

Pérdida Total por Colisión o Robo

- **¿Qué pasa si el propietario del vehículo no es el titular de la Póliza?**

Debes solicitar el formato de Cesión de Derechos para persona física o moral, dependiendo el caso; al área de Atención a Clientes llamando al 800 90 21300.

- **¿Qué pasa si no cuento con los comprobantes de tenencia?**

En caso de que no cuentes con los comprobantes originales deberás solicitar una certificación en la oficina de Tesorería de la entidad que corresponda a tu placa.

- **¿Qué pasa si no tengo una cuenta bancaria?**

Por disposición fiscal todos los cheques que sean mayores a \$2,000 pesos deben emitirse con la leyenda "Para abono en cuenta del beneficiario", por tal motivo la institución realiza transferencias bancarias; por lo que deberás dirigirte a la institución bancaria de tu preferencia, para abrir una cuenta a tu nombre y solicitar un estado de cuenta que contenga los datos solicitados por el ejecutivo. Y así poder cobrar el monto de la indemnización.

- **¿Qué pasa si no cuento con el Oficio de liberación en posesión?**

De no tenerlo, corres el riesgo de que las autoridades detengan el auto y a su conductor. Te recomendamos contactar al abogado que te fue asignado para gestionar este documento en los términos que se solicitan.

- **¿Qué pasa si mi vehículo es de procedencia extranjera?**

Recuerda que para estos vehículos debes entregar el Certificado de Propiedad y Pedimento de Importación los cuales son los documentos que acreditan la propiedad de tu automóvil, y son el equivalente a la Factura del vehículo.

Pérdida Total por Colisión o Robo

■ ¿Qué es el archivo pdf o xml de una factura electrónica?

El archivo PDF es la representación física de la factura, mientras que el archivo XML es la firma electrónica que le da autenticidad a la factura digital, estos archivos deben entregarse juntos por medio de: CD, usb o correo electrónico.

Recuerda que estos comprobantes electrónicos se emiten por disposición del SAT a partir del 1 de enero de 2011 en versión CFD y CFDI (Comprobante Fiscal Digital), el cual podrás identificar en la parte inferior de tu factura con la leyenda: "Este documento es una representación impresa".

Si no cuentas con estos, deberás solicitarlos en la Agencia de Autos donde compraste tu unidad.

■ ¿Qué pasa si mi vehículo se encuentra en crédito y fue determinado pérdida total?

No te preocupes en casos de créditos con BBVA, la compañía de seguros se encargará de gestionar el aviso ante la financiera para recuperar la factura y descontar de la indemnización el saldo pendiente.

En caso de otras Financieras, debes contar con el nombre, teléfono y correo electrónico del representante de la financiera.

■ ¿Qué pasa si no cuento con la Carátula de la Póliza de Seguro?

Si no cuentas con ella, deberás solicitarla vía telefónica al Centro de Atención a Clientes BBVA llamando al **55 11 02 00 00, opción 2, opción 1.**