

CelularSeguro

Condiciones Generales

I. DEFINICIONES _____ 3

II. COBERTURAS _____ 4

III. CONDICIONES GENERALES _____ 8

PROCESO DE CANCELACIÓN DEL SEGURO _____ 18

CONDICIONES GENERALES

CelularSeguro

“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 18 de marzo de 2015, con el número CNSF-S0079-0079-2015/CONDUSEF-001974-02”.

Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer, en adelante la Institución, emite el presente contrato de seguro para cubrir el daño patrimonial que sufra el Asegurado y/o Contratante por la ocurrencia de cualquiera de los eventos cubiertos, basándose en las declaraciones efectuadas por el Asegurado y/o Contratante de la Póliza. Los términos, condiciones y cláusulas que regirán el presente contrato de seguro son las siguientes:

I. DEFINICIONES

Los términos que se indican a continuación tendrán el siguiente significado para todos los efectos de esta Póliza de seguro:

- 1. Asegurado y/o Contratante.** Es la persona física que se encuentra cubierta al amparo de este contrato de seguro y tiene a su cargo el pago de las primas correspondiente que al momento de ocurrir un evento que amerite indemnización, según lo establecido en esta Póliza, tiene derecho al pago correspondiente.
- 2. Aseguradora y/o Institución.** **Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer**, Institución de seguros debidamente autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, quien otorga las coberturas contratadas y que será la responsable del pago de los Beneficios estipulados en la Póliza.
- 3. Beneficio.** Es la indemnización a la que tiene derecho el Asegurado y/o Contratante, en caso de ser procedente el evento, de acuerdo a lo estipulado en la presente Póliza.
- 4. Beneficiario.** El Beneficiario de las indemnizaciones originadas con motivo de este seguro será en todo momento el propio Asegurado y/o Contratante.
- 5. Bien cubierto.** Comprende solamente el teléfono móvil (celular) adquirido por el Asegurado y/o Contratante, mismo que debe estar asociado al número de línea telefónica que se encuentre especificado en la carátula de la Póliza.
- 6. Daño patrimonial.** Afectación apreciable en dinero como consecuencia de los eventos descritos en esta Póliza.
- 7. Daño Accidental.** Afectación del bien cubierto derivado de un accidente ajeno a la voluntad del Asegurado y/o Contratante que impida el funcionamiento del bien cubierto.
- 8. Deducible.** Es la participación económica a cargo del Asegurado y/o Contratante en caso de la realización del Evento. Esta obligación se pagará en un porcentaje sobre el valor del bien a indemnizar.
- 9. Endoso.** Es el documento mediante el cual se hace constar el acuerdo establecido en un contrato de seguro por las partes y cuyas cláusulas modifican, aclaran o dejan sin efecto parte del contenido de las condiciones generales o particulares de la Póliza.
- 10. Evento.** La ocurrencia del riesgo amparado por este contrato de seguro, durante la vigencia del seguro. Se entenderá por un solo evento, el hecho o serie de hechos ocurridos a consecuencia de un solo acontecimiento ocurrido durante la vigencia de la Póliza.
- 11. Exclusiones.** Se refiere a todo hecho, situación o condición no cubiertos por la Póliza, y que se encuentran expresamente indicadas en la misma.
- 12. Fecha de Inicio de Vigencia.** Es la fecha que aparece en la carátula de la Póliza, a partir de la cual comienzan los Beneficios de la Póliza contratada.
- 13. Hurto.** Acto en virtud del cual cualquier persona se apodera de una cosa mueble, sin la voluntad de su dueño, con ánimo de lucro, y sin violencia o intimidación en las personas y sin fuerza en las cosas.
- 14. IMEI (del inglés International Mobile Equipment Identity).** Código de Identidad Internacional de Equipo Móvil, es un código pregrabado en los teléfonos móviles. Este código identifica al aparato unívocamente a nivel mundial.

CONDICIONES GENERALES

CelularSeguro

- 15. Ley.** Se refiere a la Ley Sobre el Contrato de Seguro.
- 16. Pérdida parcial.** Para el caso de la cobertura de daño material, se entiende como el daño accidental cuando el teléfono móvil (celular) es reparado de acuerdo al diagnóstico expedido por la compañía proveedora del servicio de telefonía.
- 17. Pérdida total.** Para el caso de la cobertura de daño material, se entiende como el daño accidental cuando el teléfono móvil (celular) resulte totalmente destruido o que el costo de su reparación sea igual o mayor al valor real del mismo, de acuerdo al diagnóstico expedido por la compañía proveedora del servicio de telefonía.
- 18. Póliza y/o contrato.** Es el documento en el que se hace constar el contrato de seguro celebrado entre el Asegurado y la Institución, y lo forman las condiciones generales, la carátula de la Póliza, los endosos y las cláusulas adicionales que se agreguen, los cuales constituyen prueba del mismo.
- 19. Prima.** Es la cantidad de dinero que debe pagar el Asegurado y/o Contratante a la Institución en la forma y términos convenidos, para que el Asegurado y/o Contratante tenga derecho a las coberturas amparadas por este contrato de seguro, durante la vigencia del mismo. La prima total incluye los gastos de expedición, así como el impuesto al valor agregado o cualquier impuesto aplicable.
- 20. Robo.** Apoderamiento del bien cubierto sin derecho y sin consentimiento de la persona con facultad para disponer de él.
- 21. Robo con violencia.** Cuando en el robo se presente violencia a las personas, ya sea física o moral. Se entenderá por violencia física en el robo la fuerza material que para cometerlo se hace a una persona. Habrá violencia moral cuando el ladrón amaga o amenaza a una persona, con un mal grave, presente o inmediato, capaz de intimidarlo.
- 22. Suma asegurada.** Es la cantidad máxima establecida en la carátula de la Póliza por la que tendrá responsabilidad la Institución, en caso de proceder el evento.
- 23. Teléfono móvil (celular).** Es un equipo electrónico personal transportable para acceder y utilizar los servicios de la red de telefonía móvil.
- 24. Valor de reposición.** Se entenderá como la cantidad que exigiría la adquisición de un teléfono móvil (celular) nuevo del mismo modelo, funcionalidad y capacidad o con características similares a éste, incluyendo los gastos de impuestos y derechos aduanales si los hubiere.
- 25. Valor real.** Se obtendrá deduciendo del valor de reposición en el momento del siniestro, la depreciación calculada en función de la vida útil transcurrida del teléfono móvil (celular) asegurado.
- 26. Vigencia.** Es la duración de la Póliza, la cual está estipulada en la carátula de la Póliza.

II. COBERTURAS

1. Cobertura básica de robo con violencia del teléfono móvil (celular)

a) Descripción de la cobertura básica

La Institución pagará la suma asegurada contratada para esta cobertura y señalada en la carátula de la Póliza, si durante la vigencia de la Póliza el Asegurado y/o Contratante sufre el robo con violencia del bien cubierto, cuando éste sea de su propiedad.

La Institución sólo se limitará a indemnizar la suma asegurada especificada en la carátula de la Póliza.

El Asegurado y/o Contratante deberá comprobar el robo con violencia del bien cubierto mediante una denuncia de hechos presentada y ratificada ante el Ministerio Público, autorizando a la Institución a solicitar todo tipo de evidencia para comprobar dicho robo. Asimismo, el Asegurado y/o Contratante se compromete a proporcionar todos los elementos que le sean solicitados por las partes que intervengan en la atención del evento, con la finalidad de integrar debidamente la reclamación.

b) Deducible

No aplica para esta cobertura.

c) Exclusiones

Esta cobertura no cubre:

- 1. Ningún tipo de daño patrimonial que sufran personas distintas al Asegurado y/o Contratante o bienes diferentes a los comprendidos en la definición de bien cubierto.**
- 2. El daño patrimonial causado al Asegurado y/o Contratante que provenga o sea una consecuencia de:**
 - a) El extravío o abandono del bien cubierto.**
 - b) Hurto.**
 - c) Pérdidas que procedan de robo o autorobo del Asegurado y/o Contratante, sus familiares ascendientes o descendientes hasta el segundo grado y/o parientes por afinidad hasta el segundo grado, apoderados, servidumbre, funcionarios, socios, empleados o cualquier persona o personas por las cuales el Asegurado y/o Contratante sea civilmente responsable.**
 - d) El robo del teléfono móvil (celular), que sea rentado o que tenga un esquema de arrendamiento.**
 - e) Robo de partes, piezas o accesorios del bien cubierto.**
 - f) Por cualquier delito en el que participe directamente el Asegurado y/o Contratante o alguno de sus ascendientes o descendientes hasta el segundo grado y/o parientes por afinidad hasta el segundo grado, del cual les haya derivado o no un beneficio.**
 - g) Robo ocurrido en lugares en situación de o afectados directamente por riña, guerra, sea o no declarada, operaciones o actividades bélicas, actos de enemigo extranjero, guerra civil, revolución, sublevación, insurrección, actos de terrorismo y delitos contra la seguridad interior del Estado de cualquier tipo o mientras el Asegurado y/o Contratante se encuentre en el servicio militar nacional.**
 - h) Cuando el Asegurado y/o Contratante participe activamente en motines, huelgas, vandalismo o alborotos populares.**
 - i) Robo causado por saqueos que se realicen durante o después de la ocurrencia de algún fenómeno meteorológico, hidrometeorológico o sísmico que propicie que dichos actos se cometan en perjuicio del Asegurado y/o Contratante.**
 - j) Cuando el bien cubierto sea confiscado por una autoridad, legalmente reconocida con motivo de sus funciones.**

CONDICIONES GENERALES

CelularSeguro

2. Cobertura de fraude de teléfono móvil (celular)

a) Descripción de la cobertura

La Institución indemnizará al Asegurado y/o Contratante el daño patrimonial que éste sufra hasta por el monto de la suma asegurada contratada para esta cobertura y señalada en la carátula de la Póliza, en caso de que durante la vigencia de la Póliza le sea robado con violencia el teléfono móvil (celular), indemnizando por el costo de las llamadas realizadas desde el teléfono móvil (celular) sin la autorización del Asegurado y/o Contratante durante las 24 horas posteriores al robo con violencia o hasta el momento del bloqueo, lo que ocurra primero.

Esta cobertura no ampara ningún costo derivado de servicios diferentes a las llamadas telefónicas.

b) Deducible

No aplica para esta cobertura.

c) Exclusiones

Esta cobertura no ampara ni protege:

1. Ningún tipo de daño patrimonial que sufran personas distintas al Asegurado y/o Contratante o bienes diferentes a los comprendidos en esta cobertura:

a) Fraude derivado del extravío o abandono del teléfono móvil (celular).

b) Pérdidas que procedan de robo o autorobo del Asegurado y/o Contratante, sus familiares ascendientes o descendientes hasta el segundo grado y/o parientes por afinidad hasta el segundo grado, apoderados, servidumbre, funcionarios, socios, empleados o cualquier persona o personas por las cuales el Asegurado y/o Contratante sea civilmente responsable.

c) Las partes, piezas o accesorios del teléfono móvil (celular).

d) Fraude o abuso de confianza cometido por funcionarios, socios, empleados o familiares del Asegurado y/o Contratante, entendiéndose por éstos a sus ascendientes o descendientes hasta el segundo grado y/o parientes por afinidad hasta el segundo grado, ya sea que actúen por sí solos o de acuerdo con otras personas.

e) Cualquier delito en el que participe directamente el Asegurado y/o Contratante o alguno de sus ascendientes o descendientes hasta el segundo grado y/o parientes por afinidad hasta el segundo grado, del cual les haya derivado o no un beneficio.

f) Robo ocurrido en lugares, situación de o afectados directamente por riña, guerra, sea o no declarada, operaciones o actividades bélicas, actos de enemigo extranjero, guerra civil, revolución, sublevación, insurrección, motín, actos de terrorismo y delitos contra la seguridad interior del Estado, vandalismo, alborotos populares de cualquier tipo o mientras el Asegurado y/o Contratante se encuentre en el servicio militar nacional.

g) Robo causado por saqueos que se realicen durante o después de la ocurrencia de algún fenómeno meteorológico o sísmico que propicie que dichos actos se cometan en perjuicio del Asegurado y/o Contratante.

h) Cuando el teléfono móvil (celular) sea confiscado por una autoridad, legalmente reconocida con motivo de sus funciones.**3. Cobertura de daños materiales del teléfono móvil (celular)****a) Descripción de la cobertura**

La presente cobertura aplica únicamente cuando la misma haya sido expresamente contratada, según lo especificado en la carátula de la Póliza, siempre y cuando se proporcione el número IMEI del teléfono móvil (celular) amparado.

La Institución pagará hasta la suma asegurada contratada y especificada en la carátula de la Póliza al Asegurado y/o Contratante en caso de que durante la vigencia de la Póliza el teléfono móvil (celular) cubierto sufra algún daño material de forma accidental.

Si durante la vigencia de este seguro, el Asegurado y/o Contratante realiza la adquisición de otro teléfono móvil (celular) asociado a su misma línea telefónica, deberá informar a la aseguradora y/o Institución el IMEI correspondiente al nuevo bien cubierto.

Queda entendido por el Asegurado y/o Contratante que la presente cobertura es independiente a las demás coberturas contratadas conforme a lo señalado en la carátula de la Póliza, por lo que en caso de proceder el pago por la totalidad de la suma asegurada señalada en la carátula de la Póliza, en uno o más eventos cubiertos, la presente cobertura se cancelará, quedando vigentes las restantes coberturas en los términos y con las limitaciones descritas en el presente contrato de seguro.

b) Deducible

No aplica para esta cobertura.

c) Exclusiones**No se cubre:**

1. Ningún tipo de daño patrimonial que sufran personas distintas al Asegurado y/o Contratante.

2. El daño patrimonial causado al Asegurado y/o Contratante, que provenga o sea una consecuencia de:

a) Daños intencionales del Asegurado y/o Contratante, sus familiares ascendientes o descendientes hasta el segundo grado y/o parientes por afinidad hasta el segundo grado, apoderados, servidumbre, funcionarios, socios, empleados, o cualquier persona o personas por las cuales el Asegurado y/o Contratante sea civilmente responsable.

b) Daños derivados de cualquier acto ilegal cometido por el Asegurado y/o Contratante.

c) Daños derivados del mal uso del bien debido al incumplimiento de las instrucciones del fabricante y distribuidor.

d) Daños debido a defectos de fabricación así como daños que ampare la garantía expedida por el fabricante.

e) Las pérdidas o daños que se presenten durante el envío por pedido o la entrega de correo.

CONDICIONES GENERALES

CelularSeguro

- f) Daños preexistentes al inicio de vigencia de este seguro que hayan sido o no del conocimiento del Asegurado y/o Contratante.
- g) Daños ocasionados por encontrarse el Asegurado y/o Contratante en estado de ebriedad o bajo los efectos de cualquier narcótico, a menos de que éste hubiese sido administrado por prescripción médica, o que este hecho no influya directamente en la realización del siniestro.
- h) Daños ocasionados por revuelta o insurrección, conmoción civil, el terrorismo, la guerra o cualquier acto incidental a la guerra (declarada o no) o mientras el Asegurado y/o Contratante es naval, militar o de la fuerza aérea, servicio o cualquier tipo de operaciones.
- i) Radiaciones ionizantes o contaminación por radiactividad, propiedades peligrosas tóxicas, explosivas o peligrosas de cualquier componente nuclear del mismo.
- j) Los daños causados por el desgaste normal o deterioro gradual debido a la erosión, la corrosión, la humedad o la acción del calor o frío.
- k) Daños estéticos, de manera enunciativa, mas no limitativa, arañazos, manchas, pérdida de color que no impiden el uso o el funcionamiento del teléfono móvil (celular).
- l) Pérdidas o daños a la información contenida en cualquier parte del teléfono móvil (celular).
- m) Robo del teléfono móvil (celular).
- n) Pérdida del teléfono móvil (celular).
- o) Pérdidas o daños causados por la utilización de accesorios no originales o compatibles al teléfono móvil (celular).
- p) Teléfono móvil (celular) que tenga una antigüedad mayor a 3 años respecto a la fecha de compra del equipo nuevo con el distribuidor.

III. CONDICIONES GENERALES

1. Rectificaciones y modificaciones

Si el contenido de la Póliza o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el Asegurado y/o Contratante podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los 30 días que sigan al día en que reciba la Póliza. Transcurrido este plazo se considerarán aceptadas las estipulaciones de la Póliza o de sus modificaciones (**artículo 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro**). Este derecho se hace extensivo al Asegurado y/o Contratante.

2. Comunicaciones

Cualquier declaración o comunicación relacionada con el presente contrato deberá enviarse a la Institución por escrito, precisamente al domicilio indicado en la carátula de esta Póliza.

Durante la vigencia de la Póliza, el Asegurado y/o Contratante podrá solicitar por escrito a la Institución le informe el porcentaje de la prima que, por concepto de comisión o compensación directa, corresponda al intermediario o persona moral por su intervención en la celebración de este contrato. La Institución proporcionará dicha información, por escrito o por medios electrónicos, en un plazo que no excederá de 10 días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

3. Subrogación

La Institución se subrogará hasta la cantidad pagada, en todos los derechos y acciones contra terceros que por causa del daño patrimonial sufrido correspondan al Asegurado y/o Contratante.

La Institución podrá liberarse en todo o en parte de sus obligaciones, si la subrogación es impedida por hechos u omisiones que provengan del Asegurado y/o Contratante.

Si el daño fue indemnizado sólo en parte, el Asegurado y/o Contratante y la Institución concurrirán en hacer valer sus derechos en la proporción correspondiente.

El derecho a la subrogación no procederá en el caso en el que el Asegurado y/o Contratante tenga relación conyugal o de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado o civil, con la persona que le haya causado el daño, o bien si es civilmente responsable de la misma.

4. Otros seguros

El Asegurado y/o Contratante tiene obligación de dar aviso por escrito a la Institución sobre todo seguro que contrate o haya contratado cubriendo los mismos bienes contra los mismos riesgos, indicando además, el nombre de las Instituciones Aseguradoras y las sumas aseguradas.

Si el Asegurado y/o Contratante omitiere intencionalmente el aviso de que trata este numeral o si contratare los diversos seguros para obtener un provecho ilícito, la Institución quedará liberada de sus obligaciones.

5. Vigencia del contrato

El contrato de seguro tendrá vigencia menor o igual a 12 meses, con opción a renovarse por periodos de igual duración en los términos del numeral 8. Renovación Automática, cláusula III. CONDICIONES GENERALES. Este contrato de seguro iniciará su vigencia a partir de las 12:00 horas de la Fecha de Inicio de Vigencia especificada en la carátula de la Póliza y terminará su vigencia en la fecha estipulada en la misma.

6. Terminación anticipada del contrato

El Asegurado y/o Contratante podrá dar por terminado el contrato mediante notificación por escrito a la Institución, la cual tendrá derecho a la prima que corresponda al periodo durante el cual estuvo en vigor la Póliza, devolviendo, en su caso, la prima no devengada. La Institución podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier momento, mediante notificación por escrito al Asegurado y/o Contratante en el último domicilio que de éste tenga registrado, debiendo realizar la devolución de la prima no devengada a más tardar al hacer dicha notificación. En caso de que no se realice la devolución de la prima no devengada, la notificación se tendrá por no realizada. La terminación surtirá efectos a los 15 días naturales siguientes a la fecha en que se efectúe la notificación al Asegurado y/o Contratante.

7. Terminación de las coberturas

Esta Póliza y las coberturas que ampara, terminarán en la siguiente fecha:

- a) Aquella en la que el periodo de gracia concedido, según lo establece la cláusula correspondiente, termina sin que el Asegurado y/o Contratante haya efectuado el pago de la prima.

8. Renovación Automática

Al vencimiento del periodo del seguro que ampara esta Póliza, la Institución deberá expedir una nueva en los términos, límites y condiciones que se tenga legalmente registrados, por un periodo de igual duración inmediato siguiente a esa fecha. La nueva Póliza se entenderá tácitamente aceptada si el Asegurado y/o Contratante no se opone en forma expresa por escrito dentro de los 30 días siguientes al inicio de su vigencia.

9. Prima

- a) La prima a cargo del Asegurado y/o Contratante vence en el momento de la celebración del contrato.
- b) Si el Asegurado y/o Contratante ha optado por el pago fraccionado de la prima, las exhibiciones deberán ser por periodos de igual duración, no inferiores a un mes, con vencimiento al inicio de cada periodo

CONDICIONES GENERALES

CelularSeguro

establecido y se aplicará la tasa de financiamiento pactada entre el Asegurado y/o Contratante y la Institución al momento de la celebración del contrato.

- c) El Asegurado y/o Contratante gozará de un periodo de gracia de 30 días naturales para liquidar el total de la prima o de cada una de sus fracciones convenidas. Los efectos de este contrato cesarán automáticamente a las 12:00 hrs. (mediodía) del último día del periodo de gracia, si el Asegurado y/o Contratante no hubiese cubierto el total de la prima o de su fracción pactada.
- d) La prima convenida debe ser pagada mediante los medios que la propia Institución proporcione para ello, contra entrega del recibo correspondiente.
- e) En caso de pérdida total del bien cubierto, la Institución deducirá de la indemnización al Beneficiario, el total de la prima pendiente de pago o las fracciones de ésta no liquidadas, hasta completar la totalidad de la prima correspondiente al período del seguro contratado.

10. Periodo de Gracia

Si no hubiese sido pagada la prima o la fracción correspondiente, en los casos de pago en parcialidades, dentro del término convenido, los efectos del contrato cesarán automáticamente a las 12:00 hrs. del último día de ese plazo. En caso de que no se haya convenido el término, se aplicará un plazo de 30 días naturales siguientes a la fecha de su vencimiento.

11. Aviso del Evento

Tan pronto como el Asegurado y/o Contratante tenga conocimiento de la realización del evento y del derecho constituido a su favor, deberá ponerlo en conocimiento de la Institución, para lo cual gozará de un plazo de hasta 5 días, salvo caso fortuito o fuerza mayor debiendo proporcionarlo tan pronto desaparezca el impedimento.

Cuando el Asegurado y/o Contratante no cumpla con el aviso en el plazo señalado, la Institución podrá reducir la prestación que en su caso se deba, hasta el importe que hubiera correspondido si el aviso se hubiere dado oportunamente.

12. Comprobación del Evento

La Institución tendrá el derecho de exigir al Asegurado y/o Contratante toda clase de información sobre los hechos relacionados con el evento y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo. Por lo que el Asegurado y/o Contratante debe proporcionar a la Institución toda la documentación requerida, así como las pruebas necesarias para la comprobación del evento.

Se perderá todo derecho al Beneficio correspondiente si cualquier información fuera simulada o fraudulenta, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

13. Información en caso de reclamación por evento

Para hacer efectivo el pago de la indemnización, se deberán presentar a la Institución los siguientes documentos:

- a) Copia de alguna identificación oficial del Asegurado y/o Contratante. En caso de que éste sea extranjero, copia del documento que acredite su estancia legal en el país.
- b) Formato de reclamación.
- c) En el caso de robo con violencia:
 - 1. **En plan tarifario (post-pago).** Copia de la factura de adquisición del equipo y/o contrato de servicios celebrado con la compañía proveedora del servicio, en el que se indique el número de la línea telefónica, marca y modelo del teléfono móvil (celular) o documento expedido por la compañía proveedora del servicio en el que se especifique el número de línea telefónica, marca y modelo del teléfono móvil (celular) al que fue asociada la misma.
 - 2. **En plan de prepago.** Copia de la factura de adquisición del equipo expedida por la compañía proveedora del servicio y/o documento expedido por la compañía proveedora del servicio (hoja de prepago u otro) en el que se indique el nombre del Asegurado y/o Contratante, número de la línea telefónica, marca y modelo del teléfono móvil (celular) al que fue asociada dicha línea y/o cualquier otro documento que demuestre la existencia del bien asegurado.

3. Fecha y número de folio por el Aviso por parte del Asegurado y/o Contratante a la compañía proveedora del servicio para el bloqueo, suspensión o cancelación de la línea.
4. Copia certificada del acta donde conste la denuncia de hechos presentada y ratificada ante el Ministerio Público que acredite la ocurrencia del robo con violencia.

d) En el caso de la cobertura de daño material:

1. Para Pérdida Parcial (reparación)

Presentar el original del diagnóstico y/o la factura de reparación efectuada, expedida por la compañía proveedora del servicio de telefonía que cumpla con los requisitos fiscales a nombre del Asegurado y/o Contratante y que indique la descripción del teléfono móvil (celular) así como el motivo de la reparación y el costo por la misma.

2. Para Pérdida Total

Copia del diagnóstico expedido por la compañía proveedora del servicio en el que se indique el número de la línea telefónica, marca y modelo del teléfono móvil (celular), así como el IMEI asociado a dicho equipo.

e) En el caso de la cobertura de uso fraudulento de celular, el estado de cuenta y/o historial de llamadas expedido por la compañía proveedora del servicio de telefonía.

La Institución se reserva el derecho de solicitar la información y documentos relacionados con el Evento y/o realizar la investigación que considere pertinente para determinar las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo, con el objeto de determinar si es procedente el pago de la indemnización. En tal virtud, derivado del análisis que se realice, la Institución podrá solicitar documentación adicional a la indicada, de conformidad con el **artículo 69 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro**.

14. Indemnización

Las obligaciones de la Institución que resulten a consecuencia de una reclamación procedente de pago de indemnización conforme a este contrato, serán cubiertas por la Institución, según las condiciones, los límites y deducibles especificados en la carátula de la Póliza, dentro de los 30 días naturales posteriores a la fecha en que la Institución haya recibido los informes y documentos que le permitan conocer la ocurrencia del evento, las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.

a) Robo con violencia

1. El monto indemnizable corresponderá a la suma asegurada contratada.
2. La afectación a esta cobertura se considerará como pérdida total.
3. Después de una indemnización por pérdida total a consecuencia de robo con violencia, el seguro se dará por cancelado.

b) Fraude

1. El monto indemnizable corresponderá al costo de las llamadas realizadas desde el teléfono móvil (celular) sin la autorización del Asegurado y/o Contratante hasta por el límite de la suma asegurada contratada.
2. La afectación a esta cobertura únicamente ocurre a consecuencia de un robo con violencia.

c) Daño material

Pérdida parcial

1. El monto indemnizable no excederá de la suma asegurada contratada.
2. Cuando el costo de reparación del teléfono móvil (celular) asegurado sea menor que su valor real, la pérdida se considerará como parcial.

Pérdida total

1. El monto indemnizable corresponderá a la suma asegurada contratada.

CONDICIONES GENERALES

CelularSeguro

2. Cuando el costo de reparación del teléfono móvil (celular) asegurado sea igual o mayor que su valor real, la pérdida se considerará como total.
3. Después de una indemnización por pérdida total a consecuencia de daño material accidental, el seguro se dará por cancelado.

d) Reembolso

La indemnización afectando la cobertura de daños materiales para pérdida parcial, operará mediante reembolso, por lo que el Asegurado y/o Contratante deberá presentar su reclamación mediante las formas que al efecto le proporcione la Institución, en las que consignará todos los datos e informes que en las mismas se indican, y las suscribirá con su firma bajo protesta de decir verdad. Junto con la reclamación, deberá exhibir la documentación que la Institución le solicite al Asegurado y/o Contratante de acuerdo a lo señalado en el numeral 13. Información en caso de reclamación por evento, cláusula III. CONDICIONES GENERALES.

15. Indemnización por mora

En caso de que la Institución, no obstante haber recibido los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que le haya sido presentada, no cumpla con la obligación de pagar la indemnización, capital o renta en los términos del **artículo 71 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro**, se obliga a pagar al Asegurado, Beneficiario o Tercero dañado una indemnización por mora de conformidad con lo establecido en el **artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas**, durante el lapso de mora. Dicho interés se computará a partir del día siguiente a aquel en que se haga exigible la obligación. Al respecto, el **artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas** establece:

Artículo 276.- “Si una Institución de Seguros no cumple con las obligaciones asumidas en el contrato de seguro dentro de los plazos con que cuente legalmente para su cumplimiento, deberá pagar al acreedor una indemnización por mora de acuerdo con lo siguiente:

- I. Las obligaciones en moneda nacional se denominarán en Unidades de Inversión, al valor de éstas en la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y su pago se hará en moneda nacional, al valor que las Unidades de Inversión tengan a la fecha en que se efectúe el mismo, de conformidad con lo dispuesto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo.

Además, la Institución de Seguros pagará un interés moratorio sobre la obligación denominada en Unidades de Inversión conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, el cual se capitalizará mensualmente y cuya tasa será igual al resultado de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en Unidades de Inversión de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente a cada uno de los meses en que exista mora;

- II. Cuando la obligación principal se denomine en moneda extranjera, adicionalmente al pago de esa obligación, la Institución de Seguros estará obligada a pagar un interés moratorio el cual se capitalizará mensualmente y se calculará aplicando al monto de la propia obligación, el porcentaje que resulte de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en dólares de los Estados Unidos de América, de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente a cada uno de los meses en que exista mora;
- III. En caso de que a la fecha en que se realice el cálculo no se hayan publicado las tasas de referencia para el cálculo del interés moratorio a que aluden las fracciones I y II de este artículo, se aplicará la del mes inmediato anterior y, para el caso de que no se publiquen dichas tasas, el interés moratorio se computará multiplicando por 1.25 la tasa que las sustituya, conforme a las disposiciones aplicables;
- IV. Los intereses moratorios a que se refiere este artículo se generarán por día, a partir de la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y hasta el día en que se efectúe el pago previsto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo. Para su cálculo, las tasa de referencia a que se refiere este artículo deberán dividirse entre trescientos sesenta y cinco y multiplicar el resultado por el número de días correspondientes a los meses en que persista el incumplimiento;

V. En caso de reparación o reposición del objeto siniestrado, la indemnización por mora consistirá únicamente en el pago del interés correspondiente a la moneda en que se haya denominado la obligación principal conforme a las fracciones I y II de este artículo y se calculará sobre el importe del costo de la reparación o reposición;

VI. Son irrenunciables los derechos del acreedor a las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo. El pacto que pretenda extinguirlos o reducirlos no surtirá efecto legal alguno. Estos derechos surgirán por el solo transcurso del plazo establecido por la ley para el pago de la obligación principal, aunque ésta no sea líquida en ese momento.

Una vez fijado el monto de la obligación principal conforme a lo pactado por las partes o en la resolución definitiva dictada en juicio ante el juez o árbitro, las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo deberán ser cubiertas por la Institución de Seguros sobre el monto de la obligación principal así determinado;

VII. Si en el juicio respectivo resulta procedente la reclamación, aun cuando no se hubiere demandado el pago de la indemnización por mora establecida en este artículo, el juez o árbitro, además de la obligación principal, deberá condenar al deudor a que también cubra esas prestaciones conforme a las fracciones precedentes;

VIII. La indemnización por mora consistente en el sistema de actualización e intereses a que se refieren las fracciones I, II, III y IV del presente artículo será aplicable en todo tipo de seguros, salvo tratándose de seguros de caución que garanticen indemnizaciones relacionadas con el impago de créditos fiscales, en cuyo caso se estará a lo dispuesto por el Código Fiscal de la Federación.

El pago que realice la Institución de Seguros se hará en una sola exhibición que comprenda el saldo total por los siguientes conceptos:

- a) Los intereses moratorios;
- b) La actualización a que se refiere el primer párrafo de la fracción I de este artículo, y
- c) La obligación principal.

En caso de que la Institución de Seguros no pague en una sola exhibición la totalidad de los importes de las obligaciones asumidas en el contrato de seguros y la indemnización por mora, los pagos que realice se aplicarán a los conceptos señalados en el orden establecido en el párrafo anterior, por lo que la indemnización por mora se continuará generando en términos del presente artículo, sobre el monto de la obligación principal no pagada, hasta en tanto se cubra en su totalidad.

Cuando la Institución interponga un medio de defensa que suspenda el procedimiento de ejecución previsto en esta ley, y se dicte sentencia firme por la que queden subsistentes los actos impugnados, el pago o cobro correspondientes deberán incluir la indemnización por mora que hasta ese momento hubiere generado la obligación principal, y

IX. Si la Institución de Seguros, dentro de los plazos y términos legales, no efectúa el pago de las indemnizaciones por mora, el juez o la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, le impondrán una multa de 1000 a 15000 Días de Salario.

En el caso del procedimiento administrativo de ejecución previsto en el artículo 278 de esta ley, si la institución de seguros, dentro de los plazos o términos legales, no efectúa el pago de las indemnizaciones por mora, la Comisión le impondrá la multa señalada en esta fracción, a petición de la autoridad ejecutora que corresponda conforme a la fracción II de dicho artículo”.

16. Pérdida del derecho a ser indemnizado

Las obligaciones de la Institución quedarán extinguidas en los siguientes casos:

CONDICIONES GENERALES

CelularSeguro

- a) Si hubiere en el evento fraude, dolo o mala fe del Asegurado y/o Contratante.
- b) Si el Asegurado y/o Contratante, o sus representantes omiten el aviso del evento con la intención de impedir que se comprueben las circunstancias de su realización.
- c) Si el Asegurado y/o Contratante, o sus representantes, con el fin de hacerla incurrir en error, no le remitan en tiempo la documentación que la Institución solicite sobre los hechos relacionados con el evento.

17. Prescripción

Todas las acciones que se deriven de este contrato prescribirán en 2 años, contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen en los términos del **artículo 81 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro**, salvo los casos de excepción consignados en el artículo 82 del citado ordenamiento.

La prescripción se interrumpirá no sólo por las causas ordinarias, sino también por el nombramiento de peritos o por la iniciación del procedimiento conciliatorio establecido en el **artículo 65 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros**.

Asimismo, la prescripción se suspenderá por la presentación de la reclamación ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de la Institución.

18. Competencia

En caso de controversia, el Asegurado y/o Contratante podrá plantear su reclamación ante la Unidad Especializada para la Atención de Consultas y Reclamaciones de la Institución o, en su caso, podrá hacer valer sus derechos ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), pudiendo a su elección, en este caso, determinar la competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de sus delegaciones, en términos de los **artículos 50 bis y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas**. Para hacer valer los derechos citados, el reclamante deberá presentar su controversia dentro del término de 2 años contados a partir de que se suscite el hecho que le dio origen o en su caso, a partir de la negativa de la Institución a satisfacer las pretensiones del reclamante.

De no someterse las partes al arbitraje de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), o de quien ésta proponga, se dejarán a salvo los derechos del reclamante para que los haga valer ante el juez del domicilio de dichas delegaciones.

En todo caso, queda a elección del reclamante acudir ante las referidas instancias o directamente ante los citados tribunales.

19. Moneda

Tanto el pago de la prima como la indemnización a que haya lugar por esta Póliza, son liquidables en moneda nacional en los términos de la Ley Monetaria vigente en la fecha de pago.

20. Territorialidad

La cobertura amparada en esta Póliza se aplicará en caso de Eventos ocurridos dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos. La presente Póliza surtirá sus efectos exclusivamente dentro de los Estados Unidos Mexicanos.

21. Entrega de Documentación Contractual

La Institución está obligada a entregar al Asegurado y/o Contratante de la Póliza los documentos en los que consten los Derechos y Obligaciones del Seguro a través de alguno de los siguientes medios:

1. De manera personal al momento de contratar el seguro.
2. Envío a domicilio por los medios que la Institución utilice para tal efecto.
3. Por internet, a través de "Buzón Electrónico" o cualquier otro medio que la Institución establezca e informe Asegurado y/o Contratante; o mediante correo electrónico.

La Institución dejará constancia de la entrega de los documentos antes mencionados en el supuesto señalado en el numeral 1, y en el caso de los numerales 2 y 3, dejará constancia de que usó los medios señalados para la entrega de los documentos.

La entrega de la documentación por internet, a través de “Buzón Electrónico”, se hará por la Institución en los casos en que ésta, previa solicitud del Asegurado o Contratante, le haya asignado una clave personal, cuyo uso en sustitución de la firma autógrafa en los términos del **artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas**, producirá los mismos efectos que las Leyes otorgan a los documentos correspondientes y en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.

Si el Asegurado y/o Contratante no recibe, dentro de los 30 días naturales siguientes de haber contratado el seguro, los documentos mencionados en el primer párrafo, deberá hacerlo del conocimiento de la Institución, comunicándose al teléfono (55) 1102 0000 desde toda la república mexicana, a fin de que la Institución le informe cómo obtener los referidos documentos a través de la página de internet www.bbvasseguros.mx; asimismo, el Asegurado y/o Contratante también podrá solicitar la entrega de los mencionados documentos a través de correo electrónico dirigiéndose a bbvasseguros.mx@bbva.com

Para cancelar la presente Póliza o solicitar que la misma no se renueve, el Asegurado y/o Contratante, deberá comunicarse al teléfono (55) 1102 0000 desde toda la república mexicana. La Institución emitirá un Folio de Atención y a partir del momento en que reciba del Asegurado y/o Contratante la confirmación correspondiente por escrito, la Póliza se considerará no renovada o cancelada, según sea el caso.

22. Agravación del riesgo

El Asegurado y/o Contratante deberá comunicar a la Institución cualquier circunstancia que, durante la vigencia de este seguro, provoque una agravación esencial de los riesgos cubiertos, dentro de las 24 horas siguientes al momento en que tenga conocimiento de tales circunstancias. Si el Asegurado y/o Contratante omitiere el aviso o si él mismo provocare la agravación esencial de los riesgos, la Institución quedará en lo sucesivo liberada de toda obligación derivada de este seguro.

23. Peritaje

Al existir desacuerdo entre el Asegurado y/o Contratante y la Institución acerca del monto de cualquier pérdida o daño, la cuestión será sometida a dictamen de un perito nombrado de común acuerdo por escrito por ambas partes, pero si no se pusieren de acuerdo en el nombramiento de un solo perito, se designarán dos, uno por cada parte, lo cual se hará en el plazo de 10 días contados a partir de la fecha en que una de ellas hubiese sido requerida por la otra por escrito para que lo hiciere. Antes de empezar sus labores los dos peritos nombrarán un tercero para el caso de discordia.

Si una de las partes se negare a nombrar su perito o simplemente no lo hiciere cuando sea requerida por la otra parte, o si los peritos no se pusieren de acuerdo en el nombramiento del tercero, será la autoridad judicial la que a petición de cualquiera de las partes hará el nombramiento del perito, del perito tercero o de ambos, si así fuere necesario.

El fallecimiento de una de las partes cuando fuere persona física o su disolución, si fuere una sociedad, ocurrido mientras se esté realizando el peritaje, no anulará ni afectará los poderes o atribuciones del perito o de los peritos o del perito tercero según el caso, o si alguno de los peritos de las partes o el tercero falleciere antes del dictamen, será designado otro por quien corresponda (las partes, los peritos o la autoridad judicial) para que lo sustituya.

Los gastos y honorarios que se originen con motivo del peritaje, serán a cargo de la Institución y del Asegurado y/o Contratante por partes iguales, pero cada parte cubrirá los honorarios de su propio perito.

El peritaje a que esta cláusula se refiere, no significa aceptación de la reclamación por parte de la Institución, simplemente determinará la pérdida que eventualmente estuviere obligada la Institución a resarcir, quedando las partes en libertad de ejercer las acciones y oponer las excepciones correspondientes.

CONDICIONES GENERALES

CelularSeguro

24. Fraude, dolo o mala fe

Las obligaciones de la Institución quedarán extinguidas:

- a) Si el Asegurado y/o Contratante o su representante, con el fin de hacerla incurrir en el error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones.
- b) Si con igual propósito, no entregan en tiempo a la Institución la documentación de que trata el numeral 13. Información en caso de reclamación por evento de estas condiciones generales.
- c) Si hubiere en el siniestro o en la reclamación dolo o mala fe del Asegurado y/o Contratante o de sus respectivos causahabientes.
- d) Si el siniestro se debe a culpa grave del Asegurado y/o Contratante o de cualquier persona que actúe a nombre y con la autorización expresa de él, en relación con el objeto del seguro.

25. Lugar y pago de indemnización

La Institución hará el pago de la indemnización en sus oficinas en el curso de los 30 días siguientes a la fecha en que haya recibido los documentos e informaciones que le permitan conocer el fundamento de la reclamación en los términos del numeral 14. Indemnización, cláusula III. CONDICIONES GENERALES, de esta Póliza.

26. Rehabilitación

En caso de que este contrato hubiere cesado en sus efectos por falta de pago de primas, el Asegurado y/o Contratante podrá proponer su rehabilitación a la Institución, mediante las siguientes condiciones:

- a) Que se solicite por escrito y se compruebe a la Institución que el o los bienes motivo del seguro, así como las responsabilidades que se encontraban amparadas por los riesgos señalados en el contrato, reúnen las condiciones necesarias de asegurabilidad en general en la fecha de la solicitud.
- b) Para llevar a cabo la rehabilitación de este contrato, es necesario que el Asegurado y/o Contratante cubra la prima o primas en descubierto.

El contrato se considerará nuevamente vigente a partir del día en que la Institución comunique por escrito al Titular haber aceptado la propuesta de rehabilitación.

27. Disminución de las tarifas registradas

Si durante la vigencia de esta Póliza disminuyeren las tarifas registradas, a la terminación de tal vigencia o antes, a solicitud del Asegurado y/o Contratante, la Institución le bonificará la diferencia entre la prima pactada y la prima modificada, desde la fecha de dicha disminución, hasta la terminación del seguro.

**Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.,
Grupo Financiero BBVA Bancomer**

“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 18 de marzo de 2015, con el número CNSF-S0079-0079-2015 /CONDUSEF-001974-02”.

CONDICIONES GENERALES

CelularSeguro

UNE BBVA Seguros (Unidad Especializada de Atención a Clientes)

Para expresar alguna inconformidad o mayor información sobre el producto de seguros vía correo electrónico a uneseguros2.mx@bbva.com o en atención telefónica al (55) 9171 4000, ext. 46115 desde toda la república mexicana.

Con domicilio en Mariano Escobedo 303 PB, (entre Laguna de Mayrán y Lago Alberto) Col. Anáhuac, alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11320, Ciudad de México, Horario de atención de Lunes a Viernes de 09:00 a 14:00 hrs. (hora del Centro de México).

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)

En caso de dudas, quejas, reclamaciones o consultar información sobre las comisiones para fines informativos y de comparación, podrá acudir a la CONDUSEF, con domicilio en Av. Insurgentes Sur 762, Col. del Valle, Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México. Correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx. Tel. 800 999 8080 y (55) 5340 0999 o consulta la página web www.condusef.gob.mx.

Para consultar el Anexo que contiene el significado de abreviaturas de uso no común, ingresa a la liga www.bbvasseguros.mx/abreviaturas; para verificar los preceptos legales podrá hacerlo a través de la página web: www.bbvasseguros.mx en la sección de Disposiciones Legales Vigentes o en la siguiente liga www.bbvasseguros.mx/disposiciones-legales-vigentes

PROCESO DE CANCELACIÓN DEL SEGURO

El Asegurado o Contratante, según corresponda, podrá solicitar la cancelación del presente contrato de seguro por: (i) el mismo medio por el cual fue contratado; (ii) por cualquiera de los medios que se enlistan a continuación, de manera enunciativa y no limitativa; y/o (iii) por cualquier otro medio que al efecto implemente la Institución, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y por las disposiciones de carácter general emitidas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

1. Internet o cualquier otro medio electrónico.
2. Llamando al Centro de Servicio al Cliente de la Institución, (55) 1102 0000 desde toda la república mexicana, de lunes a viernes de las 8:30 a las 16:00 hrs.
3. En cualquiera de nuestras sucursales en la república mexicana.

Presentada la solicitud de cancelación, por cualquiera de los medios señalados, el Asegurado o Contratante recibirá un acuse de recibo, clave de confirmación o número de folio de cancelación, de forma inmediata o en un plazo no mayor a 48 horas posteriores, a partir del cual la Institución generará las validaciones que al efecto correspondan y, en su caso, concluir con el proceso de cancelación respectivo.

“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 14 de junio de 2016, con el número RESP-S0079-0159-2016 /CONDUSEF-G00511001”.

DERECHOS COMO CONTRATANTE, ASEGURADO Y/O BENEFICIARIO DE UN SEGURO

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

Cuando se contrata un seguro de daños (incendio, responsabilidad civil, terremoto, entre otros) es muy común que se desconozcan los derechos que tienes como Asegurado, al momento de adquirir esta protección, en caso de algún siniestro e inclusive previo a 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, a solicitar 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.bbvasseguros.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 daños, en toda indemnización que la aseguradora pague, reduce en igual cantidad la suma asegurada. Sin embargo, ésta puede ser reinstalada, previa aceptación de la compañía de seguros, en este caso con el pago de la prima correspondiente
- 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.

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

Unidad Especializada de Atención al Público, ubicada en Mariano Escobedo 303 PB (entre Laguna de Mayrán y Lago Alberto), Col. Anáhuac, alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11320, Ciudad de México. Horario de atención de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 hrs. (hora del centro de México) y el correo uneseguros2.mx@bbva.com

www.bbvasseguros.mx

“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 15 de Octubre de 2015, con el número RESP-S0079-0617-2015/CONDUSEF-G00510001”.

Centro de Atención a Siniestros

Para dar aviso inicialmente de un siniestro, ten a la mano tu Póliza y marca este número completo desde toda la república mexicana:

U | R | G | E | N | T | E
800 | 8 | 7 | 4 | 3 | 6 | 8 | 3 |

Servicio las 24 hrs., los 365 días del año

Para aclaraciones después de haber reportado el siniestro, por favor ten a la mano el número de siniestro y llama:

Desde toda la república mexicana:
800 902 1300

Centro de Servicio al Cliente

Asesoría personalizada de lunes a viernes de 8:30 a 19:00 hrs.

Desde toda la república mexicana: **(55) 1102 0000**

Asesoría en línea de lunes a viernes de 8:30 a 19:00 hrs. en

Chat: www.bbvaseguros.mx (Sección Otros Servicios)
Correo electrónico: atencionbbvaseguros@bbva.com