

Vida y Ahorro

# Guía del usuario



**Vida ProTGT**

reinventando / los seguros





# Bienvenido a tu guía del usuario

Número de póliza

---

Nombre del asegurado

---

## ¿Qué hacer en caso de siniestro?

Llámanos al **01 800 900 1292**

## ¿Qué hacer en caso de requerir asistencia funeraria?

Apoyamos a tus familiares con el servicio de asistencia funeraria si llegas a fallecer, con sólo seguir los siguientes pasos:

1. Llamar al **01 800 900 1292**.
2. Brindar la información al asesor (nombre del asegurado, número de póliza y número telefónico).

## ¿En dónde puedo consultar las condiciones generales de mi seguro?

1. Por Internet:
  - Ingresa a la página **axa.mx**
  - Ubica tu cursor en la pestaña de Seguros AXA y haz clic en Seguros de Vida.
  - En el menú del lado derecho encontrarás una sección con los diferentes productos que ofrecemos, da clic en el que contrataste.
  - En el menú del lado izquierdo, encontrarás tus condiciones generales.
2. Por correo electrónico:
  - Llámanos al **01 800 900 1292** para solicitarlas.

**Contacta a tu agente de seguros  
o llámanos al 01 800 900 1292**

**axa.mx**

# 1. Documentación requerida para el pago de la indemnización por Fallecimiento

Te sugerimos que los beneficiarios designados en tu póliza tengan conocimiento de que deseas seguir protegiéndolos cuando ya no estés con ellos.

## Asegúrate de que tus beneficiarios puedan obtener fácilmente:

- **Número de tu póliza.**
- **Tu identificación oficial (asegurado).**
- **Su identificación oficial (beneficiarios).**

### Para que un beneficiario solicite el anticipo de 30% de la suma asegurada por fallecimiento deberá presentar:

- Solicitud de reclamación de siniestros vida, personas físicas o morales, según sea el caso.
- Certificado de defunción (copia).
- Identificación oficial del beneficiario, en original y copia (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).
- Carátula de póliza o endoso donde aparece como beneficiario, en caso de no tenerla anexar carta que explique el motivo.

### Para recibir el total de la indemnización, tus beneficiarios deberán entregar la siguiente documentación en cualquiera de nuestras oficinas.

- Solicitud de reclamación de siniestros vida personas físicas o morales, según sea el caso.
- Solicitud de otros beneficiarios, si son más de uno.
- Acta de defunción (copia certificada).
- Acta de nacimiento del asegurado y beneficiario(s) (copia certificada).
- Acta de matrimonio, sólo si el cónyuge es el beneficiario (copia certificada).
- Si algún beneficiario ha fallecido, presentar el acta de defunción correspondiente (copia certificada).
- Identificación oficial del asegurado y beneficiario(s) en original y copia (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).
- Comprobante de domicilio con antigüedad menor a tres meses (recibo del servicio telefónico, luz, agua, predial, entre otros), sólo cuando el indicado en la solicitud de reclamación no coincida con el de la identificación presentada.

- Actuaciones del Ministerio Público completas (como inspección ocular del lugar de los hechos, reporte de la policía ministerial y dictámenes de todos los peritos llevados a cabo), sólo en caso de muerte accidental.
- En caso de solicitar el pago por transferencia electrónica, ingresar junto con la solicitud un estado de cuenta bancario o consulta de la clave bancaria estandarizada donde se indique claramente la cuenta clabe, sucursal, plaza y nombre del titular de la cuenta por cada beneficiario del pago.
- Carátula de póliza con endosos incluidos. En caso de no tenerla, anexar una carta donde se explique el motivo.
- Último recibo del pago de tu seguro.
- Cuando el beneficiario sea alguna institución bancaria por razón de algún crédito otorgado al asegurado, será necesario el estado de cuenta a la fecha del fallecimiento, con sello y firma del banco.
- Cuando el beneficiario sea un contrato de fideicomiso, el banco deberá presentar la solicitud con copia adjunta del contrato.

Todos estos requisitos también aplican para los beneficiarios de la Cobertura Conyugal y Gastos Funerarios.

### Para el pago a una persona moral, además de lo anterior, anexar:

- Acta constitutiva (copia certificada).
- Cédula de identificación fiscal.
- Comprobante de domicilio con antigüedad menor a tres meses (recibo del servicio telefónico, luz, agua, predial, entre otros).
- Copia certificada del instrumento notarial que contenga el poder o poderes otorgados por la persona moral a favor de su(s) representante(s) e identificación del(los) representante(s).

## Beneficio fiscal

**AXA Seguros pagará la indemnización correspondiente sin descontar impuestos**, siempre y cuando se cumpla con los requisitos que establezca la Ley del Impuesto Sobre la Renta vigente al momento del pago de la suma asegurada.

### Además, es importante que tú y tus beneficiarios consideren los siguientes puntos:

- Si algún beneficiario fuera menor de edad, quien ejerza la patria potestad deberá presentar el documento legal que lo acredite y firmar la solicitud de pago.
- En caso de que los beneficiarios nombrados fallezcan antes que tú y no designes algún otro, la suma asegurada se pagará a tus herederos legales, quienes deberán entregar una copia certificada del nombramiento como herederos.
- Cuando la suma asegurada deba pagarse a tus herederos legales, deberán firmar la reclamación y acreditar su nombramiento con una copia certificada de las constancias del juicio correspondiente (sucesorio).
- En caso de que tú o tus beneficiarios se encuentren médicamente imposibilitados para el ejercicio de sus derechos, será necesario que quien los tenga bajo su cuidado tramite el juicio correspondiente (de interdicción), lo presente a AXA incluyendo su historia clínica y estudios practicados, firme la solicitud de reclamación y anexe copia simple de su identificación oficial (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).
- En caso de que el beneficiario no sepa o no pueda firmar, se imprimirá la huella digital de sus dedos pulgar e índice derechos y dos personas deberán firmar como testigos. Es necesario anexar copia simple de la identificación oficial de los testigos (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).

Nos reservamos el derecho de solicitar algún documento o información sobre los hechos relacionados con el siniestro, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley Sobre el Contrato del Seguro.

## 2. Documentación requerida para el pago de la indemnización al asegurado

### Beneficios en vida del asegurado

Indemnización de la suma asegurada por:

- **Enfermedades Terminales**
- **Invalidez Total y Permanente**
- **Pérdidas Orgánicas**
- **Enfermedades Graves**
- **Cáncer**

**Para recibir la indemnización correspondiente deberás entregar la siguiente documentación en cualquiera de nuestras oficinas.**

- Solicitud de reclamación de siniestros vida personas físicas o morales, según sea el caso.
- Acta de nacimiento (copia certificada).
- Identificación oficial en original y copia (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).
- Dictamen oficial de invalidez (IMSS, ISSSTE, SSA), resumen clínico emitido por la institución que determinó tu invalidez, o diagnóstico oficial de enfermedad grave contemplada emitido por médico especialista en la materia, incluyendo informe detallado que dictamine la enfermedad.
- Estudios de laboratorio y gabinete realizados.
- Comprobante de domicilio con antigüedad menor a tres meses (recibo del servicio telefónico, luz, agua, predial,

entre otros), sólo cuando el indicado en la solicitud de reclamación no coincida con el de la identificación presentada.

- En caso de solicitar el pago por transferencia electrónica, ingresar junto con la solicitud un estado de cuenta bancario o consulta de la clave bancaria estandarizada donde se indique claramente la cuenta clabe, sucursal, plaza y nombre del titular de la cuenta.
- Póliza original con endosos incluidos. En caso de no tenerla, anexar carta explicando el motivo.
- Último recibo del pago de tu seguro.

**Para que un beneficiario solicite el anticipo de 30% de la suma asegurada por Enfermedades Terminales deberá presentar:**

- Solicitud de reclamación de siniestros vida, personas físicas o morales, según sea el caso.
- Identificación oficial, en original y copia (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).
- Dictamen oficial de enfermedad terminal emitido por la institución o médico especialista en la materia, que incluya un informe detallado que determine la enfermedad como progresiva e incurable con un pronóstico de vida no mayor a 12 meses.
- Estudios de laboratorio, gabinete y específicos realizados.
- Acta de nacimiento (copia certificada).

### 3. Documentación requerida para solicitar la Protección Continua por Desempleo

- Solicitud de Protección Continua por Desempleo.
- Identificación oficial del asegurado y copia (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).
- Acta de nacimiento (original).
- Dos últimos recibos de nómina.
- Recibo de liquidación.
- Baja del IMSS o ISSSTE, según sea el caso, o carta original del empleador con sello y firma del representante de la empresa, donde indique el motivo de la separación, fecha de ingreso y salida de su empleo, o copia certificada de la resolución de despido injustificado (laudo arbitral).
- Carátula de póliza original donde conste que la cobertura está contratada, en caso de no tenerla anexar carta que explique el motivo.

### 4. Documentación requerida para realizar aportaciones adicionales (ahorro) a tu póliza

- Comunícate con AXA Seguros o con tu agente para que te proporcionen una línea de captura, una vez que la tengas acude a cualquier banco donde se tenga convenio para recibir pagos.
- Cuando hayas realizado el depósito, comunícate con AXA Seguros o solicita a tu agente el recibo de la aportación adicional (dotal a corto plazo).

### 5. Documentación requerida para solicitar el retiro del fondo en administración (si haces aportaciones adicionales)

Entrega la siguiente documentación en cualquiera de nuestras oficinas.

- Carta del contratante donde solicite el retiro al área de Servicios a Asegurados.
- Solicitud de cambio en póliza.
- Identificación oficial, en original y copia (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).
- En caso de solicitar el pago por transferencia electrónica, ingresa junto con la solicitud una copia del estado de cuenta bancario o consulta de la clave bancaria estandarizada donde se indique claramente la clabe, sucursal, plaza y nombre del titular de la cuenta del contratante.

# Coberturas

**Vida ProTGT** te ofrece:

## Cobertura por Fallecimiento

Si llegaras a fallecer, tus beneficiarios recibirán la suma asegurada para esta cobertura.

**En cualquier momento puedes modificar la suma asegurada, recuerda que la mínima es de \$300,000 pesos, \$30,000 dólares o 65,000 UDIS.**

**Puedes incrementar la protección de tu seguro al contratar las siguientes coberturas con costo adicional:**

### Exención de Pago de Primas por Invalidez Total y Permanente (BI)

Si sufieras un accidente o enfermedad que te provocara invalidez total y permanente, tu seguro quedará cubierto sin más pagos y continuarás protegido por fallecimiento.

De manera automática se cancelarán las coberturas adicionales contratadas, excepto la cobertura Indemnización Adicional por Fallecimiento, en caso de haberla contratado.

Sólo aplica para personas físicas y cuando el contratante y el asegurado sean la misma persona. Para el seguro mancomunado, sólo se cubre al asegurado titular.

### Pago Adicional por Invalidez Total y Permanente (PAI)

En caso de sufrir un accidente o una enfermedad que te provoque invalidez total y permanente, recibirás la suma asegurada para esta cobertura.

Esta cobertura se otorgará junto con la Exención de Pago de Primas por Invalidez Total y Permanente (BI), sujeta a los requisitos de selección vigentes. Para el seguro mancomunado, sólo se cubre al asegurado titular.

### Muerte Accidental (DI)

En caso de fallecimiento a causa de un accidente, tus beneficiarios recibirán la suma asegurada para esta cobertura.

Por lo tanto se otorgará una doble indemnización: la suma asegurada de la cobertura por Fallecimiento y la de Muerte Accidental (DI).

### Muerte Accidental y/o Pérdidas Orgánicas (DIPO)

Ante fallecimiento o pérdida de alguna parte de tu cuerpo a causa de un accidente, tú o tus beneficiarios recibirán la suma asegurada para esta cobertura.

Por lo tanto recibirás una doble indemnización: la suma asegurada de la cobertura por Fallecimiento y la de Muerte Accidental y/o Pérdidas Orgánicas (DIPO).

### Muerte Accidental, Pérdidas Orgánicas y/o Muerte Accidental Colectiva (DIPOC)

Además de la protección por Muerte Accidental y/o Pérdidas Orgánicas, si el fallecimiento ocurre por accidente en elevador o transporte público terrestre viajando como pasajero, así como en un incendio ocurrido en cualquier teatro, hotel u otro edificio público en el cual te encuentres al iniciarse el incendio, tus beneficiarios recibirán la suma asegurada para esta cobertura.

Por lo tanto, recibirás una triple indemnización: la suma asegurada de la cobertura por Fallecimiento, la de Accidentes y la de Muerte Accidental Colectiva.

### Pago Adicional por Enfermedades Graves (PAE)

En caso de requerir un procedimiento quirúrgico de revascularización miocárdica, un trasplante de órganos mayores o que te diagnostiquen una enfermedad grave (infarto al miocardio, accidente vascular cerebral, cáncer o insuficiencia renal), recibirás la suma asegurada para esta cobertura, siempre y cuando hayan transcurrido 3 meses de la contratación.

Para el seguro mancomunado, sólo se cubre al asegurado titular.

### Indemnización Adicional por Cáncer (IAC)

Ante fallecimiento por cáncer o detección del mismo, tú o tus beneficiarios recibirán la suma asegurada para esta cobertura, siempre y cuando hayan transcurrido 3 meses de la contratación.

Para el seguro mancomunado, sólo se cubre al asegurado titular.

### Cobertura Conyugal (CC)

Si falleciera tu cónyuge, sus beneficiarios recibirán la suma asegurada para esta cobertura. Se deberá contar con el consentimiento por escrito del cónyuge, quien designará a sus beneficiarios.

No aplica para seguro mancomunado.

## Gastos Funerarios (GF)

En caso de fallecimiento, tus beneficiarios recibirán la suma asegurada para esta cobertura.

## Indemnización Adicional por Fallecimiento (IAF)

Sólo aplica para el pago de primas Vida Pagos Limitados y una vez concluido el plazo de pago de primas, si requieres incrementar tu protección podrás realizarlo al contratar esta cobertura; y en caso de fallecimiento, tus beneficiarios recibirán la suma asegurada.

# Beneficios incluidos

## Anticipo por Fallecimiento

En caso de fallecimiento tus beneficiarios recibirán **un anticipo de 30% de la suma asegurada** por fallecimiento, siempre y cuando hayan transcurrido dos años continuos de vigencia de la póliza o de su última rehabilitación.

## Anticipo por Enfermedades Terminales

Recibirás un **anticipo de 30% de la suma asegurada** en caso de que te diagnostiquen alguna enfermedad terminal como:

- Insuficiencia renal.
- Infarto al miocardio.
- Enfermedad coronaria obstructiva.
- Accidente vascular cerebral.
- Cáncer.

Siempre y cuando hayan transcurrido tres meses de la contratación y la enfermedad terminal se dictamine por un médico especialista con un pronóstico de vida no mayor a 12 meses.

## Asistencia Funeraria

Se ofrece asesoría legal presencial a tus beneficiarios para coordinar y organizar trámites requeridos ante autoridades en caso de que llegaras a faltar; se efectuará el traslado del cuerpo, las cenizas o la inhumación donde haya ocurrido el deceso, con cobertura mundial.

## Tu médico 24 horas®

- Orientación médica telefónica las 24 horas del día sin costo.
- Consulta médica y servicios de enfermería a domicilio con costos preferenciales.
- Traslado médico de emergencia, cuentas con dos servicios de ambulancia terrestre por cada aniversario de la póliza.
- Descuentos en farmacias de convenio.
- Referencias de laboratorios y gabinetes con costos preferenciales.

## ¿Qué no cubre tu seguro?

### Algunas de las exclusiones de tu póliza de Vida ProTGT son:

1. Coberturas que no hayas contratado.
2. Suicidio dentro de los dos primeros años de la vigencia de tu póliza.
3. En el caso de estado de invalidez total y permanente por accidente o enfermedad:
  - a. Participación del asegurado en servicio militar, actos de guerra, riñas o alborotos populares.
  - b. Por participar el asegurado en cualquier clase de eventos o actividades en práctica amateur o profesional relacionadas con paracaidismo, motociclismo, motonáutica, buceo, alpinismo, esquí, charrería, caza, pesca, tauromaquia o cualquier otra actividad de alto riesgo.

Para mayor información sobre las exclusiones consulta las condiciones generales anexas.

## Ayúdanos a servirte mejor

- Actualiza tus beneficiarios si deseas cambiarlos o si fallecen, ya que de lo contrario la suma asegurada se pagará a tus herederos legales.
- Infórmanos de modificaciones en tu número de cuenta, tarjeta de crédito o débito a la que se carga tu seguro.
- Notifica si cambias de domicilio donde recibes la documentación de tu seguro o si cambias de número telefónico.

### O bien, comunícate con nosotros para:

- Solicitarnos la inclusión o modificación de algún dato importante en tu póliza.
- Informarnos que no se realizó el cargo de la prima del seguro.

## Si tienes alguna queja

Comunícate a la **Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNAE):**

Teléfono: **5169 2746** (opción 1) o **01 800 737 76 63** (opción 1)

Insurgentes Sur 3900, Col. Tlalpan, Del. Tlalpan C.P 14000, en la Ventanilla Integral de Atención de AXA.

En el horario de 8:00 a 16:00 horas.

O escríbenos en: [axa.mx/Personas/ServicioAXA/Contactanos/Paginas/Quejas.aspx](http://axa.mx/Personas/ServicioAXA/Contactanos/Paginas/Quejas.aspx)





**Llámanos sin costo**  
**01 800 900 1292**  
**axa.mx**

VI-426 • MAYO 2013

