



AXA Seguros, S.A. de C.V.

# Vida Aliados+<sup>®</sup> Plan Personal de Retiro

Guía de usuario



# Bienvenido a tu guía de usuario



**Número de póliza:**



**Nombre del asegurado:**



Para cualquier duda o ayuda con tu Plan Personal de Retiro contáctanos  
**800 900 1292**  
O guárdanos en tus contactos escaneando el QR



## ¿Qué hacer en caso de requerir asistencia funeraria?

Obtén asesoría legal presencial a tus beneficiarios para coordinar y organizar trámites requeridos ante autoridades en caso de fallecimiento, solo sigue los siguientes pasos:



Llamar al **800 900 1292**.



**Brindar la información al asesor** (nombre del asegurado, número de póliza y número telefónico).



## ¿En dónde puedo consultar las Condiciones Generales de mi seguro?



### 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.



### Por teléfono:

- Llámanos al  
**800 900 1292**  
para solicitarlas.



¿Qué hacer en caso de requerir asistencia funeraria?	2
¿En dónde puedo consultar las Condiciones Generales de mi seguro?	2

## **1. Tu Plan de Retiro** **4**

## **2. Beneficios en tu Plan Personal de Retiro** **5**

Anticipo por fallecimiento	5
Anticipo por enfermedades terminales	5
Tu médico 24 horas®	5
Asistencia funeraria	5

## **3. Mejora tu protección** **6**

## **4. ¿Qué no cubre tu seguro?** **6**

## **5. ¿Cómo usar tu Plan Personal de Retiro?** **7**

5.1 ¿Preparado para tu retiro?	7
Conoce el trámite para obtener tu fondo de retiro	7
5.2 ¿Qué hacer en caso de fallecimiento?	8
5.3 Coberturas adicionales	9
5.4 Aportaciones adicionales	10
5.4.1 Documentación requerida para solicitar retiro de aportaciones adicionales al PPR	10

## **6. Contacto para tu Plan Personal de Retiro** **11**

## **7. Ayuda especializada** **11**



# 1. Tu Plan de Retiro

**Aliados+® Plan Personal de Retiro** es una forma de ahorro pensado para tu jubilación. Te garantiza el monto que hayas elegido al momento de tu retiro, te brinda cobertura en caso de fallecimiento o enfermedad terminal, además obtienes beneficios fiscales exclusivos de los planes personales de retiro (PPR).



## AHORRO

Al alcanzar los 65 años, recibirás la suma asegurada de la cobertura de supervivencia, más las aportaciones adicionales que hayas realizado durante el plazo de vigencia para disfrutar plenamente de tu etapa de retiro.



## PROTECCIÓN

Si falleces durante la vigencia del plan, tus beneficiarios recibirán la suma asegurada de fallecimiento y el acumulado en el fondo de aportaciones adicionales\*. Además, cuentas con los siguientes beneficios sin costo adicional:



**Anticipo por fallecimiento:** Tus beneficiarios recibirán como apoyo un anticipo de 30% de la suma asegurada de fallecimiento, una vez presentada la documentación mínima requerida.



**Anticipo por enfermedades terminales:** Si te diagnostican una enfermedad terminal, podrás recibir un anticipo del 30% de la suma asegurada de fallecimiento.

\*Sobre estas aplicará retención de impuestos de acuerdo con la ley fiscal vigente al momento de realizar el pago.

## BENEFICIOS FISCALES



1.

**Deducción:** Puedes deducir todas las primas de ahorro (supervivencia) y las aportaciones adicionales al presentar tu declaración anual de impuestos. El máximo deducible es del 10% de tus ingresos, con un tope de 5 UMA\* elevadas al año (aproximadamente \$198,031.80 para 2024). Esta deducción es independiente de otros límites de deducciones personales y del estímulo fiscal de cuentas personales de ahorro.

2.

**No retención:** Los intereses generados por las aportaciones adicionales no estarán sujetos a la retención de ISR sobre capital mientras permanezcan en la póliza, lo que permite que tu ahorro adicional genere más rendimientos.

3.

**Exención:** Al final del plazo del seguro, puedes elegir cómo recibir tu Fondo PPR. Puedes recibirlo en una exhibición, exento hasta 90 UMA elevadas al año (aproximadamente \$3,564,572.40 para 2024), o en pagos mensuales, exentos hasta 450 UMA diarias (aproximadamente \$48,856.50 para 2024).

### \*¿Qué es la UMA?

La UMA es la unidad de medida en pesos para determinar la cuantía del pago de las obligaciones (impuestos) previstos en las leyes federales y estatales. El valor de la UMA es publicado cada año por el INEGI.

**En caso de cancelación o retiro anticipado de aportaciones al Fondo PPR, aplicará la retención de impuestos de acuerdo con la regulación fiscal vigente al momento del pago.**



## 2. Beneficios en tu Plan Personal de Retiro

### Anticipo por fallecimiento



En caso de fallecimiento tus beneficiarios recibirán un **anticipo de 30%** de la suma asegurada por fallecimiento, para poder recibir este anticipo, la póliza debe haber estado vigente durante al menos dos años seguidos o haber sido renovada por última vez hace dos años.

### 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.

Este anticipo estará disponible siempre y cuando hayan pasado tres meses desde la contratación del plan y la enfermedad terminal sea diagnosticada por un médico especialista con un pronóstico de vida no mayor a 12 meses.



### Tu médico 24 horas®

Comunícate al **800 900 1292** y recibe:



Orientación médica telefónica las 24 horas del día sin costo.



Consulta médica y servicios de enfermería a domicilio con costos preferenciales.



Ambulancia para traslado médico de emergencia.

cuentas con dos servicios de ambulancia terrestre por cada aniversario de la póliza.



Descuentos en farmacias de convenio al presentar tu tarjeta digital de la app My AXA.



Referencias de laboratorios y gabinetes con costos preferenciales.



### Asistencia funeraria

El apoyo legal por fallecimiento te ofrece asesoría legal presencial a tus beneficiarios para coordinar y organizar trámites requeridos ante autoridades en caso de fallecimiento, se efectuará el traslado del cuerpo, las cenizas o la inhumación donde haya ocurrido el deceso, con cobertura mundial.





### 3. Mejora tu protección

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 que sufras una situación que afecte tu capacidad laboral de manera definitiva, no tendrás la obligación de pagar primas.



#### **Pago adicional por invalidez total y permanente (PAI):**

Recibirás una indemnización en caso de que te encuentres en una situación de invalidez total y permanente.



### 4. ¿Qué no cubre tu seguro?

Algunas de las exclusiones de tu póliza de **Aliados+® PPR** 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:
  - 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 más información sobre las exclusiones consulta las Condiciones Generales de tu póliza.**





## 5. ¿Cómo usar tu Plan Personal de Retiro?



### 5.1 ¿Preparado para tu retiro? Conoce el trámite para obtener tu fondo de retiro.

Nos alegra ser parte de tu meta, Tu fondo de retiro está disponible para ti en dos modalidades:



#### Para recibir tu ahorro en una exhibición, te solicitaremos los siguientes documentos:

- Solicitud de cambio en póliza.
- Identificación oficial vigente, en original y copia (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).
- Carátula de la póliza. En caso de no tenerla, anexar carta donde explique el motivo.
- Si solicitas el pago por transferencia electrónica, debes incluir una copia del estado de cuenta bancario o consulta de Clave Bancaria Estandarizada que indique claramente la CLABE, sucursal, plaza y nombre del titular de la cuenta. **Este documento no debe tener una antigüedad mayor a tres meses y no debe mostrar números de tarjeta de crédito o débito.**
- Formato Único.
- Alta de información fiscal.



#### Si prefieres recibir tu ahorro en mensualidades, deberás dar aviso a AXA con al menos 60 días naturales de anticipación al vencimiento de tu póliza y presentar los siguientes documentos:

- Solicitud de cambio en póliza.
- Solicitud de pago del Fondo PPR en mensualidades
- Identificación oficial vigente, en original y copia (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).
- Carátula de la póliza. En caso de no tenerla, anexar carta donde explique el motivo.
- El pago será por transferencia electrónica. Ingresar junto con la solicitud una copia del estado de cuenta bancario o consulta de Clave Bancaria Estandarizada donde se indique claramente la CLABE, sucursal, plaza y nombre del titular de la cuenta. Antigüedad no mayor a tres meses. **No deben mostrar números de tarjeta de crédito o débito.**
- Formato Único.
- Alta de información fiscal.





## 5.2 ¿Qué hacer en caso de fallecimiento?

En esta sección, te orientaremos sobre el procedimiento que deben seguir tus beneficiarios para reclamar los beneficios de tu plan de retiro en caso de tu fallecimiento. Recuerda informar a tus beneficiarios y compartir tu póliza, esta guía y cualquier otro documento relevante para facilitar el proceso de reclamación.

Te presentamos las dos opciones disponibles para realizar la reclamación en caso de fallecimiento, junto con los documentos requeridos para cada una:



### **Anticipo del 30% de la suma asegurada por fallecimiento.** Documentos requeridos:

- Solicitud de reclamación de siniestros de vida, aplicable para personas físicas o morales según corresponda.
- Copia del Certificado de defunción.
- Caratula de la póliza o endoso que acredite al beneficiario. En caso de no contar con este documento, adjuntar una carta explicativa.
- Original y copia de la identificación oficial del beneficiario (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).



### **Para recibir el total de la suma asegurada** deberás presentar estos documentos:

- Carátula de la póliza o endoso que acredite al beneficiario. En caso de no contar con este documento, adjuntar una carta explicativa.
- Solicitud de reclamación de siniestros de vida.
- Solicitud de otros beneficiarios en caso de que haya más de uno.
- Copia certificada del acta de defunción.
- Copia certificada del acta de nacimiento del titular del Plan Personal de Retiro y del beneficiario.
- Copia certificada del acta de matrimonio en caso de que el cónyuge sea el beneficiario.
- En caso de fallecimiento de algún beneficiario, presentar copia certificada del acta de defunción correspondiente.
- Original y copia de la identificación oficial del titular y del beneficiario (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).
- Comprobante de domicilio no mayor a tres meses (recibo telefónico, de luz, de agua, o predial).
- En caso de solicitar el pago por transferencia electrónica, incluir junto con la solicitud un estado de cuenta bancario o consulta de Clave Bancaria Estandarizada que indique claramente la CLABE, sucursal, plaza y nombre del titular de la cuenta. No deben mostrarse números de tarjeta de crédito o débito.
- Último recibo de pago del Plan Personal de Retiro.

### **Además, es importante que tú y tus beneficiarios consideren los siguientes puntos:**

1. Si algún beneficiario es menor de edad, el tutor legal deberá presentar el documento que lo acredite como tutor y firmar la solicitud de pago en representación del menor.
2. En caso de fallecimiento de los beneficiarios designados antes del titular y sin designación de nuevos beneficiarios, la suma asegurada se pagará a los herederos legales. Estos deberán presentar una copia certificada del nombramiento como herederos.
3. Si la suma asegurada debe pagarse a los herederos legales, estos deberán firmar la reclamación y acreditar su nombramiento con una copia certificada de las constancias del juicio sucesorio.
4. En caso de que el titular o los beneficiarios estén médicamente incapacitados, el tutor legal deberá tramitar el juicio correspondiente (de interdicción), presentarlo a AXA, incluir la historia clínica y estudios médicos, firmar la solicitud de reclamación y adjuntar una copia simple de su identificación oficial (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).
5. Si el beneficiario no puede firmar, se tomará la huella digital de sus dedos pulgar e índice derechos, y dos testigos deberán firmar como testigos. Se requerirá una copia simple de la identificación oficial de los testigos (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).
6. Nos reservamos el derecho de solicitar documentos o información relacionados con el siniestro, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley Sobre el Contrato del Seguro.

**Todos los pagos estarán sujetos a las disposiciones fiscales vigentes al momento del pago.**





## 5.3 Coberturas adicionales

Si cuentas con alguna de las dos alternativas adicionales para complementar tu protección, estos son los documentos necesarios en caso de reclamación:



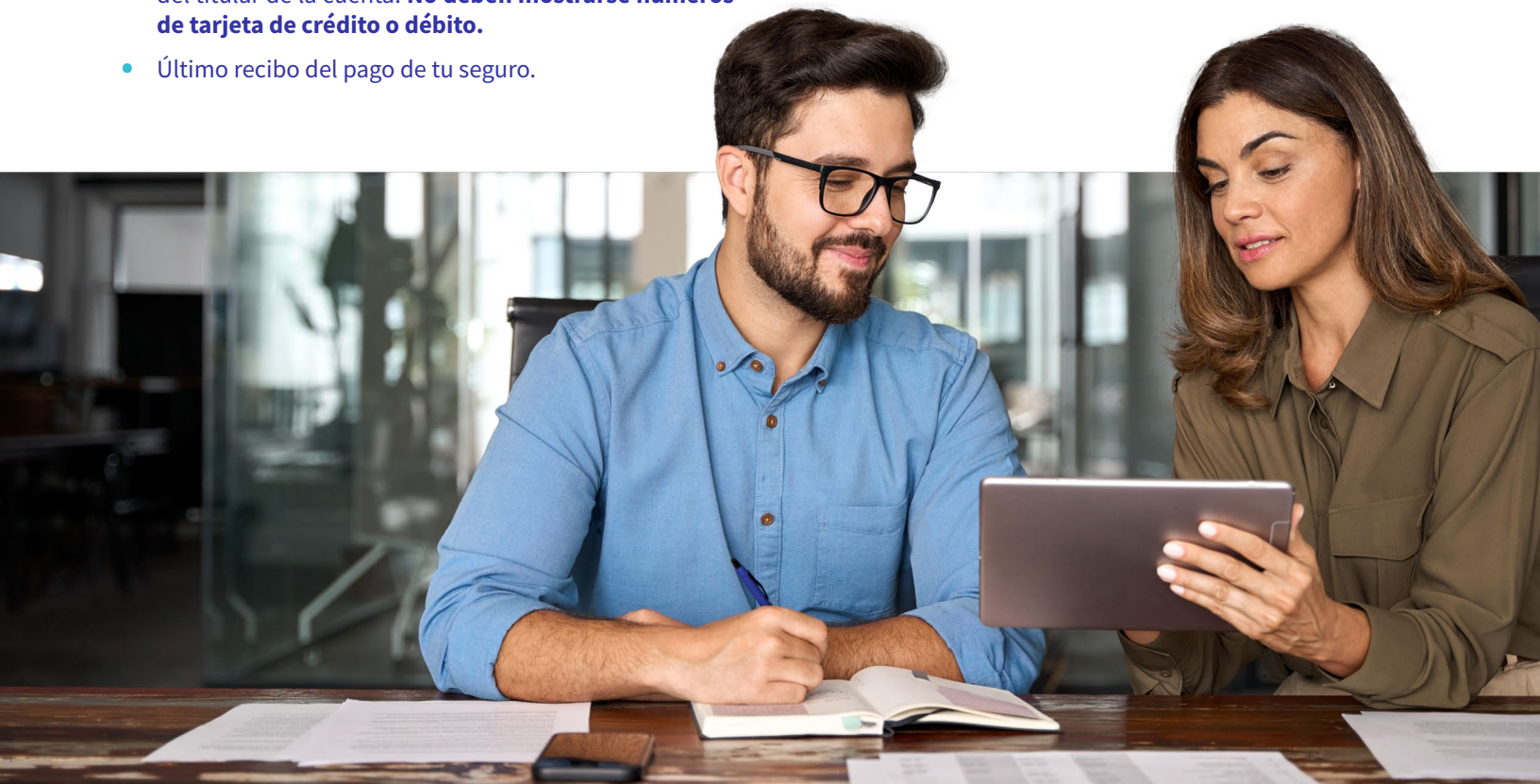
### Para tramitar la indemnización correspondiente por invalidez total y permanente deberás entregar la siguiente documentación en cualquiera de nuestras oficinas:

- Solicitud de reclamación de siniestros de vida para personas físicas.
- Póliza original con endosos incluidos. En caso de no tenerla, anexar una carta explicativa.
- Copia certificada del acta de nacimiento.
- Identificación oficial en original y copia (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).
- Dictamen oficial de invalidez total y permanente emitido por el IMSS, ISSSTE, SSA, o resumen clínico emitido por la institución que determinó tu invalidez.
- Estudios de laboratorio y gabinete realizados.
- Comprobante de domicilio no mayor a tres meses (recibo telefónico, de luz, de agua, o predial), 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, incluir junto con la solicitud un estado de cuenta bancario o consulta de Clave Bancaria Estandarizada que indique claramente la CLABE, sucursal, plaza y nombre del titular de la cuenta. **No deben mostrarse números de tarjeta de crédito o débito.**
- Último recibo del pago de tu seguro.



### Para solicitar el anticipo de 30% de la suma asegurada por Enfermedades Terminales deberá presentar:

- Solicitud de reclamación de siniestros de vida para personas físicas.
- 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.
- Copia certificada del acta de nacimiento.





## 5.4 Aportaciones adicionales

Si deseas generar un ahorro adicional dentro de tu Plan Personal de Retiro, tenemos opciones para ti. **Estas aportaciones adicionales son deducibles y formarán parte del fondo PPR.**

Puedes realizarlas a través de **My AXA.**

[Consulta aquí el proceso.](#)



O también puedes hacerlo siguiendo estos pasos:



Comunícate con AXA Seguros (**800 900 12 92**) o con tu agente para obtener una línea de captura. Una vez que la tengas, acude a cualquier banco con convenio para realizar el depósito.



Después de realizar el depósito, comunícate con AXA Seguros o solicita a tu agente el **recibo de la aportación adicional** (dotal a corto plazo).



### 5.4.1 Documentación requerida para solicitar retiro de aportaciones adicionales al PPR

Entrega la siguiente documentación en cualquiera de nuestras oficinas:

- Solicitud de cambio en póliza.
- Identificación oficial vigente (Credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).
- Formato único de identificación y conocimiento del cliente persona física.
- Solicitud de pago por transferencia electrónica o estado de cuenta (sin datos de tarjeta) donde se indique la cuenta CLABE.
- Comprobante de domicilio no mayor a tres meses (recibo telefónico, de luz, de agua, o predial).

**Todos los pagos estarán sujetos a las disposiciones fiscales vigentes al momento del pago.**



## 6. Contacto para tu Plan Personal de Retiro

Recuerda tu mejor asesor para tu Plan Personal de Retiro es tu agente. Ponte en contacto con él en caso de:



**Actualizar tus beneficiarios:** Ya que sin un beneficiario designado, la suma asegurada se pagará a tus herederos legales.



**Compartir cambios en tus datos bancarios:** Si realizas cambios en tu número de cuenta, tarjeta de crédito o débito para el pago de tu Plan.



**Actualizar tu información de contacto:** En caso de cambio de número de teléfono o domicilio, que en esta dirección recibirás documentación importante si es necesario.



**Solicitar modificaciones en tu Plan:** Si deseas realizar modificaciones o incluir coberturas adicionales en tu Plan.



**Reportar problemas con los pagos del seguro:** Si el pago de tu seguro no se realiza o surge algún problema.



## 7. Ayuda especializada

Si tienes alguna inconformidad, te invitamos a comunicarte con la Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE) a través de los siguientes medios:



### Márcanos:

En la Ciudad de México: **55 5169 2746 (opción 1)**.  
Interior de la República: **800 737 76 63 (opción 1)**.



### Por correo:

[axasoluciones@axa.com.mx](mailto:axasoluciones@axa.com.mx)



### O en línea:

<https://inconformidades.axa.com.mx/ComplaintClient.aspx>



### En Oficina:

Si te encuentras en la CDMX, también puedes acudir a la **Ventanilla Integral de Atención de AXA**, ubicada en: Félix Cuevas 366, piso 3, col. Tlacoquemécatl, alcaldía Benito Juárez, C.P. 03200, Ciudad de México. Horario de atención: lunes a jueves de 8:00 a 17:30 horas y viernes de 8:00 a 16:00 horas.

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

[www.axa.mx/servicios/buscador-de-servicios](http://www.axa.mx/servicios/buscador-de-servicios)

Este material es únicamente informativo. Los productos se registrarán 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](http://axa.mx) o con tu intermediario de seguros.



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