Seguro de Accidentes Inclusivo
Preguntas Frecuentes

INFORMACIÓN RELEVANTE

¿Qué cubre mi seguro de accidentes?

En caso de llegar a tener un accidente y requieras estar hospitalizado por más de 48 horas, tu seguro de accidentes te otorgará una indemnización por $5,000 pesos (máximo 3 eventos al año).
Además, si en caso de un accidente te fracturas algún hueso, recibirás $2,000 pesos.

¿Cómo puedo obtener mi seguro?

Este seguro es un beneficio otorgado por Saldazo a clientes seleccionados, a través de un programa que requiere inscripción. Para pre-inscribirte, debiste de haber recibido un SMS por parte de Saldazo que te invita a formar parte del programa respondiendo "SI".
Para activar tu seguro haz una operación en la App Transfer y se activará a partir del día 1 del siguiente mes; para estar cubierto los meses siguientes realiza al menos 1 operación en la app Transfer durante cada mes para estar asegurado el siguiente. ***Por ejemplo**: Si realizas una operación en la App Transfer en agosto, tu seguro estará vigente a partir del día 1 de septiembre.*

¿Cómo puedo mantener mi seguro activo y vigente?

Para mantener tu seguro activo debes de realizar al menos 1 operación en la App Transfer al mes, lo que te dará protección en el mes inmediato siguiente.

¿Existe algún periodo de espera?

Si llegaras a tener un accidente no hay periodo de espera para usar tu seguro, siempre que hayas cumplido con hacer al menos 1 operación en la App Transfer el mes anterior.

¿Quién puede contratar este seguro?

Por el momento, está limitado a un grupo selecto de Tarjetahabientes Saldazo, residentes en la República Mexicana, entre 18 y 69 años de edad.

¿Por cuánto tiempo podré contar con el seguro?

Este programa es vigente por 3 meses.

Si cumplo con los requisitos del programa cada mes, ¿mi seguro se mantiene activo de forma automática?

Si cumples con las condiciones necesarias, tu seguro estará activo durante la vigencia de la promoción.

¿Qué pasa si no cumplo con 1 operación en la App Transfer al mes? y ¿cuánto tiempo puedo conservar mi inscripción, a pesar de no cumplir con los requisitos?

En caso de que durante un mes no realices al menos 1 operación en la App Transfer, el siguiente mes tu seguro no estará activo. Si no cumples con 1 operación en la App Transfer al mes durante 3 meses consecutivos tu pre-inscripción será cancelada.

¿Qué tengo que hacer para reclamar mi cobertura en caso de accidente?

Debes ingresar a la siguiente página https://client-ec-mexico.democrance.com , en la cual podrás hacer tu reclamación y tener seguimiento de la misma. O podrás hacerlo en nuestro Call Center en el 800-900-1292**,** donde podremos darte más información y orientación de las dudas que tengas sobre el proceso para levantar tu siniestro. También puedes enviar un correo a atencionbsa@axa.com.mx donde se te proporcionará información para tu seguimiento.

Seguro de Accidentes Inclusivo
Preguntas Frecuentes

PRODUCTO

¿Cuánto tengo que pagar por este seguro?

Este seguro es ofrecido de forma gratuita, obsequiado por Saldazo para ti al inscribirte al programa mientras esté vigente la promoción y cumplas con los requisitos del programa.

¿Puedo tener más de 1 seguro para mi?

Por el momento no, está limitado a 1 seguro por Tarjetahabiente Saldazo.

¿Cuánto tiempo estoy cubierto con mi seguro?

Si cumples con al menos 1 operación en la App Transfer cada mes, tu seguro estará vigente por el siguiente mes. Recuerda que tu número de certificado es tu número de celular.

¿Hasta qué edad puedo contar con el seguro?

Desde los 18 hasta los 69 años, no tiene limite de edad para la recontratación mientras esté vigente la promoción y cumplas con los requisitos del programa.

¿Qué es una Suma Asegurada?

Es la cantidad que AXA te indemnizará en caso de un accidente siempre y cuando cumplas con las Condiciones Generales de la Póliza.

¿Cuánto es la Suma Asegurada que tengo?

Cuentas con 2 coberturas y cada una de ellas te otorga una indemnización de:

- $5,000.00 MXN en caso de accidente y estar hospitalizado por más de 48 horas (3 eventos al año).
- $2,000.00 MXN si sufres una fractura derivada de un accidente “No se pagará el mismo hueso dos veces”.

¿Qué es un siniestro?

Es un evento en el que se utiliza un servicio médico como consecuencia de un accidente.

¿Cómo me puedo dar de baja del programa?

En caso de que ya no quieras participar en el programa, envía un correo a atencionbsa@axa.com.mx, reportando tu número celular y tu nombre completo.

Si quiero mi certificado, ¿cómo puedo obtenerlo?

A través de la página https://client-ec-mexico.democrance.com , podrás descargar tu Certificado Individual. O podrás hacerlo en nuestro Call Center en el 800-900-1292, donde podremos darte más información y orientación de las dudas que tengas sobre el proceso para descargar tu Certificado. También puedes enviar un correo a atencionbsa@axa.com.mx donde se te proporcionará información para tu seguimiento.

Seguro de Accidentes Inclusivo
Preguntas Frecuentes

SINIESTROS

¿Qué es un accidente?

Un evento súbito, fortuito y violento de causa externa, que te produzca una lesión que requiera atención médica, dentro de los siguientes 90 días al mismo.

¿Cuáles son las condiciones para reclamar un siniestro?

Es necesario que el accidente haya ocurrido mientras el seguro haya estado activo y vigente.

¿Qué tengo que hacer para reclamar mi siniestro?

-Debes ingresar a la página https://client-ec-mexico.democrance.com e iniciar sesión
-Ingresa la fecha en la que ocurrió el siniestro
-Carga tu documentación o la faltante
-En la sección de resumen, podrás ver tu reclamación y tu número de siniestro para darle seguimiento
-Al final recibirás un mensaje de texto y correo electrónico con la información de tu reclamación

O podrás hacerlo en nuestro Call Center en el 800-900-1292, donde podremos darte más información y orientación de las dudas que tengas sobre el proceso para levantar tu siniestro. También puedes enviar un correo a atencionbsa@axa.com.mx donde se te proporcionará información para tu seguimiento.

¿Bajo qué condiciones se puede rechazar un siniestro?

a) Cuando la hospitalización es menor a 48 horas
b) Cuando la hospitalización es a consecuencia de un padecimiento o enfermedad, o por alguna causa distinta a un Accidente
c) Cuando ya has reclamado 3 hospitalizaciones en un año con tu seguro
d) En caso de no ser una fractura y ser una fisura
e) En caso de haber tenido una fractura provocada por una situación diferente a un accidente cubierto
f) En caso de que se solicite pago por un hueso previamente reportado
g) Póliza no vigente en el momento del siniestro
h) La Antigüedad del siniestro es mayor a dos años
i) El siniestro que se está solicitando no cumple con los criterios específicos de la póliza

¿Cómo se paga la Suma Asegurada?

La Suma Asegurada será pagada a través de una transferencia electrónica a tu tarjeta Saldazo o a la tarjeta que elijas. Ten a la mano tu número de cuenta o tu número CLABE.

¿Cómo puedo saber mi numero de cuenta o mi CLABE para reclamar mi pago?

1. Entra a App Transfer y selecciona **“Menú”.**
2. Selecciona en tu perfil el símbolo **“Más”.**
3. Ingresa tu NIP Transfer (seis dígitos).
4. Se mostrará la información de tu número de cuenta y los 18 dígitos de tu CLABE, SPEI móvil, domicilio y perfil promocional.

Seguro de Accidentes Inclusivo
Preguntas Frecuentes

OTRA INFORMACIÓN

¿Cuánto tiempo se tardan en pagar la Suma Asegurada?

Cuando los documentos estén completos y correctos, recibirás respuesta del resultado del dictamen y posteriormente se haría la transferencia en un plazo máximo de 10 días.

¿Cuánto tiempo tengo para reclamar el pago del seguro?

a) Por ley tienes máximo 5 días para **avisar** a AXA que tuviste un accidente,
b) Podrás **reclamar** la Suma Asegurada en un plazo de hasta 2 años contados a partir de la fecha del Accidente.

Perdí mi tarjeta Saldazo, ¿la necesito para tener mi seguro?

El contar con el seguro depende de que realices al menos 1 operación en la App Transfer mes con mes, así podrás conservar tu seguro aún cuando hayas perdido tu tarjeta. Te recomendamos que solicites una reposición comunicándote al 55-46-31-26-69

No cumplí las transacciones necesarias, ¿puedo pagar por mi cuenta el seguro?

No es posible ya que este seguro es una cortesía de Saldazo para sus tarjetahabientes residentes en la Republica Mexicana que hayan cumplido con los requisitos del programa.

Si cumplí con mis transacciones necesarias, pero me llegó un mensaje que dice que no estoy asegurado, ¿Qué puedo hacer?

Comunícate con nosotros para que revisemos tu caso al 800-900-1292
en un horario de 9 am a 19:00 hrs o envía correo electrónico a atencionbsa@axa.com.mx.

Cambié mi número de teléfono, ¿puedo continuar con mi seguro?

Si puedes continuar con tu seguro siempre y cuando cumplas con los movimientos dentro de tu App Transfer para obtener tu seguro. Recuerda que tu certificado está ligado a tu número celular, así que en caso de algún cambio, por favor llama al centro de atención telefónica Transfer Banamex de lunes a domingo de 8:00 a 22:00 horas desde tu Telcel al *4444 o cualquier otro teléfono o del Interior de la República Mexicana al 55-46-31-26-69.

¿Cómo se relaciona mi seguro con las Condiciones Generales?

Las Condiciones Generales son los términos que rigen a tu seguro, en las cuales se describen los detalles y exclusiones de tus coberturas “Indemnización por Hospitalización a Causa de Accidente” e “Indemnización por Fracturas”.

Dudas o Quejas

-En caso de tener dudas referente al seguro, comunícate al: 800-900-1292 o escríbenos a atencionbsa@axa.com.mx
-En caso de tener quejas 800-737-76-63 (Opción 1) o escribe al: axasoluciones@axa.com.mx