

Preguntas y Respuestas Frecuentes Migración a Zurich

Personas Físicas

DUDAS DE LA MIGRACIÓN

¿A qué se debe este cambio?

Actinver firmó una Alianza con Zurich buscando ofrecer una asesoría completa a nuestros clientes, mejores beneficios, agilidad en la atención de reclamaciones, mejoras el servicio y en un futuro productos diferenciadores.

¿Esto afecta mi PPR, seguro dotal, seguro de vida, seguro GMM, etc?

No, en este momento solo se van a migrar las pólizas de auto, hogar y empresariales.

Si no quiero el cambio con Zurich ¿me quedo sin seguro?

Si no quieres el cambio con Zurich, se puede cambiar tu póliza con un bróker que continuará atendiendo para que sigas con protección total.

¿Cuánto tiempo tengo para decidir si acepto el cambio?

Se recomienda hacerlo lo más pronto posible para realizar el pago de la nueva póliza, se tiene un período de gracia de 30 días naturales a partir de la fecha de emisión de su póliza.

¿Qué pasa si algún cliente se quiere migrar anticipadamente?

Conforme al mes de vencimiento de las pólizas la célula de renovación contactará a los clientes para apoyarlos.

CONDICIONES GENERALES

¿Cómo quedan las condiciones de mi póliza?

Las condiciones que ofrece su póliza se mantienen, en algunas coberturas mejora la protección, podemos compartir un cuadro comparativo para que lo revise.

¿Qué diferencia tendrá mi póliza respecto a la que tenía con Mapfre, y a partir de qué fecha aplicará este cambio?

Las condiciones que ofrece su póliza se mantienen, en algunas coberturas mejora la protección, este cambio aplica a partir del fin de la vigencia de su póliza con Mapfre.

Si tengo varios seguros, ¿este cambio aplicaría para todas mis pólizas y afectaría el costo de mi seguro?

En este momento el cambio sólo aplica para seguro de auto y hogar, los demás seguros se mantienen con Mapfre.

En el caso de seguro de hogar, ¿cómo puedo conocer los proveedores de Zurich para las asistencias?

Se puede comunicar al 8002886911 o al *9191 elegir las opciones 1 y 5, indicar al operador la asistencia que desea con gusto le proporcionaremos toda la información.

¿Habrá cambios en el deducible y/o coaseguro?

No debe existir ningún cambio, la migración es bajo mismos términos.

¿Para el seguro de hogar habrá algún cambio en las tarifas con Zurich?

Como cada año, las tarifas de Seguros pueden ajustarse según la actualización de riesgos y condiciones del mercado.

¿Cuántos servicios de grúa sin costo incluye al año?

Incluye dos eventos al año.

Si deseo cambiar la cobertura de mi seguro ¿puedo hacerlo?

Si, en ese caso es necesario realizar la cotización de la cobertura deseada y el costo sería de acuerdo a la cobertura.

¿A partir de qué fecha se puede contratar con Zurich?

A partir del 1º de enero de 2025.

¿Qué información se necesita para emitir mi póliza con Zurich?

- Datos del propietario del automóvil: Nombre, edad, género (M/F) Y C.P(domicilio).
- Datos del automóvil: Descripción completa del auto (Marca, Modelo, versión y descripción).
- Uso de la unidad.(particular, carga, supervisión, cobranza)
- Datos que proporciona el agente: nombre y clave del agente.
- Paquete de coberturas. Por favor confirmar equipo de Operaciones si es correcto.

¿En dónde puedo consultar la Red Médica de Zurich?

<https://www.zurich.com.mx/HospitalNetworkWeb/>

Siniestros

¿Cuál será el proceso de siniestro y número de contacto?

En caso de siniestro debes marcar al *9191 o llamar al 800 288 6911 desde cualquier teléfono.

¿Qué documentos y/o formatos necesito?

Para reportar un siniestro es necesario contar con la siguiente información: número de póliza, indicar el incidente, lugar dónde ocurrió, fecha del incidente, nombre de la persona de contacto, correo y teléfono de seguimiento.

Tengo un siniestro con Mapfre que no he terminado ¿afectaría reclamación?

Todos los siniestros abiertos con Mapfre se dará seguimiento hasta que se concluyan, siniestros de gastos médicos empleados tendrán un trato diferente y podrán seguir con Zurich.

¿Cómo se van a reportar los siniestros con la nueva aseguradora?

Los siniestros de auto u hogar se reportan directamente a Zurich. Números de contacto *9191 y/o 800 288 6911.

¿Habrá algún cambio importante en el servicio que vamos a recibir con la nueva aseguradora?

Por parte del área de siniestros Actinver se está trabajando con las áreas de Zurich para garantizar que se cumpla con el servicio y atención mejorando toda experiencia que se haya tenido con Mapfre, habrá que revisar si de manera comercial existirán diferenciadores en coberturas o productos

¿Cómo se maneja el cambio con empleados que llevan algún tratamiento médico con la Red de Mapfre para no afectar su atención médica?

Todos los siniestros abiertos con Mapfre se dará seguimiento hasta que se concluyan, siniestros de gastos médicos empleados tendrán un trato mejorado y podrán seguir con Zurich.

Modificaciones y mantenimiento de la póliza

Si acepto el cambio, pero necesito hacer modificaciones en la información o conducto de cobro de mi póliza, ¿cómo puedo solicitarlo?

Respecto al cambio de conducto de cobro se puede solicitar por medio de tu Asesor Comercial o por medio del bróker. Es indispensable contar con la documentación necesaria.

Me gustaría cambiarme de asesor ¿cómo puedo solicitarlo?

Contacta al 551103 6600 de lunes a viernes de 8 a 8.

Ya no tengo el auto que tengo asegurado, ¿qué pasa en ese caso?

Responde el correo recibido del correo seguros@actinver.com.mx donde se encuentra tu póliza y solicita este cambio.

Quiero cotizar otras unidades ¿cómo puedo solicitarlo?

Escribe al correo de seguros con la sig información para la nueva cotización:

Información del contratante:

- Nombre completo y fecha de nacimiento del conductor habitual
- C.P. del domicilio del contratante de la póliza.
- Y la preferencia del paquete a contratar (Básico, Amplio, Amplio plus)

Información del auto:

- Marca
- versión tal cual aparece en la factura
- año

¿Cómo tramito mi factura?

Puede ser por medio del portal de aseguradoras (<https://www.zurich.com.mx/>), a través de tu asesor comercial o bien por medio del bróker de Seguros.

Información de cobranza y pagos

¿Tienen pagos a meses sin intereses?

Si, 3 y 6 meses sin intereses con bancos participantes.

¿En qué bancos puedo hacer el pago?

BBVA, Santander, HSBC, Banorte, Citibanamex. Adicional, en tu aviso de pago vienen otros comercios participantes.

¿Hasta qué día tengo para pagar?

Se cuenta con 30 días naturales a partir del inicio de vigencia de la póliza.

¿Qué sucede si quiero cambiar el conducto y que no sea uno de los dos conductos que me recomienda Actinver?

Se puede solicitar por medio de tu Asesor Comercial o por medio del bróker.
Es indispensable contar con la documentación necesaria.

¿Se puede pagar la póliza antes de la fecha de inicio de vigencia?

Si, consulta formas de pago.