



PREGUNTAS FRECUENTES

COBERTURAS

1. ¿Qué es el producto Hogar Integral?

Es un producto que asegura a tu familia y tu casa contra imprevistos como:

- Incendio, caída de árboles, grafitis, rotura de cristales, daños a tus aparatos eléctricos, etc.
- Daños y accidentes dentro o fuera de tu casa evitando los desequilibrios económicos que pueden modificar tu calidad de vida.
- Robo en domicilio y fuera de él, si contratas ese beneficio.
- Desastres naturales como pueden ser huracanes, inundaciones, granizo y temblores, entre otros en caso de contratarlos.
- Pérdida de ingreso básico a la vivienda asegurada a consecuencia de fallecimiento o invalidez total y permanente del Asegurado.
- Además, te ofrece una amplia gama en servicios de asistencia que van desde servicios del hogar, asesoría en el uso de tu PC's, asistencia telefónica veterinaria, asistencia legal, apoyo para trámites funerarios, apoyo con información para orientación juvenil, trámites vehiculares, asistencia en viajes nacionales y en el extranjero, entre otros servicios de asistencia que podrás hacer uso de ellos.

2. ¿Quiénes están asegurados?

Tú, tu familia y aquellas personas que habiten permanentemente la vivienda, así como sus bienes.

3. ¿Qué coberturas puedo contratar?

COBERTURAS		TOTAL	ÓPTIMO	MEDIO	BÁSICO
Daños Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Tu casa y los bienes contenidos en ésta como aparatos electrodomésticos, electrónicos y cristales de cualquier grosor están protegidos, en caso de imprevistos como: <ul style="list-style-type: none"> • Incendios • Explosiones • Variaciones de voltaje • Alborotos populares • Caída de árboles • Otros • Cubre los gastos de limpieza de los bienes afectados por cualquiera de los riesgos antes mencionados, así como los gastos que tengas en caso de deshabitar tu hogar por reparación o porque las autoridades te impidan el acceso. 	✓	✓	✓	✓
Responsabilidad Civil	<ul style="list-style-type: none"> • Cubre los gastos de los daños que tú, tu familia, tus trabajadores domésticos o tus mascotas puedan accidentalmente causar a otras personas y/o a sus bienes. • También cubre gastos por accidentes que tú o tu familia puedan sufrir, dentro y fuera de tu hogar; así como los que puedan sufrir tus trabajadores domésticos desempeñando sus labores. 	✓	✓	✓	✓
Robo	<ul style="list-style-type: none"> • Cubre el robo con violencia y/o asalto dentro de tu casa, amparando tus bienes de uso doméstico y personal, como también el dinero en efectivo de tu propiedad, de tu familia o de tus trabajadores domésticos. • Si tú o tu familia están fuera del hogar, cubre el robo de los objetos de uso doméstico, personal y dinero en efectivo. 	✓	✓		
Pérdida de Ingresos	<ul style="list-style-type: none"> • Brinda un apoyo inmediato de \$60,000 pesos en caso de fallecimiento o invalidez total y permanente del titular del seguro. 	✓		✓	

Todos los Paquetes incluyen Servicios de Asistencia.

4. ¿Cuáles son los Servicios de Asistencia a los que tengo acceso?

Cuando contratas cualquier paquete o plan, AXA otorga los siguientes “Servicios de Asistencia”, los cuales te apoyarán en el día con día o en caso de emergencia:

- Asistencia en caso de emergencias en el hogar como: plomería, electricista, cerrajería, reporte de fugas, entre otros.
- Asistencia médica telefónica y traslado al hospital más cercano.
- Apoyo y ayuda económica para trámites funerarios.
- Asistencia en la reparación y mantenimiento de tu computadora.
- Apoyo en información relevante relacionada con la educación de tus hijos.
- Asistencia en viajes tanto nacionales como extranjeros.
- Asistencia a mascotas.
- Atención a adultos mayores.
- Tramitel Asesoría en la realización de diversos trámites.
- Servicio de conserjería para reservación de eventos, hotel, conciertos, teatro, etc.
- Orientación Juvenil.
- Red de descuentos en: libros, medicinas, médicos, honorarios, etc.

Te recomendamos leer los términos y condiciones que aplican para cada asistencia.

5. ¿Qué debo hacer para solicitar un servicio de asistencia?

Marcar al 01 800 900 1292, se encuentra en la parte superior izquierda de la carátula de tu póliza y espera en la línea para escuchar el menú. Selecciona la opción 2: Servicio de asistencia médica, grúa o abogado, después la opción 4: Asistencia al programa de hogar.

6. ¿Qué pasa si no puedo habitar mi casa por algún evento imprevisto?

Te apoyamos con los gastos extraordinarios que tengas que hacer (como el pago de noches de hotel). Dentro de la cobertura de Gastos Extraordinarios podrás consultar las condiciones que aplican.

7. ¿En qué consiste el servicio de Asistencia funeraria?

El funeral tiene que ser coordinado a través de la empresa de asistencia, y se bonifican 12,000 pesos. Además ahora también se puede tramitar por reembolso y con la factura a nombre de AXA Assistance con el monto máximo a bonificar de 12,000 pesos.

8. ¿Es lo mismo el servicio de Asistencia funeraria y la cobertura de Pérdida de Ingresos?

No es lo mismo.

COBERTURA DE PÉRDIDA DE INGRESOS

1. ¿Para qué sirve la cobertura de Pérdida de Ingresos?

Te ayuda con una renta para cubrir los gastos necesarios para que tu hogar siga funcionando, como gastos derivados de gas, luz, agua, entre otros, en caso de que el titular de la vivienda fallezca o se incapacite permanentemente.

2. ¿Me pueden indemnizar tanto por Invalidez Total y Permanente como por Fallecimiento?

Sólo se ampara un evento en la vigencia de la póliza, por lo que en caso de haber indemnizado al Asegurado por Invalidez Total y Permanente, no se indemnizará por Fallecimiento. La cobertura por Muerte se ampara hasta la edad de 99 años.

3. ¿Hasta qué edad puedo contratarlo?

El Asegurado Titular debe de ser mayor de 18 años y menor de 64 años. **La cobertura por muerte se ampara hasta la edad de 99 años.**

4. ¿Cuándo se cancela mi cobertura?

Se puede cancelar por los siguientes motivos:

- Falta de pago.
- Falta del riesgo asegurable, en caso de que se incendie tu casa y sea una pérdida total o fallezca el Asegurado Titular, o ya no exista el bien o la persona que se estaba asegurando.
- Cuando alguna de las dos partes (la Compañía o tú) lo den por concluido con el respectivo aviso.
- En caso de Invalidez Total y Permanente de la cobertura de Pérdida de Ingresos, **se cancelará automáticamente al vencimiento del aniversario en que el Asegurado cumpla 65 años.**

5. ¿En qué paquetes se ofrece esta cobertura?

Pérdida de Ingresos la puedes adquirir contratando el paquete de Total ó Medio.

DEDUCIBLES Y COASEGUROS

1. ¿Cuáles son los deducibles?

SECCIÓN/COBERTURA	DEDUCIBLE
Daños Materiales	\$625 pesos ¹
Remoción de Escombros	Sin Deducible
Gastos Extraordinarios Pérdida de Rentas	Sin Deducible
Terremoto y/o Erupción Volcánica	Se indicará en la póliza y va de 2% a 3% sobre la suma asegurada dependiendo de la ubicación de la vivienda asegurada
Fenómenos Hidro-Meteorológicos (FHM)	Se indicará en la póliza y va de 1% a 2% sobre la suma asegurada y 5% para los riesgos ubicados en costa
Bienes Opcionales para FHM	15% sobre Suma Asegurada
Responsabilidad Civil	Sin Deducible
Pérdida de Ingresos	Sin Deducible
Robo	\$625 pesos ¹
Servicios de Asistencia	Sin Deducible

¹ Equivalente a 10 Días de salario mínimo vigente en el Distrito Federal a la fecha de emisión de la póliza

2. ¿Aplica algún coaseguro?

Sólo para las coberturas de desastres naturales.

SECCIÓN/COBERTURA	COASEGURO
Daños Materiales	Sin Coaseguro
Terremoto y/o Erupción Volcánica	Se indicará en la póliza y puede ser de 10%, 20% ó 30% sobre la pérdida dependiendo de la ubicación de la vivienda asegurada
Fenómenos Hidro-Meteorológicos (FHM)	10% sobre la pérdida
Bienes Opcionales para FHM	20% sobre la pérdida
Responsabilidad Civil	Sin Coaseguro
Pérdida de Ingresos	Sin Coaseguro
Robo	Sin Coaseguro
Servicios de Asistencia	Sin Coaseguro

SINIESTROS

1. ¿Es necesario denunciar el siniestro ante las autoridades?

Sí, en el caso de robo, te solicitaremos la prueba de la denuncia con la autoridad correspondiente y en el caso de Pérdida de ingresos, la notificación por parte de la autoridad correspondiente (Acta de defunción). También será necesario en algunos casos de responsabilidad civil o incendio (Reporte de Protección Civil o Bomberos).

2. ¿Cómo reporto un siniestro ante AXA?

Vía telefónica al 01 800 900 1292, en donde podrás reportar siniestros o solicitar servicios de asistencia. Escoge en el menú de servicios la opción que desees.

Recuerda que al momento de recibir tu póliza te incluyeron como material "Guía del Usuario" que contiene un apartado referente a qué hacer en caso de siniestro.

3. ¿Cuál es el plazo máximo que tengo para reportar mi siniestro ante AXA?

Tan pronto se tenga conocimiento del siniestro o de la reclamación.

CONTRATACIÓN DE LA PÓLIZA

1. ¿Cuáles son los requisitos para contratar este producto?

- Debes llenar la solicitud del seguro e indicar el paquete y la suma asegurada que desees contratar.
- Entregar este documento a tu agente de seguro para el trámite de tu póliza y recibir tu póliza.
- En el caso de la cobertura de Pérdida de Ingresos, se requiere la firma del Asegurado Titular de la vivienda asegurada a la designación del Beneficiario en caso de fallecimiento.

2. ¿Cómo puedo saber cuánto necesito de suma asegurada?

Tu agente de seguros cuenta con una herramienta para obtenerla, con base a los metros cuadrados (m²) de construcción de tu vivienda, te puede dar un valor aproximado de aseguramiento de tu casa.

3. ¿Cuál es la vigencia de mi póliza?

Si es póliza individual, la vigencia es anual y en la carátula de tu póliza se indica el periodo de cobertura.

En el caso de Descuento por Nómina, el inicio de vigencia es cuando te das de alta en la póliza de tu empresa, dependencia o agrupador al que perteneces, y finaliza en la misma fecha de fin de vigencia que tiene registrada la póliza de tu empresa.

4. ¿Cuáles son las formas de pago?

Con efectivo o tarjeta de crédito; en una sola exhibición en pagos fraccionados o Descuento por Nómina si lo adquiriste por medio de tu empresa.

CRÉDITOS HIPOTECARIOS

1. ¿Puedo tener más de una póliza contratada?

Sí, en algunos casos si tienes algún crédito hipotecario. Es importante revisar la póliza que adquieres con tu crédito. Si cuentas con más de un seguro hay que dar aviso a la Compañía en cuanto se tenga conocimiento del otro seguro contratado.

2. Si cuento con más de una póliza y ocurre un siniestro ¿puedo reclamar el mismo siniestro en todas las pólizas?

Sí, debes avisar a la o las compañías que respaldan tus pólizas para que cada una responda en proporción con la cobertura contratada.

3. ¿Cuál es la diferencia entre el seguro que tengo en el banco por tener un crédito hipotecario y este producto?

En la mayoría de los casos, los bancos ofrecen cobertura sobre el saldo insoluto de tu crédito. Es decir, en caso de un evento que afecte tu casa, sólo cubre la parte que debes al banco. Te recomendamos leer las condiciones de contratación del seguro de casa habitación que te ofrecen, ya que algunos casos pueden ampliar la cobertura.

Consulta con tu agente los términos y condiciones de cobertura que tienes con la institución financiera para poderte ofrecer este producto como complemento y que puedas tener también la protección de tu familia y patrimonio en caso de eventualidades.

4. Si tengo un crédito ¿cómo nombro beneficiario a la institución que me otorgó el crédito?

En la solicitud se tiene un apartado de "Beneficiario Preferente" para indicar el nombre de la institución que se desea nombrar como beneficiaria, así como los bienes de los cuales es beneficiario.

DESCUENTO POR NÓMINA

1. Si me separo de la empresa en la que trabajo ¿puedo continuar con mi póliza o se cancela automáticamente en caso de contratar con mi seguro de casa por Descuento por Nómina?

Se cancela automáticamente, pero cuentas con la opción de adquirir una nueva con las mismas características.

GENERALES

1. ¿Cuáles son las ventajas de contratar la protección de mi hogar y familia con AXA?

- Te ofrecemos compromisos de servicio.
- Nuestros agentes están capacitados para orientarte.
- Tenemos herramientas que te permiten saber en cuánto debes de asegurar tu patrimonio.
- Te ofrecemos una cobertura integral para tu casa y tu familia.
- Contarás con Servicios de Asistencia que te otorgaran una cobertura integral y hacen tangibles los beneficios.
- Te ofrecemos textos y trámites de indemnización claros y simplificados.
- Así como un solo deducible para la mayoría de las coberturas.

2. ¿Qué debo hacer para realizar cambios en mi póliza?

Debes solicitar los cambios a tu agente de seguros.

3. ¿Qué hago si tengo más dudas?

Contacta a tu agente de seguros, escríbenos al correo electrónico ContactoHogarIntegral@axa.com.mx

4. ¿A quién me dirijo en caso de tener quejas y/o sugerencias respecto al producto?

En AXA agradecemos tus comentarios y siempre son bienvenidos, así como tus quejas. Por eso ponemos a tu disposición el correo electrónico ContactoHogarIntegral@axa.com.mx

5. ¿Dónde puedo consultar las condiciones generales de mi seguro?

Tu agente debe proporcionarte un ejemplar de las condiciones generales junto con tu póliza al momento de adquirirla. También puedes consultarlas en www.axa.mx.

Además, en la página hay información del producto como: que hacer en caso de siniestro, conoce tu póliza, preguntas frecuentes, requisitos para contratar, consejos, glosario y mucha información que puede ser muy útil.

Inicio - Hogar Integral - Windows Internet Explorer
http://axa.mx/Personas/AxaSeguros/SeguroHogar/HogarIntegral/default.aspx?OptionId=301

AXA reinventando los seguros Bienvenido al sitio AXA México

Personas | Negocios | Agentes

SEGUROS AXA DESCUBRE TU SEGURO SERVICIO AXA REFLEXIONES AXA CONOCE AXA

SEGUROS DE AUTO | SEGUROS PARA AHORRAR | SEGUROS PARA TU HOGAR | SEGUROS PARA TU SALUD | SEGUROS DE VIDA | PROTECCIÓN A TU ALCANCE |

Hogar Integral

- Daños o robo de los bienes en mi hogar
- Ayuda económica por fallecimiento o invalidez total y permanente
- Servicios de asistencia

Seguro para el hogar

- Paquete Total
- Paquete Óptimo
- Paquete Medio
- Paquete Básico

Nuestra Protección

Beneficios

Servicios de Asistencia

¿Cómo lo contrato?

¿Qué hacer si...?

Condiciones generales

Seguro para el hogar

¿Qué es Hogar Integral? | ¿Por qué lo necesitas? | Compromisos AXA

El seguro que te ofrece una protección completa para tu patrimonio y tu familia, sin importar si se encuentran dentro o fuera de tu hogar.

Como cada hogar es diferente, hemos desarrollado cuatro planes distintos de protección para cubrir tu casa, tus bienes y tu familia.

Paquete Total
Paquete Óptimo
Paquete Medio
Paquete Básico

¿Quieres adquirir este seguro?
Llámanos
01 800 900 1292

Contáctanos aquí

Inicio - Hogar Integral - Windows Internet Explorer
http://axa.mx/Personas/AxaSeguros/SeguroHogar/HogarIntegral/default.aspx?OptionId=422

AXA reinventando los seguros Bienvenido al sitio AXA México

Personas | Negocios | Agentes

SEGUROS AXA DESCUBRE TU SEGURO SERVICIO AXA REFLEXIONES AXA CONOCE AXA

SEGUROS DE AUTO | SEGUROS PARA AHORRAR | SEGUROS PARA TU HOGAR | SEGUROS PARA TU SALUD | SEGUROS DE VIDA | PROTECCIÓN A TU ALCANCE |

Hogar Integral

- Daños o robo de los bienes en mi hogar
- Ayuda económica por fallecimiento o invalidez total y permanente
- Servicios de asistencia

Seguro para el hogar

- Nuestra Protección
- Beneficios
- Servicios de Asistencia
- ¿Cómo lo contrato?
- ¿Qué hacer si...?
- Condiciones generales

Documentación requerida

Guías

¿Qué hacer si...?

¿Dónde llamo? | Ayúdanos a servirte mejor | ¿Nos equivocamos?

Si tuviste algún percance, comunícate con nosotros. El teléfono de atención y servicio a siniestros es:

01 (800) 900 1292

Te recomendamos que tengas los siguientes datos al momento de reportar el siniestro:

- o Nombre y número de póliza de tu seguro.
- o Descripción del problema y el tipo de ayuda que necesitas.
- o El lugar donde te encuentras y un número de teléfono para contactarte.

No olvides solicitar el nombre y el número de reporte al representante

¿Quieres adquirir este seguro?
Llámanos
01 800 900 1292

Contáctanos aquí

Inicio - Hogar Integral - Windows Internet Explorer
 http://axa.mx/Personas/AxaSeguros/SeguroHogar/HogarIntegral/default.aspx?OptionId=317

AXA reinventando los seguros Bienvenido al sitio AXA México

SEGUROS AXA | DESCUBRE TU SEGURO | SERVICIO AXA | REFLEXIONES AXA | CONOCE AXA

SEGUROS DE AUTO | SEGUROS PARA AHORRAR | SEGUROS PARA TU HOGAR | SEGUROS PARA TU SALUD | SEGUROS DE VIDA | PROTECCIÓN A TU ALCANCE |



Hogar Integral

- Daños o robo de los bienes en mi hogar
- Ayuda económica por fallecimiento o invalidez total y permanente
- Servicios de asistencia

¿CÓMO LO CONTRATO?

Contratación | Formas de pago | Requisitos

Los requisitos necesarios para asegurar tu casa son:

- Solicitud de póliza de seguro, con los siguientes datos:
 - o Especificar si eres propietario o arrendatario.
 - o Nombre del contratante.
 - o Dirección completa de la ubicación que se desea asegurar.
 - o Si la primera edificación en línea recta a la fuente de agua más cercana se encuentra a una distancia menor a 500 metros de la línea de rompimiento de las olas del mar o menor a 250 metros de la rivera del lago o laguna.
 - o Descripción de la construcción.
 - o Valor aproximado de la casa (solamente considerar la construcción, puede ser con base en el costo del m2 de la zona).
 - o El nombre del beneficiario en caso de contratar la cobertura de Pérdida de Ingresos por Fallecimiento o Invalidez total y Permanente.

¿Quieres adquirir este seguro? Llámamos 01 800 900 1292

Contáctanos aquí

Internet | Modo protegido: desactivado

Inicio - Hogar Integral - Windows Internet Explorer
 http://axa.mx/Personas/AxaSeguros/SeguroHogar/HogarIntegral/default.aspx?OptionId=1087

AXA reinventando los seguros Bienvenido al sitio AXA México

SEGUROS AXA | DESCUBRE TU SEGURO | SERVICIO AXA | REFLEXIONES AXA | CONOCE AXA

SEGUROS DE AUTO | SEGUROS PARA AHORRAR | SEGUROS PARA TU HOGAR | SEGUROS PARA TU SALUD | SEGUROS DE VIDA | PROTECCIÓN A TU ALCANCE |



Hogar Integral

- Daños o robo de los bienes en mi hogar
- Ayuda económica por fallecimiento o invalidez total y permanente
- Servicios de asistencia

CONDICIONES GENERALES

Condiciones generales | Conoce tu póliza | Glosario

A continuación te describiremos algunos conceptos y recomendaciones para entender mejor tu seguro de hogar:

Agravación Esencial del Riesgo
 Cualquier hecho, acto u omisión importante para la apreciación de un riesgo, de tal suerte que la Compañía no haya celebrado el contrato o lo haya perfeccionado en condiciones diversas de haber conocido dicha situación.

Alcantarillado
 Red de canales subterráneos que, a lo largo de las calles, recibe las aguas sucias y los detritos domésticos e industriales, así como las aguas de lluvia y las lleva hasta instalaciones depuradoras o las vierte en un río o en el mar.

Asegurado
 La persona designada en el contrato de seguro sobre la que recaen las obligaciones aseguradas en la póliza.

¿Quieres adquirir este seguro? Llámamos 01 800 900 1292

Contáctanos aquí

Internet | Modo protegido: desactivado

6. Si extravié mi póliza ¿Cómo puedo solicitar su reposición?

Por medio de tu agente de seguros. Él te informará el procedimiento a seguir para que te otorguen una copia.