



Seguros

Términos y condiciones BBVA SOS

Introducción

En los presentes términos y condiciones, se hacen de su conocimiento las condiciones de la aplicación electrónica denominada "BBVA SOS" con la cual podrá:

1. Reportar siniestros de auto.
2. Solicitar asistencias correspondiente al auxilio vial.
3. Consultar las pólizas de auto.

Declaraciones

1. Para poder operar la aplicación "BBVA SOS", definida en este documento, se requiere que "Usted" tenga contratada una póliza de seguro con BBVA Seguros México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México (en adelante "BBVA Seguros"), el cual se encuentra debidamente registrado ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, para poder acceder al presente servicio digital.
2. Que los datos de identificación que nos proporcione son correctos y verídicos.
3. Que la presente aplicación tendrá por objetivo el reporte de siniestro y solicitud de asistencia de autos.
4. Que está de acuerdo con el contenido de los presentes términos y condiciones.

Descripción de la aplicación "BBVA SOS"

BBVA Seguros pone a disposición de "Usted", la opción de acceder a BBVA Seguros a través de su celular, haciendo uso de dicho medio electrónico, para lo cual es necesario ingresar su número telefónico a 10 disposiciones.

El presente medio electrónico es operado a través del celular del asegurado, principalmente mediante aplicaciones móviles, aunque también a través de mensajería de texto.

Privacidad

BBVA Seguros México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México, con domicilio en avenida Paseo de la Reforma 510, colonia Juárez, código postal 06600, alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, le avisa que sus datos personales y aún los sensibles, incluyendo los de los beneficiarios que se obtengan en virtud de la operación que "Usted" solicite o celebre, se tratarán para los fines necesarios: Evaluar su solicitud de seguro, en caso de requerirlo el producto, tramitar sus reclamaciones, cobrar, administrar o renovar la póliza de seguro, para estadística y encuestas de servicio; y no necesarios: Prospección, comercialización, mercadotecnia y publicidad de productos relacionados con el Grupo Financiero BBVA México. En caso de negarse al uso de sus datos para las finalidades no necesarias, o bien, para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición, revocar su consentimiento o desee limitar el uso o divulgación de sus datos, contáctenos en: leydeprotecciondedatos.mx@bbva.com o llame al **(55) 1102 0000** a través del Servicio de Atención a Clientes (SAC) con horario de lunes a viernes de 08:30 a 19:00 horas, indicando su nombre completo, número telefónico y/o correo electrónico para brindarle la información necesaria. Solo se realizan transferencias a entidades de gobierno por cumplimiento a disposiciones oficiales, al Grupo Financiero BBVA México para la comercialización de sus productos y en su caso, a terceros nacionales o extranjeros para el mantenimiento o cumplimiento de la relación jurídica, y a integrantes del sector asegurador para selección de riesgos y prevención de fraudes. El aviso de privacidad integral está disponible en los pósteres de cada sucursal del Grupo Financiero BBVA México.



Seguros

Cualquier cambio al aviso de privacidad, consúltelo en bbvaseguros.mx, en la sección "Aviso de privacidad".

Comunicaciones electrónicas

Cada vez que utilice la presente aplicación de BBVA Seguros o nos envíe un correo electrónico, un mensaje de texto (SMS), chat o cualquier otra comunicación desde su dispositivo móvil, estará comunicándose electrónicamente con nosotros. Para dar seguimiento, nos pondremos en contacto con "Usted" electrónicamente por distintos medios, por ejemplo: Mediante correo electrónico, mensajes de texto (SMS), publicación de mensajes o comunicados vía correo electrónico, incluyendo el servicio de mensajería convencional de BBVA Seguros; para efectos de los siguientes términos y condiciones, "Usted" consiente recibir comunicaciones de nuestra parte mediante medios electrónicos, y acepta que todos los contratos, avisos y otras notificaciones y comunicaciones que le enviemos por medios electrónicos, satisfacen cualquier requisito de forma escrita, salvo que cualquier legislación aplicable con carácter imperativo exigirá una forma distinta de comunicación.

En este contexto, por cada solicitud o alerta generada por "Usted" mediante la presente aplicación, BBVA Seguros generan un número de folio de identificación, adicionalmente, acepta que la recepción de las sugerencias periódicas de seguridad y otras recomendaciones para el uso del presente medio electrónico.

Teléfono celular vinculado

Para poder operar las funciones de "BBVA SOS", "Usted" deberá vincular un número de teléfono celular desde el cual las operará.

Lo anterior implica que dichas funciones estarán asociadas a ese número de teléfono. "Usted" podrá asociar las cuentas a otro número de teléfono celular solo cuando se trate de un reemplazo de número; para esto deberá hacer la solicitud en el centro de atención telefónica de BBVA Seguros.

Consentimiento de uso de los servicios digitales

Una vez aceptado el uso de la presente aplicación y para poder utilizarla, "Usted" deberá, previamente, manifestar su consentimiento expreso de forma individual por el presente a través de los medios, canales y/o procedimientos habilitados por BBVA Seguros, los cuales podrán ser:

- i. Su página de internet: www.bbvaseguros.mx
- ii. Dentro de la misma aplicación, la cual podrá descargar en su tienda de aplicaciones.
- iii. Por cualquier otro medio que BBVA Seguros ponga a su disposición.

BBVA Seguros lo registrará en el servicio correspondiente, después de identificarlo por medio de los elementos que considere convenientes, que podrán ser entre otros, los siguientes:

1. El número de su teléfono celular.
2. Preguntas aleatorias sobre la información registrada en los sistemas de BBVA Seguros.
3. Código(s) de activación enviados al teléfono celular registrado en BBVA Seguros.
4. Llamada del centro de atención telefónica de BBVA Seguros.

Requisitos de conexión

Para lograr la conexión a los servicios de "BBVA SOS":

- a) "Usted" debe tener un teléfono celular habilitado para acceder a los servicios digitales.
- b) Ese teléfono celular debe estar habilitado para operar aplicaciones móviles y contar con servicio de datos (internet), para conectarse a los sistemas de BBVA Seguros.
- c) BBVA Seguros utilizará los medios de comunicación que considere pertinentes para hacer el enlace



Seguros

desde su teléfono celular hacia los sistemas de BBVA Seguros.

Suspensión temporal del servicio y contraseñas

BBVA Seguros podrá suspender temporalmente la presente aplicación, lo cual se le notificará a través de los siguientes medios:

1. Por medio de correo electrónico.
2. Envío de mensaje SMS. Si BBVA Seguros es quien decide cancelar el uso de la presente aplicación y de los servicios digitales, deberá avisarle con 30 días naturales de anticipación, por medio de avisos en el portal financiero: www.bbvaseguros.mx
3. Además, podrá avisarle por cualquiera de los siguientes medios:
 - a) Cualquiera de los servicios digitales de que se trate.
 - b) Medios electrónicos, como correo electrónico.
 - c) Publicaciones en periódicos de amplia circulación.
 - d) Colocación de avisos o carteles en los lugares abiertos al público en oficinas de BBVA Seguros.

Robo o extravío de los medios de acceso al sistema

En el caso de daño, robo o extravío del dispositivo celular, "Usted" deberá avisar de inmediato a BBVA Seguros a través del servicio telefónico que tenga registrado, para evitar que algún tercero no autorizado haga uso indebido.

Al momento de recibir el aviso, BBVA Seguros cancelará el medio de acceso reportado y proporcionará un número de reporte o folio, para que desde ese momento cese su responsabilidad. Cualquier cargo realizado a través de medios electrónicos después del reporte, será responsabilidad de BBVA Seguros.

Notificaciones

BBVA Seguros le notificará a "Usted" las operaciones realizadas en la presente aplicación, estas pueden ser:

- Reporte de siniestro.
- Solicitud de asistencias.
- Consulta de pólizas.

"Usted" reconoce que, derivado de la inmediatez del aviso, la información puede discrepar entre la versión de sus documentos impresos y la versión electrónica, a través del envío.

Para proteger la confidencialidad de la información, BBVA Seguros le recomienda adoptar medidas de seguridad para prevenir que la información pueda ser conocida por persona no autorizada distinta a su destinatario, como pudiera ser entre otras, la custodia del medio electrónico.

Responsabilidad

La información e instrucciones que "Usted" transmita o comunique a BBVA Seguros mediante la presente aplicación, tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, su naturaleza; así como las características y alcance de sus instrucciones.

Asimismo, "Usted" en este acto manifiesta su conformidad y está obligado en lo sucesivo a reconocer, considerar y/o aceptar como su firma autógrafa a los medios de identificación y acceso a los servicios o a los que los sustituyan.



Seguros

En ningún caso, BBVA Seguros será responsable de algún daño, incluyendo, sin límite, daños, pérdidas, gastos directos, indirectos, inherentes o consecuentes que surjan en relación con el uso de la presente aplicación o con la imposibilidad de su uso por BBVA Seguros o "Usted", o en relación con cualquier falla en el rendimiento, error, omisión, interrupción, defecto, demora en la operación o transmisión, o falla de sistema o línea que no sean imputables a BBVA Seguros.

Límites de responsabilidad para el cliente

La responsabilidad de "Usted" sobre el uso del identificador de usuario, las contraseñas de acceso para acceder y/u operar el presente medio electrónico cesará cuando BBVA Seguros sea notificado de:

1. La defunción del asegurado.
2. El robo o extravío de los elementos mencionados.
3. La solicitud de "Usted" de terminación del "Servicio digital" correspondiente de acuerdo con la vigencia de la póliza de seguro.

Horarios de servicios

"Usted" podrá tener acceso al "Servicio" los 365 días del año, las 24 horas del día con excepción de aquellas operaciones que requieran un horario específico, mismo que se publicará en la presente aplicación y/o en: www.bbvaseguros.mx

Soporte y asesoría

Para la resolución de consultas, atención de dudas, sugerencias, soporte, asesoría y contingencias relacionadas con el presente servicio digital, "Usted" podrá llamar al centro de atención a clientes consultable en: www.bbvaseguros.mx o contactar a BBVA Seguros en la misma página y seguir las instrucciones para el soporte de las operaciones que requiera.

Procedimiento de aclaraciones

Si "Usted" tiene alguna aclaración o queja respecto a los servicios brindados, podrá presentarlas a través de la unidad especializada de BBVA Seguros (UNE).

BBVA Seguros acusará recibo de dicha solicitud y proporcionará el número de expediente. Una vez realizada la investigación correspondiente BBVA Seguros le entregará el dictamen que podrá ser enviado al correo electrónico proporcionado por "Usted".

Además, "Usted" tiene derecho de acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente. Sin embargo, el procedimiento previsto anteriormente quedará sin efectos a partir de que "Usted" presente su demanda ante la autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

BBVA Seguros cuenta con una UNE mediante la cual "Usted" puede solicitar aclaraciones, entre otros trámites.

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



Seguros

Modificaciones

Al realizar cambios en los servicios o modificación a las presentes condiciones, le informaremos a través del sitio web: www.bbvaseguros.mx o puede llamar al **(55) 1102 0000** del centro de servicio a clientes con horario de lunes a viernes de 08:30 a 19:00 horas.

“Usted” quedará sujeto a los términos, condiciones y políticas, condiciones de uso y condiciones de los servicios vigentes a la fecha en que utilice los servicios de: www.bbvaseguros.mx; si alguna de las presentes fuera declarada inválida, nula, o por cualquier causa ineficaz, dicha condición se entenderá excluida sin que la declaración pueda afectar a la validez ni a la exigibilidad del resto de condiciones.

Domicilios

Para efectos de este contrato, “Las Partes” señalan como sus domicilios:

- BBVA Seguros: Avenida Paseo de la Reforma 510, colonia Juárez, código postal 06600, alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México.
- “Usted”: El declarado al momento de la contratación de su seguro.

“Usted” se obliga a notificar por escrito a BBVA Seguros de cualquier cambio de su domicilio; asimismo, libera a BBVA Seguros de toda responsabilidad si la correspondencia o notificaciones que se le envían al domicilio registrado no son recibidas, conviniéndose que lo expresado en ellas surtirá todos sus efectos por el solo hecho de su envío y producirá plenas consecuencias legales.

CONDUSEF

En caso de dudas, quejas o reclamaciones, “Usted” podrá acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros con domicilio en Insurgentes Sur 762, colonia Del Valle, código postal 03100, alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, teléfonos **800 999 8080** y **(55) 5340 0999**, correo electrónico: asesoria@condusef.gob.mx o consultar la página electrónica en internet: www.condusef.gob.mx

Jurisdicción y competencia

Para la interpretación y cumplimiento de este contrato, “Las Partes” se someten a la jurisdicción y competencia de los tribunales de la Ciudad de México, y renuncian a cualquier otro fuero o domicilio que tuvieren o llegaren a tener.