



Vida y Ahorro

# Construye tu futuro ideal

Aliados+

Guía de Usuario

# Bienvenido a tu guía de usuario

Número de póliza \_\_\_\_\_

Nombre del asegurado \_\_\_\_\_

## ¿Qué hacer en caso de siniestro?

Llámanos al **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 solo seguir los siguientes pasos:

1. Llamar al **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 “Seguros” y haz clic en “Condiciones Generales”.
  - Encontrarás una sección con los diferentes productos que ofrecemos, da clic en el que contrataste. También puedes buscarlas por nombre, número de registro o fecha.
2. Por correo electrónico:
  - Llámanos al **800 900 1292** para solicitarlas.

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

**axa.mx**

## ¿Qué hacer para obtener la suma asegurada por Supervivencia?

**Para recibir el ahorro correspondiente deberás presentar:**

- Solicitud de cambio en póliza.
- Identificación oficial vigente, en original y copia (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).
- Carátula de la póliza original. En caso de no tenerla, anexar carta donde explique el motivo.
- En caso de solicitar el pago por transferencia electrónica, ingresar junto con la solicitud una copia del estado de cuenta bancario o consulta la clave bancaria estandarizada donde se indique claramente la clave, sucursal, plaza y nombre del titular de la cuenta. Antigüedad no mayor a tres meses.
- Formato Único.

**Para contratante persona moral, además de lo anterior, anexar:**

- Formato de Autocertificación e Identificación del Cliente.
- 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).

## 1. Documentación requerida para el pago de la suma asegurada de 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, solo 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), solo 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 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 fiduciario deberá presentar la solicitud con copia adjunta del contrato.

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

- Formato de Autocertificación e Identificación del cliente.
- 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).



## Además, es importante que tú y tus beneficiarios 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. 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.
- c. 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).
- d. 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).
- 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 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.

### Beneficios fiscales

#### Fallecimiento

Se 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.

#### Supervivencia

La suma asegurada estará libre de retención del Impuesto Sobre la Renta, siempre y cuando se cumplan los siguientes requisitos:

- La prima haya sido pagada por el asegurado.
- El asegurado haya alcanzado la edad de 60 años.
- Se hubiera tenido contratado el seguro no menos de 5 años.

#### Persona clave

Con Aliados+Clave las sumas aseguradas serán deducibles en su totalidad para la persona moral contratante si se cumplen los siguientes requisitos:

- El beneficiario será el propio contratante al 100% y con carácter de irrevocable.
- El plazo del seguro no debe ser mayor a 20 años y deberá ser de prima nivelada.
- Al momento de la indemnización o del rescate de la póliza, el contratante deberá acumular a sus ingresos la cantidad pagada.
- El asegurado debe tener una relación de trabajo con la empresa o ser socio industrial.

#### Ahorro para el retiro

Con Aliados+Retiro puedes deducir la prima que corresponda a supervivencia durante el periodo de ahorro hasta por \$152,000 pesos y diferir el pago de impuestos en el tiempo, siempre y cuando se cumpla con los requisitos que establezca la Ley del Impuesto Sobre la Renta vigente.

**Al vencimiento del plazo, la suma asegurada estará sujeta a la retención de impuestos conforme a la tasa vigente al momento del pago.**

## 2. Documentación requerida para el pago de las coberturas adicionales al asegurado

### Beneficios en vida del asegurado

Indemnización de la suma asegurada por:

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

**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), solo 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 despedido 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:

1. Solicitud de cambio en póliza.
2. Identificación oficial vigente (Credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).
3. Formato único de identificación y conocimiento del cliente persona física.
4. Solicitud de pago por transferencia electrónica o estado de cuenta (sin datos de tarjeta) donde se indique la cuenta CLABE.
5. Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 3 meses.

Si el contratante es persona moral, deberá entregar:

1. Solicitud de cambio en póliza.
2. Identificación oficial vigente del representante legal.
3. Formato Único de identificación y conocimiento del cliente personas morales.
4. Formato de pago por transferencia o estado de cuenta bancario a nombre de la empresa.
5. Acta constitutiva y/o poderes.
6. Formato de autocertificación e identificación del Cliente personas morales VI-518.
7. Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 3 meses.

## Coberturas

Aliados+ 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. Las solicitudes de incrementos de suma asegurada estarán sujetas al proceso de selección y el plazo de la nueva suma asegurada debe ser de 5 años o más.**



### Cobertura por Supervivencia

Al final del plazo recibirás la suma asegurada para esta cobertura.

**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)

En caso de invalidez total y permanente, el seguro quedará exento del pago de las primas y continuará vigente por la cobertura básica. De manera automática se cancelarán las coberturas adicionales que haya contratado.



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

En caso de invalidez total y permanente, pagaremos la suma asegurada de esta cobertura.



### Muerte Accidental (DI)

En caso de fallecimiento del asegurado a consecuencia de un accidente, los beneficiarios recibirán la suma asegurada de esta cobertura.



### Muerte Accidental y Pérdidas Orgánicas (DIPO)

En caso de fallecimiento del asegurado o de sufrir la pérdida de alguna parte de su cuerpo a consecuencia de un accidente, pagaremos la suma asegurada de esta cobertura según la tabla de indemnizaciones.



### **Muerte Accidental y Pérdidas Orgánicas y Muerte Colectiva (DIPOC)**

En caso de fallecimiento o pérdida orgánica como consecuencia de un accidente y/o muerte colectiva, pagaremos la suma asegurada de esta cobertura según la tabla de indemnizaciones.



### **Indemnización Adicional por Cáncer (IAC)**

En caso de diagnóstico de cáncer no metastásico pagaremos un anticipo del 50% de la suma asegurada de esta cobertura. En caso de diagnóstico cáncer metastásico pagaremos la suma asegurada de esta cobertura, o bien el remanente en caso de haber solicitado el anticipo.



### **Cobertura Conyugal (CC)**

En caso del fallecimiento del cónyuge, sus beneficiarios recibirán la suma asegurada de esta cobertura. Para la contratación de esta cobertura se requiere consentimiento por escrito del cónyuge, quien designará a sus beneficiarios.



### **Pago Adicional por Enfermedades Graves (PAE)**

En caso de que el asegurado requiera un procedimiento quirúrgico de revascularización miocárdica, un trasplante de órganos mayores o sea diagnosticado con una enfermedad grave como infarto agudo al miocardio, accidente vascular cerebral, cáncer o insuficiencia renal, recibirá la suma asegurada de esta cobertura.



### **Protección Continua por Desempleo (PCD)**

En caso de desempleo involuntario del asegurado, quedará exento el pago de la prima del seguro por 1 año, protegido por fallecimiento y coberturas adicionales contratadas. Esta cobertura solo se puede contratar desde el inicio del plan. No cubre aportaciones adicionales.



### **Gastos Funerarios (GF)**

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

### 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.

### 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.

### 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.

### 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.

## Asistencia legal

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

1. Llámanos al **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.

#### Fiscal

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

#### Administrativo

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

#### 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.

#### Mercantil

- Cobranzas.
- Buró de crédito.
- Protección al consumidor.

#### Penal

- Denuncias y querellas ante el Ministerio Público.

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

### Cómo usar los servicios de asistencia

Para solicitar los servicios de asistencia incluidos en tu seguro, llama al:

**800 911 9999**

## ¿Qué no cubre tu seguro?



Algunas de las exclusiones de tu póliza de Aliados+ 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 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



**Contacta a tu agente para:**

- Actualizar a tus beneficiarios si deseas cambiarlos, ya que de lo contrario la suma asegurada se pagará a tus herederos legales.
- Informarnos de modificaciones en tu número de cuenta, tarjeta de crédito o débito a la que se carga tu seguro.
- Notificar cambio 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 tu póliza.
- Informar que no se realizó el cargo de la prima del seguro.

## Si tienes alguna queja



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

En la Ciudad de México: **55 5169 2746 (opción 1).**

Interior de la República: **800 737 76 63 (opción 1).**

Dirección: Félix Cuevas 366, piso 3, col. Tlacoquemécatl, alcaldía Benito Juárez, C.P. 03200, Ciudad de México, en la Ventanilla Integral de Atención de AXA.

En el horario de atención de lunes a jueves de 8:00 a 17:30 horas y viernes de 8:00 a 16:00 horas.

Para consultar oficinas de atención en el resto del país visita:

**[axa.mx/servicios/buscador-de-servicios](https://axa.mx/servicios/buscador-de-servicios)**

O escríbenos al correo: **[axasoluciones@axa.com.mx](mailto:axasoluciones@axa.com.mx)** o en nuestra página web **[axa.mx](https://axa.mx)** en la sección "Servicios en línea", la ruta es <https://inconformidades.axa.com.mx/ComplaintClient.aspx>

Este material es únicamente informativo. Los productos se regirán por los términos contratados y las disposiciones legales aplicables. Para conocer a detalle los alcances, coberturas y exclusiones consulta las condiciones generales de la póliza y requisitos de contratación en [axa.mx](https://axa.mx) o con tu intermediario de seguros.



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

VI-551 • ENERO 2023