros de automóviles, según se haya establecido en la Póliza, la aseguradora puede optar por reparar el vehículo asegurado o cubrir la indemnización, haciéndole saber al Asegurado o a los Beneficiarios los criterios a seguir y las opciones del Asegurado.