

Guía Práctica para el Agente



**SOPORTE
UNIVERSAL**
SEGUROS Y FIANZAS



Autos



El asociado deberá de solicitar la cotización por medio electrónico a opera@soporteuniversal.com.mx (siempre y cuando no se tenga acceso a los portales) con los siguientes datos:

- Modelo
- Descripción
- Cobertura
- Nombre (Titular y beneficiario)
- Domicilio
- C.P.
- Edad
- Sexo
- Adaptación

El ejecutivo de SU, contestará dicha cotización en un periodo aproximado de 24 hrs. En caso de que los datos no vengan completos el asociado recibirá un correo indicándole lo necesario para dar seguimiento a su trámite.

EMISION: El asociado deberá levantar la OT (Orden de trabajo) en el SIO, adjuntando la cotización del mismo; es importante que en la opción de Observaciones se especifique todo lo que se desea. Así mismo, es necesario capturar las coberturas en la pestaña correspondiente ya que algunas aseguradoras exigen que esta parte venga completa. Ejemplo:

El ejecutivo de SU, tendrá la responsabilidad de contestar dicha emisión y/o pre cancelación en 24 hrs. En caso de que los datos no vengan completos el ejecutivo pre cancelará la emisión y se enviará un correo automático notificando el motivo de ésta pre cancelación.



Daños

COTIZACIONES:



El asociado deberá de solicitar la cotización por medio electrónico a dflores@soporteuniversal.com.mx con los siguientes datos:

Por ser múltiples tipos de seguro se debe de enviar formatos universales (disponible con tu ejecutivo de daños) con toda la información mínima requerida para su cotización y sus tiempos de espera para recibir las cotizaciones a partir de que se cuenta con la información completa:

| | | |
|---|------------------------|-----------------------|
| • Tipo de Producto : | Tiempos Para Cotizar | Tiempos para Emisión |
| • Empresariales (todos los Giros) | de 3 a 5 Días Hábiles | de 1 a 4 Días Hábiles |
| • Hogar | de 1 a 2 Días Hábiles | de 1 a 2 Días Hábiles |
| • RC (Profesional, Obra Civil, Contratistas Guarderías, Espectáculos, Medicos, etc...) | de 1 a 5 Días Hábiles | de 1 a 4 Días Hábiles |
| • Aviones | de 8 a 20 Días Hábiles | de 4 a 6 Días Hábiles |
| • Embarcaciones y Lanchas | de 3 a 5 Días Hábiles | de 1 a 4 Días Hábiles |
| • Transportes Especificos | de 1 a 2 Días Hábiles | de 1 a 2 Días Hábiles |
| • Transportes Anuales | de 4 a 5 Días Hábiles | de 1 a 4 Días Hábiles |

Los tiempos varían dependiendo de la compañía, ya que hay quienes cotizan una empresarial en 2 días y otras en los 5 días.

NOTA: Es importante considerar retrasos posibles por días festivos y/o inhábiles

RENOVACIONES:

Las renovaciones no se pueden solicitar antes de 30 días de término de vigencia, de solicitarse el movimiento será rechazado por la propia compañía de seguros y no se tendrá en espera, habrá que volver a realizar la OT

Excepción AXA con la parte de HOGAR lo puede hacer desde 45 días antes



Flotillas



COTIZACIONES:

El asociado deberá de solicitar la cotización por medio electrónico a ntorres@soporteuniversal.com.mx

con los siguientes datos:

- Listado del parque vehicular(modelo, descripción, serie)
- Datos del contratante
- Automóviles
- Pick Up's
- Motocicletas
- Camiones
- Tracto camiones
- Semi-remolques
- Cobertura (Y adicionales)
- Adaptaciones

DESGLOSE

- Domicilio calle y número
- código postal
- RFC
- Giro del negocio
- forma de pago
- cobertura
- deducible
- Descripción exacta de las unidades
- Indicar si la unidad es legalizada o mexicana
- Si es legalizada proporcionar el núm. Serie
- tipo de carga
- descripción de la carga
- Uso que se le da a la unidad
- prima objetiva

Toda esta información se adhiere a un excel mas aparte el llenado de los formatos de cada una de las compañías que son: HDI, MAPFRE, GENERAL DE SEGUROS, AXA SEGUROS, AFIRME, SEGUROS ATLAS, GNP, BANORTE

Las que NO se requiere formato solo el excel son: ABA SEGUROS, ANA SEGUROS, ZURICH, QUALITAS

Ejemplo del parque vehicular

| Coor. | SERIE | Descripción | Modelo | Cobertura | PT. AnplLim | PT. AnplLim | PT. AnplLim | PT. AnplLim |
|---------|-------|-------------|--------|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 1 | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | |
| TOTALES | | | | | | | | |



Flotillas

EMISION:

El asociado deberá levantar la OT en el SIO, así mismo adjuntar la cotización del mismo; es importante que en la opción de Observaciones se especifique todo lo que se desea.



GMM y Vida



SOPORTE UNIVERSAL

SEGUROS Y FIANZAS

COTIZACIONES INDIVIDUAL:

El asociado deberá de solicitar la cotización por medio electrónico a jsauceda@soporteuniversal.com.mx; mavina@soporteuniversal.com.mx; o treynoso@soporteuniversal.com.mx

(siempre y cuando no se tenga acceso a los portales) con los siguientes datos de los asegurados:

- Nombre (s)
- Fecha de Nacimiento
- Edad (es)
- Sexo
- C. P. (Cd. y Estado)
- Antigüedad
- Suma asegurada
- Deducible
- Coaseguro
- Nivel hospitalario
- Coberturas (Básicas y adicionales con costo)
- Fuma? Si ____ No ____ (Para vida) Individual
- Actividad o profesión (Para vida y Accidentes Personales).

El ejecutivo de **SU**, contestará dicha cotización en un periodo aproximado de 48 hrs. en individual. En caso de que los datos no vengan completos el asociado recibirá un correo indicándole lo necesario para dar seguimiento a su trámite.

EMISION:

Pólizas individuales: El asociado deberá levantar la OT en el SIO, adjuntando la cotización del mismo; es **IMPORTANTE** una vez capturado en el SIO se deberá presentar la documentación original al ejecutivo de **SU** para la emisión en la Aseguradora

Requisitos:

- Solicitud debidamente requisitada en una sola tinta (MetLife y Seg. Monterrey, requieren de formatos originales y las otras compañías, los formatos pueden ser copias, pero su llenado, debe ser en original), (solo con tinta **NEGRA** MetLife, Axa)
- Formato de identificación Persona Física (I. F. E. y/o Pasaporte), (Vigente)
- Comprobante de Domicilio (menor a 3 meses de antigüedad)
- Cotización
- Carta de Antigüedad y/o Carátula de la póliza anterior (en caso de requerirlo)
- En caso de que el contratante sea Persona Moral deberá adjuntar:
 - Acta constitutiva. (En caso de persona moral)
 - Reg. Pub. De la propiedad. (En caso de persona moral)
 - Cedula fiscal. (En caso de persona moral)
 - Folio Mercantil. (En caso de persona moral)
 - Comprobante de domicilio y Copia de identificación del apoderado.
 - Todo lo anterior deberá ser debidamente cotejado
 - Formato de ID de cliente de la Compañía Correspondiente.



GMM y Vida



**SOPORTE
UNIVERSAL**
SEGUROS Y FIANZAS

COTIZACIONES DE GRUPO O COLECTIVO:

El asociado deberá de solicitar la cotización por medio electrónico a jsauceda@soporteuniversal.com.mx; mavina@soporteuniversal.com.mx; o treyoso@soporteuniversal.com.mx

(siempre y cuando no se tenga acceso a los portales) con los siguientes datos de los asegurados:

- Llenado de solicitud correspondiente a cada compañía.
- Listado de asegurados (Formato Excel) que incluyan:
 - Nombre completo,
 - Fechas de nacimiento,
 - Sexo,
 - Edad,
 - Parentesco
 - Profesión y actividad, (Tanto para Vida y GMM, Grupo y colectivo)
- Reporte de siniestralidad, (En caso de contar con seguro).

El ejecutivo de **SU**, contestará dicha cotización en un periodo aproximado de 48 hrs. en individual. En caso de que los datos no vengan completos el asociado recibirá un correo indicándole lo necesario para dar seguimiento a su trámite.

EMISION: Pólizas Grupo o Colectivas: El asociado deberá levantar la Orden de Trabajo en el SIO, adjuntando la cotización, y listado de Asegurados; es IMPORTANTE una vez capturado en el SIO se deberá presentar la documentación original al ejecutivo de **SU** para la emisión en la Aseguradora con los siguientes Requisitos:

- Solicitud debidamente requisitada en una sola tinta (MetLife y Seg. Monterrey, requieren de formatos originales y las otras compañías, los formatos pueden ser copias, pero su llenado, debe ser en original), (solo con tinta **NEGRA** MetLife, Axa)
- Formato de identificación Persona Física (I. F. E. y/o Pasaporte), (Vigente)
- Comprobante de Domicilio (menor a 3 meses de antigüedad)
- Cotización
- Carta de Antigüedad y/o Carátula de la póliza anterior (en caso de requerirlo)
- En caso de que el contratante sea Persona Moral deberá adjuntar:
 - Acta constitutiva.
 - Reg. Pub. De la propiedad.
 - Cedula fiscal.
 - Folio Mercantil.
 - Comprobante de domicilio y Copia de identificación del apoderado.
 - Todo lo anterior deberá ser debidamente cotejado
 - Formato de ID de cliente de la compañía correspondiente.



GMM



SOPORTE UNIVERSAL

SEGUROS Y FIANZAS

REEMBOLSOS Y PROGRAMACIONES

El asociado deberá presentar los formatos correspondientes a una sola tinta (de preferencia y necesariamente en AXA y MetLife **TINTA NEGRA**), anexando los documentos necesarios para su trámite oportuno, tales como:

- Formato de solicitud de reembolso o programación (todos los campos llenos)
- Aviso de accidente y o enfermedad
- Informe médico (en caso de programación de cirugía, no olvidar poner en que hospital desea atenderse el asegurado)
- Formato de ID de cliente (de la compañía que lo requiera, el domicilio tiene que coincidir con comprobante)
- Formato de transferencia bancaria (compañía que lo solicite)
- facturas (Nota: en caso de facturas por paquetes de servicios hospitalarios, solicitar un desglose) deberán ser a nombre del asegurado (no de Razón Social) y con vigencia menor a 2 años de su emisión al momento de presentar la documentación a la compañía aseguradora. No se admiten los formatos tipo tiquete solo formatos tipo PDF o CFDI impresos, y en el caso de Banorte, Bupa y Mapfre enviar XML a la dirección treynoso@soporteuniversal.com.mx
- Recetas medicas
- En caso de rehabilitación, presentar carnet fechado y firmado en cada sesión.
- Radiografías, ecografías o estudios de laboratorio (con su respectiva interpretación)
- Copia de tarjeta INE (por los dos lados) o pasaporte vigentes.
- Comprobante de domicilio (menor a 3 meses de antigüedad)
- Estado de Cuenta bancarios (en caso de requerir pago interbancario)
- **NORMALMENTE EL TIEMPO DE RESPUESTA ES DE 15 DÍAS HÁBILES A PARTIR DE LA FECHA DE INGRESO DEL TRAMITE EN REEMBOLSOS Y 5 DÍAS EN PROGRAMACIONES.**

Importante: favor de **no** presentar documentos impresos en hojas recicladas, las compañías no las aceptan.



GMM

CAMBIOS DE CONDUCTO



**SOPORTE
UNIVERSAL**
SEGUROS Y FIANZAS

- **Se requiere el formato expedido por la cía. aseguradora.** (Especial atención en la firma: ¡EL ASEGURADO TIENE QUE FIRMAR IGUAL COMO EN EL DOCUMENTO QUE PRESENTE COMO IDENTIFICACIÓN, ésta debe venir con foto.)
- **Documentación necesaria:**
 - Identificación Oficial Vigente del contratante o representante legal
 - Si es persona moral, carta con membrete de la Empresa
 - Copia de carátula o de un recibo de la póliza.
- Indicar el porqué del cambio. (No se aceptará la siguiente leyenda: “por así convenir a mis intereses”)
- El trámite puede tardar alrededor de 7 a 10 días hábiles.



VENTA DE FIANZAS



AFIANZADORAS CON LAS QUE TRABAJAMOS

1. FIANZAS ASERTA
2. PRIMERO FIANZAS
3. ACE - FIANZAS MONTERREY
4. FIANZAS SOFIMEX

Persona física: Presentar un documento original para su cotejo y entregar dos copias al agente o ejecutivo de la institución afianzadora.

- Documento fuente *
- Contrato solicitud *
- Entrevista de identificación y conocimiento del cliente
- Carta de autorización de consulta al buró
- Identificación oficial
- Comprobante de domicilio *
- RFC o cédula de identificación fiscal
- Garantías de recuperación
- CURP
- Declaración de impuestos del año inmediato anterior y última parcial del año en curso
- Comprobante de ingresos y/o relación patrimonial

- Fianzas Administrativas (De todo tipo).
- Fianzas Judiciales.
- Fianzas de Fidelidad.



VENTA DE FIANZAS



Persona moral: Presentar un documento original para su cotejo y entregar dos copias al agente o ejecutivo de la institución afianzadora.

- Documento fuente
- Contrato solicitud
- Entrevista de identificación y conocimiento del cliente
- Carta de autorización de consulta al buró
- Identificación oficial *
- Comprobante de domicilio
- RFC o cédula de identificación fiscal
- Garantías de recuperación
- Declaración de impuestos del año inmediato anterior y última parcial del año en curso
- Comprobante de ingresos y/o relación patrimonial
- Alta de Hacienda
- Poderes
- Acta constitutiva
- Currículum de la empresa
- Estados financieros auditados



ARTICULO 492



Es de suma importancia incluir la información de identificación de tu cliente al momento de solicitar una emisión en cualquier ramo ya que es requisito indispensable por parte de las compañías de seguros. De no presentarse esta información la póliza no será entregada.

A continuación enlistamos los requisitos para cada tipo de negocio:

Persona Física:

- Copia de Identificación Oficial
- Copia de Comprobante de Domicilio Reciente
- Formato de la Compañía Correspondiente debidamente llenado y firmado (en caso de existir)

Persona Moral:

- Acta Constitutiva.
- Registro Público de la Propiedad
- Cedula Fiscal
- Folio Mercantil (en caso de no venir en Acta Constitutiva)
- Comprobante de Domicilio
- Poderes del Representante Legal (en caso de no venir en Acta Constitutiva)
- Copia de Identificación Oficial de Representante Legal
- Formato de la Compañía Correspondiente debidamente llenado y firmado (en caso de existir)



RECOMENDACIONES FINALES



1. Verifica la información y documentos



2. *No envíes a emitir la póliza si no se cuenta con el Expediente completo.*



3. Una vez completado el expediente del cliente, turnalo junto la solicitud para emitir la póliza.



DIRECTORIO

(81) 8335 7728 AL 30



| | | |
|------------|--------------------------|--|
| 101 | CONMUTADOR | |
| 103 | NORMA PEÑA | SERVICIO AL CLIENTE |
| 106 | DANTE FLORES | DAÑOS |
| 107 | JUSTO SAUCEDA | GMM Y VIDA (Individual y Grupo) |
| 108 | NORMA TORRES | AUTOS Y FLOTILLAS |
| 109 | GLORIA GAYTAN | ADMINISTRACION Y CONTROL DE CUENTAS |
| 110 | TOMAS REYNOSO | COMERCIAL Y SINIESTROS |
| 113 | MARTHA AVIÑA | GMM Y VIDA (Individual y Grupo) |
| 117 | CITLALI ARROYO | COBRANZA |
| 131 | ANTONIO HERNANDEZ | GESTORÍA |
| | INDIRA PALACIOS | AUTOS |

ipalacios@soporteuniversal.com.mx
opera@soporteuniversal.com.mx