

## Preguntas Frecuentes

### Chat “Solidez Familiar”

#### 1. ¿Qué es Solidez Familiar?

Respuesta

Es un esquema que está pensado en familias que buscan además de tener una protección para cada integrante, tener un descuento que apoye la economía de la misma. Las causas de baja están pensadas en las etapas de vida donde naturalmente se separa este vínculo

#### 2. ¿Cuáles son los requisitos para obtener Solidez Familiar?

Respuesta

Para contratar el esquema es requisito indispensable que la familia esté compuesta por cuatro o más miembros, los cuales deberán tener parentesco en línea directa (Padres, hijos, hijastros, hermanos, nietos, cónyuge o concubina(o)) con el Asegurado Titular y deben mantener las mismas condiciones de cobertura

#### 3. ¿Cuáles son las contraindicaciones de Solidez Familiar?

Respuesta

Realmente lo que se comenta en este esquema son los motivos por los cuales se pueden salir:

- 1) Muerte.
- 2) Divorcio o separación de concubinato
- 3) Los hijos que lleguen a la edad de 26 años
- 4) Matrimonio o concubinato de los hijos (Asegurados)
- 5) Nacimiento de un nieto (hijo de un hijo Asegurado)
- 6) Ingreso a un Seguro Colectivo cuando constituya una prestación laboral

Si la baja del esquema de algún Asegurado no es por alguna de los motivos antes mencionados entonces pasaría por proceso de suscripción como nuevo negocio, perdiendo antigüedad y eliminando periodos de espera. Es importante mencionar que para solicitar las bajas, deberán informarse a más tardar en la fecha de renovación de la póliza

**4. ¿En qué ciudades aplica el beneficio Solidez Familiar?**

Respuesta

Está disponible el beneficio en toda la República pero sólo para los siguientes productos:

- Línea Azul Internacional (LAI)
- Línea Azul Internacional Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (LAI CNSF) \*Esquema Anual y Único
- Premier 100, 200, 300 y 400
- Premium, Platino y Flexibles
- Esencial 200 y 300
- Esencial 200 y 300 Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF)
- Alta Especialidad

**5. Cuando se dan de baja a dos de seis integrantes ¿Se requiere algún formato adicional al H-107?**

Respuesta

Cuando se requiera dar de baja dos de seis integrantes, se requiere el documento que soporta la baja además del H-107, ejemplo:

- Fallecimiento de algún integrante, se tienen que anexar el Acta de Defunción
- Divorcio - Acta de Divorcio
- Hijos que lleguen a los 26 años - Validamos en el sistema la edad no requerimos documento
- Matrimonio de los hijos asegurados - Acta de Matrimonio
- Nacimiento de un nieto - Acta de nacimiento del nieto
- Ingreso a un seguro colectivo - Certificado de Seguro Colectivo

**6. ¿No se pierde Solidez Familiar si quieren mejorar o desmejorar el plan mientras sean los integrantes suficientes para conservarlo?**

Respuesta

No se perderá el beneficio mientras todos los Asegurados aprueben el proceso de suscripción para el cambio de plan y conserven el número de Asegurados mínimo para tener el beneficio de Solidez Familiar

**7. En pólizas con esquema Solides Familiar ¿Está permitido realizar cambios hasta su renovación es decir mover deducibles, coberturas?**

Respuesta

El esquema de Solidez Familiar es un descuento y derecho de póliza para todos los Asegurados, fuera de eso, la póliza se gestiona como todos los productos de Línea, en el inter de vigencia pueden pedir desmejoras (siempre que existan recibos pendientes de pago) y en la renovación mejoras de condiciones (aplicando la suscripción correspondiente) de acuerdo a lo que les publicamos en la circular del 2017 Cambios de Plan

**8. ¿Qué pasa si sale de Solidez Familiar uno de los cuatro Asegurados, los restantes pueden continuar o deben salir también?**

Respuesta

Si sale uno de los integrantes por los motivos que se describen en el Adendum de la póliza, los demás pueden seguir en la póliza y el descuento disminuye del 12% a un 6% (este cambio de descuento aplica en la renovación) Ejemplo: Si contratas una póliza del 1° de enero 2019 al 2020 y en julio del 2019 se da de baja por divorcio uno de los solicitantes, la reducción del descuento lo verás en la renovación

**9. ¿Hay algún problema que sigan en Solidez Familiar los hijos de un Cliente si ya pasaron los 26 años con su póliza?**

Respuesta

Uno de los motivos por los cuales pueden salir los hijos y que se establecen en el Adendum, es que cumplan 26 años y pueden separarse en ese momento. Si deciden seguir en la póliza pueden hacerlo pero ya no podrán separarse el día de mañana por el motivo de edad, solo podrá separarse si tienen una prestación de un seguro colectivo o por el nacimiento de un nieto, etc.

**10. Si uno de los Asegurados en próximos años cumple los 26 años y tiene un padecimiento abierto GNP se lo respeta**

Respuesta

Si en la póliza quedaría únicamente él, se le respetaría la antigüedad y las condiciones que tenía contratadas, y el padecimiento se cubriría. Es importante que pidan la separación en el H 10, porque luego lo que hacen es darlo de baja (como si ya no quisiera póliza) y regresan en 2 meses pidiendo la cobertura. Por lo anterior es importante que los movimientos de separación se soliciten en el mismo momento para separarlos y darles su nueva cobertura

**11. ¿En qué casos específicos una familia perdería el descuento de Solidez Familiar?**

Respuesta

Cuando ya solo quedan dos integrantes en la póliza pierden el descuento pero conservan el esquema, es decir conservan su antigüedad y continúan pagando reclamaciones, el derecho de póliza sigue siendo el de \$2,000

**12. ¿En qué casos se pierde la antigüedad y el pago de complementos?**

Respuesta

Cuando se quieren salir del esquema de Solidez Familiar por un motivo no valido, ya que ahí se cancela la póliza para todos y se valoran como nuevo negocio si quieren conservar la cobertura

- 13. ¿Qué sucede si el Cliente con más de 10 años con su póliza de GMM cuanta con el beneficio de Solidez Familiar pero ya no quiere el esquema? Aunque van a seguir los cuatro de familia está dispuesto a hacerse examen si lo solicitan**

Respuesta

De acuerdo a lo establecido en el Adendum deberá de separarse por algún motivo valido cada uno de los Asegurados. En caso de que el motivo de salida sea "porque ya no lo quiere" se tendrá que valorar como Nuevo Negocio, aplicando suscripción y todas las reclamaciones se volverán preexistentes. Valdría la pena revisar su caso a detalle, te puedes acercar a tu Figura de Servicio, sin embargo la respuesta oficial es la que te hemos dado

- 14. En el caso de que uno de los hijos tenga un bebe y este quiera continuar dentro de la póliza ¿Es posible ingresar a la póliza al bebe o forzosamente se tiene que separar del plan?**

Respuesta

Cuando nace un nieto, tiene la posibilidad de integrar al nieto a la póliza de esquema de Solidez Familiar en conjunto con sus abuelos y papá. Pero si quiere el papá separarse y tener su póliza individual con su bebe también lo puede hacer, ya que se considera como un motivo valido de separación (respetando antigüedad y sin aplicar proceso de suscripción siempre que se pidan las mismas condiciones que tenía en la póliza con los abuelos)

- 15. No se pudo realizar la baja de uno de los hijos quien ya tenía 30 años, aun cuando en la circular dice que se pueden dar de baja los Asegurados a los 26 años. La respuesta que dieron era que si se salía todos los integrantes de la póliza perdían antigüedad y seria nuevo negocio ¿Es correcta esa respuesta?**

Respuesta

Es correcto ya que de acuerdo al endoso, sólo podrá darse de baja en este esquema a los hijos que lleguen a la edad de 26 años, a más tardar en la fecha de renovación de la póliza.

Es obligación del Asegurado acreditar con los documentos oficiales que comprueben el hecho que da origen a la baja del Asegurado que se trate

- 16. Tengo una póliza que se emitió con derecho de conversión por siniestralidad y con descuento de Solidez Familiar, si se sale un hijo por que recientemente le dieron prestación de póliza colectiva en su trabajo ¿La póliza pierde el descuento y también las condiciones con las que fue emitida la póliza individual (pagos de siniestros)?**

Respuesta

En este caso como uno de los hijos tiene acceso a una póliza colectiva (y este es un motivo valido para salirse del esquema) se puede separar de la póliza. En esta póliza se conservará el esquema, los pagos de complemento así como su antigüedad

**17. En caso de muerte del Titular de la Póliza, al momento de la renovación de la misma ¿El resto de los Asegurados se pueden cambiar a Pólizas Individuales sin requisitos de suscripción?**

Respuesta

En caso de la Muerte del Titular del Seguro (Contratante) se tiene que avisar con Formato H-107 a más tardar en la renovación, anexando acta de defunción, el resto de los Asegurados podrán solicitar una Póliza de Gastos Médicos en un esquema individual dentro de los primeros 30 días posteriores a la baja, sin requisitos de suscripción, con las mismas condiciones de Plan, tabulador, suma asegurada, deducible y coaseguro, presentando una nueva solicitud de Seguro de Gastos Médicos

**18. En un caso extremo en que fallezcan tres de los Asegurados ¿Cómo quedaría el descuento o el esquema para el sobreviviente?**

Respuesta

En caso de disminuir a tres Asegurados, se les aplicará un descuento del 6% y si quedan sólo dos Asegurados en la póliza, se eliminará el descuento pero se mantendrán en el esquema

**19. En una póliza con Solidez Familiar conformada por padre, esposa y tres hijos (ya mayores de edad) si en el transcurso los hijos se casan y salen de la póliza ¿Cómo quedaría la póliza para los padres y en caso de que los hijos continuaran con pólizas separadas como quedaría la emisión?**

Respuesta

En esta premisa donde la póliza tiene cinco integrantes si ellos se separan por que se casan (al ser un motivo valido) quedaría de la siguiente manera:

- 1) La póliza de los papas quedara sin descuento, pero conservaran su antigüedad y sus condiciones actuales.
- 2) Los hijos pueden pedir su póliza por separado, No perderán antigüedad y deben de pedir las mismas condiciones que tenían en la póliza con los papás. ( Ya que si piden mejoras, se aplicara suscripción)

**20. Si en una póliza con cuatro integrantes y esquema de Solidez Familiar, un hijo debe ir al extranjero por estudios o trabajo ¿Podría considerarse válida la salida mostrando su nueva póliza de Vínculo Mundial para que el resto de la familia conserve el esquema?**

Respuesta

Este tema ha salido en varios casos y en la mayoría se autoriza como especial, considerando que en muchas ocasiones los hijos tienen que viajar para estudiar y las Universidades piden condiciones diferentes a las que tienen contratadas con la póliza familiar

**21. ¿Por qué el derecho de póliza queda de \$2,050 con póliza de dos Asegurados si en su mayoría es con los papas los que quedan en la póliza y ya no cuentan con descuento y eso hace que la póliza cueste más?**

Respuesta

Esto se encuentra relacionado con el motivo del porque cuando son cuatro Asegurados que deberían de pagar un derecho de póliza de \$ 2,720, solo pagan un derecho de \$ 2,180 (Dinámica 2019). Realmente en el fondo este esquema es para familias que desean una cobertura, lo que se busca es que no nos dejen a los papas enfermos y los sanos se vayan después de que tuvieron una tarifa preferencial durante varias vigencias

**22. Tengo un Asegurado GNP hace un año y ahora se integran tres más ¿Qué debo hacer para aplicar Solidez Familiar y respetar antigüedad del Asegurado?**

Respuesta

Tienes que pedir el Alta de los Asegurados (Anexando la Solicitud de Seguro correspondiente) así como el Formato H-107 solicitando el esquema de Solidez Familiar, si la petición la realizas en el inter de la vigencia de la póliza el descuento lo veras reflejado hasta la renovación de la póliza, si lo pides en la renovación, en ese momento se efectúa el descuento