

Negocios

Guía del usuario Contratante



Planprotege Vida

reinventando / los seguros



Bienvenido a tu guía del usuario

Número de póliza _____

Nombre del contratante _____

¿Qué hacer en caso de siniestro?

Llámanos al 01 800 900 1292, opción 7 y finalmente opción 1

1.- En caso de que alguno de tus empleados llegara a fallecer, los beneficiarios deben tener a la mano:

- Número de póliza.
- Identificación oficial del asegurado.
- Identificación oficial del beneficiario.

2.- Cualquier beneficiario puede llamarnos para solicitar:

- Asistencia Funeraria.
- Anticipo por Enfermedades Terminales.

Para poder hacer uso de cualquiera de los servicios de asistencia, es necesario activarlos con los siguientes pasos:

- Llámanos al **01 800 911 9999**.
- Proporciona tu número de póliza, nombre y nombre de la empresa.

¿Qué hacer en caso de requerir atención médica?



Ten a la mano tu información y llámanos

Lada nacional sin costo

01 800 911 9999

Lada sin costo a EUA y Canadá

1 888 293 7221

Cualquier parte del mundo

52 (55) 5169 2727

axa.mx

- Asistencia médica telefónica 24 horas los 365 días del año.
- Consultas con médicos a domicilio.
- Ambulancia terrestre en caso de emergencia (2 eventos al año).
- Información sobre servicios médicos y productos.
- Descuentos en farmacias, ópticas, clínicas dentales, estudios de laboratorio y de gabinete.

Los servicios de asistencia serán proporcionados por AXA Assistance.

**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



Documentación requerida para el pago de la suma asegurada en nuestras oficinas. Para conocer la ubicación de los centros de atención visita axa.mx/Personas/ServicioAXA/centrosatencion o llama al **01 800 900 1292**, opción 7 y finalmente opción 1.

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

- Solicitud de Reclamación de Siniestros de Vida firmada (personas físicas, otros beneficiarios, según sea el caso).
- Acta de nacimiento del beneficiario (copia certificada).
- Acta de nacimiento del asegurado (copia certificada).
- Identificación oficial del asegurado (copia simple de credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).
- Identificación oficial del (los) beneficiario (s) (copia simple de credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).
- Acta de defunción (copia certificada).
- Acta de matrimonio, si el beneficiario es cónyuge del asegurado (copia certificada).
- Comprobante de domicilio (copia simple con vigencia de tres meses al momento de reclamar, puede ser recibo de servicio telefónico, luz, agua, predial, etc., sólo cuando el indicado en la solicitud 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 (copia certificada).
- Consentimiento firmado por el asegurado (original).
- Comprobante de alta ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), o Contrato Individual de Trabajo, si el ingreso del asegurado es posterior a la vigencia de la póliza, o la empresa en que la labora no cuenta con registro ante esta institución (copia simple).
- Cuando la suma asegurada se determine por meses de sueldo, incluir el original del último recibo de nómina y, en su caso, el último aviso de modificación al salario.
- En caso de fallecimiento, el acta de defunción (copia certificada).

Además, es importante que los beneficiarios del asegurado consideren los siguientes puntos:

- a. 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.
- b. Si sólo se hubiera designado un beneficiario y éste fallece antes o al mismo tiempo que el asegurado y no existiera designación de nuevo beneficiario, el importe del seguro se pagará a los herederos del asegurado.
- c. Cuando la suma asegurada deba pagarse a sus herederos, deberán firmar la reclamación y acreditar su nombramiento con una copia certificada de las constancias del juicio correspondiente (sucesorio).
- d. En caso de que sus 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).
- e. 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 del beneficiario y 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

Para recibir la indemnización correspondiente a las coberturas de invalidez y pérdidas orgánicas, el asegurado deberá entregar la siguiente documentación en cualquiera de nuestras oficinas.

- Solicitud de Reclamación de Siniestros de Vida firmada (personas físicas, otros beneficiarios, según sea el caso).
- Acta de nacimiento del asegurado (copia certificada).
- Identificación oficial del asegurado (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional) (copia simple).
- Resumen clínico del médico tratante, estudios de laboratorio, estudios histopatológicos y de gabinete realizados (radiografías, resonancia magnética, tomografía, ultrasonido, etc.) y/o dictamen oficial de invalidez del IMSS (original o copia certificada).

- Comprobante de domicilio (copia simple con vigencia de tres meses al momento de reclamar, puede ser recibo de servicio telefónico, luz, agua, predial, etc., sólo cuando el indicado en la solicitud no coincida con el de la identificación presentada).
- En caso de que el siniestro sea a consecuencia de accidente: actuaciones completas del Ministerio Público certificadas (copia certificada).
- Consentimiento firmado por el asegurado (original).
- Comprobante de alta ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), o Contrato Individual de Trabajo, si el ingreso del asegurado es posterior a la vigencia de la póliza, o la empresa en que la labora no cuenta con registro ante esta institución (copia simple).
- Cuando la suma asegurada se determine por meses de sueldo, incluir el último recibo de nómina y, en su caso, el último aviso de modificación al salario (original).
- En caso de fallecimiento, el acta de defunción. En caso de que tu empleado se encuentre médicamente imposibilitado para el ejercicio de sus derechos, será necesario que quien lo 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).

Beneficio para ti como empresario

Recuerda que como contratante puedes tener acceso al servicio de Consultoría y Asesoría Legal con sólo seguir los siguientes pasos:

1. Llámanos al **01 800 911 9999**.
2. Confirma los datos de tu póliza: número de póliza y contratante.
3. Proporciona datos de contacto: tu nombre completo y algún teléfono.



Podrás realizar consultas sobre los siguientes temas:

Asesorías: revisión o elaboración de diversos documentos legales que no impliquen la autorización de los órganos judiciales, administrativos o de cualquier otra índole (convenios, contratos de compraventa, arrendamiento, cartas poder, etc.).

Consultoría: orientación legal vía telefónica, por correo electrónico o página web.

Asesoría en los siguientes temas:

Laboral

- Contratos de trabajo y prestación de servicios.
- Despido de trabajadores.
- Condiciones laborales.
- Derechos de seguridad social.

Administrativo

- Permisos y licencias administrativas.
- Registros y avisos.
- Certificaciones ISO.
- Norma Oficial Mexicana.

Mercantil

- Cobranzas
- Buró de crédito
- Protección al consumidor.

Fiscal

- Obligaciones de los contribuyentes, funciones y atribuciones del SAT y secretaría de finanzas locales.

Corporativo

- Normas sobre constitución y funcionamiento de sociedades.
- Determinación del giro de la sociedad, constitución de sociedades, órganos de administración, otorgamiento y revocación de poderes, aportaciones de los socios, accionistas, reparto de utilidades y otras.
- Norma sobre propiedad industrial, registro de marcas, licencias de uso de marca, franquicias y otros.
- Convenios y contratos.

Penal

- Denuncia y querellas ante el Ministerio Público.

El horario de este servicio es de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 hrs., y sábados de 9:00 a 13:00 hrs.

Coberturas

Fallecimiento

Si llegara a fallecer alguno de tus empleados asegurados, sus beneficiarios recibirán la suma asegurada contratada.

Sugerimos que tus empleados informen a sus beneficiarios designados en la póliza que desean seguir protegiéndolos cuando ya no estén con ellos.



Puedes incrementar la protección del seguro al contratar las siguientes coberturas con costo adicional:

Muerte Accidental (DI)

Los beneficiarios recibirán la suma asegurada vigente para esta cobertura, en caso de que el fallecimiento ocurra a consecuencia de un accidente (avalado por el Ministerio Público), dentro de los 90 días siguientes al mismo. Este pago es adicional a la suma asegurada de la cobertura de Fallecimiento.

Pérdidas Orgánicas por Accidente (POA)

De acuerdo con la siguiente tabla, el asegurado recibirá un porcentaje de la suma asegurada contratada en caso de que sufra la pérdida de alguna parte de su cuerpo a consecuencia de un accidente, dentro de los 90 días siguientes al mismo. Cualquier indemnización pagada reduce en la misma proporción la suma asegurada de esta cobertura para el integrante afectado, hasta agotarse.

Pérdida de:	Porcentaje de la suma asegurada
Ambas manos o ambos pies o la vista de ambos ojos	100%
Una mano y un pie	100%
Una mano o un pie, y la vista de un ojo	100%
Una mano o un pie	50%
La vista de un ojo	30%
El pulgar de cualquier mano	15%
El índice de cualquier mano	10%

Cobertura por Invalidez Total y Permanente (BITP)

Tu empleado recibirá la suma asegurada contratada, en caso de invalidez total y permanente que una institución o médico especialista en la materia dictamine. Si tu empresa no cuenta con el registro ante el IMSS, el periodo de espera para comprobar la invalidez total y permanente comprenderá un plazo de tres meses ininterrumpidos, los cuales comenzarán a partir de que un médico con cédula profesional y especialista en la materia dictamine el estado de invalidez total y permanente.

Seguro Saldado por Invalidez Total (SSIT)

Si el asegurado se invalida total y permanentemente, recibirá en una sola exhibición la suma asegurada alcanzada para esta cobertura, mediante una póliza de seguro individual con cobertura por fallecimiento donde hace constar que lo aseguramos durante toda la vida sin más pago de primas, mientras dure el estado de invalidez, por la misma suma asegurada que tenía al momento de invalidarse.

Beneficios incluidos

Servicios de Asistencia Funeraria

En caso de fallecimiento, se ofrecerá asesoría legal a los familiares para coordinar y organizar trámites requeridos ante autoridades; se efectuará el traslado del cuerpo, las cenizas o la inhumación donde haya ocurrido el deceso.

Apoyaremos a los familiares con el servicio de asistencia funeraria si llegara a fallecer alguno de tus empleados, con sólo seguir los siguientes pasos:

1. Llamar al **01 800 911 9999**.
2. Brindar la información al asesor (empresa, nombre del colaborador, número de póliza, nombre del familiar que coordinará el servicio y su número telefónico).

Servicios funerarios hasta por la cantidad de \$15,000 pesos en:

- Gestoría del funeral.
- Arreglo estético del cuerpo.
- Ataúd metálico, en caso de entierro, y urna para cenizas, en caso de cremación.
- Capilla de velación o domiciliaria.
- Carroza al cementerio.
- Autobús de acompañamiento.*
- Cremación y urna para cenizas.
- Servicio de tanatología.
- Asesoría jurídica testamentaria vía telefónica.

* Sólo en las funerarias que presten este servicio.

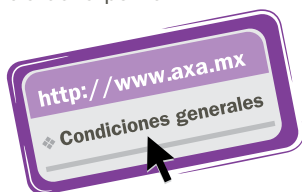
Los servicios antes mencionados serán proporcionados por el proveedor establecido y están sujetos a condiciones contratadas.

¿Qué no cubre tu seguro?

Alguna de las exclusiones de tu póliza son:

1. Coberturas que no hayas contratado.
2. Suicidio, dentro del primer año de la vigencia de la póliza.

Para mayor información sobre las exclusiones consulta las condiciones generales.



Nuestros compromisos

Anticipo por Enfermedades Terminales

Tus empleados recibirán en máximo 24 horas un anticipo de 30% de la suma asegurada contratada por fallecimiento en caso de que les diagnostiquen alguna de las siguientes enfermedades terminales de evolución progresiva e incurable que derive en una esperanza de vida no mayor a 12 meses.

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



Además de las enfermedades terminales anteriores, se considerará cualquier enfermedad diagnosticada al integrante en fase terminal.

Para ello, la póliza debe tener mínimo tres meses si la empresa cuenta con el registro de los empleados ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, y 12 meses en caso de no contar con dicho registro de vigencia ininterrumpida de la póliza.

Anticipo por Fallecimiento

En caso de fallecimiento del integrante de la póliza, el beneficiario podrá recibir el pago de un anticipo por hasta \$15,000 pesos, de la suma asegurada de la cobertura por fallecimiento, en máximo 24 horas.

Protector del Asegurado

Tiene el compromiso de resolver cualquier inconformidad desde un punto de vista independiente y con una respuesta objetiva.

Si tienes alguna queja

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

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 14:00 horas.
o escríbenos en:

axa.mx/Personas/ServicioAXA/Contactanos/Paginas/Quejas.aspx

Ayúdanos a servirte mejor

Contacta a tu agente o llámanos para los siguientes casos:

- Actualizar los beneficiarios de tus empleados, si desean cambiarlos o fallecen, ya que de lo contrario la suma asegurada se pagará a sus herederos legales.
- Notificar si cambias de domicilio donde recibes la documentación de tu seguro o si cambias de número telefónico.
- Solicitar la inclusión o modificación de algún dato importante en la póliza.

El contenido de esta guía es informativo y no sustituye a las condiciones generales. Los productos se regirán por las disposiciones contractuales y legales aplicables.

Llámanos sin costo
01 800 900 1292
axa.mx/Negocios

VG-013 • OCTUBRE 2013