



Manual de seguros

Preguntas frecuentes, procesos y palabras clave

ESTE MANUAL ES PARA:

- 🔥 Quienes tienen un seguro de auto, de gastos médicos, de hogar o un seguro de vida y **quieren estar preparados para cualquier eventualidad.**
- 🔥 Quienes quieren adquirir un seguro y **tienen dudas sobre el funcionamiento de los seguros.**

INTRODUCCIÓN



Al ver que nuestros clientes suelen tener dudas similares nos dimos cuenta que a veces los términos y condiciones de los seguros no son claros y fáciles de comprender. Como administradores de más de 500 millones de pesos en seguros de activos y personas, decidimos definir algunas palabras clave y delinear el proceso general de [cotización](#), [contratación](#), [reclamación](#) y [renovación](#) de seguros.

Para nosotros es una prioridad la transparencia en la contratación y los procesos de los seguros, queremos ayudar a facilitar el proceso.

Cotización

Autos
Hogar
Gastos médicos
Vida



Contratación

Autos
Hogar
Gastos médicos
Vida



Cobertura *(siniestros, reclamaciones y reembolsos)*

Teléfonos de contacto
Autos
Hogar
Gastos médicos
Vida



Renovación

Autos, Hogar y Gastos médicos
Vida





I. Cotización

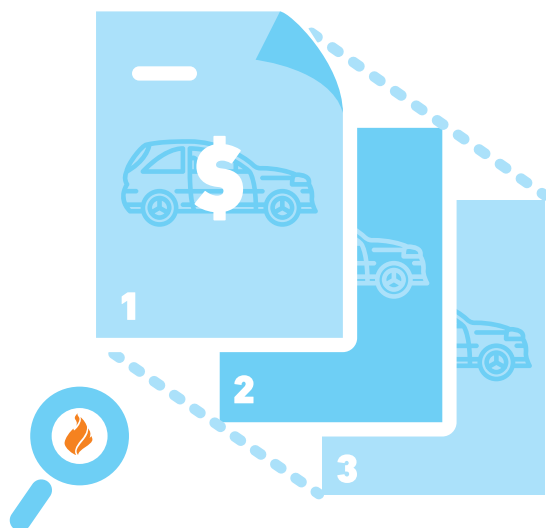
Ofrecemos productos de muchas aseguradoras diferentes para poder *proveer la opción que más se ajuste a tus necesidades de cobertura y de presupuesto*. Siempre comparamos productos entre aseguradoras para que puedas tomar una decisión fundamentada. Nosotros generalmente trabajamos con AXA, Mapfre, Qualitas y Bupa, pero si necesitas una cobertura específica, buscamos con otras aseguradoras.

Según el tipo de seguro que busques, se necesitan diferentes datos para poder comparar cotizaciones entre distintas aseguradoras.

Para hacer una evaluación justa entre las diferentes opciones es muy importante considerar:

- 🔥 Que las coberturas sean lo más similares posible.
- 🔥 Que la cancelación de la póliza sea un proceso sencillo y transparente.
- 🔥 Que exista un asesor que pueda acompañar durante las reclamaciones y soluciones de un siniestro.

I. Cotización Seguros de **AUTOS**



Suma asegurada

Es el valor que la aseguradora le da a tu auto. Puede basarse en: el **valor de factura** (el monto de la factura de compra), el **valor convenido** (monto acordado entre la aseguradora y tú) o el **valor comercial** (promedio del valor de compra y venta de acuerdo a la Guía EBC).

Deducible

Es un porcentaje del valor del automóvil que conviene pagar en caso de un siniestro. La aseguradora paga el resto del costo de los daños. Puede ser de daño material parcial, daño material total, robo parcial o robo total. Los porcentajes los eliges al contratar el seguro, los más comunes son el 5% para la cobertura de Daños Materiales y del 10% para el caso de Robo Total. Entre más alto sea el porcentaje más bajo será el costo de la póliza, pero más tendrás que pagar en caso de un siniestro. *Este número está indicado junto a la suma asegurada en la carátula de tu póliza.*

Versión del auto

Esta es la descripción exacta y detallada del nivel de equipamiento del auto. Es importante dar la descripción tal cual viene en la factura para asegurarlo al valor exacto. *La tarjeta de circulación no contiene la información suficiente para conocer el valor del auto.*

Información específica

El costo puede variar dependiendo de la edad y sexo del conductor, código postal y método de pago (tarjeta de crédito u otros).



Tipo de cobertura

Los paquetes que generalmente cotizamos son:

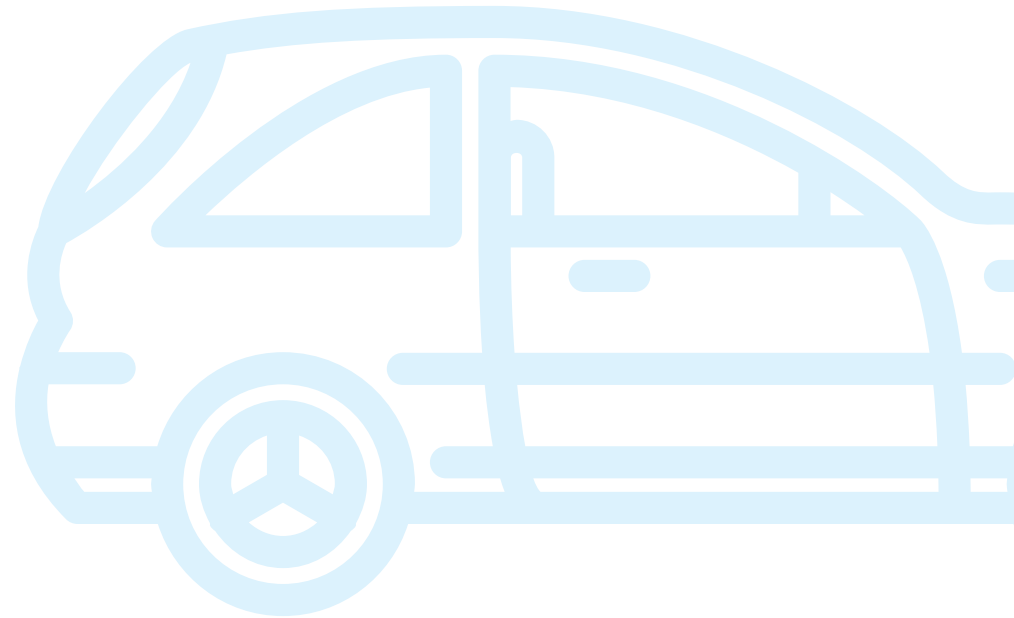
- 🔥 **Cobertura amplia:** Cubre daños materiales, robo total y daños a terceros.
- 🔥 **Cobertura limitada:** Cubre robo total y daños a terceros.
- 🔥 **Cobertura básica o de responsabilidad civil:** Cubre daños a terceros. *(seguro obligatorio para vehículos modelo 2008, posteriores y/o con valor de 162 mil pesos o más)*

Coberturas sugeridas

Se sugiere que cualquier seguro incluya cobertura de defensa legal, servicios de asistencia y gastos médicos ocupantes. Este último es el pago de gastos por hospitalización, medicamentos, atención médica, ambulancia y gastos funerarios, que sufra el Asegurado o cualquier persona en el vehículo durante el siniestro.

Coberturas extras

Adicionalmente se pueden solicitar coberturas como: auto sustituto en caso de robo o colisión, robo de autopartes, seguro de llantas, cero deducible con tercero responsable, cero deducible en pérdida total por colisión, seguro de adaptaciones *(ejemplo: tumbaburros o blindajes)*



I. Cotización Seguros de HOGAR



Suma asegurada

Es el valor del inmueble dentro del mercado.

IMPORTANTE: La plusvalía por la zona geográfica y el terreno no son asegurables, por lo tanto las aseguradoras calculan el valor de un inmueble dependiendo el costo de su construcción (*metros cuadrados y tipo de acabados*).

Deducible y coaseguro

Ambos son gastos que corren por tu cuenta. El **deducible** es un porcentaje de la suma asegurada. El **coaseguro** es un porcentaje de los gastos que ocasiona el siniestro. El coaseguro puede tener un límite, a partir del cual la aseguradora paga toda la diferencia.

Por ejemplo: El deducible que elegiste es del 2% y el coaseguro del 20%. Suponiendo que tu casa vale 1 millón de pesos, en caso de pérdida total por huracán o terremoto, tú pagarías un deducible de \$20,000 y un coaseguro de \$200,000, el resto lo paga la aseguradora.

Tipo de cobertura

Los paquetes que generalmente cotizamos son:

- 🔥 Inmueble, contenidos, daños a terceros y robo.
- 🔥 Inmueble, contenidos y daños a terceros.
- 🔥 Contenidos y daños a terceros (*recomendado para cuando rentas el inmueble donde vives*).

Terremoto y fenómenos hidrometeorológicos

Las coberturas de terremoto y fenómenos hidrometeorológicos no están cubiertas en automático y en ocasiones representan un monto considerable del costo de la póliza, por lo que es importante verificar si las coberturas están contempladas para poder comparar opciones correctamente.



I. Cotización Seguros de

GASTOS MÉDICOS



Suma asegurada

Es el monto máximo que la aseguradora pagará en la cura de un padecimiento. Es importante verificar si la suma asegurada es por cada padecimiento o por cada año que se renueve la póliza.

Deducible y coaseguro

Ambos son gastos que pagas aparte de la póliza. El **deducible** es la cantidad mínima de gastos que paga el seguro, los padecimientos que cuesten menos van enteramente por tu cuenta. El **coaseguro** es un porcentaje que pagas de los gastos totales que conlleva el padecimiento. El coaseguro puede tener un límite, a partir del cual la aseguradora paga toda la diferencia. En caso de que la póliza sea muy cara, subir el deducible o el coaseguro ayuda a bajar el costo. Es importante que en caso de un siniestro, pagar el monto de deducible y coaseguro no represente un riesgo para tu estabilidad financiera.

Nivel hospitalario

Son el tipo de hospitales privados a los cuales da acceso la póliza. En ocasiones se puede acceder a hospitales de un nivel superior al contratado si se paga un coaseguro adicional.



Tabulador médico

Este tabulador define el monto que se le pagará a un médico que no pertenece a la red de la aseguradora para una consulta o cirugía específica. Para reducir costos se recomienda siempre atenderse con médicos de la red. Si se sabe que consultarán médicos fuera de la red, es importante contratar el tabulador más alto posible.

Antigüedad

Dependiendo del padecimiento, las aseguradoras cubren los costos sólo si se tiene cierta antigüedad asegurado (periodos de espera). La antigüedad también afecta la cobertura de enfermedades preexistentes. Te recomendamos verificar los padecimientos con periodo de espera incluidos en las condiciones generales antes de contratar el seguro.

Coberturas extras

Algunas coberturas adicionales que se pueden solicitar son: cero deducible en caso de accidente, atención en el extranjero, ayuda para maternidad, servicios de asistencia en el extranjero, cobertura de preexistencias, reconocimiento de antigüedad para asegurados provenientes de otras aseguradoras.



I. Cotización Seguros de VIDA



Suma asegurada

Un seguro de vida puede incluir valores garantizados (*100% seguros*) o valores proyectados (*dependen del desempeño de los fondos*). Es muy importante aclarar esto al comparar propuestas. En caso de valores proyectados, es importante verificar la tasa de rendimiento utilizada en la proyección, los rendimientos históricos (*para verificar si la tasa utilizada es realista*) y los gastos administrativos, ya que estos disminuirán la tasa utilizada en la proyección.

Periodo de vigencia y periodo de pago

Es importante revisar el **periodo de vigencia del seguro**, es decir, por cuánto tiempo te ampara. Se recomienda una vigencia lo más larga posible para garantizar una cobertura en el futuro sin importar enfermedades o edades muy avanzadas. El **periodo de pago** puede ser corto o largo, pero debe coincidir con la etapa en la que generes más ingresos.

Valores de rescate

Estos montos corresponden a la cantidad que se recibirá en caso de cancelar la póliza antes del tiempo acordado. Toma en cuenta que debes diferenciar si se trata de valores garantizados o valores proyectados.

Algunas coberturas extras

- 🔥 Pago adicional por invalidez total y permanente.
- 🔥 Exención de pago de primas por invalidez o desempleo.
- 🔥 Seguro mancomunado.
- 🔥 Pago por enfermedades graves.

Hay distintos tipos de seguros de vida los cuales varían en la duración del seguro y el componente de ahorro.





II. Contratación

Después de que te presentamos las distintas cotizaciones, te damos consejos fundamentados sobre las opciones y resolvemos tus dudas. Eliges *la opción de seguros que más se ajuste a tus necesidades de cobertura y de presupuesto* y comenzamos el proceso de contratación.

Para poder contratar una póliza se necesita:

- 🔥 Datos específicos que dependen del tipo de seguro.
- 🔥 Decir la verdad al llenar los formularios.
- 🔥 Responder los formularios junto con tu asesor de seguros ya que siempre surge alguna duda. Y, en el caso de seguros de gastos médicos y seguros de vida, explicarte cómo enunciar los padecimientos existentes y cómo se tratarán en caso de una emergencia.

II. Contratación Seguros de **AUTOS**



Los datos básicos para asegurar son: nombre del asegurado y del conductor, domicilio, número de serie, modelo y versión del auto, método de pago y periodo de pago.

Es indispensable dar la descripción tal como viene en la factura para asegurar el modelo correcto de auto y evitar que, en caso de siniestro, la aseguradora pague menos de lo que realmente vale el automóvil.

Si el conductor es menor de 25 años es importante mencionarlo, ya que en caso de siniestro, algunas aseguradoras penalizan omitir este dato.



II. Contratación Seguros de

HOGAR



Los datos básicos para asegurar son: el nombre del asegurado y el domicilio por asegurar.

Es muy importante definir el tipo de acabados que tiene el inmueble para tener un estimado del valor de la construcción.

Las coberturas que se incluyen varían dependiendo de si el contratante de la póliza es el dueño y habitante, el dueño y no habitante, o el arrendatario del inmueble.

Es importante dividir los contenidos en “robables” y los “no robables”. También se deben enunciar los objetos con valor superior a 100 mil pesos.

Se recomienda tener fotos o facturas de los bienes por asegurar para que la reclamación sea más sencilla en caso de siniestro.



II. Contratación Seguros de

GASTOS MÉDICOS



Los datos básicos para asegurar son: el nombre del asegurado, edad y padecimientos actuales.

Lo más importante es llenar el cuestionario médico con honestidad, en caso de que haya padecimientos se analizarán para cubrirlos de la mejor forma posible, para lo cual se requerirá información adicional.

Si se desea reconocimiento de antigüedad, se cuentan con 30 días posteriores al último día de vigencia del último pago realizado. Se debe presentar la última póliza y comprobante de pago.

El seguro de gastos médicos mayores es deducible de impuestos, para lo cual se deben proporcionar los datos fiscales del contratante.



II. Contratación Seguros de **VIDA**



Los datos básicos para asegurar son: el nombre del asegurado, edad y padecimientos actuales.

Lo más importante es llenar el cuestionario médico con honestidad, si existen padecimientos se analizarán para cubrirlos de la mejor forma posible, para lo cual se requerirá información adicional.

Dependiendo de la suma asegurada y la edad, es posible que se requiera un examen médico para comprobar el estado de salud del Asegurado.

En la solicitud se deben declarar los beneficiarios de las coberturas contratadas. Es recomendable que sean mayores de edad, de no serlo el responsable de recibir la suma asegurada será el albacea.





III. Cobertura

El tiempo de **vigencia de la póliza** es el tiempo que el seguro te ampara contra los daños contratados. Este tiempo puede ser distinto que el tiempo de pago. En seguros de vida casi siempre la vigencia se extiende varios años después del tiempo de pago.

Cuando estás dentro del tiempo de vigencia de la póliza, para reportar un siniestro es fundamental **tener a la mano el teléfono de la aseguradora y el número de tu póliza.**

Nuestros asesores están siempre dispuestos a resolver cualquier duda sobre las pólizas y las coberturas, o a gestionar los trámites y seguimientos necesarios. Una vez que reportas un siniestro con la aseguradora, contáctanos para que te asesoremos hasta *garantizar la resolución de conflictos y que recibas los beneficios contratados.*

DIRECTORIO

Aquí presentamos todos los teléfonos de la aseguradoras en caso de que tengas alguna emergencia. También los datos para contactar a nuestros expertos en seguros.

Si por un caso específico te aseguramos en otra compañía, debes llamarnos o buscar en la web de la aseguradora.

Axa

General: 01 (800) 900 1292

Emergencia Médicas: 01 (800) 911 9999

Mapfre

General: 01 (800) 062 7373

Qualitas

General: 01 (800) 288 6700

Bupa

General: 01 (800) 326 3339

GUÍAS ASESORES

(55) 1323-7732 o (55) 1323-7739

Av. Homero 1015, Polanco,
Miguel Hidalgo, 11550, D.F.

guiasasesores.com

contacto@guiasasesores.com

III. Cobertura Seguros de

AUTOS



Reportar un siniestro

Para reportar un siniestro, adicionalmente al teléfono de la aseguradora y el número de póliza, se necesita el **número de serie del auto**.

Seguimiento

Tras reportar un siniestro, el personal de Guías Asesores se pondrá en contacto contigo en un máximo de 1 día hábil, para evaluar el servicio de la aseguradora, apoyarte con el seguimiento a reparaciones y resolver cualquier duda sobre las coberturas incluidas.

Cambios en la póliza

Si necesitas hacer algún cambio o movimiento en la póliza, sólo debes llamarnos o enviarnos un correo y nosotros nos encargamos de realizar todos los trámites requeridos.

Dudas

Para cualquier pregunta sobre tu póliza, puedes llamar a Guías Asesores o a la aseguradora. Contacta a uno de nuestros **expertos en seguros** al: *Tel. (55)1323-7732 o (55)1323-7739*

Promociones y prevención

Ocasionalmente, te enviaremos correos informativos y con promociones para reducir la probabilidad de que ocurra un siniestro.

Por ejemplo: campañas de grabado de autopartes sin costo, resumen de autos más robados, entre otros.



III. Cobertura Seguros de

HOGAR



Reportar un siniestro

Para reportar un siniestro es indispensable tener anotado el teléfono de la aseguradora y el número de póliza. Si quieres que te asesoremos en el proceso sólo tienes que llamarnos.

Nuevos bienes

Si adquieres nuevos bienes que deban considerarse dentro de las coberturas de la póliza, es importante avisarnos, guardar la factura y una fotografía del bien.

Cambios en la póliza

Si necesitas hacer algún cambio o movimiento en la póliza, sólo debes llamarnos o enviarnos un correo y nosotros nos encargamos de realizar todos los trámites requeridos.

Dudas

Para cualquier pregunta sobre tu póliza, puedes llamar a Guías Asesores o a la aseguradora. Contacta a uno de nuestros **expertos en seguros** al: *Tel. (55)1323-7732 o (55)1323-7739*

Promociones y prevención

Ocasionalmente, te enviaremos correos informativos y con promociones para reducir la probabilidad de que ocurra un siniestro.

Por ejemplo: medidas a tomar en caso de salir de vacaciones, mantenimiento recomendado previo a la época de lluvias, entre otros.



III. Cobertura Seguros de

GASTOS MÉDICOS



Reportar un siniestro

Para reportar un siniestro es indispensable tener anotado el teléfono de la aseguradora y el número de póliza. Si quieres que te asesoremos en el proceso sólo tienes que llamarnos.

Programar cirugías

Para programar cirugías, el asegurado debe llamar a Guías Asesores con al menos 7 días hábiles de anticipación.

Urgencias médicas

En caso de urgencias médicas, el Asegurado primero debe ingresar al hospital, luego comunicarse con la aseguradora y finalmente con Guías Asesores. Contacta a uno de nuestros **expertos en seguros** al: *Tel. (55)1323-7732 o (55)1323-7739*

Reembolso

Buscamos la posibilidad de que la Aseguradora pague directamente al hospital y para **evitar el proceso de reembolso**. En caso de reembolso, se debe entregar toda la documentación a Guías Asesores para su revisión y trámite. **En aproximadamente 7 días hábiles el reembolso estará listo.**

Cambios en la póliza

Si necesitas hacer algún cambio o movimiento en la póliza, sólo debes llamarnos o enviarnos un correo y nosotros nos encargamos de realizar todos los trámites requeridos.

Promociones y prevención

Ocasionalmente, te enviaremos correos informativos y con promociones para reducir la probabilidad de que ocurra un siniestro. *Por ejemplo:* medidas para prevenir enfermedades graves más comunes, nuevos beneficios incluidos en la póliza de gastos médicos.



III. Cobertura Seguros de

VIDA



Reportar un deceso

Para reportar es indispensable tener anotado el **teléfono de la aseguradora y el número de póliza o de las pólizas**. Procura guardar la documentación en un lugar seguro y **designar a un responsable** para tramitar el cobro de los seguros en caso de fallecimiento. Este responsable debe tener todos los datos de Guías Asesores para facilitar los trámites y comunicarle sobre todas las pólizas vigentes.

Beneficiarios

El Asegurado debe saber quienes son los beneficiarios de sus pólizas. Cuando los menores de edad cumplan 18 años o en caso de fallecimiento de algún beneficiario, es importante que nos solicites la **actualización de beneficiarios**.

Gastos de los dependientes

Hay que conocer el total de los montos asegurados que tiene el Asegurado en seguros de vida vigentes y comparar el total con el gasto mensual de sus dependientes. De esta manera podemos saber cuántos meses de gastos quedarán cubiertos por los seguros de vida en caso de fallecimiento.

Cambio de la suma asegurada

Cuando el gasto mensual de los dependientes cambia considerablemente, es importante revisar las sumas aseguradas de los seguros de vida contratados para saber si cubren los gastos por tiempo suficiente.

Seguros de ahorro o de retiro

En seguros de vida con modalidad de ahorro o retiro, al cumplirse el plazo nos comunicaremos con el Asegurado para enviar la documentación que se debe presentar. *El seguro se pagará al tipo de cambio del momento si es en dólares o udis. En planes deducibles de impuestos, la Aseguradora descontará los impuestos de acuerdo a la Ley del ISR vigente, entregará el resto de la suma asegurada y un comprobante fiscal.*





IV. Renovación

¿Fuiste feliz con tu póliza? ¿Tienes cambios que hacer? ¿Quieres ampliar o reducir la cobertura? Dinos todas tus inquietudes y al momento de la renovación ajustamos todo para que **tu seguro siga siendo a la medida de tus necesidades.**

Seguros de Autos, Hogar y Gastos Médicos

La vigencia de estas pólizas es anual. Por lo que, al menos dos semanas antes de la fecha de renovación, Guías Asesores te enviará una propuesta para la renovación de tu póliza. Dependiendo de los comentarios o cambios que quieras hacer se continuará el proceso.

Seguros de Vida

La vigencia de los seguros de vida es multianual, esto ayuda a que el costo se mantenga fijo durante todo el periodo de cobertura. No hay una renovación anual, sin embargo, Guías Asesores se pondrá en contacto periódicamente para revisar las condiciones del seguro, así como beneficiarios, suma asegurada y fin de la cobertura.

*Si tienes cualquier duda no incluida
en este manual contáctanos,
con gusto te asesoramos.*

Av. Homero 1015 Polanco,
Miguel Hidalgo, 11550, D.F.

Tel. (55) 1323-7732 o (55) 1323-7739

guiasasesores.com
contacto@guiasasesores.com