Trámites digitales

NEW YORK LIFE
SEGUROS MONTERREY

Índice

Aclaraciones F y V ... 23
Aclaraciones Ingresos en línea ... 37
Aclaraciones y ajustes de comisiones ... 30
Aclaraciones y ajustes de premios ... 30
Aclaración para cartera Profin o Pólizas migradas (Estatus de pólizas) ... 24
Agente Especializado, y Agente Persona Física ... 33
Agente Especializado, y Agente Persona Física ... 33
Alta, baja o cambio de cuenta bancaria ... 30
Alta Clave Oficina Virtual ... 43
Alta Clave Temporal ... 28
Alta de Asegurado ... 60
Alta de portal ... 10
Alta de Recién Nacido ... 59
Alta en Portal ... 64
Alta Promotor ... 32
Alta Promotor Sucursal ... 31
Altas, bajas, modificaciones de Cargo Automático ... 39
Amparado de Póliza ... 40
Anticipo Cristal/Vida Mujer ... 23
Aplicación de Primas en depósito ... 40
Aumento de Suma Asegurada ... 17
BAAD: Beneficio Adicional para la Atención de Discapacidades ... 66
BAAD: Beneficio Adicional para la Atención de Discapacidades ... 67
Baja de Asegurado ... 60
Baja de Partner ... 32
Baja de Promotor ... 32
Beneficios en Vida (para las coberturas Apoyo en Vida, PCF, PEP, Pérdidas Orgánicas, entre otras) ... 35
Bloqueo de intentos (Cargo Automático) ... 41
CAE: Cobertura de Asistencia en el Extranjero ... 56
CAE: Cobertura de Asistencia en el Extranjero ... 57
Cambio a ACTIVO/INACTIVO ... 31
Cambio a ALFA MEDICAL FLEX ... 48
Cambio a Alfa Medical Internacional ... 49
Cambio a Producto con Deducible en Exceso ... 51
Cambio de Agente ... 9
Cambio DE ALFA MEDICAL + CETTE a ALFA MEDICAL INTERNACIONAL ... 49
Cambio de ALFA MEDICAL FLEX a ALFA MEDICAL ... 47
Cambio de Alfa Medical internacional a Alfa Medical ... 50
Cambio de Beneficiarios GMM ... 65
Cambio de Beneficiarios Vida Y APA ... 10
Cambio de Conducto de Cobro ... 64
Cambio de Conectador o Desarrollador ... 30
Cambio de Contratante GMM ... 62
Cambio de Contratante Vida y AP ... 19
Cambio de Datos del Asegurado ... 63
Cambio de Datos del Contratante ... 62
Cambios de datos personales ... 31
Cambio de domicilio ... 8
Cambio de Domicilio del Asegurado Titular ... 63
Cambio de Fecha de Nacimiento del Asegurado ... 63
Cambio de Forma de Pago ... 64
Cambio de Grupo a Inactivo por Fallecimiento ... 30
Cambio de INACTIVO/ACTIVO ... 43
Cambio de Inversión Planeada (sólo aplica para planes flexibles) ... 8
Cambio de Moneda ... 15
Cambio de opción de liquidación IS ... 10
Cambio de plan, mayor cobertura ... 14
Cambio de Producto (mayor cobertura) ... 46
Cambio de Producto (menor cobertura) ... 47
Cambio de SET Alfa Medical Flex ... 54
Cambio Forma de Pago ... 20
Cambios de prioridad IS ... 10
Cambios de topes de deducibilidad IS ... 10
Cancelación de Póliza ... 38
Cancelación de Póliza ... 65
Cancelación o sustituciuón de cheque ... 40
Carta de Antiguedad ... 12
Carta de Asegurabilidad ... 12
Carta de sobrevivencia ... 35
Catálogo de Honorarios Médicos y Quirúrgicos (CHMQ) GURA ... 53
CEDA: Cobertura de Eliminación de Deducible por Accidente/CEDAP: Cobertura de Eliminación de Deducible por Accidente Premium/DP:Dental Premium ... 57
CEDA: Cobertura de Eliminación de Deducible por Accidente/CEDAP: Cobertura de Eliminación de Dedicible por Accidente Premium ... 55
CETTE: Cobertura para Estudiantes y Trabajadores Temporales en el Extranjero ... 55
CETTE: Cobertura para Estudiantes y Trabajadores Temporales en el Extranjero ... 57
Coaseguro ... 53
Cobertura de VIH ... 56
Condiciones de Fumador en Planes Flexibles ... 20
Condición de Fumador en Planes Tradicionales ... 20
Conducto de Cobro a modo Agente/modo directo ... 9
Contratación del beneficio PPS (Adquisición de nuevo seguro) ... 21
Conversación a seguro prorrogado o saldado ... 26
Consentimiento asesor ... 9
Corrección de nombre/Corrección de sexo/Corrección de fecha de nacimiento ... 8
Cotización de rescate ... 26
Cotización de seguro prorrogado o saldado ... 26
CCP: Cobertura de Continuidad Preferente ... 56
CPF:Cobertura de Protección por Fallecimiento/
CEC: Cobertura de Enfermedades Catastróficas en el Extranjero/
CEE: Cobertura de Extensión en el Extranjero/
AMCD: Alfa Medical Cash por Diagnóstico ... 56
CPF: Cobertura de Protección por fallecimiento/CEC: Cobertura de Enfermedades Catastróficas en el Extranjero/CEE: Cobertura de Extensión en el Extranjero/AMCD:Alfa Medical Cash por Diagnóstico ... 58
CRFCA: Reducción de Franquicia y Copago por Accidente ... 55
CRFCA: Reducción de Franquicia y Copagos por Accidente ... 57
Datos Fiscales ... 9
Deducible ... 52
Designación de beneficiarios para asesor y/o promotor ... 31
Devolución de Primas en depósito (TDC, transferencia) ... 39
Disminución bolso PPR a cero ... 9
Disminución de Suma Asegurada Vida ... 17
Disminución de Fondos (soló aplica para planes flexibles) ... 8
DP: Dental Premium ... 55
Duplicado de Carátulas y/o Credenciales ... 65
Duplicado de Póliza ... 10
Esquema de Deducible ... 54
Estado de cuenta ... 23
Evento Programado ... 4
Exclusión de Asegurado ... 18
Exclusión de Coberturas ... 16
Fallecimiento ... 33
Firma de contrato definitivo Recluta Pro ... 31
Gerente de Agencia ... 32
Inclusión/Corrección RFC para planes no obligatorios ... 9
Inclusión/Exclusión de AVES ... 8
Inclusión bolso PPR ... 9
Inclusión de Asegurado ... 18
Inclusión de Coberturas ... 16
Ingreso Hospitalario (pago directo) ... 4
Inscripción Recluta Pro Agente Definitivo ... 31
Invalidez Total y Permanente ... 34
Pago de Primas con fondo ... 27
Pago de Primas con préstamo ... 27
Partner, Senior o Managing Definitivo ... 32
Persmisos temporales para emitir ... 43
Promoción Partners ... 32
Promotores en Desarrollo ... 31
Proyecto PAR ... 32
Proyecto PAR Partner ... 32
Póliza Inicial GMM ... 5
Póliza Inicial persona Física ... 6
Póliza Inicial persona Moral ... 7
Ratificación de beneficiarios para SeguBeca ... 10
Reclasificación de Riesgos ... 20
Reconexión Asesor Provicional ... 29
Reconocimiento de antigüedad 1 ... 11
Reconocimiento de antigüedad 2 ... 64
Reembolso ... 3
Refrendo de Cédula CNSF ... 29
Registro de la cobertura PPS ... 21
Rehabilitaciones ... 66
Rehabilitación + de 90 días Planes Tradicionales ... 21
Rehabilitación Automática dentro de los 90 días (Planes Tradicionales) ... 12
Rehabilitación Normal Planes Flexibles ... 13
Renovación/Actualización de vigencia Póliza de RC ... 43
Renuncia de Agentes ... 31
Rescate Total ... 25
Retiro AVES CP/LP/FOVES ... 26
Retiro de Fondos Flexibles ... 22
Riesgo Preferente ... 54
Separación de Asegurados ... 61
Suma Asegurada ... 53
Traspaso entre Fondos Realiza ... 26
Traspaso PPP/PPR a PPR ... 36
Vencimiento de Plan (solo para planes tradicionales) ... 24
Vencimientos de Planes de Retiro (Imagina Ser, Nuevo Plenitud, Plenitud Diamante) ... 34

NEW YORK LIFE SEGUROS MONTERREY

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/IdentificaciC%C3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Días hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Reembolso	**Inicial:** ▪ Formato de Solicitud de Reembolso (obligatorio en todos los trámites a excepción del beneficio de maternidad). ▪ Anexo a la Solicitud de Reembolso (obligatorio en trámites con más de 42 facturas). ▪ Formato de Aviso de Accidente y/o Enfermedad vigente (obligatorio en accidente, enfermedad y maternidad en pólizas colectivas y colectivas empresariales). ▪ Formato de Informe Médico vigente (obligatorio). Para trámites Internacionales se puede sustituir por nota médica o resumen clínico (Medical Records). ▪ Obligatorio: Facturas CFDI en PDF deberán cumplir con los requisitos fiscales vigentes y fecha de emisión menor a 2 años (deberán estar a nombre de cualquier integrante de la póliza), las facturas deben estar relacionadas dentro del formato de reembolso (últimos 4 dígitos del folio fiscal o UUID y monto total de la factura). En trámites de Internacional, las facturas se sustituyen por copia de cheque, voucher de pago, comprobante de transferencia bancaria o estado de cuenta en el que se refleje el movimiento. ▪ Todos los comprobantes deberán contar con desglose de costos: facturas de hospital con el estado de cuenta anexo o comanda, recibos de Honorarios Médicos con las fechas de cada consulta o procedimiento realizado y nombre del paciente, notas de farmacia y estudios de laboratorio e imagen con precios unitarios. ▪ Prescripciones/indicaciones médicas: Para todo trámite de medicamentos, servicios de enfermería, rehabilitación, tratamientos homeopáticos y quiroprácticos, estudios de laboratorio, gabinete e imagenología, prótesis, equipos ortopédicos, equipos para la recuperación extrahospitalaria, estudios genómicos y drogas huérfanas obligatorio, actualizado mínimo cada 6 meses. ▪ Resultados de estudios e interpretaciones que sustenten el diagnóstico o la solicitud de pago, así como cualquier estudio complementario relacionado con la reclamación presentada. ▪ Identificación oficial del beneficiario de pago (obligatoria). ▪ Estado de cuenta bancario vigente (no mayor a 3 meses) con solicitud firmada en formato PDF: a) Aplica solo para transferencia bancaria. b) Debe estar a nombre del beneficiario del pago (integrante de la póliza). c) Ocultar números de tarjetas asociados y saldos de la cuenta. ▪ Comprobante de domicilio: solo en caso de ser requerido. ▪ Información complementaria: Historia clínica, notas de urgencias, de evolución, pre y post quirúrgica, bitácora de asistencia a rehabilitación y bitácora de servicio de enfermería cuando sea requerido. ▪ Historia clínica obligatoria en trámites de Maternidad. (Pólizas individuales incluidas en informe médico de maternidad individual). ▪ Denuncia ante la fiscalía obligatorio en accidente automovilístico, asalto con arma blanca o de fuego o en aquellos casos donde haya habido violencia. ▪ Carta de siniestralidad para trámites iniciales, Póliza colectiva (obligatorio en todos los casos para pago de complementos de enfermedad o accidente). ▪ Notas de enfermería: obligatorio siempre que se reclame servicio de enfermería. ▪ Para casos de fallecimiento, en caso de no tener beneficiarios la póliza: Solicitud de cambio de beneficiario de pago, documento legal que certifique como apoderado legal o beneficiario de pago, acta de defunción, carta testamentaria y/o carta en formato libre, en donde todos los posibles herederos estén de acuerdo con el beneficiario de pago anexando documentos de identificación vigentes de los beneficiarios. **Consideraciones para trámites especiales:** Maternidad previa al nacimiento (Alfa Medical, Alfa Medical Internacional, Alfa Medical Flex): ▪ Formato de maternidad individual vigente. ▪ Informe médico de maternidad individual vigente. ▪ Ultrasonido a partir de la semana 20 de gestación. Beneficio de maternidad posterior al nacimiento (Alfa Medical, Alfa Medical Internacional, Alfa Medical Flex): ▪ Acreditarse mediante el certificado y/o acta de nacimiento correspondiente. ▪ Formato de maternidad individual vigente. ▪ Informe médico de maternidad individual vigente. **Subsecuente:** ▪ Formato de Solicitud de Reembolso (obligatorio). ▪ Anexo a la Solicitud de Reembolso (obligatorio en trámites con más de 42 facturas). ▪ Formato de Aviso de Accidente y/o Enfermedad vigente (opcional). ▪ Formato de Informe Médico vigente (opcional, actualizado cada 12 meses). Para trámites Internacionales se puede sustituir por nota médica o resumen clínico (Medical Récords). ▪ Obligatorio: Facturas CFDI en PDF deberán cumplir con los requisitos fiscales vigentes y fecha de emisión menor a 2 años (deberán estar a nombre de cualquier integrante de la póliza), las facturas deben estar relacionadas dentro del formato de reembolso (últimos 4 dígitos folio fiscal o UUID y monto total de la factura). En trámites de Internacional las facturas se sustituyen por copia de cheque, voucher de pago, comprobante de transferencia bancaria o estado de cuenta en el que se refleje el movimiento. ▪ Todos los comprobantes deberán contar con desglose de costos: facturas de hospital con el estado de cuenta anexo o comanda, recibos de Honorarios Médicos con las fechas de cada consulta o procedimiento realizado y nombre del paciente, notas de farmacia y estudios de laboratorio e imagen con precios unitarios. ▪ Prescripciones/indicaciones médicas: Para todo trámite de medicamentos, servicios de enfermería, rehabilitación, tratamientos homeopáticos y quiroprácticos, estudios de laboratorio, gabinete e imagenología, prótesis, equipos ortopédicos, equipos para la recuperación extrahospitalaria, estudios genómicos y drogas huérfanas obligatorio, actualizado cada 6 meses. ▪ Los resultados de estudios serán obligatorios cuando se solicite su cobertura. ▪ Identificación oficial del beneficiario de pago (obligatoria). ▪ Estado de cuenta bancario en caso de cambiar de cuenta CLABE: a) Aplica sólo para transferencia bancaria. b) Debe estar a nombre del beneficiario del pago (integrante de la póliza). c) Ocultar números de tarjetas asociados y saldos de la cuenta. ▪ Comprobante de domicilio: solo en caso de ser requerido. ▪ Información complementaria: Historia clínica, notas de urgencias, de evolución, pre y post quirúrgica, bitácora de asistencia a rehabilitación y bitácora de servicio de enfermería cuando sea requerido. ▪ Notas de enfermería: obligatorio siempre que se reclame servicio de enfermería. ▪ Para casos de fallecimiento, en caso de no tener beneficiarios la póliza: Solicitud de cambio de beneficiario de pago, documento legal que certifique como apoderado legal o beneficiario de pago, acta de defunción, carta testamentaria y/o carta en formato libre en donde todos los posibles herederos estén de acuerdo con el beneficiario de pago anexando documentos de identificación vigentes de los beneficiarios.	*A través del correo de tramitesgastosmedicos@mnyl.com.mx puedes realizar los reembolsos de Pólizas con vigencia menor a 30 días de emitida.	Beneficiarios de pago, titular y/o asegurado que recibe la atención	N/A	2	No	*A través del correo de tramitesgastosmedicos@mnyl.com.mx puedes realizar los reembolsos de Pólizas con vigencia menor a 30 días de emitida. "En caso de que tu Reembolso sea por un monto mayor a $100,000.00 deberás enviar tu solicitud al correo tramitesgastosmedicos@mnyl.com.mx ▪ Reembolsos mayores a $100,000 pesos. ▪ Reembolsos con más de 25 facturas sin exceder los 17 megas el peso total de los documentos. ▪ Cambios de método de pago del Reembolso Medios para atención de aclaraciones: tramitesgastosmedicos@mnyl.com.mx	Portal de beneficios https://www.segurosmnyl.com.mx/WebBeneficios/Account/Login.aspx Medios para atención de aclaraciones: https://www.smnyl-clientes.com.mx/SMNYL.clientes.Claims/ (solicita una aclaración a un trámite)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/Identificaci%C3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Días hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Evento programado	**Inicial:** ■ Formato de Informe Médico vigente (obligatorio) con datos de contacto actualizados y correctos, en caso de cirugía de traumatología, ortopedia y neurocirugía, llenar correctamente apartado de materiales y rentas de equipos médicos. Para trámites Internacionales se puede sustituir por nota médica o resumen clínico (Medical Récords). Para maternidad: En pólizas individuales se sustituye por el formato de maternidad individual e informe médico de maternidad individual. ■ Formato de Aviso de Accidente y/o Enfermedad vigente (obligatorio en accidente, enfermedad y maternidad en pólizas colectivas y colectivas empresariales). ■ Formato declaración de veracidad (obligatorio) en trámites nacionales. ■ Prescripciones/indicaciones médicas: Para todo trámite de medicamentos, servicios de enfermería, rehabilitación, tratamientos homeopáticos y quiropráctico, estudios de laboratorio, gabinete e imagenología, prótesis, equipos ortopédicos, equipos para la recuperación extrahospitalaria, estudios genómicos y drogas huérfanas obligatorio, actualizado cada 3 meses. ■ Resultado de estudios (obligatorio). ■ Identificación oficial (obligatorio). ■ Comprobante de domicilio (solo en caso de ser requerido). ■ Historia clínica y/o expediente médico (opcional). ■ Carta de siniestralidad: Para trámites iniciales de pólizas colectivas (obligatorio en todos los casos para pago de complementos de enfermedad o accidente). **Subsecuente:** ■ Formato de Aviso de Accidente y/o Enfermedad vigente (opcional). ■ Formato de Informe Médico vigente (opcional, deberá ser actualizado cada 12 meses) con datos de contacto actualizados y correctos, en caso de cirugía de traumatología y ortopedia y neurocirugía, llenar correctamente apartado de materiales y rentas de equipos médicos. Para trámites Internacionales se puede sustituir por nota médica o resumen clínico (Medical Récords). ■ Formato declaración de veracidad (obligatorio en trámites nacionales cuando se solicite autorización para hospital o corta estancia). ■ Prescripciones/indicaciones médicas: Para todo trámite de medicamentos, servicios de enfermería, rehabilitación, tratamientos homeopáticos y quiropráctico, estudios de laboratorio, gabinete e imagenología, prótesis, equipos ortopédicos, equipos para la recuperación extrahospitalaria, estudios genómicos y drogas huérfanas obligatorio, actualizado cada 3 meses. ■ Resultado de estudios (opcional; en caso de complicaciones o cambio de diagnóstico se deberá presentar estudios que lo sustenten). ■ Identificación oficial (opcional). ■ Comprobante de domicilio (solo en caso de ser requerido). ■ Historia clínica y/o expediente médico (en caso de ser solicitada). ■ Itinerario o agenda: obligatorio en trámites internacionales. ■ Para solicitud de enfermería o terapia física es necesario ingresar bitácora u hoja de actividades.	*Es necesario que la Póliza se encuentre en vigor y al corriente en sus pagos.	Titular y Asegurado que recibe la atención	N/A	2	No No	Solo para atención de aclaraciones: •Evento programado tramitesgastosmedicos@mnyl.com.mx	Portal de beneficios https://www.segurosmnyl.com.mx/WebBeneficios/Account/Login.aspx Medios para atención de aclaraciones: https://www.smnyl-clientes.com.mx/SMNYL.clientes.Claims/ (solicita una aclaración a un trámite)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Ingreso Hospitalario (pago directo)	■ Formato de Aviso de Accidente y/o Enfermedad vigente. (obligatorio). ■ Formato de Informe Médico vigente. (obligatorio). ■ Formato de maternidad obligatorio en Beneficio de los primeros 3 años, beneficio a partir del 4° año (individual). ■ Consentimiento informado Formato SMNYL (obligatorio). ■ Formato declaración de veracidad (obligatorio). ■ Resultado de estudios que confirmen el diagnostico (obligatorio). ■ Identificación oficial (obligatorio). ■ Información complementaria: Historia clínica, notas de urgencias, de evolución, pre y post quirúrgica cuando sea requerido. Historia clínica obligatoria en trámites de Maternidad. ■ **Carta de siniestralidad: Para trámites iniciales (obligatorio en todos los casos para pago de complementos de enfermedad o accidente).** ■ Denuncia ante la fiscalía obligatorio en asalto con arma blanca o de fuego, o en aquellos casos donde haya habido violencia (solo en caso de ser necesario por las características de origina la atención). **Copia del informe o denuncia a tránsito en caso de accidente automovilístico.**	El proceso inicia con el reporte de ingreso hospitalario al CAT por medio del proveedor. *Es necesario que la póliza se encuentre en vigor y al corriente en sus pagos. *En caso de que el contratante o asegurado sean la misma persona y se encuentre **imposibilitado** para firmar, se deberá llenar o firmar por ambos lados por asegurado integrante en la póliza o familiar responsable presentando su identificación oficial. Al ser todos los formatos editables o digitales, se debe firmar al calce en todas las hojas por **el asegurado afectado o representante legal.**	Contratante y Asegurado que recibe la atención.	N/A	24 hrs. a proveedor RED a partir de que se tiene la información completa	No	gmm-pagos@mnyl.com.mx	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

NEW YORK LIFE SEGUROS MONTERREY

TRÁMITES DIGITALES			
Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/Identificaci%C3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Dias hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Al ser todos los formatos editables o digitales, el Contratante debe firmar al cance en todas las hojas.													
Póliza inicial GMM. A partir del 19 de noviembre entra en vigor la nueva solicitud inicial para vida y GMM que se utilizará en oficina virtual.	a) Solicitud inicial de GMM. b) Documentos de identificación del cliente para persona física o moral. c) Antigüedad de pólizas colectivas o grupales de SMNYL: Indicar número de póliza y número de certificado. Internamente, las sucursales solicitarán al área de Beneficios las fechas de alta y baja de los asegurados. d) Antigüedad de pólizas colectivas o Individuales de otras compañías. Anexar: ■ Última carátula que contenga número de póliza, vigencia de la misma, nombre de los asegurados, fechas de antigüedad o alta de los mismos. ■ Último recibo con sello de pagado (si no tiene sello de pagado, puede adjuntar estado de cuenta bancario o fichas de depósito que correspondan con el monto y periodo de pago del recibo). ■ Carta de la compañía aseguradora anterior o de recursos humanos (en caso de que el contratante sea persona moral), esta carta debe ser en papel membretado, debe indicar fecha de elaboración, la cual no deberá exceder de los 30 días de su expedición, número de póliza, nombre de los asegurados, antigüedad en póliza, condiciones con las que estuvo asegurado: deducible, coaseguro y suma asegurada, fecha de baja o hasta cuando estuvieron cubiertos, debe indicar nombre, puesto y firma del funcionario autorizado, no se aceptará, si estos datos son del asesor o del área de ventas. La edad de aceptación para contratar GMM es de 0 a 64 años. En caso de que la compañía no cuente con los documentos de identificación, de acuerdo con la guía de criterios específicos y preguntas frecuentes sobre la identificación de clientes. O bien, cuando dichos documentos se encuentren vencidos, deberán acompañarse al trámite. La sección II de Información de Cobranza no debe contener número de tarjeta, solamente el dato de TOKEN o la cuenta CLABE de 18 dígitos. **En caso de presentar datos de cuenta CLABE será necesario adjuntar:** ■ Copia del estado de cuenta bancario* donde se muestre la cuenta CLABE y el nombre del cuentahabiente. ■ Identificación del cuentahabiente, solo aceptado INE o Pasaporte**. ■ Adicionalmente, en el caso de que el cuentahabiente sea una persona moral, acta constitutiva y poderes de representante legal. (No aplica en SMNYL Central) Se deberán ofuscar los datos de tarjeta al momento de ingresar folios complementos con información adicional. Llenar el apartado de proveedor de recursos y adjuntar documentos de identificación cuando sea diferente al Contratante o Asegurados incluso cuando el pago no sea mediante Token de tarjeta o cuenta CLABE.	*En SMNYL Central no se pueden emitir Pólizas de: Personas Morales	Contratante, Asegurado Titular y Agente (% de participación y Carta de Agente PF) Nota: el Asegurado Titular deberá firmar sólo en caso de tener 12 años de edad o más. Si se utiliza la Solicitud Digital, deberán firmarse todas las hojas al calce.		3	Sí	No	SMNYL Central	GM	DIGITAL/ TECNISYS	Inicial	Persona Física*/ Persona Moral*	

Apartado 01

- Solicitud inicial de GMM.
- Documentos de identificación del Cliente para Persona Física o Moral.
- Antigüedad de pólizas colectivas o grupales de SMNYL: indicar número de Póliza y número de certificado. Internamente, las sucursales solicitaran al área de Beneficios las fechas de alta y baja de los asegurados.
- Antigüedad de pólizas colectivas o **Individuales** de otras compañías Anexar:
  1. Última carátula que contenga número de Póliza, vigencia de la misma, nombre de los asegurados, fechas de antigüedad o alta de los mismos.
  2. Último recibo con sello de pagado (si no tiene sello de pagado, puede adjuntar estado de cuenta bancario o fichas de depósito que correspondan con el monto y el periodo de pago del recibo).
  3. Carta de la compañía aseguradora anterior o de recursos humanos (en caso de que el contratante sea persona moral), esta carta debe ser en papel membretado, debe indicar fecha de elaboración, **la cual no deberá exceder de los 30 días de su expedición,** número de póliza, nombre de los asegurados, antigüedad en póliza, **condiciones con las que estuvo asegurado: deducible, coaseguro y suma asegurada**, fecha de baja o hasta cuando estuvieron cubiertos, debe indicar nombre, puesto y firma del funcionario autorizado, no se aceptará, si estos datos son del asesor o del área de ventas. La edad de aceptación para contratar GMM es de 0 a 64 años.

En caso de que la compañía no cuente con los documentos de identificación "Conoce a tu Cliente", o bien cuando dichos documentos se encuentren vencidos, deberán acompañarse al trámite.

La sección II, Información de Cobranza, no debe contener número de tarjeta, solamente el dato de token o la cuenta CLABE de 18 dígitos.

En caso de presentar datos de cuenta CLABE, será necesario adjuntar:

1. **Copia del estado de cuenta bancario* donde se muestren la cuenta CLABE y el nombre del cuentahabiente.**
2. **Identificación del cuentahabiente, solo aceptadas INE o pasaporte**.**
3. **Adicionalmente, en el caso de que el cuentahabiente sea una Persona Moral, acta constitutiva y poderes de representante legal.**

Se deberán ofuscar los datos de tarjeta al momento de ingresar folios complementos con información adicional. Llenar el apartado de proveedor de recursos y adjuntar documentos de identificación cuando sea diferente al Contratante o Asegurados, incluso cuando el pago no sea mediante Token de tarjeta o cuenta CLABE.

- **Constancia de Situación Fiscal (Obligatorio cuando el Cliente desee factura con datos fiscales).**

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/Identificaci%C3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Dias hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Póliza Inicial persona Física. A partir del 19 de noviembre entra en vigor la nueva solicitud inicial para vida y GMM que se utilizará en oficina virtual.	▪ Solicitud inicial de Vida *En solicitudes editables, es necesario que todas las hojas de la solicitud estén firmadas por el solicitante. ▪ Identificaciones oficiales vigentes y comprobante de domicilio (no mayor a 3 meses de vigencia) de las figuras mayores de 18 años con firma y sellos de cotejo por parte del asesor *(No aplica en SMNYL Central). ▪ Autocertificaciones de todas las figuras a partir de los 12 años. ▪ Si es Realiza, adjuntar Formato de Descripción de fondos. ▪ Si es Imagina Ser con PPR, adjuntar el Contrato de Plan Personal de Retiro *(No aplica en SMNYL Central). ▪ Si es Imagina Ser Deducible. ▪ Si es SeguBeca y el contratante es diferente a los padres, ingresar carta autorización de los padres, incluyendo las identificaciones oficiales vigentes de ambos. ▪ Si eres asesor con clave temporal o provisional, anexar formato de ANF. ▪ Si el tarjetahabiente es diferente al contratante, también deberá ingresar copia de la identificación oficial vigente y en la solicitud en la sección de observaciones con firma del solicitante y tarjetahabiente, anotar ingresos anuales de este último. NOTA: Llenar el apartado de proveedor de recursos y adjuntar documentos de identificación cuando sea diferente al Contratante o Asegurados, incluso cuando el pago no sea mediante Token de tarjeta o cuenta CLABE. Deberá llenar el apartado de propietario real y adjuntar documentos de identificación oficial en los siguientes escenarios: ▪ En caso de responder afirmativamente a la pregunta: ¿Actúa en nombre o representación de un tercero distinto al Contratante? (Esta pregunta solo aplica para persona física). ▪ Si el Contratante es persona moral, deberán recabarse los datos de Propietario(s) Real(es) obligatoriamente. La sección II de Información de Cobranza no debe contener número de tarjeta, solamente el dato de TOKEN o la cuenta CLABE de 18 dígitos. En caso de presentar datos de cuenta CLABE, será necesario adjuntar: ▪ Copia del estado de cuenta bancario* donde se muestre la cuenta CLABE y el nombre del cuentahabiente. ▪ Identificación del cuentahabiente, solo aceptadas INE o Pasaporte**. ▪ Adicionalmente, en el caso de que el cuentahabiente sea una persona moral, acta constitutiva y poderes de representante legal. (No aplica en SMNYL Central) Se deberán ofuscar los datos de tarjeta al momento de ingresar folios, complementos con información. ▪ **En caso de solicitar la cobertura de Invalidez total y permanente y declare cualquier trabajo que se realice de manera independiente, será necesario ingresar Constancia de Situación Fiscal para evaluar beneficios de invalidez.** ▪ Para el caso de un contratante que se declare como estudiante, ama de casa, jubilado y/o pensionado y en el origen del patrimonio indique Herencias, Mesada, etc., es indispensable indicar sus ingresos anuales.	Monto de Suma Asegurada: Hasta 500,000 dólares Hasta 1,600,000 UDI	Figuras que participen en la Solicitud Inicial, ya que es completamente requisitada y firmada por Contratante, Asegurados, mancomunados, Figura Adapta y BITC. En caso de Cargo Automático, es necesaria la firma del Tarjetahabiente. Nota: si se utiliza la solicitud digital, deberán firmarse todas las hojas al calce.		3	Sí	No	SMNYL Central	Vida	DIGITAL/ VENTANILLA	CASO NORMAL	FÍSICA	
		De 500,001 a 1,000,000 dólares De 1,600,000 a 3,180,000 UDI							Vida	DIGITAL/ VENTANILLA	CASO GRANDE	FÍSICA	
		A partir de 1,000,001 dólares o 3,180,001 UDI. Toma nota de que los únicos planes permitidos para este tipo de seguro son los temporales y son sin derecho a contratar BMA (Beneficio por Muerte Accidental), BIT (Beneficio de Incapacidad Total) ni AV (Apoyo en Vida).							Vida	DIGITAL/ VENTANILLA	CASO JUMBO	FÍSICA	

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/Identificaci%C3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Dias hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Al ser todos los formatos editables o digitales, el Contratante debe firmar al cance en todas las hojas.													
Póliza Inicial Persona Moral. A partir del 19 de noviembre entra en vigor la nueva solicitud inicial para vida y GMM que se utilizará en oficina virtual.	1. Solicitud Inicial. 2. Acta Constitutiva notariada y con datos de inscripción en el Registro Público de Comercio (es posible aceptarla con una temporalidad mayor a 10 años, si no hubiera alguna actualización), para las sociedades que hayan sufrido alguna actualización, es necesario adjuntar acta de asamblea reciente (debe contener sellos, datos y firmas del Notario, Denominación o Razón Social, Objeto Social, Desglose de Accionistas, Socios y Asociados, Inscripción ante el Registro Público de Comercio o su equivalente), adicional al acta constitutiva original. ▪ Para el Estado de México no mayor a 3 años. ▪ Para el Estado de Michoacán, antes del año 2008 era cada año después del 2008 ya no tiene temporalidad, pero no debe exceder 10 años. ▪ Para los demás Estados de la República NO debe ser mayor a 10 años. 3. RFC. 4. Comprobante de Domicilio (no mayor a 3 meses de vigencia). 5. Autocertificación Persona Moral. 6. Identificación oficial vigente del Representante Legal. 7. Identificaciones oficiales vigentes y comprobante de domicilio (no mayor a 3 meses de vigencia) de las figuras (contratante, asegurados y propietarios reales) mayores de 18 años, con firma y sellos de cotejo por parte del asesor. 8. Autocertificaciones de todas las figuras a partir de los 12 años. 9. Si es Realiza adjuntar Formato de Descripción de fondos. 10. Si es Imagina Ser con PPR adjuntar el Contrato de Plan Personal de Retiro. 11. Si es un Imagina Ser Deducible. 12. Si es Segubeca y el contratante es diferente a los padres, ingresar carta autorización de los padres, incluyendo las identificaciones oficiales vigentes de ambos. 13. Si eres asesor con clave temporal o provisional, anexar formato de ANF. 14. Si el tarjetahabiente es diferente al contratante, también debe ingresar copia de la identificación oficial vigente. **En Persona Moral para emitir como Hombre clave:** 1. Cuestionario, hombre clave e Inter socios. 2. Balance y Estado de resultados de los últimos dos años. 3. Tener al menos dos años de constituida. **NOTA:** Llenar el apartado de proveedor de recursos y adjuntar documentos de identificación cuando sea diferente al Contratante o Asegurados, incluso cuando el pago no sea mediante token de tarjeta o cuenta CLABE. Deberá llenar el apartado de propietario real y adjuntar documentos de identificación oficial en los siguientes escenarios: ▪ En caso de responder afirmativamente a la pregunta: ¿Actúa en nombre o representación de un tercero distinto al Contratante? (Esta pregunta solo aplica para persona física). ▪ Si el Contratante es persona moral, deberán recabarse los datos de Propietario(s) Real(es) obligatoriamente. La sección II de Información de Cobranza no debe contener número de tarjeta, solamente el dato de TOKEN o la cuenta CLABE de 18 dígitos. En caso de presentar datos de cuenta CLABE será necesario adjuntar: ▪ Copia del estado de cuenta bancario* donde se muestre la cuenta CLABE y el nombre del cuentahabiente. ▪ Identificación del cuentahabiente, solo aceptada INE o Pasaporte**. ▪ Adicionalmente, en el caso de que el cuentahabiente sea una persona moral, acta constitutiva y poderes de representante legal. Se deberán ofuscar los datos de tarjeta al momento de ingresar folios complementos con información adicional.	Hasta 500,000 dólares Hasta 1,600,000 UDI	Figuras que participen en la Solicitud Inicial, ya que es completamente requisitada y firmada por Contratante, Asegurados, Mancomunados, Figura Adapta y BITC. En caso de Cargo Automático, es necesaria la firma del Tarjetahabiente. Nota: si se utiliza la solicitud digital, deberán firmarse todas las hojas al calce.		3	Sí	No	NA	Vida	VENTANILLA	CASO NORMAL	MORAL	
		De 500,001 a 1,000,000 dólares De 1,600,000 a 3,180,000 UDI							Vida	VENTANILLA	CASO GRANDE	MORAL	
		A partir de 1,000,001 dólares o 3,180,001 UDI Toma nota de que los únicos planes permitidos para este tipo de seguro son los temporales y son sin derecho a contratar BMA (Beneficio por Muerte Accidental), BIT (Beneficio de Incapacidad Total) y AV (Apoyo en Vida). Si el Acta Constitutiva es mayor a 10 años, será necesario exhibir documentación corporativa mas reciente (Asambleas de Accionistas, entre otros) o el Certificado de Antecedentes Registrales, a fin de corroborar en documentación mas reciente la sociedad y a sus apoderados.							Vida	VENTANILLA	CASO JUMBO	MORAL	

Apartado 02

- Solicitud inicial.
- Acta Constitutiva notariada y con datos de inscripción en el Registro Público de Comercio (no mayor a 10 años), en caso de tener más de 10 años, adicional hay que presentar actualización o acta de asamblea reciente (Debe contener sellos, datos y firmas del Notario, Denominación o Razón Social, Objeto Social, Desglose de Accionistas, Socios y Asociados, Inscripción ante el Registro Público de Comercio o su equivalente).
  1. Para el Estado de México, no mayor a 3 años.
  2. Para el Estado de Michoacán, antes del año 2008 era cada año; después del 2008 ya no tiene temporalidad, pero no debe exceder los 10 años.
  3. Para los demás estados de la República, NO debe ser mayor a 10 años.

- RFC.
- Comprobante de domicilio (no mayor a 3 meses de vigencia).
- Autocertificación Persona Moral.
- Identificación oficial vigente del Representante Legal.
- Identificaciones oficiales vigentes y comprobante de domicilio (no mayor a 3 meses de vigencia) de las figuras (contratante, asegurados y propietarios reales) mayores de 18 años, con firma y sellos de cotejo por parte del asesor.
- Autocertificaciones de todas las figuras a partir de los 12 años.
- Si es Realiza, adjuntar Formato de Descripción de fondos.
- Si es Imagina Ser con PPR, adjuntar el Contrato de Plan Personal de Retiro.
- Si es un Imagina Ser Deducible, ingresar copia del RFC.
- Si es Segubeca y el Contratante es diferente a los padres, ingresar carta autorización de los padres, incluyendo las identificaciones oficiales vigentes de ambos.
- Si eres Asesor con clave temporal o provisional, anexar formato de ANF.
- Si el tarjetahabiente es diferente al Contratante, también deberá ingresar copia de identificación oficial vigente.

- En Persona Moral para emitir como Hombre Clave:
  Cuestionario Hombre Clave e Intersocios.
- Balance y estado de resultados de los últimos dos años.
- Tener al menos dos años de constituida.

Nota: llenar el apartado de Proveedor de Recursos y adjuntar documentos de identificación cuando sea diferente al Contratante o Asegurados, incluso cuando el pago no sea mediante token de tarjeta o cuenta CLABE.

Deberá llenar el apartado de Propietario Real y adjuntar documentos de identificación oficial en los siguientes escenarios:

1. En caso de responder afirmativamente a la pregunta: ¿Actúa en nombre o representación de un tercero distinto al Contratante? (Esta pregunta solo aplica para Persona Física).
2. Si el Contratante es Persona Moral, deberán recabarse los datos de Propietario(s) Real(es) obligatoriamente.

La sección II, Información de Cobranza, no debe contener número de tarjeta, solamente el dato de token o la cuenta CLABE de 18 dígitos.
En caso de presentar datos de cuenta CLABE, será necesario adjuntar:

- Copia del estado de cuenta bancario* donde se muestre la cuenta CLABE y el nombre del cuentahabiente.
- Identificación del cuentahabiente, solo aceptadas INE o pasaporte.**
- Adicionalmente, en el caso de que el cuentahabiente sea una Persona Moral, acta constitutiva y poderes de representante legal.

Se deberán ofuscar los datos de tarjeta al momento de ingresar folios complementos con información adicional.

- Constancia de Situación Fiscal (obligatoria cuando el cliente desee factura con datos fiscales y para los planes Temporal Hombre Clave y Persona Moral AP).

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/IdentificaciC3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Dias hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Inclusión/Exclusión de AVES	▪ Solicitud de Cambios (indicar en el formato qué opción necesita, no aplica para planes flexibles)	Si solicitan AVE programadas deberás incluir monto anual y el formato de Cargo automático señalando la forma de pago.	Contratante	Plan VIDA: 1. Contratante. 2. Asegurado titular (cuando aplique). 3. Asesor.	3	Sí	No	Oficina Virtual 2.0 y OV1	Vida	DIGITAL/ TECNISYS	CAMBIOS	INCLUSIÓN-EXCLUSIÓN DE COBERTURAS	CAMBIO DE COBERTURAS
Cambio de Inversión Planeada (solo aplica para planes flexibles)	▪ Solicitud de Cambios	▪ No aplica cuando solicitan una Prima Planeada mayor a la Prima Básica con cargo a una tarjeta de credito. ▪ Indicar monto en moneda de la póliza y anualizado. ▪ En planes Objetivo Vida, no aplica aumento de Prima Planeada.	Contratante	Plan VIDA: 1. Contratante. 2. Asegurado titular (cuando aplique). 3. Asesor.	3	Sí	No	Oficina Virtual 2.0 y OV1	Vida	DIGITAL/ TECNISYS	CAMBIOS	CONDICIONES ESPECIALES	
Distribución de Fondos (solo aplica para planes flexibles)	▪ Solicitud de Cambios	La suma de los fondos deberá dar como resultado el 100%	Contratante	Plan VIDA: 1. Contratante. 2. Asegurado titular (cuando aplique). 3. Asesor.	3	Sí	No	Oficina Virtual 2.0 y OV1	Vida	DIGITAL/ TECNISYS	CAMBIOS	DISTRIBUCIÓN DE FONDOS	
Corrección de nombre/Corrección de sexo/Corrección de fecha de nacimiento	▪ Solicitud de Cambios ▪ Identificacion oficial del Asegurado afectado, o ▪ Copia del acta de nacimiento Para Oficina Virtual 2.0, para "Corrección de Sexo", se requiere Acta Constitutiva cuando el Contratante sea Persona Moral	▪ Se deberá especificar para quién aplica el cambio y cuál es el cambio solicitado. ▪ Deberá contener las firmas de Contratante y Asegurado. Si es mayor a 12 años, deberá colocar su nombre. ▪ No permitido con recibo cobrado futuro.	Contratante y asegurado	Para "Corrección de nombre/Fecha de Nacimiento": Plan VIDA. 1. Contratante. 2. Asegurado titular (cuando aplique). 3. Asesor. Nota. Asegurado Mancomunado/Adapta. Se requiere si se realiza la corrección a esta figura. Plan GMM 1. Contratante. 2. Asegurado titular (cuando aplique). 3. Asesor. Para "Corrección de Sexo". Plan VIDA: 1. Contratante. 2. Asegurado titular. 3. Asesor. 4. Asegurado adicional (firmará en espacio para "Firma del asegurado mancomunado/adapta") Plan GMM: 1. Contratante. 2. Asegurado titular (cuando aplique). 3. Asesor.	3	Sí	No	OFICINA VIRTUAL 2.0 Corrección de Nombre/Fecha Nacimiento VIDA/GMM y Correccion de sexo y OV1	Vida	DIGITAL/ TECNISYS	CAMBIOS	CORRECCIÓN DE NOMBRE/SEXO	CORRECCIÓN DE NOMBRE/SEXO; CORRECCIÓN DE FECHA DE NACIMIENTO
Cambio de domicilio	▪ Solicitud de Cambios ▪ Comprobante de domicilio ▪ Identificación oficial Para Oficina Virtual 2.0, se requiere Acta Constitutiva cuando el Contratante sea Persona Moral	**No permitido con recibo cobrado futuro**	Contratante	Planes Vida y GMM: 1. Contratante 2. Asegurado Titular (si aplica) 3. Asesor	3	Sí	No	Oficina Virtual 2.0 Vida/GMM y OV1	Vida	DIGITAL/ TECNISYS	CAMBIOS	CAMBIO DE DOMICILIO	DOMICILIO
		La documentación adjunta será de acuerdo al documento de criterios específicos y preguntas frecuentes sobre la identificación de clientes, el comprobante debe incluir vigencia no mayor a 3 meses naturales.	Contratante					Oficina Virtual 2.0 Vida/GMM y OV1	Vida/GMM	TECNISYS	CAMBIOS	CAMBIO DE DOMICILIO	DOMICILIO

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/Identificaci%C3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Dias hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Datos Fiscales	▪ Solicitud de cambios. Para Oficina Virtual 2.0, se requiere Acta Constitutiva cuando el Contratante sea Persona Moral	Aplica para Actualización de RFC Fiscal, Nombre Fiscal, Código Postal Fiscal y el Régimen Fiscal. Se requiere solicitud de cambios.	Contratante	Planes Vida y GMM 1. Contratante 2. Asesor	3	Sí	No	Oficina Virtual 2.0 y OV1 Vida/GMM (contratante)	Vida/GMM	DIGITAL/ TECNISYS	Cambios	Datos Fiscales	RFC
Inclusión/ Corrección RFC para planes no obligatorios	▪ Solicitud de cambios. Para Oficina Virtual 2.0: se requiere Acta Constitutiva cuando el contratante sea Persona Moral. Se requiere Cédula de datos fiscales, en caso de seleccionar "El contratante necesita Facturar"** **OPCIONAL	*Deberá señalar el RFC a quedar en la Solicitud. No permitido con recibo cobrado futuro.		Plan VIDA: 1. Contratante. 2. Asegurado titular (cuando aplique). 3. Asesor. Plan GMM: 1. Contratante 2. Asegurado titular 3. Asesor	3	Sí	No	Oficina Virtual 2.0 Vida/GMM y OV1	Vida/GMM	DIGITAL/ TECNISYS	CAMBIOS	INCLUSIÓN-EXCLUSIÓN RFC	
Inclusión bolso PPR	▪ Solicitud de cambios ▪ Formato PPR Datos fiscales en formato de cambios. ▪ Para Oficina Virtual 2.0: ▪ Acta Constitutiva, requerida cuando el Contratante es Persona Moral. ▪ Si desean colocar "tope de ley" y el sistema solicita un monto, Capturar en Sección II: Otros, y en Especificaciones describir el detalle completo (máximo 999 caracteres). ▪ Para inclusión de nuevos bolsos PPR, tramitar desde Cambios a contrato PPR (la póliza debe tener el PPR activo). ▪ Se requiere contrato PPR cuando se selecciona la opción PPR en Tratamiento Fiscal (aplica para inclusión de nuevos bolsos). ▪ Si es un alta, describir el cambio en Sección II: Otros, dentro de Especificaciones, y adjuntar el contrato con firma autógrafa como archivo adicional.	Se deberá contar con el contrato físico en original. Indicar monto del bolso a dar de alta. En caso de solicitar ambos bolsos (PPR y Deducible), indicar prioridad. **Al momento de levantar el folio, se debe capturar el número de contrato.** Para Oficina virtual 2.0, seleccionar el trámite "Cambios de contrato PPR", no se requiere la Constancia de Situación fiscal.	Contratante	Plan VIDA: 1. Contratante. 2. Asegurado titular (cuando aplique). 3. Asesor.	3	Sí	No	Oficina Virtual 2.0 y OV1	Vida	TECNISYS	CAMBIOS	CONDICIONES ESPECIALES	
Disminución bolso PPR a cero	▪ Solicitud de cambios.	No se puede excluir el bolso PPR una vez que este ya se dio de alta; sin embargo, se puede disminuir el monto a cero para que no sea deducible ninguna cantidad al bolso mencionado.	Contratante	Plan VIDA: 1. Contratante. 2. Asegurado titular (cuando aplique). 3. Asesor.	3	Sí	No	Oficina Virtual 2.0 y OV1	Vida	DIGITAL/ TECNISYS	CAMBIOS	INCLUSIÓN-EXCLUSIÓN DE COBERTURA	
Conducto de Cobro A modo agente/modo directo	▪ Solicitud de Cambios. ▪ Para Oficina Virtual 2.0: ▪ Se requiere Acta Constitutiva cuando el Contratante sea Persona Moral	No permitido con recibo cobrado futuro.	Contratante	Contratante Asesor	3	Sí	No	Oficina Virtual 2.0 Vida/GMM y OV1	Vida/GMM	TECNISYS	CAMBIOS	CAMBIO CONDUCTO DE COBRO	
Cambio de Agente	▪ Solicitud de cambios **(es necesaria la firma del Promotor al calce aceptando el cambio)** o formato de cambios de Agente o carta de cliente (Obligatorio firma de asesor y Promotor que aceptan el cambio). ▪ Adjuntar documentos de identificación con cotejo del nuevo agente. ▪ Para Oficina virtual 2.0: ▪ Se requiere Acta Consitutitva o asamblea más reciente (para el representante legal del contratante, persona moral)	En caso de asesor directo no se requiere Vo.Bo., solo indicar en las observaciones del folio que es asesor directo. No permitido con recibo cobrado futuro. Solo cambio permitido para asesor activo. **Para Oficina Virtual 2.0, al momento no es posible realizarlo para Asesores directos, copromotores, tampoco para claves de sucursales. Trámite disponible solo para el Asesor.**	Contratante y Agente que recibe, así como el Promotor. En caso de inclusión o cambio de Coagente, deben firmar ambos.	1. Contratante y agente que recibe a si como el 2. Promotor 3. Promotor/ 4. Asesores actuales de la póliza (Opcional)	3	Sí	No	Oficina Virtual 2.0 Vida/GMM y OV1	Vida/GMM	DIGITAL/ TECNISYS	CAMBIOS	CAMBIO DE AGENTE	CAMBIO DE AGENTE
Consentimiento Asesor	▪ Carta de consentimiento ▪ Identificación oficial vigente del solicitante. ▪ Acta consitutitva o asamblea más reciente (para el representante legal del contratante persona persona moral)		Contratante	Contratante	3	Sí	No	Oficina Virtual 2.0 y OV1	Vida	TECNISYS			CAMBIOS CONSENTIMIENTO

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/Identificaci%C3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Dias hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Duplicado de Póliza	▪ Solicitud de Cambios	▪ Para Oficina Virtual 2.0 y OV1, aplica para Ramos de Vida y GMM y aplica de acuerdo a política vigente de cambios. ▪ El trámite puede ingresarse desde Otros Cambios > Otros. En la Sección II se encuentra la opción "Otros", desde donde pueden indicarse o solicitarse los cambios que no aparecen en la lista. Recuerda que esta opción solo aplica para trámites que requieren la Solicitud de Cambios. ▪ En el campo "Nombre del trámite a solicitar", captura únicamente el o los nombres de los cambios. ▪ En "Especificaciones", describe el detalle completo del cambio (con un límite de 999 caracteres). ▪ Si la información excede ese límite, se generará automáticamente un formato "Complemento de Datos", donde se capturará la información adicional necesaria.	Contratante y Asegurado	Plan Vida: 1. Contratante. 2. Asegurado Titular 3. Asesor.	3	Sí	No	Oficina Virtual 2.0/Otros cambios/Otros OV1	Vida	DIGITAL/ TECNISYS	CAMBIOS	DUPLICADO DE PÓLIZA	
Actualizacion de correo electrónico	▪ Solicitud de Cambios	Indicar correo electrónico. Para Oficina Virtual 2.0 y OV1, aplica para ramos de Vida y GMM, aplica de acuerdo con la política vigente de cambios.	Contratante		3	Sí	No	Oficina Virtual 2.0/Otros cambios/Otros y OV1	Vida	DIGITAL/ TECNISYS	CAMBIOS	CONDICIONES ESPECIALES	
Cambio de opción de liquidación IS	▪ Solicitud de Cambios	▪ Si son por ingresos compartidos, se deberá indicar cobeneficiario. ▪ Para Oficina Virtual 2.0, puede generarse en "Cambio de Beneficiario" o incluirse en "Otros Cambios", siempre y cuando el plan sea Imagina Ser o Nuevo Plenitud. ▪ Plan VIDA: 1. Contratante. 2. Asegurado titular. 3. Asesor. ▪ El trámite puede ingresarse desde Otros Cambios > Otros. En la Sección II se encuentra la opción "Otros", desde donde pueden indicarse o solicitarse los cambios que no aparecen en la lista. Recuerda que esta opción solo aplica para trámites que requieren la Solicitud de Cambios. ▪ En el campo "Nombre del trámite a solicitar", captura únicamente el o los nombres de los cambios. ▪ En "Especificaciones", describe el detalle completo del cambio (con un límite de 999 caracteres). ▪ Si la información excede ese límite, se generará automáticamente un formato "Complemento de Datos", donde se capturará la información adicional necesaria.	Contratante	Para Vida: 1. Contratante. 2. Asegurado Titular (si aplica). 3. Asesor.	3	Sí	No	Oficina Virtual 2.0 y OV1	Vida	DIGITAL/ TECNISYS	CAMBIOS	CONDICIONES ESPECIALES	
Cambios de topes de deducibilidad IS	▪ Solicitud de Cambios	Para Oficina virtual 2.0 seleccionar el trámite "Cambio de Deducibilidad".	Contratante	Plan VIDA: 1. Contratante. 2. Asegurado titular (cuando aplique). 3. Asesor.	3	Sí	No	Oficina Virtual 2.0 y OV1	Vida	DIGITAL/ TECNISYS	CAMBIOS	CONDICIONES ESPECIALES	
Cambios de prioridad IS	▪ Solicitud de Cambios	Para Oficina virtual 2.0 seleccionar el trámite "Cambio de Deducibilidad".	Contratante	Plan VIDA: 1. Contratante. 2. Asegurado titular (cuando aplique). 3. Asesor.	3	Sí	No	Oficina Virtual 2.0 y OV1	Vida	DIGITAL/ TECNISYS	CAMBIOS	CONDICIONES ESPECIALES	
Cambio de Beneficiarios VIDA Y GMM Oficina Virtual 2.0 / VIDA, GMM Y AP por OV1.0 GETSCA	▪ Solicitud de Cambios ▪ Copia de identificación oficial vigente de Contratante y Asegurados	Ingreso por OV1.0 GETSCA-Se abre la opción de recibir ratificaciones y cambios de beneficiarios solo para los siguientes escenarios: ▪ Clientes huérfanos con correo de asignación del Centro de Contacto a un asesor. ▪ Cambio para una figura mancomunada. ▪ Pólizas Indemnizadas. ▪ Cambios con porcentajes decimales. ▪ Cambios para clientes de la tercera edad. ▪ Por incidente en plataforma digital, deberá incluir el número de incidente. ▪ Cuando el cliente se encuentre incapacitado y contenga firmante a su ruego. ▪ Agentes inactivos. Ingreso por OV2-No cambia el proceso, se recibirán Ratificaciones y Cambios de Beneficiarios. Las nomenclaturas son, 2V00GMTSCA y 2V00VDTSCA.	Contratante y Asegurado/Figuras ADAPTA/Menor Asegurado SeguBeca, siempre que tenga más de 12 años	Para las pólizas de VIDA (al momento) y GMM: 1. Contratante 2. Asegurado Titular 3. Asesor Nota: AP no aplica a través de Oficina Virtual 2.0.	3	Sí	No	OFICINA VIRTUAL 2.0 (Vida y GMM) OV1 (VIDA, GMM Y AP)	OFICINA VIRTUAL 2.0 (Vida Y GMM) OV1 (VIDA, GMM Y AP)	DIGITAL/ TECNISYS	CAMBIOS	Cambio de Beneficiario GM o VD o AP	CAMBIO DE BENEFICIARIO
Ratificación de beneficiarios para SEGUBECA. Considerar que el cambio ya se encuentra habilitado por Oficina Virtual 2.0 y OV1.0 GETSCA	▪ Formato de Designación de beneficiarios generado una vez cumplidos los 12 años de asegurada titular o Solicitud de cambios. ▪ Adjuntar documentos de identificación. ▪ El estatus de la póliza debe ser EN VIGOR. ▪ Para Oficina Virtual 2.0: Se requiere Acta Constitutiva cuando el Contratante sea Persona Moral.	▪ Ratificación de beneficiarios para SEGUBECA. Considerar que el cambio ya se encuentra habilitado por OV2.0 y OV1.0 GESTCA.	Contratante y menor asegurado. En caso de fallecimiento del Contratante es necesaria la firma del tutor o padre sobreviviente incluyendo documento de identificación de la persona firmante y documento que compruebe la tutoría o parentesco (acta de nacimiento).	i. Contratante ii. Asegurado titular iii. Asesor	3	Sí	No	OFICINA VIRTUAL 2.0 Y OV1 GETSCA	OFICINA VIRTUAL 2.0 Vida/GMM Y OV1 GETSCA	DIGITAL/ TECNISYS	CAMBIOS	Cambio de Beneficiario GM o VD o AP **Oficina Virtual 2.0 Ratificación de Beneficiarios**	Cambio de Beneficiario **Oficina Virtual 2.0 Ratificación de Beneficiarios Y OV1 GETSCA** **Nota: Solo aplica ingreso por OV1.0 para asesores inactivos y clientes directos**

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/Identificaci%C3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Dias hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Reconocimiento de Antigüedad	Solicitud de Cambios y documentos soporte para otorgar el beneficio (se encuentran descritos en el apartado de iniciales). Carta petición del cliente o agente o documentos para la validación del reconocimiento de antigüedad (en el caso donde ingresen únicamente documentos para la validación, no será necesaria la petición expresa del cliente, bastará con dichos documentos, mismos que se encuentran descritos en el apartado de iniciales).	PÓLIZAS DE OTRAS COMPAÑÍAS ASEGURADORAS DE GRUPO O COLECTIVO: a) Antigüedad de pólizas colectivas o grupales de SMNYL: Indicar número de póliza y número de certificado. b) Antigüedad de pólizas colectivas o grupales de otras compañías: ■ Última carátula que contenga número de póliza, vigencia de la misma, nombre de los asegurados, fechas de antigüedad o alta de los mismos. ■ Último recibo con sello de pagado (si no tiene sello de pagado puede adjuntar estado de cuenta bancario o fichas de depósito que correspondan con el monto y periodo de pago del recibo. No aplican comprobantes digitales). ■ **Carta de la compañía aseguradora anterior o de recursos humanos (en caso de que el contratante sea persona moral). Esta carta debe ser en papel membretado, debe indicar fecha de elaboración, la cual no deberá exceder de los 30 dias de su expedición, número de póliza, nombre de los asegurados, antigüedad en póliza, condiciones con las que estuvo asegurado: deducible, coaseguro y suma asegurada, fecha de baja o hasta cuando estuvieron cubiertos; debe indicar nombre, puesto y firma del funcionario autorizado, no se aceptará si estos datos son del asesor o del área de ventas.** Debes apoyarte en la política de GMM disponible en el portal de asesores: https://www.smnyl-clientes.com.mx/PolicambiosGMMI/Home **Para Oficina Virtual 2.0** Aplica de acuerdo a política vigente de cambios; se requiere Acta Constitutiva cuando el contratante sea Persona Moral. El trámite puede ingresarse desde Otros Cambios Otros. En la Sección II se encuentra la opción "Otros", desde donde pueden indicarse o solicitarse los cambios que no aparecen en la lista. Recuerda que esta opción solo aplica para trámites que requieren la Solicitud de Cambios. En el campo "Nombre del trámite a solicitar", captura únicamente el o los nombres de los cambios. En "Especificaciones", describe el detalle completo del cambio (con un límite de 999 caracteres). Si la información excede ese límite, se generará automáticamente un formato "Complemento de Datos", donde se capturará la información adicional necesaria. PÓLIZAS DE OTRAS COMPAÑÍAS ASEGURADORAS INDIVIDUALES: El beneficio de reconocimiento de antigüedad no se otorgará si no se cuenta con alguna de las siguientes opciones de documentos: Opción A: Carátula de la Póliza, donde se especifique(n) el(los) Asegurado(s), la vigencia y su fecha de antigüedad. Recibos con sello de "Pagado" de la Aseguradora o recibos con la leyenda impresa: "Válido como recibo de pago con firma del Agente" o recibos con sello de la institución bancaria que demuestren la vigencia ininterrumpida de la Póliza. Opcion B: Carátula de la Póliza, donde se especifique el(los) asegurados, vigencia y su fecha de antigüedad. Recibos con sello de "Pagado" de la aseguradora o recibos con la leyenda impresa: "Válido como recibo de pago con firma del agente" o recibos con sello de la institución bancaria, que demuestren la vigencia ininterrumpida de la póliza. Opcion C: Carátula de la Póliza de renovación del año en curso, donde se especifique el (los) asegurados, vigencia y fecha de antigüedad. Opción D: Constancia de Asegurabilidad en hoja membretada donde se indique la fecha de término de cobertura con la otra compañía aseguradora, especificando las condiciones en las que estuvo asegurado como: nombre del producto, plan, territorialidad (nacional o extranjero), coberturas especiales, deducible, coaseguro y suma asegurada. Conteniendo nombre, puesto y firma del funcionario de la compañía aseguradora Opción E: Constancia de Asegurabilidad en hoja membretada donde se indique la fecha inicio y término de cobertura con la otra compañía aseguradora, especificando las condiciones en las que estuvo asegurado como: nombre del producto, plan, territorialidad (nacional o extranjero), coberturas especiales, deducible, coaseguro y suma asegurada con firma No autógrafa del funcionario de la compañía aseguradora. OPCIÓN F. Carátula de Póliza, recibo de pago y CFDI (Complemento de pago) ■ Para Oficina Virtual 2.0 aplica de acuerdo a política vigente de cambios. Se requiere Acta Constitutiva cuando el Contratante sea Persona Moral. ■ El trámite puede ingresarse desde Otros Cambios > Otros. En la Sección II se encuentra la opción "Otros", desde donde pueden indicarse o solicitarse los cambios que no aparecen en la lista. ■ Recuerda que esta opción solo aplica para trámites que requieren la Solicitud de Cambios. ■ En el campo "Nombre del trámite a solicitar", captura únicamente el o los nombres de los cambios. ■ En "Especificaciones", describe el detalle completo del cambio (con un límite de 999 caracteres). ■ Si la información excede ese límite, se generará automáticamente un formato "Complemento de Datos", donde se capturará la información adicional necesaria.	Contratante, Asegurado Titular y Asesor	Plan GMM: 1. Contratante. 2. Asegurado titular. 3. Asesor.	3	Sí	NO	Oficina Virtual 2.0 / Otros cambios / Otros	GMM	DIGITAL/ TECNISYS	CAMBIOS	Condiciones Especiales	Eliminación/ Reducción de tiempos de espera para enfermedades

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/Identificaci%C3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Dias hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Carta de Antigüedad	N/A	Ya no aplica debido a que la información de antigüedad aparece en la caratula de la poliza.	N/A		N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Carta Antigüedad
Carta de Asegurabilidad	Memorandum o Solicitud de Cambios Gastos Médicos	Solo aplica para pólizas en el estatus de anulado y cancelada	Contratante o asegurado.		3	Sí	NO	NO	GMM	TECNISYS	CAMBIOS	CAMBIOS	Carta de Asegurabilidad
Rehabilitación Automática dentro de los 90 días (Planes Tradicionales)	▪ Solicitud de cambios (en caso de tener extraprima y/o suma asegurada mayor a 400 mil dólares, 1 millón 100 mil UDI o 4 millones de pesos, van con Solicitud Inicial y documentos de identificacion del cliente debidamente cotejados). ▪ Es indispensable ingresar primas en depósito previamente, excepto que sea una rehabilitación que incluya cambios que disminuyan prima. ▪ **Constancia de Situación Fiscal (Persona Moral).** ▪ **Para Oficina Virtual 2.0: se requiere Acta Constitutiva cuando el Contratante sea Persona Moral.**	Debe contar con primas en depósito, solo se omite el importe de PD cuando la RH se solicita con algún cambio adicional que modifique prima. *La RH dentro de los 90 días que cumpla con los criterios para realizarlo vía telefónica por medio del centro de contacto, se podrá realizar sin solicitud de cambios, siempre y cuando se tenga contacto con el cliente en la llamada. No aplica a planes flexibles o pólizas canceladas por no tomadas con periodo mayor a 60 días y GMM (en caso de llamar a la línea de cambios, será necesario que se ingrese solicitud de cambios firmada por el cliente para reapaldar la RH). En caso de requerir RH con cambios de datos fiscales sera necesario indicar los datos fiscales en solicitud (obligatorio cuando el cliente desee factura con datos fiscales y para los planes Imagina Ser PPR y Deducible, Temporal Hombre Clave, Plenitud Diamante Deducible y Persona Moral AP).	Contratante/ Asegurado/ Mancomunado	Plan VIDA: 1. Contratante. 2. Asegurado titular (cuando aplique). 3. Asesor.	3	Sí	No	Oficina Virtual 2.0 y OV1	Vida	DIGITAL/ TECNISYS	CAMBIOS	REHABILITACIÓN POR CORRECCIÓN	REHABILITACIÓN MENOS DE 90

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/IdentificaciC3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Dias hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Rehabilitación Normal Planes Flexibles	▪ Solicitud Inicial y documentos de identificación del cliente. ▪ Ingresar 3 meses de prima básica más el recargo de acuerdo al manual de producto. Nota: llenar el apartado de proveedor de recursos y adjuntar documentos de identificación cuando sea diferente al Contratante o Asegurados, incluso cuando el pago no sea mediante token de tarjeta o cuenta CLABE. Deberá llenar el apartado de propietario real y adjuntar documentos de identificación oficial en los siguientes escenarios: 1. En caso de responder afirmativamente a la pregunta: ¿Actúa en nombre o representación de un tercero distinto al Contratante? (Esta pregunta solo aplica para Persona Física). 2. Si el Contratante es Persona Moral, deberán recabarse los datos de Propietario(s) Real(es) obligatoriamente. La sección II, Información de Cobranza, no debe contener número de tarjeta, solamente el dato de token o la cuenta CLABE de 18 dígitos. 3. Se deberán ofuscar los datos de tarjeta al momento de ingresar folios complementos con información adicional.	**Debe contar con 3 meses de la prima básica más un recargo, de acuerdo con el manual del producto para el caso de planes flexibles.** La solicitud es completamente requisitada y firmada por el Cliente (Contratante, Asegurados, mancomunados, figura ADAPTA y BITC); en caso de Cargo Automático es necesaria la firma del tarjetahabiente. La sección II de Información de Cobranza no debe contener número de tarjeta, solamente el dato de token o la cuenta CLABE de 18 dígitos. Será necesario identificar al proveedor de recursos en caso de que el tarjetahabiente sea diferente al Contratante, Mancomunado o Asegurados en la solicitud en la sección III.	La solicitud es completamente requisitada y firmada por el Cliente (Contratante, Asegurados, mancomunados, figura ADAPTA y BITC); en caso de Cargo Automático es necesaria la firma del tarjetahabiente. La sección II de Información de Cobranza no debe contener número de tarjeta, solamente el dato de token o la cuenta CLABE de 18 dígitos. Será necesario identificar al proveedor de recursos en caso de que el tarjetahabiente sea diferente al Contratante, Mancomunado o Asegurados en la solicitud en la sección III.		3	Sí	NO	OV1	Vida	DIGITAL/ TECNISYS	REHABILITACIÓN	PERSONA FÍSICA/PM/ HOMBRE CLAVE	REHABILITACIÓN PLAN FLEXIBLE

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/Identificaci%C3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Dias hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Cambio de plan, mayor cobertura	▪ Solicitud Inicial. ▪ Cuestionario médico. ▪ Documentos de identificación cotejados de acuerdo a política de identificación del cliente. Nota: llenar el apartado de proveedor de recursos y adjuntar documentos de identificación cuando sea diferente al Contratante o Asegurados, incluso cuando el pago no sea mediante token de tarjeta o cuenta CLABE. Deberá llenar el apartado de propietario real y adjuntar documentos de identificación oficial en los siguientes escenarios: 1. En caso de responder afirmativamente a la pregunta: ¿Actúa en nombre o representación de un tercero distinto al Contratante? (Esta pregunta solo aplica para Persona Física). 2. Si el Contratante es Persona Moral, deberán recabarse los datos de Propietario(s) Real(es) obligatoriamente. 3. La sección II, Información de Cobranza, no debe contener número de tarjeta, solamente el dato de token o la cuenta CLABE de 18 dígitos. 4. Se deberán ofuscar los datos de tarjeta al momento de ingresar folios complementos con información adicional. 5. **Constancia de Situación Fiscal (obligatoria cuando el Cliente desee factura con datos fiscales y para los planes Imagina Ser PPR y Deducible, Temporal Hombre Clave, Plenitud Diamante Deducible y Persona Moral AP).**	No aplica en planes deducibles, flexibles, hombre clave, SeguBeca, intersocios y ADAPTA. La prima a pagar debe ser igual o mayor a la actual. No permitido con recibo cobrado futuro.	Figuras que participen en la solicitud inicial		3	Sí	NO	OV1	Vida	DIGITAL/ TECNISYS	CAMBIOS	CAMBIO DE PLAN	CAMBIO DE PLAN A MAYOR COBERTURA

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/Identificaci%C3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Dias hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Cambio de Moneda	▪ Solicitud Inicial. Debe mantener Prima. ▪ Solicitud Inicial. En caso de aumento de Prima normal en Inicial: llenar el apartado de Proveedor de Recursos y adjuntar documentos de identificación, cuando sea diferente al Contratante o Asegurados, incluso cuando el pago no sea mediante token de tarjeta o cuenta CLABE. Deberá llenar el apartado de Propietario(s) Real(es) y adjuntar documentos de identificación oficial en los siguientes escenarios: ▪ En caso de responder afirmativamente a la pregunta: ¿Actúa en nombre o representación de un tercero distinto al Contratante? (Esta pregunta sólo aplica para Persona Física). ▪ Si el Contratante es Persona Moral, deberán recabarse los datos del(los) Propietario(s) Real(es) obligatoriamente. ▪ La sección II, Información de Cobranza, no debe contener número de tarjeta, solamente el dato de token o la cuenta CLABE de 18 dígitos. ▪ Se deberán ofuscar los datos de tarjeta al momento de ingresar folios complementos con información adicional.	▪ Validar que no cuente con recibos pagados futuros. ▪ No aplica en planes deducibles, flexibles, hombre clave, SeguBeca y ADAPTA. ▪ No permitido con recibo cobrado futuro.	Firma del Contratante, Asegurados y Mancomunados		3	Sí	NO	OV1	Vida	DIGITAL/ TECNISYS	CAMBIOS	EJECUTIVO DE OPERACIÓN	CAMBIO DE MONEDA

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/IdentificaciC3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Dias hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Inclusión de Coberturas	▪ Solicitud Inicial ▪ Cuestionario médico Nota: Llenar el apartado de proveedor de recursos y adjuntar documentos de identificación cuando sea diferente al Contratante o Asegurados incluso cuando el pago no sea mediante Token de tarjeta o cuenta CLABE. Deberá llenar el apartado de propietario real y adjuntar documentos de identificación oficial en los siguientes escenarios: 1. En caso de responder afirmativamente a la pregunta: ¿Actúa en nombre o representación de un tercero distinto al Contratante? (Esta pregunta sólo aplica para persona física). 2. Si el Contratante es persona moral, deberán recabarse los datos de Propietario(s) Real(es) obligatoriamente 3. La sección II de Información de Cobranza no debe contener número de tarjeta, solamente el dato de TOKEN o la cuenta CLABE de 18 dígitos. 4. Se deberán ofuscar los datos de tarjeta al momento de ingresar folios complementos con información adicional	▪ Póliza en vigor, sin recibos cobrados futuros. ▪ Debe llevar la firma de todas las personas que figuran en la Póliza. ▪ No permitido con recibo cobrado futuro.	La solicitud es completamente requisitada y firmada por el cliente (contratante, asegurados, mancomunados, figura adapta y bitc) en caso de cargo automático es necesaria la firma del tarjetahabiente. La sección II de Información de Cobranza no debe contener número de tarjeta, solamente el dato de TOKEN o la cuenta CLABE de 18 digitos. Será necesario identificar al proveedor de recursos en caso de que el tarjetahabiente sea diferente al Contratante, Mancomunado o Asegurados en la solicitud en la seccion III.		3	Sí	No	OV1	Vida	DIGITAL/ TECNISYS	CAMBIOS	INCLUSIÓN-EXCLUSIÓN DE COBERTURAS	INCLUSIÓN DE COBERTURAS
Exclusión de Coberturas	*Solicitud de Cambios	▪ Especificar qué cobertura desea excluir y para quién aplica. ▪ En planes flexibles a los cuales se les realice un cambio que disminuya Prima y se encuentre fuera de sus 30 días de emitida, aplica un cargo por disminuir la Prima. ▪ En ramo Vida, no hay devolución de Prima no devengada, solo aplican descobros en Pólizas de recién emisión (dentro de sus 30 días). ▪ No permitido con recibo cobrado futuro.	Contratante y Asegurado	Plan VIDA: 1. Contratante. 2. Asegurado titular (cuando aplique). 3. Asesor. 4. Asegurado adicional (firmará en espacio para "Firma del asegurado mancomunado/ adapta") (cuando aplique)	3	Sí	No	Oficina Virtual 2.0 y OV1	Vida	DIGITAL/ TECNISYS	CAMBIOS	INCLUSIÓN-EXCLUSIÓN DE COBERTURAS	EXCLUSIÓN DE COBERTURAS

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/IdentificaciC%3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Dias hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Aumento de Suma Asegurada	▪ Solicitud Inicial. ▪ Cuestionario médico. ▪ Documentos de identificación cotejados de acuerdo a la Guía de criterios específicos y preguntas frecuentes sobre la identificación de clientes. Nota: llenar el apartado de proveedor de recursos y adjuntar documentos de identificación cuando sea diferente al Contratante o Asegurados, incluso cuando el pago no sea mediante token de tarjeta o cuenta CLABE. Deberá llenar el apartado de propietario real y adjuntar documentos de identificación oficial en los siguientes escenarios: 1. En caso de responder afirmativamente a la pregunta: ¿Actúa en nombre o representación de un tercero distinto al Contratante? (Esta pregunta solo aplica para Persona Física). 2. Si el Contratante es Persona Moral, deberán recabarse los datos de Propietario(s) Real(es) obligatoriamente. 3. La sección II, Información de Cobranza, no debe contener número de tarjeta, solamente el dato de token o la cuenta CLABE de 18 dígitos. 4. Se deberán ofuscar los datos de tarjeta al momento de ingresar folios complementos con información adicional. 5. Obligatorio declarar datos fiscales cuando el cliente desee facturar y para los planes Imagina Ser PPR y Deducible, Temporal Hombre Clave, Plenitud Diamante Deducible y Persona Moral AP.	▪ Especificar para qué cobertura aplica el aumento de S.A. ▪ Debe llevar las firmas de todas las personas que figuren en la Póliza, incluyendo la del Tarjetahabiente. ▪ En planes Objetivo Vida, no aplica aumento de Prima planeada. ▪ No permitido con recibo cobrado futuro.	La solicitud es completamente requisitada y firmada por el cliente (contratante, asegurados, mancomunados, figura adapta y bitc) en caso de cargo automático es necesaria la firma del tarjetahabiente. La sección II de Información de Cobranza no debe contener número de tarjeta, solamente el dato de TOKEN o la cuenta CLABE de 18 digitos. Será necesario identificar al proveedor de recursos en caso de que el tarjetahabiente sea diferente al Contratante, Mancomunado o Asegurados en la solicitud en la seccion III.		5	Sí	No	OV1	Vida	DIGITAL/ TECNISYS	CAMBIOS	AUMENTO DE SUMA ASEGURADA	AUMENTO DE SUMA ASEGURADA
Disminución de Suma Asegurada Vida	▪ Solicitud de Cambios. ▪ Vo. Bo. de Promotor. ▪ Documentos de identificación cotejados de acuerdo a la Guía de criterios específicos y preguntas frecuentes sobre la identificación de clientes. Para Oficina Virtual 2.0: No se requiere de Vo.Bo. Promotor, se requiere Acta Constitutiva cuando el Contratante sea Persona Moral.	▪ Validar suma asegurada mínima posible para cada cobertura o plan. ▪ Obligatorio especificar la cobertura a disminuir (básica/adicionales). *Una vez realizada la disminución y en caso de liberación de reservas, ingresar folio de Fondo y Valores para el Retiro de Fondos. (Ver requisitos para este trámite). Pide obligatorio el Vo.Bo. de Promotor para este trámite y no está incluido. ▪ No permitido con recibo cobrado futuro.	Contratante y Asegurado	Plan VIDA: 1. Contratante. 2. Asegurado titular (cuando aplique). 3. Asesor. 4. Asegurado adicional (firmará en espacio para "Firma del asegurado mancomunado/ adapta") (cuando aplique)	3	Sí	No	Oficina Virtual 2.0 y OV1	Vida	DIGITAL/ TECNISYS	CAMBIOS	DISMINUCIÓN DE S.A.	DISMINUCIÓN DE S.A.

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/IdentificaciC3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Días hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Inclusión de Asegurado	▪ Solicitud Inicial. ▪ Cuestionario médico. ▪ Documentos de identificación cotejados de acuerdo a la guía de criterios específicos y preguntas frecuentes sobre la identificación de clientes. ▪ Formato de autocertificación (FATCA). Nota: llenar el apartado de Proveedor de Recursos y adjuntar documentos de identificación, cuando sea diferente al Contratante o Asegurados, incluso cuando el pago no sea mediante token de tarjeta o cuenta CLABE. Deberá llenar el apartado de Propietario Real y adjuntar documentos de identificación oficial en los siguientes escenarios: 1. En caso de responder afirmativamente a la pregunta: ¿Actúa en nombre o representación de un tercero distinto al Contratante? (Esta pregunta solo aplica para Persona Física). 2. Si el Contratante es Persona Moral, deberán recabarse los datos del(los) Propietario(s) Real(es) obligatoriamente. 3. La sección II, Información de Cobranza, no debe contener número de tarjeta, solamente el dato de token o la cuenta CLABE de 18 dígitos. 4. Se deberán ofuscar los datos de tarjeta al momento de ingresar folios complementos con información adicional.	▪ Se requiere la firma de la persona a incluir, solo si es mayor de edad. ▪ Todos los asegurados mayores de 12 años deberán firmar los formatos y solicitudes. ▪ No permitido con recibo cobrado futuro.	La solicitud debe estar completamente requisitada y firmada por Contratante y Asegurado Titular; en caso de Cargo Automático, es necesaria la firma del Tarjetahabiente. La sección II, Información de Cobranza, no debe contener número de tarjeta, solamente el dato de token o la cuenta CLABE de 18 dígitos. Será necesario identificar al Proveedor de Recursos en caso de que el Tarjetahabiente sea diferente al Contratante, Mancomunado o Asegurados en la solicitud en la sección III.		3	Sí	No	OV1	Vida	DIGITAL/ TECNISYS	CAMBIOS	INCLUSIÓN-EXCLUSIÓN DE DEPENDIENTE*/ EJECUTIVO DE OPERACIÓN**	INCLUSIÓN DE ASEGURADO
Exclusión de Asegurado	▪ Solicitud de Cambios o memoramdum ▪ **Visto Bueno de Promotor**	▪ No aplica para el plan ORVI 99-20 pagos mancomunado. ▪ En planes flexibles, aplica un cargo por cancelación. ▪ No permitido con recibo cobrado futuro.	Contratante y Asegurado a excluir	Plan VIDA: 1. Contratante. 2. Asegurado titular (cuando aplique). 3. Asesor. 4. Asegurado adicional (firmará en espacio para "Firma del asegurado mancomunado/ adapta") (cuando aplique).	3	Sí	No	Oficina Virtual 2.0 y OV1	Vida	DIGITAL/ TECNISYS	CAMBIOS	Ejecutivo de Operación	EXCLUSIÓN DE ASEGURADO

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/Identificaci%C3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Días hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Cambio de Contratante Vida y AP	▪ Solicitud inicial *Ver Observaciones. ▪ Solicitud de Cambios *Ver Observaciones. ▪ Carta Cesión de Derechos. ▪ Documentos de identificación del nuevo Contratante, de acuerdo a la guía de criterios específicos y preguntas frecuentes sobre la identificación de clientes. ▪ Identificación oficial vigente de testigos. ▪ Copia de acta de defunción cotejada. Nota: en caso de aplicar, requisitar el apartado de Proveedor de Recursos y adjuntar documentos de identificación cuando sea diferente al Contratante o Asegurados, incluso cuando el pago no sea mediante token de tarjeta o cuenta CLABE. ▪ **FATCA del nuevo Contratante y del cedente, en caso de no encontrarse en el historial de la Póliza.** Deberá llenar el apartado de Propietario Real y adjuntar documentos de identificación oficial en los siguientes escenarios: 1. En caso de responder afirmativamente a la pregunta: ¿Actúa en nombre o representación de un tercero distinto al Contratante? (Esta pregunta solo aplica para Persona Física). 2. Si el Contratante es Persona Moral, deberán recabarse los datos de Propietario(s) Real(es) obligatoriamente. La sección II, Información de Cobranza, no debe contener número de tarjeta, solamente el dato de token o la cuenta CLABE de 18 dígitos. **Constancia de Situación Fiscal (obligatorio para Persona Moral).** ▪ **En cambio a Persona Moral:** 1. **Acta constitutiva** 2. **Constancia RFC** 3. **Copia de identificación oficial del representante legal** 4. **Poderes de los representantes legales, en caso de que estos no estén contenidos en el acta constitutiva** 5. **Copia de identificación oficial vigente de los propietarios reales** 6. **Comprobante de domicilio de los propietarios reales** 7. **La solicitud de cambios de GMM solo será necesaria en caso de requirir cambios adicionales (multicambios)**	Indispensable contar con los originales para tramitar por OV1 e incluir una hoja aparte con todos tus datos completos de remitente (dirección completa y correo) para que se envíe una guía de mensajería y se envíen los documentos en sobre, una vez que se reciban los originales se realiza el cambio. 1. *Aplica solicitud inicial para planes Vida Mujer, SeguBeca, Nuevo Plenitud, Objetivo Vida e Imagina Ser. 2. Cambio de contratante de Persona Moral a Persona Física NO APLICA EN PLANES FLEXIBLES. No aplica para homoclave ni planes deducibles. 3. En caso de ser cambio de contratante de una persona fallecida se deberán entregar todos los documentos y solamente se exime la firma de la persona fallecida. 4. Para planes SeguBeca el contratante y asegurado deberán ser la misma persona a excepción de PM. 5. Si el cambio es de PM a PF se deberá validar si el producto lo permite y se realizará una retención de ISR, la cual se cotiza dentro del proceso, una vez cubierta el cambio se verá reflejado. 6. **Con la Carta Cesión se actualiza RFC, e-mail y domicilio del contratante. La solicitud de cambios es necesaria si requieres realizar algún cambio diferente a los mencionados anteriormente. En el formato de cambios de Gastos Médicos deberá estar la firma al calce en todas las hojas. ▪ **No permitido con recibo cobrado futuro.** ▪ **En ningún caso el asesor podrá firmar como Testigo en la Carta Cesión de Derechos.**	Nuevo Contratante, Asegurado, Contratante anterior y testigos		15 días por OV1 GETSCA	Sí	No	Para los productos Vida Mujer, Nuevo Plenitud, Objetivo Vida e Imagina Ser también debes seleccionar el cambio de Inclusión de cobertura.	General	DIGITAL/ TECNISYS	CAMBIOS	CAMBIO (CA)	El folio y solicitud se requisita con los datos del nuevo Contratante

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/Identificaci%C3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Días hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Reclasificación de Riesgos	**Carta libre con firma autógrafa solicitando evaluar reclasificación de riesgo.** ▪ **NOTA: Se solicitarán requisitos adicionales de acuerdo a deporte practicado y/o padecimiento u ocupación.**	▪ Aplica para modificar ocupación, deportes o padecimientos. Reclasifica el riesgo de la Póliza. ▪ Deberá adjuntar el cuestionario, según corresponda. Se sugiere consultar la Mini Guía de Selección de Riesgos, disponible en el Portal de Asesores. ▪ No permitido con recibo cobrado futuro. ▪ Para Oficina Virtual 2.0 para ramo de GMM y solo para: ▪ Cambio de nombre de empresa para la que labora ▪ Cambio de ocupación/profesión ▪ Actualización de estatura y peso ▪ Actualización de actividades que realiza, giro, objeto social, lugar de desempeño de labores ▪ Actualizar ocupación/deportes y otras actividades **IMPORTANTE:** es necesario subir cuestionario médico que corresponda para el trámite como documento adjunto durante la generación de la solicitud. ▪ Aplica de acuerdo con la política vigente de cambios. ▪ El trámite puede ingresarse desde Otros Cambios > Otros. En la Sección II se encuentra la opción "Otros", desde donde pueden indicarse o solicitarse los cambios que no aparecen en la lista. ▪ Recuerda que esta opción solo aplica para trámites que requieren la Solicitud de Cambios. ▪ En el campo "Nombre del trámite a solicitar", captura únicamente el o los nombres de los cambios. ▪ En "Especificaciones", describe el detalle completo del cambio (con un límite de 999 caracteres). ▪ Si la información excede ese límite, se generará automáticamente un formato "Complemento de Datos", donde se capturará la información adicional necesaria.	Figuras que participen en el riesgo, Contratante, Asegurado y Mancomunado	1. Contratante 2. Asegurado Titular 3. Asesor	5	Sí	No	Para Oficina Virtual 2.0/ Otros cambios/ Otros y OV1	Vida/GMM Para Oficina Virtual 2.0 ramo GMM	DIGITAL/ TECNISYS	CAMBIOS	EJECUTIVO DE OPERACIÓN	RECLASIFICACIÓN DE RIESGOS
Condición de Fumador en Planes Tradicionales	▪ Solicitud de Cambios	▪ Se considera no fumador después de 2 años de haberlo abandonado. ▪ No permitido con recibo cobrado futuro.	Contratante y la Figura que aplique	Plan VIDA: 1. Contratante. 2. Asegurado titular (cuando aplique). 3. Asesor. 4. Asegurado adicional (firmará en espacio para "Firma del asegurado mancomunado/adapta") (cuando aplique)	3	Sí	No	Oficina Virtual 2.0 y OV1	Vida	DIGITAL/ TECNISYS	CAMBIOS	EJECUTIVO DE OPERACIÓN	CONDICIÓN DE FUMADOR
Condición de Fumador en Planes Flexibles	▪ Solicitud de Cambios	▪ Se considera no fumador después de 2 años de haberlo abandonado.	Contratante y la Figura que aplique	Plan VIDA: 1. Contratante. 2. Asegurado titular (cuando aplique). 3. Asesor. 4. Asegurado adicional (firmará en espacio para "Firma del asegurado mancomunado/adapta") (cuando aplique)	3	Sí	No	Oficina Virtual 2.0 y OV1	Vida	DIGITAL/ TECNISYS	CAMBIOS	EJECUTIVO DE OPERACIÓN	CONDICIÓN DE FUMADOR
Alta, cambio o corrección de correo electrónico y número telefónico del cliente	▪ Solicitud de cambios. Identificación oficial vigente.	▪ Póliza en vigor ▪ Para Oficina Virtual 2.0 para GMM y Vida y OV1 para GMM, VIDA y AP. Aplica de acuerdo a política vigente de cambios. ▪ El trámite puede ingresarse desde Otros Cambios > Otros. En la Sección II se encuentra la opción "Otros", desde donde pueden indicarse o solicitarse los cambios que no aparecen en la lista. ▪ Recuerda que esta opción solo aplica para trámites que requieren la Solicitud de Cambios. ▪ En el campo "Nombre del trámite a solicitar", captura únicamente el o los nombres de los cambios. ▪ En "Especificaciones", describe el detalle completo del cambio (con un límite de 999 caracteres). ▪ Si la información excede ese límite, se generará automáticamente un formato "Complemento de Datos", donde se capturará la información adicional necesaria.	Contratante	1. Contratante 2. Asegurado Titular 3. Asesor	24 horas	NA	No	Para Oficina Virtual 2.0/ Otros cambios/ Otros y OV1	Para OV1 VIDA/GMM/AP Para Oficina Virtual 2.0 ramo GMM/Vida	DIGITAL/ TECNISYS	CAMBIO	CAMBIO	
Cambio Forma de Pago	▪ Solicitud de Cambios ▪ Comprobante de domicilio (No es necesaria para Oficina virtual 2.0.) ▪ Identificación oficial ▪ Para Oficina virtual 2.0: se requiere Acta Constitutiva cuando el Contratante sea Persona Moral	▪ En casos de cambio de forma de pago de Pólizas flexibles, se debe aclarar que el cambio aplica para ambas Primas o solo para una (Prima Básica y Planeada). ▪ No permitido con recibo cobrado futuro.	Contratante	NA	3	Sí	No	-	Vida	DIGITAL/ TECNISYS	CAMBIOS	CAMBIO DE FORMA DE PAGO	CAMBIO DE FORMA DE PAGO
		▪ Los cambios de forma de pago para pólizas flexibles se deben especificar si el cambio aplica para ambas primas o solo para una desde la funcionalidad de Oficina Virtual 2.0 se solicitará aclaración sobre qué Prima aplica. ▪ Para Pólizas GMM aplica al vencimiento del último recibo pagado. ▪ No permitido con recibo cobrado futuro. ▪ El trámite también puede ingresarse desde Otros Cambios > Otros. En la Sección II se encuentra la opción "Otros", desde donde pueden indicarse o solicitarse los cambios que no aparecen en la lista. ▪ Recuerda que esta opción solo aplica para trámites que requieren la Solicitud de Cambios. ▪ En el campo "Nombre del trámite a solicitar", captura únicamente el o los nombres de los cambios. ▪ En "Especificaciones", describe el detalle completo del cambio (con un límite de 999 caracteres). ▪ Si la información excede ese límite, se generará automáticamente un formato "Complemento de Datos", donde se capturará la información adicional necesaria.	Contratante	1. Contratante 2. Asegurado Titular 3. Asesor				Oficina Virtual 2.0 APLICA VD/GMM y para OV1 aplica VIDA, GMMI y AP	VD/GMM	TECNISYS	CAMBIOS	CAMBIO DE FORMA DE PAGO	CAMBIO DE FORMA DE PAGO

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/Identificaci%C3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Días hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Registro de la cobertura PPS	▪ Carta Protección Patrimonial SeguBeca (PPS).	▪ Este movimiento no genera papelería. Se tiene que generar folio inicial por carta, es decir, para cada asegurado del que se haya generado carta PPS. El registro de esta carta se debe hacer antes de la fecha estipulada en el primer párrafo de esta.	Asegurados(s)	N/A	3	Sí	No	OV1	Vida	VENTANILLA	CASO NORMAL	FÍSICA/MORAL	N/A
Contratación del beneficio PPS (Adquisición de nuevo seguro)	▪ Solicitud Inicial.	▪ Para la contratación del nuevo seguro, el ingreso tiene que ser de acuerdo con la fecha estipulada en la carta, ubicada como fecha de vencimiento de tu póliza SeguBeca, **se ingresa con folio de trámite inicial.**	Contratante y asegurado	N/A	3	Sí	No	OV1	Vida	VENTANILLA	CASO NORMAL	FÍSICA/MORAL	N/A
Rehabilitación + de 90 días Planes Tradicionales	▪ Solicitud Inicial, documentos de identificación del cliente. ▪ Documentos de identificación del Contratante de acuerdo a política de identificación del cliente. **Nota:** ▪ Llenar el apartado de proveedor de recursos y adjuntar documentos de identificación cuando sea diferente al Contratante o Asegurados incluso cuando el pago no sea mediante Token de tarjeta o cuenta CLABE. ▪ Deberá llenar el apartado de propietario real y adjuntar documentos de identificación oficial en los siguientes escenarios: ▪ En caso de responder afirmativamente a la pregunta: ¿Actúa en nombre o representación de un tercero distinto al Contratante? (Esta pregunta solo aplica para persona física). ▪ Si el Contratante es persona moral, deberán recabarse los datos de Propietario(s) Real(es) obligatoriamente. ▪ La sección II de Información de Cobranza no debe contener número de tarjeta, solamente el dato de TOKEN o la cuenta CLABE de 18 dígitos. ▪ Se deberán ofuscar los datos de tarjeta en cualquier documento adicional.	1. RH con disminución de S.A no genera liberación de reservas. 2. No aplican cambios que aumenten prima ni inclusión de AVES. 3. En caso de cargo automático es necesaria la firma del tarjetahabiente. La sección II de Información de Cobranza no debe contener número de tarjeta, solamente el dato de TOKEN o la cuenta CLABE de 18 dígitos. Será necesario identificar al proveedor de recursos en caso de que el tarjetahabiente sea diferente al Contratante, Mancomunado o Asegurados en la solicitud en la sección III. ▪ En central no aplican cambios ni rehabilitaciones.	Figuras que participen en la solicitud inicial		3	Sí	No	OV1	Vida	DIGITAL/ TECNISYS	REHABILITACIÓN	Persona Física/ PM/HOMBRE CLAVE	REHABILITACIÓN + DE 90 DÍAS DE CANCELADA
Cambio y/o actualización de representante legal	▪ Solicitud de cambios. ▪ Identificación oficial vigente. ▪ Acta Constitutiva ▪ Poderes que lo acrediten.	▪ Para Oficina Virtual 2.0: El trámite puede ingresarse desde Otros Cambios > Otros. En la Sección II se encuentra la opción "Otros", desde donde pueden indicarse o solicitarse los cambios que no aparecen en la lista. Recuerda que esta opción solo aplica para trámites que requieren la Solicitud de Cambios. ▪ En el campo "Nombre del trámite a solicitar", captura únicamente el o los nombres de los cambios. ▪ En "Especificaciones", describe el detalle completo del cambio (con un límite de 999 caracteres). ▪ Si la información excede ese límite, se generará automáticamente un formato "Complemento de Datos", donde se capturará la información adicional necesaria.	Del nuevo representante legal mismo que deberá encontrarse en acta constitutiva con los poderes acreditados.	Para OV 2.0 se podrá ingresar desde la opción Otros Cambios/OTROS. Plan VIDA: 1. Contratante. 2. Asegurado titular (si aplica). 3. Asesor. Plan GMM: 1. Contratante. 2. Asegurado titular (si aplica). 3. Asesor.		Sí		OFICINA VIRTUAL 2.0 Vida/GMM Y OV1	VIDA, GMM Y AP	DIGITAL/ TECNISYS	-	-	-

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/Identificaci%C3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Dias hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
TRÁMITES DE FONDO Y VALORES. El dinero será otorgado a la(s) figuras de la Póliza (Contratante/asegurado/beneficiarios) de acuerdo con el trámite solicitado. En caso de cesión de derechos a la persona designada. Cotejo de firmas de acuerdo con el art. 492 digital. A falta de estado de cuenta bancario se pueden recibir consultas de internet, carta membretada del banco o contrato de apertura completo que contenga nombre del cliente, cuenta CLABE y nombre del banco.													
Cotización informativa	▪ Memorándum o Solicitud de Cambios Gastos Médicos.	▪ Solo aplica para Vida. Nota: Indicar en observaciones de petición que se requiere cotización informativa.	Asesor	N/A	3	N/A	No	No	Vida	TECNISYS	Fondo General	RETIRO Imagina Ser	CAMBIOS
Retiro de Fondo Flexibles	▪ Solicitud de movimientos Fondo y Valores Garantizados (Plan Flexible). ▪ Identificación Oficial Vigente del Contratante. ▪ Estado de Cuenta Bancario que contenga CLABE de 18 dígitos, nombre del contratante, del banco y/o contrato de apertura bancaria (todas las hojas). *No se aceptan estados de cuenta de tarjeta de crédito. ▪ Constancia de Situación Fiscal (Aplica solo si se requiere la Constancia para efectos fiscales)** ▪ Formato de Autocertificación para persona física o moral FATCA** (APLICA PARA PAGOS AL EXTRANJERO O PRESENTE INFORMACIÓN RELACIONADA CON EXTRANJEROS). **En caso de ser persona moral, adicionalmente se requiere:** ▪ Acta Constitutiva notariada y con datos de inscripción en el Registro Público de Comercio (no mayor a 10 años), en caso de tener más de 10 años exhibir documentación corporativa más reciente (Asambleas de Accionistas, entre otros) o el Certificado de Antecedentes Registrales a fin de corroborar en documentación más reciente la sociedad y a sus apoderados. Poderes del Representante Legal (actos de administración general o dominio). ▪ Identificación oficial vigente del Representante Legal. **Para retiros y que requieran pago en el extranjero adicionalmente:** ▪ Carta de pagos en el extranjero. ▪ Comprobante de domicilio en el extranjero. ▪ Edo. de cuenta bancario en el extranjero y a su nombre. ▪ Declaración de impuestos del ejercicio inmediato anterior o constancia de residencia fiscal. **OPCIONAL	**Para planes Imagina Ser** **Para trámites por OV 2.0:** ▪ El folio Webflow se genera en automático. ▪ La solicitud de FYV o FATCA* se genera de forma digital. ▪ La autorización de la solicitud es a través de FAD (app móvil).	Contratante	Contratante/ Solicitante	5	Sí	No	Oficina virtual 2.0	Fondo y Valores	Vida	Fondo General	RETIRO Imagina Ser	RETIRO DE FONDO
		Para planes Objetivo Vida **Para trámites por OV 2.0:** ▪ El folio Webflow se genera en automático. ▪ La solicitud de FYV o FATCA* se genera de forma digital. ▪ La autorización de la solicitud es a través de FAD (app móvil).							Fondo y Valores	Vida	Fondo General	RETIRO Objetivo Vida	RETIRO DE FONDO
		En caso de requerir el saldo total disponible de la póliza no se requiere el detalle por fondo, es válido anotar observaciones, la indicación "SALDO TOTAL DISPONIBLE DE LA PÓLIZA" Para trámites por OV 2.0 el folio webflow se generará en automático **La solicitud de FYV, FACTA* se genera de forma digital *La autorización de las solicitudes es a través de FAD (app móvil).							Fondo y Valores	Vida	Realiza/Vida Universal	RETIRO	RETIRO DE FONDOS

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/IdentificaciÓn%C3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Días hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Estado de cuenta	▪ Solicitud de movimientos Fondo y Valores Garantizados (PlanTradicional) y (PlanFlexible). ▪ Identificación Oficial Vigente del Contratante **En caso de Persona Moral anexar además:** ▪ **Acta Constitutiva notariada y con datos de inscripción en el Registro Público de Comercio (no mayor a 10 años), en caso de tener más de 10 años exhibir documentación corporativa mas reciente (Asambleas de Accionistas, entre otros) o el Certificado de Antecedentes Registrales a fin de corroborar en documentación más reciente la sociedad y a sus apoderados. Poderes del Representante Legal (actos de administración general o dominio).** ▪ **Copia de Identificación oficial vigente del Representante Legal.**	▪ Planes tradicionales, Imagina Ser, Legado y Objetivo Vida. Indicar a partir de cuando desea el estado de cuenta. **Para trámites por OV 2.0:** ▪ El estado de cuenta de préstamo puede ser solicitado por el asesor de forma directa. ▪ El folio webflow se genera en automático. ▪ La solicitud de FYV se genera de forma digital. ▪ La autorización de la solicitud es a través de FAD (app movil).	Contratante Asesor*Estado de cuenta de préstamo (solo en OV 2.0)	Contratante/ Solicitante Asesor *edo cta préstamo	5	Sí	No	Oficina virtual 2.0	Fondo y Valores	Vida	Fondo General	ESTADO DE CUENTA	ESTADO DE CUENTA
		Realiza: indicar a partir de cuándo desea el estado de cuenta. **Para trámites por OV 2.0:** ▪ El folio Webflow se genera en automático. ▪ La solicitud de FYV se genera de forma digital. ▪ La autorización de la solicitud es a través de FAD (app móvil).	Contratante	Contratante/ Solicitante					Fondo y Valores	Vida	Realiza/Vida Universal	ESTADO DE CUENTA	ESTADO DE CUENTA
Anticipo Cristal/ Vida Mujer	▪ Solicitud de movimientos Fondo y Valores Garantizados (Plan tradicional). ▪ **Documento que compruebe el evento que genera el anticipo (acta de nacimiento, adopción o matrimonio, si el evento ocurre en el extranjero el documento debe presentarse traducido y apostillado).** ▪ Identificación Oficial vigente del **Beneficario** del pago. ▪ **Estado de Cuenta Bancario que contenga clabe de 18 dígitos, nombre del beneficario del pago, del banco y/o contrato de apertura bancaria (todas las hojas).*No se aceptan estados de cuenta de tarjeta de crédito.** ▪ Constancia de Situación Fiscal (Aplica solo si se requiere la Constancia para efectos fiscales).** ▪ Formato de Autocertificación para persona física FATCA** (APLICA PARA PAGOS AL EXTRANJERO O PRESENTE INFORMACIÓN RELACIONADA CON EXTRANJEROS). Para retiros y que requieran pago en el extranjero adicionalmente: ▪ Carta de pagos en el extranjero. ▪ Comprobante de domicilio en el extranjero. ▪ Edo. de cuenta bancario en el extranjero y a su nombre. ▪ Declaración de impuestos del ejercicio inmediato anterior o constancia de residencia fiscal. Opcional**	Especificar el evento a retirar. **Para pago en el extranjero:** ▪ Carta de pagos en el extranjero. ▪ Comprobante de domicilio en el extranjero. ▪ Estado de cuenta bancario en el extranjero y a su nombre. ▪ Declaración de impuestos del ejercicio inmediato anterior o constancia de residencia fiscal. **Para trámites por OV 2.0:** ▪ El folio Webflow se genera en automático. ▪ La solicitud de FYV o FATCA* se genera de forma digital. ▪ La autorización de la solicitud es a través de FAD (app móvil).	En caso de ser diferente Contratante y Asegurado, sólo firma la persona Asegurada, no se requiere firma del Contratante.	Contratante/ Solicitante	5	Sí	No	Oficina virtual 2.0	Fondo y Valores	Vida	Fondo General	ANTICIPO CRISTAL/VIDA MUJER	ANTICIPO CRISTAL/VIDA MUJER
Aclaraciones F y V	▪ **Solicitud de movimientos de Fondos y Valores Garantizados Plan tradicional o Plan Flexible según corresponda o Carta Petición.** ▪ Identificación Oficial Vigente del contratante. ▪ Anexar documentos que soporten la reclamación.	▪ Todos los planes.	Contratante		5	Sí	No	No	Fondo y Valores	Vida	ACLARACIÓN DE FONDO	DE RESCATE/ DE RETIRO/ INCONFORMIDAD DE SALDO/ EJECUTIVO DE OPERACIÓN	ACLARACIÓN DE ACUERDO AL TRÁMITE SOLICITADO

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/IdentificaciC%3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Dias hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Aclaración para cartera Profin o Pólizas migradas (Estatus de pólizas)	▪ **Solicitud de movimientos Fondo y Valores Garantizados (Plan Tradicional)** ▪ Carátula de Póliza ▪ **Tabla de bonos, en caso de Pólizas PROFIN** ▪ En caso de no estar en TECNISYS, último recibo de pago	Sólo Pólizas PROFIN o migradas de GEO	Contratante		5	No	No	No	Fondo y Valores	Vida	ACLARACIÓN DE FONDO	DE RESCATE/ DE RETIRO/ INCONFORMIDAD DE SALDO/ EJECUTIVO DE OPERACIÓN	ESTATUS DE POLIZA
Vencimiento de Plan (solo para planes tradicionales)	▪ Solicitud de movimientos Fondo y Valores Garantizados (Plan Tradicional). ▪ Original de póliza (Carátula y Tabla de Valores) ** ▪ Identificación Oficial vigente del beneficiario del pago ▪ Comprobante de domicilio vigente (menor a 3 meses) ▪ Documento Oficial (IFE , Pasaporte , Acta de Nacimiento) como comprobante de edad del menor asegurado en caso de SEGUBECA. ▪ Estado de Cuenta Bancario que contenga clabe de 18 dígitos, nombre del beneficarios del pago, del banco y/o contrato de apertura bancaria (todas las hojas).*No se aceptan estados de cuenta de tarjeta de crédito. ▪ Formato de Autocertificación del beneficiario del pago (FATCA) ▪ Constancia de Situación Fiscal (Aplica solo si se requiere la Constancia para efectos fiscales)** **Opcional **En caso de Persona Moral anexar además:** ▪ **Acta Constitutiva notariada y con datos de inscripción en el Registro Público de Comercio (no mayor a 10 años), en caso de tener más de 10 años exhibir documentación corporativa mas reciente (Asambleas de Accionistas, entre otros) o el Certificado de Antecedentes Registrales a fin de corroborar en documentación mas reciente la sociedad y a sus apoderados.** **Poderes del Representante Legal (actos de administración general o dominio)** ▪ Identificación oficial vigente del Representante Legal Para retiros y que requieran pago en el extranjero adicionalmente : ▪ Carta de pagos en el extranjero ▪ Comprobante de domicilio en el extranjero ▪ Edo. De cuenta bancario en el extranjero y a su nombre ▪ Declaración de impuestos del ejercicio inmediato anterior o constancia de residencia fiscal.	▪ Aplica para SeguBeca, Vida Mujer, Cristal, Dotales. Nota: para Planes de Retiro, levantar Folio de Indemnizaciones. ▪ Ratificación de domicilio, en caso de ser diferente al registrado en la Póliza. ▪ Para Pólizas mancomunadas, anexar requisitos de ambos Beneficiarios. ▪ En caso de que el trámite requiera anexar Carta Instrucción, esta debe estar debidamente requisitada (2 hojas, Carta Instrucción Dotal).	Contratante y/o Asegurado(s) y/o Beneficiario(s) por sobrevivencia, según corresponda el trámite		5	Sí	No	No	Fondo y Valores	Vida	MOMENTUM 1. Momentum 2. Vencimiento de plan 3. Vencimiento de plan anticipado		

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/Identificaci%C3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Dias hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Rescate Total	▪ Solicitud de movimientos Fondo y Valores Garantizados (Plan tradicional) o (Plan Flexible) según corresponda. ▪ Original de póliza (Carátula y Tabla de Valores).** ▪ Identificación Oficial vigente del beneficiario del pago. ▪ Comprobante de domicilio vigente (menor a 3 meses). ▪ Estado de Cuenta Bancario que contenga CLABE de 18 dígitos, nombre del beneficiario del pago, del banco y/o contrato de apertura bancaria (todas las hojas). *No se aceptan estados de cuenta de tarjeta de crédito. ▪ Formato de Autocertificación (FATCA). ▪ Constancia de Situación Fiscal (Aplica solo si se requiere la Constancia para efectos fiscales).** ** Opcional **En caso de Persona Moral anexar, además:** ▪ Acta Constitutiva notariada y con datos de inscripción en el Registro Público de Comercio (no mayor a 10 años), en caso de tener más de 10 años exhibir documentación corporativa más reciente (Asambleas de Accionistas, entre otros) o el Certificado de Antecedentes Registrales a fin de corroborar en documentación más reciente la sociedad y a sus apoderados. **Poderes del Representante Legal (actos de administración general o dominio).** ▪ Identificación oficial vigente del Representante Legal Para retiros y que requieran pago en el extranjero adicionalmente: ▪ Carta de pagos en el extranjero. ▪ Comprobante de domicilio en el extranjero. ▪ Edo. de cuenta bancario en el extranjero y a su nombre. ▪ Declaración de impuestos del ejercicio inmediato anterior o constancia de residencia fiscal.	**APLICA PARA TODOS** ▪ Ratificación de domicilio, en caso de ser diferente al registrado en la Póliza ▪ Se acepta la narrativa de las propuestas de retención presentadas en la Solicitud de Fondo y Valores o carta conciencia	Contratante	Contratante/ Solicitante	10	Sí	NO	OFICINA VIRTUAL 2.0	Fondo y Valores	Vida	RESCATES	GENERAL	RESCATE DE PÓLIZAS (SÓLO TRADICIONALES, OBJETIVO VIDA, LEGADO E IMAGINA SER)
		APLICA PARA TODOS ▪ Ratificación de domicilio en caso de ser diferente al registrado en la Póliza							Fondo y Valores	Vida	Realiza/Vida Universal	RESCATE TOTAL	RESCATE DE PÓLIZA

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/Identificaci%C3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Días hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Conversión a seguro prorrogado o saldado	■ Solicitud de movimientos Fondo y Valores Garantizados (Plan Tradicional). ■ Identificación Oficial vigente del Contratante. ■ Original de póliza (Carátula y Tabla de Valores).** ■ En caso de saldado con efectivo inmediato: Estado de Cuenta Bancario que contenga CLABE de 18 dígitos, nombre del beneficiario del pago, del banco y/o contrato de apertura bancaria (todas las hojas). *No se aceptan estados de cuenta de tarjeta de crédito. **Opcional	Aplica para Pólizas tradicionales	Contratante		5	Sí	No	No	Fondo y Valores	Vida	Fondo General	CONVERSIÓN A SEGURO PRORROGADO. CONVERSIÓN A SALDADO	CONVERSIÓN A PRORROGADO O SALDADO
Traspaso entre Fondos Realiza	■ Solicitud de movimientos Fondo (Planes Flexibles). ■ Identificación oficial de Contratante.	Aplica sólo para Realiza	Contratante	Contratante	5	Sí	No	Oficina virtual 2.0	Fondo y Valores	Vida	Realiza/Vida Universal	TRANSFERENCIA DE FONDOS	TRASPASO ENTRE FONDOS
Retiro AVES CP/LP/FOVES	■ Solicitud de movimientos Fondo y Valores Garantizados (Plan Tradicional). ■ Identificación Oficial Vigente del Contratante. ■ Estado de Cuenta Bancario que contenga CLABE de 18 dígitos, nombre del beneficiario del pago, del banco y/o contrato de apertura bancaria (todas las hojas). *No se aceptan estados de cuenta de tarjeta de crédito. ■ Constancia de Situación Fiscal (Aplica solo si se requiere la Constancia para efectos fiscales). ■ Formato de Autocertificación para persona física o moral FATCA** (APLICA PARA PAGOS AL EXTRANJERO O PRESENTE INFORMACIÓN RELACIONADA CON EXTRANJEROS). **OPCIONAL **En caso de ser persona moral, adicionalmente se requiere:** ■ Acta Constitutiva notariada y con datos de inscripción en el Registro Público de Comercio (no mayor a 10 años), en caso de tener más de 10 años exhibir documentación corporativa más reciente (Asambleas de Accionistas, entre otros) o el Certificado de Antecedentes Registrales a fin de corroborar en documentación más reciente la sociedad y a sus apoderados. Poderes del Representante Legal (actos de administración general o dominio). ■ Identificación oficial vigente del Representante Legal. **Para retiros y que requieran pago en el extranjero adicionalmente:** ■ Carta de pagos en el extranjero. ■ Comprobante de domicilio en el extranjero. ■ Estado de cuenta bancario en el extranjero y a su nombre. ■ Declaración de impuestos del ejercicio inmediato anterior o constancia de residencia fiscal.	Para retiro de ave a largo plazo considerar penalización por retiro antes de los 3 años. Para aves CP considerar que no están disponibles para retiro en los primeros 30 días de su emisión. **Para trámites por OV 2.0 el folio web Flow se genera en automático** **La solicitud de FYV, FATCA* se genera de forma digital **La autorización de la solicitud es a través de FAD (app móvil). **Para Retiro Dotales, no es posible si Contratatante es diferente al Asegurado Titutar (medio alterno por Ov1).	Contratante	Contratante/ Solicitante	5	Sí	No	Oficina virtual 2.0 APLICA en el trámite de Retiro Tradicional	Fondo y Valores	Vida	Fondo General	RETIRO NORMAL	RETIRO DE AVE CP/LP/FOVES
Cotización de rescate	1.- Solicitud de movimientos Fondo y Valores Garantizados (Plan Tradicional) y o Plan Flexible. 2.- Identificación Oficial Vigente del Contratante. En caso de Persona Moral anexar, además: ■ Acta Constitutiva notariada y con datos de inscripción en el Registro Público de Comercio (no mayor a 10 años), en caso de tener más de 10 años exhibir documentación corporativa más reciente (Asambleas de Accionistas, entre otros) o el Certificado de Antecedentes Registrales a fin de corroborar en documentación más reciente la sociedad y a sus apoderados. ■ Copia de identificación oficial vigente del Representante Legal.		Contratante	Contratante/ Solicitante	5	Sí	Oficina virtual 2.0	Oficina virtual 2.0	Fondo y Valores	Vida	Fondo General	COTIZACIÓN DE RESCATE	COTIZACIÓN DE RESCATE
Cotización de seguro prorrogado o saldado	■ Solicitud de movimientos Fondo y Valores Garantizados (Plan tradicional). ■ **Identificación Oficial Vigente del Solicitante.**	Lo puede solicitar el Asesor o Promotor	Contratante, Asesor o Promotor		5	Sí	No	No	Fondo y Valores	Vida	Fondo General	CONSULTA DE PRÓRROGA. CONSULTA DE SEG. SALDADO	COTIZACIÓN DE PRORROGADO O SALDADO

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/IdentificaciC%3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Dias hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Pago de Primas con préstamo	▪ Contrato de préstamo. ▪ Solicitud de préstamo. ▪ Identificación Oficial Vigente del Contratante.	Necesarios solicitud y convenio de préstamo. Especificar en formato fecha completa del vencimiento a pagar. **No aplica para Pólizas Nuevo Plenitud (deducible y no deducible), Orvi 6 pagos, Productos flexibles.** **Para trámites por OV 2.0:** ▪ El folio Webflow se genera en automático. ▪ La solicitud de FYV se genera de forma digital. ▪ La autorización de la solicitud es a través de FAD (app móvil).	Contratante	Contratante/ Solicitante Asesor	5	Sí	No	Oficina virtual 2.0	Fondo y Valores	Vida	Fondo General	PRÉSTAMO ESPECIAL	PRÉSTAMO PARA PAGO DE PRIMAS
Pago de primas con fondo	▪ Solicitud de movimientos Fondo y Valores Garantizados (Plan tradicional). ▪ Identificación Oficial Vigente del Contratante.	En el caso de traspaso a otras pólizas para pago de prima, se debe requerir firma del contratante, solo en aquellos casos donde no exista parentesco con la persona que autoriza el traspaso de la póliza origen.	Contratante y/o asegurado según corresponda el trámite.	Contratante/ Solicitante	5	Sí	No	OFICINA VIRTUAL 2.0 APLICA en Retiro Operación Pago de Primas	Fondo y Valores	Vida	Fondo General	TRASPASO DE FONDO A OTRAS PÓLIZAS	PAGO DE PRIMAS CON FONDO

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/IdentificaciC3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Dias hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Refrendo de Cédula CNSF	▪Copia de cédula vigente (imagen de cedula emitida por la CNSF)	La cédula debe estar vigente	Asesor	N/A	1	Sí	No	No	CONDUCTOS	DIRECTORIO	MOVIMIENTO AL DIRECTORIO	REFRENDO DE CÉDULA	REFRENDO CÉDULA
Alta Clave Temporal	▪ Formato de Registro de Clave Temporal. ▪ Copia de identificación oficial. ▪ Carta de Actividades Conflictivas. ▪ Copia del comprobante de domicilio a nombre del interesado (vigencia no mayor a 3 meses), que podrá ser cualquier documento descrito en el "Manual para la Identificación y Conocimiento del Cliente". ▪ Autorización por correo de Área Comercial (No Aplica en SMNYL Central).	Se reciben los vo.bo. del promotor y funcionario comercial por correo electrónico en sustitución de las firmas autógrafas, en SMNYL CENTRAL se realizan a través de la plataforma. En caso de que el comprobante de domicilio esté a nombre de un tercero, se debe colocar la leyenda "BAJO PROTESTA DE DECIR LA VERDAD, MANIFIESTO QUE EL COMPROBANTE DE DOMICILIO QUE PRESENTO A NOMBRE DE **(ARRENDADOR, MAMÁ, PAPÁ, ESPOSA, ESPOSO, ETC.), ES EN EL QUE ME ENCUENTRO, PARA OÍR Y RECIBIR CUALQUIER NOTIFICACIÓN POR PARTE DE ESTA H. EMPRESA".	Promotor y Área Comercial	N/A	1	Sí	No	SMNYL Central	CONDUCTOS	DIRECTORIO	MOVIMIENTO AL DIRECTORIO	ALTA CLAVE TEMPORAL	ALTA CLAVE TEMPORAL

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/IdentificaciC3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Dias hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Aclaraciones y ajustes de comisiones	▪ Carta con detalle de la Solicitud		Asesor/ Área Comercial/Gerente/Coordinador/Ejecutivo de Operación	N/A	5	No	Sí	No	CONDUCTOS	PREMIOS	PROCESO	COMISIONES	ACLARACIÓN DE COMISIONES
Aclaraciones y ajustes de premios	▪ Carta con detalle de la Solicitud		Asesor/ Área Comercial/Gerente/Coordinador/Ejecutivo de Operación	N/A	5	No	Sí	No	CONDUCTOS	PREMIOS	PROCESO	PREMIOS	Aclaración de bonos y premios, aclaraciones de índices de conservación y premios
Alta, baja o cambio de cuenta bancaria	▪ Contrato o estado de cuenta bancario (Vigencia no mayor a 3 meses). ▪ **Carta responsiva de otros bancos.**	**El documento debe estar a nombre del intermediario y tener una antigüedad no mayor a 3 meses.**	Asesor	N/A	1	No	Sí	No	CONDUCTOS	DIRECTORIO	ALTA/CAMBIO CUENTA BANCARIA	CAMBIO CUENTA BANCARIA	Registro cuenta bancaria/Cambio cuenta bancaria

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/IdentificaciC3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Días hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Cambio a ACTIVO/ INACTIVO	▪ Petición de acuerdo con facultamiento	La petición y la autorización deben ser de acuerdo con la matriz de facultamientos de área comercial y de operaciones.		N/A	1	Sí	No	No	CONDUCTOS	DIRECTORIO	MOVIMIENTO AL DIRECTORIO	CAMBIO A ACTIVO/ INACTIVO	Cambio de estatus a INACTIVO
Cambio de datos personales	▪ RFC. Constancia de Situación Fiscal (menor a 3 meses). ▪ NOMBRE. Acta de nacimiento e identificación oficial. ▪ DOMICILIO FISCAL. Constancia de Situación Fiscal o Acuse de movimientos de actualización SAT (menor a 3 meses). ▪ CAMBIO DE CONECTADOR/DESARROLLADOR. Petición de acuerdo con facultamiento. ▪ CORREO ELECTRÓNICO/TELÉFONO DE CONTACTO. Solicitud del asesor. ▪ BLOQUEO O DESBLOQUEO DE CUENTA BANCARIA. Solicitud del intermediario indicando el motivo. ▪ CAMBIO DE FECHA DE CONEXIÓN/CONCURSO. Petición de acuerdo con facultamiento. ▪ PRÓRROGA DE CLAVE TEMPORAL. Petición de acuerdo con facultamiento. ▪ PERMISOS TEMPORALES PARA EMITIR. Formato de acompañamiento con firma de la persona certificada que acompaña, Vo.Bo. de promotor y funcionario comercial autorizado, se reciben los Vo.Bo. del promotor y funcionario comercial por correo electrónico en sustitución de las firmas autógrafas.	La antigüedad de los documentos de soporte no debe ser superior a 3 meses.			1	Sí	No	No	CONDUCTOS	DIRECTORIO	MOVIMIENTO AL DIRECTORIO	CAMBIO DATOS PERSONALES	Alta, Baja o Cambio de: RFC, Nombre, Domicilio Fiscal, Cambio de Desarrollador, Cambio de Conectador, Correo Electrónico, Teléfonos de Contacto, Bloqueo o Desbloqueo de cuenta Bancaria, Fecha de concurso, Fecha de Conexión, Fecha de Prórroga de Clave Temporal, Cambio tipo de Agente, Permisos temporales para emitir
Cambio de grupo a Inactivo por fallecimiento	▪ Acta de defunción				1	Sí	Sí	No	CONDUCTOS	DIRECTORIO	MOVIMIENTO AL DIRECTORIO	Cambio a ACTIVO/INACTIVO	Cambio de grupo
Cambio de conectador o desarrollador	▪ Petición del cambio y Vo.Bo. de acuerdo a facultamiento (previa revisión con el área comercial)				1	Sí	Sí	No	CONDUCTOS	DIRECTORIO	MOVIMIENTO AL DIRECTORIO	CAMBIO DE DATOS PERSONALES	Alta, Baja o Cambio de: RFC, Nombre, Domicilio Fiscal, Cambio de Desarrollador, Cambio de Conectador, Correo Electrónico, Teléfonos de Contacto, Bloqueo o Desbloqueo de cuenta Bancaria, Fecha de concurso, Fecha de Conexión, Fecha de Prórroga de Clave Temporal, Cambio tipo de Agente, Permisos temporales para emitir
Designación de beneficiarios para asesor y/o promotor	▪ Carta solicitud del asesor indicando el nombre completo, RFC, parentesco, domicilio del beneficiario y porcentaje de asignación. ▪ Identificación oficial del asesor.				1	Sí	No	No	CONDUCTOS	DIRECTORIO	MOVIMIENTO AL DIRECTORIO	DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIOS	Alta, Baja o Cambio de Beneficiarios relacionados con la clave de intermediario

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/Identificaci%C3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Días hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Inscripcion Recluta Pro Agente Definitivo	▪ Autorización definitiva expedida por la CNSF o Trámite SICREP. ▪ Formato de registro, del candidato agente y/o promotor. ▪ Identificación Oficial con Fotografía. ▪ Reporte POP. ▪ Carta de Actividades Conflictivas. ▪ Semanas cotizadas en IMSS. ▪ Solicitud de Sociolaboral. ▪ Reporte de currícula CDP. ▪ Constancia de situación fiscal.	Formato de registro se acepta con firma autógrafa del candidato y autorización por correo electrónico del promotor y del funcionario comercial. CSF solo seaceptará régimen RESICO (régimen simplificado de confianza) o Actividad Empresarial y Profesional.	Firmas autógrafas del Asesor y Funcionario Comercial						CONDUCTOS	DIRECTORIO	ALTA DEFINITIVO	ALTA DEFINITIVO	Inscripción a EFC de acuerdo a calendario de Recluta
Firma de contrato definitivo Recluta Pro	▪ Resultado de estudio Sociolaboral. ▪ Contrato mercantil digital (formato vigente). ▪ Copia de la cédula definitiva expedida por CNSF. ▪ Constancia de Situación Fiscal (Vigencia no mayor a 2 meses). ▪ Solicitud de fianza de fidelidad. ▪ Póliza de responsabilidad civil. ▪ Contrato o estado de cuenta bancario (vigencia no mayor a 3 meses). ▪ Carta responsiva digital de otros bancos. ▪ Vinculación con Reachcore como proveedor de facturas. ▪ Vo.Bo. del desarrollo o comercial.	Se dará seguimiento con el folio asignado a inscripcióna EFC. EL CONTRATO MERCANTIL SE ENVÍA VÍA ELECTRÓNICA/ Formato de registro se acepta con firma autógrafa del candidato y autorización por correo electrónico del promotor y del funcionario comercial. Póliza de Responsabilidad Civil vigente, donde se muestra la suma asegurada. CSF solo se aceptará régimen RESICO (régimen simplificado de confianza) o Actividad Empresarial y Profesional. Correo de Vo.Bo. del área de Desarrollo y/o Comercial, confirmando que se cumplió con la meta, producción.	Firmas autógrafas del Asesor y Funcionario Comercial		2	Sí	No	No	CONDUCTOS	DIRECTORIO	ALTA DEFINITIVO	ALTA DEFINITIVO	ALTA DEFINITIVO
Renuncia de Agentes	▪ Carta renuncia. ▪ Carta traspaso de cartera. ▪ Formato de análisis de renuncia (formato vigente).	El equipo CAD realiza el análisis de renuncia correspondiente.	Promotor cedente y cesonario, asesor cedente, asesor cesonario		1	No	Sí	No	CONDUCTOS	DIRECTORIO	PROCESO	RENUNCIA	RENUNCIA DE ASESOR
Promotores en Desarrollo	▪ Formato de registro del candidato agente y/o promotor. ▪ Curriculum vitae del administrador único. ▪ Carta solicitud del promotor. ▪ Evaluaciones o exámenes. ▪ Carta nombramiento del promotor en desarrollo. ▪ Copia del acta constitutiva de la sociedad. ▪ Copia de la cédula fiscal de la sociedad. ▪ Contrato de prestación de servicios como promotor. ▪ Copia de identificación oficial vigente del administrador único (Políticas de operación sucursal). ▪ Copia del comprobante de domicilio, que podrá ser cualquier documento descrito en el "Manual de Cumplimiento". ▪ Copia del contrato o estado de cuenta bancario.	Este trámite se debe solicitar a través del área de administración de promotorías, el cual validará la documentación, solicitando a través de correo electrónico al área de CAD el folio para el alta de promotor.			1	No	Sí	No	CONDUCTOS	DIRECTORIO	ALTA INTERMEDIARIO	ALTA PROMOTOR	ALTA PROMOTOR
Alta Promotor Sucursal	▪ Formato de registro del candidato.	Este trámite se debe solicitar a través del área de administración de promotorías, el cual validará la documentación, solicitando a través de correo electrónico al área de el CAD el folio para el alta de promotor.			1	No	Sí	No	CONDUCTOS	DIRECTORIO	ALTA INTERMEDIARIO	ALTA PROMOTOR	ALTA PROMOTOR SUCURSAL

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/IdentificaciC3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Días hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Baja de Promotor	▪ Carta solicitud de baja o carta de aviso de terminación a solicitud de SMNYL (aplica en caso de que sea decisión de la compañía). ▪ Formato de análisis de renuncia. ▪ Convenio de terminación.	Este trámite se debe solicitar a través del área de administración de promotorías, el cual validará la documentación, solicitando a través de correo electrónico al área de CAD el folio para el alta de promotor.			10	No	Sí	No	CONDUCTOS	DIRECTORIO	PROCESO	RENUNCIA	BAJA DE PROMOTORÍA
Gerente de Agencia	▪ Alta etapa PAR: 1. Formato de Registro (formato). 2. Carta solicitud de alta por parte de la Gerencia de Administración. ▪ Alta Oficial: 1. Carta solicitando el alta oficial. 2. Convenio de subsidios que celebra el promotor con la compañía.	Este trámite se debe solicitar a través del área de administración de promotorías, el cual validará la documentación, solicitando a través de correo electrónico al área de CAD el folio para el alta de promotor.			1	No	Sí	No	CONDUCTOS	DIRECTORIO	ALTA INTERMEDIARIO	ALTA PROMOTOR	ALTA GERENTE DE AGENCIA
Proyecto PAR	▪ Formato de Registro (Formato). ▪ Carta solicitud de alta por parte de la Gerencia de Administración de promotorías.	Este trámite se debe solicitar a través del área de administración de promotorías, el cual validará la documentación, solicitando a través de correo electrónico al área de CAD el folio para el alta de promotor.			1	No	Sí	No	CONDUCTOS	DIRECTORIO	ALTA INTERMEDIARIO	ALTA PROMOTOR	ALTA PROYECTO PAR
Proyecto PAR Partner	▪ Formato de Registro para alta Manager (Formato). ▪ Carta solicitud de alta por parte de la Gerencia de Administración de promotorías.	Este trámite se debe solicitar a través del área de administración de promotorías, el cual validará la documentación, solicitando a través de correo electrónico al área de CAD el folio para el alta de promotor.			1	No	Sí	No	CONDUCTOS	DIRECTORIO	ADMINISTRACIÓN ADIS	ALTA	ALTA PROYECTO PARTNER
Partner, Senior o Managing Definitivo.	▪ Formato de Registro para alta Manager (Formato). ▪ Carta solicitud de alta por parte de la Gerencia de Administración de promotorías.	Este trámite se debe solicitar a través del área de administración de promotorías, el cual validará la documentación, solicitando a través de correo electrónico al área de CAD el folio para el alta de promotor.			1	No	Sí	No	CONDUCTOS	DIRECTORIO	ADMINISTRACIÓN ADIS	ALTA	ALTA PROYECTO PARTNER, SENIOR o MANANGING
Baja de Partner	**Renuncia Voluntaria** ▪ Carta Renuncia. Liquidación/Mutuo Acuerdo ▪ Reporte de Análisis de caso laboral. Rescisión (empleado presente) ▪ Reporte de Análisis de caso laboral. ▪ Copia de cartas aviso de baja productividad notificadas (en caso de ser por incumplimiento). Rescisión (empleado ausente) ▪ Reporte de Análisis de caso laboral. ▪ Copia de cartas aviso de baja productividad notificadas (en caso de ser por incumplimiento). ▪ Documentación de rescisión (acta administrativa, aviso de la JLCA o documento emitido por Relaciones Laborales). Incapacidad permanente ▪ Notificación del IMSS. Fallecimiento ▪ Acta de Defunción. Jubilación ▪ Carta de Renuncia Voluntaria.	Este trámite se debe solicitar a través del área de administración de promotorías, el cual validará la documentación, solicitando a través de correo electrónico al área de CAD el folio para el alta de promotor.			1	No	Sí	No	CONDUCTOS	DIRECTORIO	ADMINISTRACIÓN ADIS	BAJA	BAJA DE PARTNER
Promoción Partners	▪ Formato de Registro para alta de Manager (formato). ▪ Carta solicitud de alta por parte de la Gerencia de Administración de Promotorías. ▪ Documento de Autorización del Director Ejecutivo de Agencia. Nota: En el caso de Agencia la Asistente de PARTNER es responsable de solicitar documentación, llenar los formatos, recabar firmas y enviar a Administración de Promotorías.	Este trámite se debe solicitar a través del área de administración de promotorías, el cual validará la documentación, solicitando a través de correo electrónico al área de CAD el folio para el alta de promotor.			1	No	Sí	No	CONDUCTOS	PREMIOS	PROCESO	PREMIOS	PROMOCIÓN PARTNES

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/Identificaci%C3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Dias hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Agente Especializado y Agente Persona Física	■ Formato de registro del candidato agente y/o promotor. ■ Contrato mercantil digital. ■ Copia de la cédula definitiva expedida por CNSF. ■ Copia de la cédula de identificación fiscal o en su defecto del alta ante la SHCP. ■ Copia de identificación oficial. ■ Solicitud de fianza de fidelidad. ■ Carta de actividades conflictivas*. ■ Copia de carátula de póliza de responsabilidad civil. ■ Copia del estado de cuenta bancario. ■ Formato otros bancos. ■ Resultado socioeconómico. ■ Vinculación Reachcore (SOVOS).	Este trámite se debe solicitar a través del área de Comercial Brokers.	Candidato y Promotor. Firma y /o Vo.Bo. por correo de Funcionario Comercial		1	No	Sí	No	CONDUCTOS	DIRECTORIO	ALTA INTERMEDIARIO	ALTA AGENTE DEFINITIVO	ALTA ASESOR
Agente Especializado y Agente Persona Física	■ Formato de registro, del candidato agente y/o promotor. ■ Copia cédula definitiva expedida por la CNSF de los apoderados. ■ Contratos mercantil digital. ■ Copia de póliza responsabilidad civil. ■ Copia del oficio de autorización de la C.N.S.F. ■ Copia de la cédula de identificación fiscal. ■ Copia del acta constitutiva de la sociedad. ■ Carta de actividades conflictivas ■ Estado de cuenta bancario. ■ Formato otros bancos. ■ Copia de identificación del apoderado legal. ■ Vinculación Reachcore (SOVOS).	Este trámite se debe solicitar a través del área de Comercial Brokers.	Candidato y Promotor. Firma y /o Vo.Bo. por correo de Funcionario Comercial		1	No	Sí	No	CONDUCTOS	DIRECTORIO	ALTA INTERMEDIARIO	ALTA AGENTE DEFINITIVO	ALTA PERSONA MORAL
Fallecimiento	**Del Asegurado:** ■ Copia certificada del Acta de defunción ■ Copia certificada por el Registro Civil del Certificado de defunción ■ Copia certificada del acta de nacimiento, con una vigencia no mayor a 3 meses ■ Póliza original ■ Identificación oficial vigente ■ Comprobante de domicilio vigente (no mayor a 3 meses a fecha de reclamación) ■ Para casos accidentales: carpeta de investigación completa, certificada por la Fiscalía correspondiente **Del Beneficiario y/o Representante Legal:** ■ Identificación oficial vigente ■ Copia certificada del acta de nacimiento, con una vigencia no mayor a 3 meses ■ Comprobante de domicilio vigente ■ Estado de cuenta bancario con vigencia menor a 90 días a fecha de reclamación, donde se visualice el nombre del Beneficiario, institución y cuenta CLABE interbancaria. Importante: asegurarse de que la cuenta esté habilitada para recibir el monto de la indemnización, para evitar rechazo bancario. ■ Original o copia certificada del acta constitutiva, en caso de que el Beneficiario sea Persona Moral ■ Identificación oficial vigente del Representante Legal de la Persona Moral ■ Escritura en la que se otorgan facultades al Representante Legal de la Persona Moral ■ Comprobante de domicilio vigente de la Persona Moral **Formatos:** ■ Declaración de Siniestro Universal ■ Formato de Autocertificación Los requisitos de Fallecimiento e Invalidez Total y Permanente aplican para los Beneficios de Protección Patrimonial y Gastos Funerarios en Pólizas de Gastos Médicos Mayores.	**YA NO SE REQUIERE INGRESAR CARTA RESPONSIVA CUANDO EL TRÁMITE INGRESA POR OFICINA VIRTUAL.**	Beneficiarios que apliquen, de acuerdo a distribución	N/A	7	Sí	No	No	INDEMNIZACIONES	INDIVIDUAL	MUERTE	FALLECIMIENTO DE LOS ASEGURADOS	POR MUERTE
		YA NO SE REQUIERE INGRESAR CARTA RESPONSIVA CUANDO EL TRÁMITE INGRESA POR OFICINA VIRTUAL.							INDEMNIZACIONES	INDIVIDUAL	GASTOS FUNERARIOS		COBERTURA DE GASTOS FUNERARIOS (GF) Y/O PROTECCIÓN PATRIMONIAL (PP) DE LAS PÓLIZAS DE GASTOS MÉDICOS MAYORES INVIVIDUALES

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/IdentificaciC%3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Dias hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Invalidez Total y Permanente	▪ Copia certificada del acta de nacimiento, con una vigencia no mayor a 3 meses ▪ Póliza original ▪ Identificación oficial vigente y actualizada ▪ Comprobante de domicilio no mayor a 3 meses ▪ Para casos accidentales: carpeta de investigación completa, certificada por la Fiscalía correspondiente ▪ Original o copia certificada de formato oficial de Invalidez del IMSS/ISSSTE ▪ Originales y con firmas autógrafas de dictámenes médicos relacionados con el padecimiento a reclamar, emitido por médico especialista ▪ Estado de cuenta bancario con vigencia menor a 90 días a fecha de reclamación, donde se visualice el nombre del Beneficiario, institución y cuenta CLABE interbancaria. Importante: asegurarse de que la cuenta esté habilitada para recibir el monto de la indemnización, para evitar rechazo bancario. ▪ Escritura en la que se otorgan facultades al Representante Legal de la Persona Moral ▪ Comprobante de domicilio vigente de la Persona Moral **Formatos:** 1. Formato de Declaración de Siniestro Universal 2. Formato de Autocertificación 3. Declaración del médico tratante Los requisitos de Fallecimiento e Invalidez Total y Permanente aplican para los Beneficios de Protección Patrimonial y Gastos Funerarios en Pólizas de Gastos Médicos Mayores.	YA NO SE REQUIERE INGRESAR CARTA RESPONSIVA CUANDO EL TRÁMITE INGRESA POR OFICINA VIRTUAL, **cualquier trabajo que se realice de manera independiente, será necesario ingresar Constancia de Situación Fiscal para evaluar beneficios de invalidez.**	Beneficiario(s)	N/A	7	Sí	No	No	INDEMNIZACIONES	INDIVIDUAL	INCAPACIDAD	INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE DEL ASEGURADO (BAIT, BIT, BITAE, PIM, PP, ETC.)	POR INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE
Vencimientos de Planes de Retiro (Imagina Ser, Nuevo Plenitud y Plenitud Diamante	▪ Copia Certificada del Acta de Nacimiento, con una vigencia no mayor a 3 meses. Identificacion oficial vigente y actualizada. ▪ Comprobante de domicilio no mayor a 3 meses. ▪ Estado de cuenta bancario, Vigencia menor a 90 dás a fecha reclamación, donde se visualice nombre del beneficiario, institución y cuenta CLABE Interbancaria. IMPORTANTE: Asegurarse que la cuenta esté habilitada para recibir el monto de la indemnización para evitar rechazo bancario ▪ Escritura en la que se otorgan facultades al Representante Legal de la Persona Moral ▪ Comprobante de domicilio Vigente de la Persona Moral. **Formatos:** 1. Declaracion de siniestro universal para Vida. 2. Formato de auto-Certificación.	**YA NO SE REQUIERE INGRESAR CARTA RESPONSIVA CUANDO EL TRÁMITE INGRESA POR OFICINA VIRTUAL**	Beneficiario(s) del pago								RETIRO	GENERAL	RETIRO

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/IdentificaciC3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Dias hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Beneficios en Vida (para las coberturas Apoyo en Vida, PCF, PEP, Pérdidas Orgánicas, entre otras)	▪ Copia certificada del acta de nacimiento, con una vigencia no mayor a 3 meses ▪ Identificación oficial vigente y actualizada ▪ Comprobante de domicilio no mayor a 3 meses ▪ Para casos accidentales: carpeta de investigación completa, certificada por la Fiscalía correspondiente ▪ Originales y con firmas autógrafas de dictámenes médicos relacionados con el padecimiento a reclamar emitido por médico especialista ▪ Original o copia certificada de dictamen de pérdida de licencia (sólo aplica para beneficio de pérdida de licencia) ▪ Estado de cuenta bancario con vigencia menor a 90 días a fecha reclamación, donde se visualice nombre del Beneficiario, institución y cuenta CLABE interbancaria. Importante: asegurarse de que la cuenta esté habilitada para recibir el monto de la indemnización, para evitar rechazo bancario ▪ Escritura en la que se otorgan facultades al Representante Legal de la Persona Moral ▪ Comprobante de domicilio vigente de la Persona Moral **Formatos:** 1. Formato de Declaración de Siniestro Universal 2. Formato de Autocertificación 3. Declaración del médico tratante	**YA NO SE REQUIERE INGRESAR CARTA RESPONSIVA CUANDO EL TRÁMITE INGRESA POR OFICINA VIRTUAL**	Beneficiario(s) del pago	N/A	7	Sí	No	No	INDEMNIZACIONES	INDIVIDUAL	BENEFICIO EN VIDA	PARA LAS COBERTURAS APOYO EN VIDA, PCF, PEP, PÉRDIDAS ORGÁNICAS, ENTRE OTRAS	BENEFICIO EN VIDA
Carta de sobrevivencia	▪ Carta de sobrevivencia con firma autógrafa. ▪ Identificación oficial vigente y cotejada.		Beneficiario(s) del pago	N/A	5	Sí	No	No	INDEMNIZACIONES	VIDA-RENTAS			CARTA SOBREVIVENCIA

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/IdentificaciC3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Dias hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Traspaso PPP/ PPR a PPR	▪ Formato de solicitud de cuenta para traspaso de planes de retiro para realizar la transferencia ▪ Estado de cuenta (documento oficial) de PPR (antigüedad no mayor a 3 meses) ▪ Formato de “Solicitud de movimientos fondos de reservas de planes flexibles” (en concepto Otros, especificar Traspaso PPR a PPR) ▪ Carta de la Empresa del PPR (opcional)	▪ Confirma el Plan Personal de Retiro de la Compañía a través de: Estado de Cuenta de PPR o Contrato PPR. ▪ El Cliente debe contar con una póliza en vigor de Imagina Ser + Bolso PPR (edad 65) en vigor. ▪ En caso de no contar con la Carta de la Empresa del PPR, SMNYL te proporcionará este formato en caso de que la Empresa Administradora no envíe un formato del envío del traspaso. El objetivo de esta carta es asegurar el cumplimiento fiscal que proviene de un PPR a SMNYL. ▪ SMNYL otorgará el Formato de Cuenta de SMNYL para iniciar la transferencia (si la información es correcta; en caso contrario, será sujeto a revisión). Se omitirá si se entregó formato de la Carta de la Empresa del PPR a SMNYL. Deberás proporcionar este formato a tu Cliente para que a su vez lo proporcione al contacto de la empresa con el fin de que se realice la transferencia. ▪ Entrega el comprobante de la transferencia (obligatorio clave Banxico) que haya compartido la Empresa del empleado. ▪ Importante: el importe no podrá ser mayor al 3% del monto inicial reportado en el estado de cuenta del PPR.	Contratante y/o Asegurado, según corresponda el trámite		5	Sí	No	No	INGRESOS EN LÍNEA	PLAN PERSONAL	TRASPASO	TRASPASO PPR	TRASPASOS DE PLANES DE RETIRO (PPR A PPR)

TRÁMITES DIGITALES													
Versión 23. Julio - 2026		M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites			Medio de ingreso del trámite				Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual				
Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/IdentificaciC3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.													
Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Dias hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Aclaraciones ingresos en línea	1. Formato para aclaraciones con SMNYL 2. Documentos que respalden la aclaración como: ▪ Copia legible del Comprobante de pago (transferencia, centros de pago, ficha de depósito, cuenta concentradora), todos los comprobantes deberán tener la cuenta a la que se realizó el depósito, importe y fecha de pago. En caso de Remesas que tenga número de operación, numero de cheque, fecha de pago, fecha valor. ▪ Copia del Estado de cuenta de la tarjeta cuando se realice un cargo Indebido. NOTA: En caso de que el estado de cuenta contenga el dato de tarjeta, deberá censurar los datos intermedios dejando visibles al menos los 4 primeros y los 4 últimos dígitos. *Cuando el Contratante sea persona Moral, Acta Constitutiva notariada y con datos de inscripción en el Registro Público de Comercio (no mayor a 10 años) o indicar en Observaciones el folio relacionado donde se encuentre dicho documento.	▪ Copia legible del Comprobante de pago (de acuerdo con el medio de pago) debe contener cuenta a la que se depositó, fecha y el importe. ▪ Estado de cuenta de la tarjeta donde se visualice el cargo, fecha y cuenta, para su aclaración. Con datos sensibles censurados. ▪ Para aclaraciones de devolución de prima es necesario anexar estado de cuenta que contenga la fecha del periodo desde que se realizó el cargo a la fecha de la aclaración, con datos de tarjeta ofuscados.	Contratante		5	Sí	No	No	INGRESOS EN LÍNEA	COBRANZA REFERENCIADA	ACLARACIONES	BANAMEX/ BANCOMER/ SANTANDER/ COMERCIAL MEXICANA/ HSBC/ OTROS MEDIOS	

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/IdentificaciC3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Dias hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Cancelación de Póliza	1. Formato de devolución de prima indicando en área de observaciones la cancelación de la póliza. 2. Identificación Oficial de quien firma petición. *Cuando el Contratante sea persona Moral, Acta Constitutiva notariada y con datos de inscripción en el Registro Público de Comercio (no mayor a 10 años) o indicar en Observaciones el folio relacionado donde se encuentre dicho documento. *Validar el método de pago para confirmar si necesita adjuntar un documento adicional (estado de cuenta, comprobante de pago, etc.) en caso de devolución de prima no devengada. ▪ Cancelación por Fallecimiento contratante/asegurado GMM: 1. Carta/Memorándum del Beneficiario o pagador de primas. 2. Acta de defunción. 3. Sucesión testamentaria. 4. Estado de cuenta donde se refleje el cargo y nombre de Tarjetahabiente. 5. Estado de cuenta con CLABE y nombre del cuentahabiente según a la sucesión testamentaria. 6. Carta emitida por Institución Bancaria que avale la cancelación de la cuenta, en los casos en que la Tarjeta/Cuenta con la que se pagaba la póliza estuviera a nombre de contratante/asegurado fallecido. 7. Identificación oficial vigente del Beneficiario o pagador de prima. 8. En caso de persona moral, si el Acta Constitutiva es mayor a 10 años, será necesario exhibir documentación corporativa más reciente (Asambleas de Accionistas, entre otros) o el Certificado de Antecedentes Registrales, a fin de corroborar en documentación más reciente la sociedad y a sus apoderados.	1. Es necesario detallar en apartado de observaciones de la solicitud, la cancelación de póliza. 2. En pólizas de GMM: ▪ Cuando tengan recibo pagado subsecuente se cancelará con devolución del 65% de la prima no devengada neta correspondiente. ▪ Es importante validar si cuenta con las coberturas por fallecimiento y en caso afirmativo canalizar con el área de Indemnizaciones. 3. En pólizas de Vida, únicamente se pueden cancelar sin valor de rescate, valores en efectivo o fondo (planes flexibles Realiza Creciente, Imagina Ser y Objetivo Vida). ▪ Las pólizas de Vida no generan primas no devengadas.	Contratante/ Beneficiario		5	Sí	No	No	INGRESOS EN LÍNEA	TRANSFERENCIAS Y CHEQUES	REPOSICIÓN DE PRIMAS	CANCELACIÓN DE PÓLIZA	

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/Identificaci%C3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Días hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Devolución de Primas en depósito (TDC, transferencia)	1. Formato de devolución de prima. La devolución de primas procede de acuerdo con el medio de pago (validar especificaciones en formato de devolución de prima). 2. Identificación oficial del solicitante. 3. Estado de cuenta de acuerdo con el medio de pago. ■ NOTA: El área de Ingresos en Línea podrá solicitar documentación adicional conforme al trámite. Aplica a póliza iniciales o renovación anual dentro de sus 30 días.	La devolución se realiza al mismo medio de cobro: ■ MEDIO DE PAGO: Cobranza Referenciada (bancos y comercios). 1. Estado de cuenta (no mayor a 3 meses) con CLABE interbancaria CLABE (18 dígitos) a nombre del contratante. *En caso de devolución a un tercero es necesario anexar estado de cuenta con datos bancarios y cargo reflejado ■ MEDIO DE PAGO: Domiciliación (token de Débito o Cuenta CLABE). 1. Estado de cuenta con CLABE interbancaria CLABE (18 dígitos), nombre de cuentahabiente y cargo reflejado ** ■ MEDIO DE PAGO: Cargo Automático (Token de Crédito). ■ Mismo Token de cobro: La devolución procederá al mismo token de cobro. (No es necesario anexar estado de cuenta). *En caso de cancelación definitiva de la cuenta, deberá adjuntar comprobante del banco donde se acredite la misma. ■ Token diferente asociado con el cobro: Estado de cuenta donde se valide cargo, tarjeta censurada y nombre de cuentahabiente ** *En el formato de devolución se deberá indicar el nuevo número de token asociado al cobro del estado de cuenta adjunto. ■ MEDIO DE PAGO: Pago en Línea y Mail Order: No es necesario el estado de cuenta, si se encuentra dentro de los 180 días (VISA/MASTERCARD) o 360 (AMEX) de cobro. ■ En caso de exceder los días establecidos, se devolverá por medio de transferencia, anexando: 1. Estado de cuenta con cargo reflejado. 2. Estado de cuenta de débito con cuenta CLABE y nombre de cuentahabiente (deberá de ser la misma figura del pagador de prima). ■ MEDIO DE PAGO: SPEI 1. Estado de cuenta con cuenta CLABE (18 dígitos) con nombre del cuentahabiente y cargo reflejado. ■ MEDIO DE PAGO: Pago Express (IVR) No es necesario el estado de cuenta si se encuentra dentro de los primeros 60 días de cobro. ■ Cuentas Concentradoras: 1. Estado de cuenta (no mayor a 3 meses) con la CLABE interbancaria CLABE (18 dígitos) a nombre del contratante. 2. Comprobante o estado de cuenta donde se valide el pago. NOTA IMPORTANTE: **Si por la fecha de corte de la tarjeta el cliente no tiene el último estado de cuenta, se podrá aceptar el detalle de movimiento donde se visualice el cargo, fecha y la terminación de la tarjeta/cuenta, y la caratula del estado de cuenta. ■ Si el estado de cuenta contiene el dato de la tarjeta, se deberá censurar los datos intermedios dejando visibles al menos los 4 primeros y los 4 últimos dígitos.	Contratante y Tarjetahabiente (según corresponda)		5	Sí	No	No (sólo debe ingresarse por OV)	INGRESOS EN LÍNEA	TRANSFERENCIAS Y CHEQUES	REPOSICIÓN DE PRIMAS	DEVOLUCIÓN PD/REF INVÁLIDAS	
Altas, bajas, modificaciones de Cargo Automático	1. Solicitud de Cargo Automático vigente (Vida, GMM o AP según corresponda) firmada por el Contratante y Tarjetahabiente. 2. Identificación oficial. ■ Para cambio o alta a cuenta CLABE es necesario ingresar de forma adicional: 1. Copia del estado de cuenta bancario donde se muestre la cuenta CLABE y el nombre del cuentahabiente (no mayor a 3 meses). 2. Identificación del cuentahabiente, únicamente INE o Pasaporte. ■ Si el cuentahabiente es una persona moral: Acta Constitutiva notariada y con datos de inscripción en el Registro Público de Comercio (no mayor a 10 años). *Cuando el cuentahabiente no es una figura en la póliza: Identificación oficial y que declare tener un domicilio distinto al de la Cuenta CLABE, deberá entregar un comprobante de domicilio con una vigencia no mayor a 3 meses. IMPORTANTE: * La cuenta CLABE de tarjetas de crédito no es posible registrarla para la domiciliación. * Cuando el Contratante sea persona Moral, Acta Constitutiva notariada y con datos de inscripción en el Registro Público de Comercio (no mayor a 10 años) o indicar en Observaciones el folio relacionado donde se encuentre dicho documento. * Para pago de prima mayor a $50,000.00 M.N., el importe se fraccionará en distintos cobros, por disposición bancaria.	■ Para cualquier cambio relacionado con la cobranza se deberá ingresar la Solicitud de Cargo Automático (Vida, GMM, AP según corresponda). ■ La cuenta CLABE de tarjetas de crédito no es posible registrarla para la domiciliación. ■ Para Oficina Virtual 2.0: ■ Si deseas realizar un cambio de tarjeta y un cambio de día de cobro, deberás gestionarlos por separado. ■ Por el momento NO es posible especificar lo siguiente: a) Si el cambio es para Prima Básica y Planeada o para Básica y AVE b) Adjuntar el estado de cuenta cuando se realice un alta de una cuenta interbancaria y es necesario. ■ En ambos casos, el folio será enviado al estado de Pendiente de Información Oficina Virtual (PIOV). Será necesario completar la información faltante para poder continuar.	Contratante y Tarjetahabiente	1. Contratante 2. Tarjetahabiente 3. Asesor	3	Sí	No	Oficina Virtual 2.0		CARGO AUTOMÁTICO	ALTA/BAJA/ CAMBIO	ALTA CA/BAJA CA/CAMBIO TDC/DÍA DE COBRO/SUSP TEMPORAL/ REACTIVACIÓN DE CA	

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/IdentificaciC3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Dias hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Cancelación o sustitución de cheque	▪ RFC. Alta ante Hacienda o Cédula fiscal, NOMBRE. Acta de nacimiento e identificación oficial, DOMICILIO FISCAL. Cambio ante Hacienda o Cédula fiscal, CAMBIO DE DESARROLLADOR. Petición de acuerdo a facultamiento, CAMBIO DE CONECTADOR.Petición de acuerdo a Carta firmada por el Contratante ▪ Anexar imagen del cheque con la leyenda de Cancelado invalidando firmas *** En caso de no contar con el cheque:** ▪ Carta responsiva por extravió de cheque firmada por el contratante o en caso de extravío por el agente con Vo. Bo. del promotor o Memorándum del Gerente/ Coordinador en caso de que el extravío haya sido en la sucursal. ▪ Copia de estado de cuenta con Clabe Interbancaria y nombre del cuentahabiente	**Si el estado de cuenta contiene el dato de tarjeta, se deberán censurar los datos intermedios, dejando visibles al menos los 4 primeros y los 4 últimos dígitos.**	Cliente/Asesor		5	Sí	No	No	INGRESOS EN LÍNEA	TRANSFERENCIAS Y CHEQUES	REPOSICIÓN DE PRIMAS	CANCELACIÓN/ SUST. CHEQUE	
Aplicación de Primas en depósito	1. Aplicación de primas en depósito a vencimiento. 2. Carta petición del Contratante/Asesor/Promotor para aplicación de primas en depósito. Identificación de contratante en caso de contar con su firma. Traspaso de primas en depósito ▪ Carta petición del Contratante e identificación del mismo. ▪ Carta petición de Asesor/Promotor, únicamente cuando las pólizas sean del mismo Contratante. Compra AVE CP/LP 1. Carta petición firmada por el Contratante 2. Identificación oficial del Contratante * Cuando el Contratante sea persona Moral, Acta Constitutiva notariada y con datos de inscripción en el Registro Público de Comercio (no mayor a 10 años) o indicar en Observaciones el folio relacionado donde se encuentre dicho documento.	Traspaso de primas en depósito ▪ El folio se debe de generar con los datos de la póliza que tiene el saldo en Primas en depósito. Compra AVE CP/LP ▪ Para compra de AVE LP/CP se debe considerar el importe mínimo aplicable 300 UDIS/ 100 USD y que la póliza cuente con la cobertura. ▪ Se debe de indicar en la carta el importe y plazo de AVE (Corto Plazo/Largo Plazo).	Cliente		3	Sí	No	No		PRIMAS EN DEPÓSITO	ADMINISTRACIÓN PD	APLICACIÓN/ REINTEGRACIÓN PRIMAS EN DEPÓSITO	
Amparado de Póliza	* Se debe de realizar a través del Portal de asesores. * La póliza solo se puede amparar hasta 20 días naturales posteriores a su día 35, mediante el portal de asesores. * Si se genera un folio de cambios, posterior al amparado de la póliza, se cancela el amparo. IMPORTANTE: En el portal de asesores encontrarás el paso a paso de cómo realizar el amparo de póliza para garantizar que sea exitoso.	▪ Solo son permitidos 3 amparos por año póliza. ▪ Realizar amparo en Portal de Asesor por lo menos 1 día antes de la cancelación de la póliza. ▪ La póliza solo se puede amparar hasta 20 días naturales posteriores a su día 35. * Excepciones: Llamada o correo del contratante a través de los canales de servicio de Centro de Contacto. "EL AMPARO ES UNA EXCEPCIÓN A LAS CONDICIONES GENERALES DEL SEGURO, POR LO QUE EL CLIENTE NO SE ENCUENTRA PROTEGIDO, EN CASO DE SINIESTRO DURANTE ESTE PERIODO NO ESTARÁ CUBIERTO".	Cliente/Asesor/ Promotor		3	No	No	Portal de Asesores	N/A	N/A	N/A	N/A	

TRÁMITES DIGITALES													
Versión 23. Julio - 2026		M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites			Medio de ingreso del trámite				Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual				
Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/IdentificaciC3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.													
Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Dias hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Bloqueo de intentos (Cargo Automático)	▪ El bloqueo de intentos de Cargo Automático se realiza a través del Portal de Asesores. IMPORTANTE: En el portal de asesores encontrarás el paso a paso de cómo realizar el bloqueo de intentos para garantizar que se exitoso.	▪ El bloqueo de un vencimiento o parcialidad omite todos (12) los intentos de cobro por el periodo del proceso solicitado. ▪ Solo se permiten 3 bloqueos por año póliza. ▪ El bloqueo se deberá realizar 48 h hábiles antes del día de cobro solicitado. ▪ Para productos flexibles el bloqueo aplica para prima básica y planeada (considerar que si la forma de pago de prima planeada es diferente a la básica solo se bloqueara ese intento de cobro). * Excepciones: ▪ Solicitar a través de los canales de atención de Centro de Contacto: a) Llamada o correo del contratante y/o cuentahabiente que no cuente con asesor. b) Cuando el bloqueo es con el fin de prevenir el cobro doble, Campañas, Cambios en proceso o cancelación de la póliza; aplicará memorándum/llamada/correo del asesor/promotor/asistente/comercial.	No		N/A	No	No	Solo Portal de Asesores	No	No	No	No	N/A

Para consideración de Identificación del Cliente, favor de consultar Criterios Especificos y Preguntas Frecuentes sobre la Politica de Identificación del Cliente, publicado en el Portal de Asesores/Regulaciones.

Apartado 03

1. CERTIFICADO DE ESTUDIOS

1. Certificado de estudios (nivel mínimo: Preparatoria o Bachillerato). Imagen legible a color del certificado de estudios (por ambos lados) con nivel mínimo de preparatoria o equivalente o, en su defecto, de cédulas profesionales o historiales académicos de instituciones incorporadas al Sistema Educativo Nacional que acrediten dicho nivel de estudios. Consideración de validación de un certificado. Hacer las siguientes validaciones al certificado:
   a. Entregar imagen del certificado por ambos lados, legible y completo. Deberá contener foto, sellos y firma. El original deberá ser legible (no debe estar roto, perforado, tachado o enmendado).
   b. Considerar definiciones importantes en el documento, como CONCLUYÓ, TERMINÓ, APROBÓ TOTALMENTE, etc. Deberá validarse que el certificado contenga las materias de tronco común (Física, Química, Matemáticas, Biología).
2. En caso de contar con Licenciaturas o Ingenierías:
   a. Presentar historial académico de instituciones incorporadas al Sistema Educativo Nacional que acredite dicho nivel de estudios. Lo puedes validar en la siguiente página: http://www.iep.sep.gob.mx, Inicio > Instituciones Educativas Incorporadas (de acuerdo a su nivel de estudios, seleccionar la opción).
   b. Otro documento válido será la cédula profesional, la cual deberá acompañarse de la validación impresa, que puede consultarse en la página siguiente: http://www.cedulaprofesional.sep.gob.mx/cedula/ (confirmando que coincida los siguientes datos: nombre, profesión y año de estudios). Se puede realizar la consulta mediante nombre, o bien por el número de cédula. Si se hace la consulta por nombre, no es necesario llenar todos los campos, basta con el nombre, apellido materno y paterno y señalar género (hombre/mujer). NOTA IMPORTANTE: NO SE ACEPTAN CARRERAS TÉCNICAS, DIPLOMAS, TÍTULOS, ACTAS DE TITULACIÓN Y/O CÉDULAS DE MAESTRÍAS, NORMALISTAS O TÉCNICOS UNIVERSITARIOS.
3. En caso de que el candidato sea EXTRANJERO, deberá presentar comprobante de estudios apostillado y validar que el país que lo expide esté dentro de la lista de países del convenio de la HAYA (https://www.parainmigrantes.info/convenio-de-la-haya/), o bien presentar una equivalencia de estudios expedida por la SEP. De no contar con alguna de estas opciones no "
   a. Entregar imagen del certificado por ambos lados, legible y completo.
   b. Deberá contener foto, sellos y firma.

2. ACTA DE NACIMIENTO

1. Imagen a color completa y legible del acta de nacimiento (por ambos lados). Si el acta se solicitó por internet (https://www.gob.mx/ActaNacimiento/), ésta debe de ser impresa a color.
2. En caso de ser extranjero, adjunta al acta de nacimiento, presentar imagen de credencial expedida por el Instituto Nacional de Migración con calidad de INMIGRADO vigente o carta de naturalización.

- IMPORTANTE: en el caso de que la letra sea manuscrita y no sea legible, se solicitará un acta actualizada."

3. RFC

1. Imagen legible y completa de Cédula de Identificación Fiscal o alta ante Hacienda (RFC con homoclave). Otro documento diferente a lo anterior no será válido.
2. **Constancia de Situación Fiscal.**

4. FOTOGRAFÍAS

1. RFC. Imagen legible y completa de la Cédula de Identificación Fiscal o alta ante Hacienda (RFC con homoclave); otro documento diferente a lo anterior no será válido. Constancia de Situación Fiscal

5. NÚMERO DE SEGURIDAD SOCIAL

1. Imagen legible del comprobante de afiliación o preafiliación al IMSS (https://serviciosdigitales.imss.gob.mx/gestionAsegurados-web-externo/asignacionNSS;JSESSíONIDASE-GEXTERNo=JarnGRw08HYGgbR3MfEJwkWFImHrev TKPIJJiQEjHXB1B2Y3PM6V!1331260741).
2. Estado de cuenta de AFORE (no rebasando 3 años de emisión), consulta de INFONAVIT (http://portal.infonavit.org.mx/), hoja rosa, Docto AFIL 03 (de trabajos anteriores), consulta de semanas cotizadas (http://www.imss.gob.mx/derechoH/semanas-cotizadas) .
3. El número de seguridad social deberá conformarse de 11 dígitos.

6. COMPROBANTE DE DOMICILIO

1. Imagen legible de comprobante de domicilio particular a nombre del candidato (el y/o los nombres, así como los apellidos, no deben estar abreviados o al menos se debe contener el primer nombre), mínimo con una antigüedad de un mes. Podrá ser boleta de pago de impuesto predial del año en curso, contrato de arrendamiento completo, recibo de agua, gas, teléfono fijo/móvil (factura) o estados de cuenta bancarios de instituciones oficiales que se encuentren en el Sistema Financiero Mexicano. No son válidos contratos ni Solicitud de apertura de cuenta. En caso de que no contar con comprobante a su nombre, deberá acudir a su delegación o municipio y solicitar una constancia de residencia en la que indiquen domicilio completo del prospecto, incluyendo código postal.

- NO SE ACEPTAN ESTADOS DE CUENTA EXPEDIDOS POR TIENDAS DEPARTAMENTALES, POR EJEMPLO: BANCOPPEL, BANCO WALMART, ELEKTRA, MI BANCO, LIVERPOOL, SUBURBIA, ETC.

7. IDENTIFICACIÓN OFICIAL CON FOTOGRAFÍA

1. Imagen legible de identificación oficial vigente con fotografía por ambos lados (IFE o INE, PASAPORTE, CARTILLA SERVICIO MILITAR (no debe tener más de 10 años para funcionar como ID), INAPAM Y CÉDULA PROFESIONAL).

8. FORMATO DE REGISTRO

1. Completamente requisitado el Formato de Registro del Candidato Agente (última versión en CDP), con sus respectivas fechas y, derivado de la contingencia, sólo debe llevar la firma del Candidato y se puede sustituir la firma del Promotor/Partner y Ejecutivo Comercial por un correo electrónico con el Vo. Bo. de cada uno (el cual se debe adjuntar).

9. REPORTE POP

1. Reporte del Perfil de Orientación Personal (POP), con resultado Proceder o Proceder con precaución (validando que el RFC del candidato esté correcto). Con vigencia no mayor a 3 meses (versión actual).

10. CURP

1. Imagen legible de la Cédula de CURP (https://consultas.curp.gob.mx/CurpSP/inicio2_2.jsp). Otro documento diferente a lo anterior no será válido.

11. CARTA DE ACTIVIDADES CONFLICTIVAS

1. Presentar formato de Carta de Actividades Conflictivas (vigente) debidamente requisitado. Dependiendo del caso, es posible que se requiera más información y no se podrá inscribir a escuela hasta contar con el(los) Vo. Bo.

12. SOLICITUD DE SOCIO–LABORAL Y SEMANAS COTIZADAS.

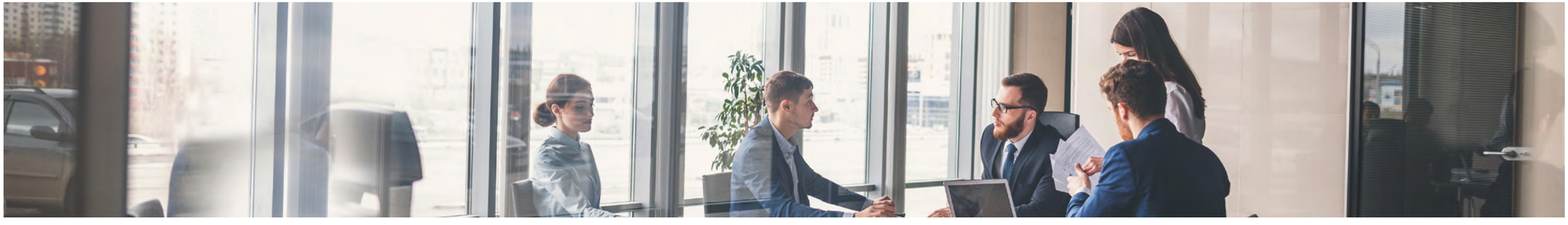
1. Imagen legible de la Solicitud de Investigación Socio laboral debidamente requisitada y firmada, además de semanas cotizadas.

13. CARTA DE INGRESO DE DOCUMENTOS A ADCON PARA ALTA PROVISIONAL.

1. Presentar carta en original debidamente requisitada y firmada por el candidato, derivado de la contingencia se entregará este documento hasta la entrega del expediente original.

14. CONSTANCIAS CEDULA A1/ E-LEARNING/ CURRICULA.

1. Imagen legible con calificaciones aprobatorias.



TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/IdentificaciC3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Dias hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Renovación/ Actualización de vigencia Póliza de RC	▪ Copia de Póliza RC (carátula de póliza donde se refleje la suma asegurada contratada).				1	Sí	Sí	No	CONDUCTOS	DIRECTORIO	MOVIMIENTO AL DIRECTORIO	REFRENDO PÓLIZA RC	Actualizar vigencia y datos de Póliza RC
Alta Clave Oficina Virtual	**Para Asesores activos/inactivos con Promotoría:** ▪ La carta responsiva debidamente llenada y firmada por el Asesor (la localizas en el apartado de documentos del Portal de Asesores) ▪ El correo con la autorización del promotor para asignar un usuario ▪ El folio deberá contener la cuenta de correo del Asesor	Se te agendará una capacitación de Oficina Virtual. Es necesario tomarla para que se pueda asignar la clave de uso.	Promotor y Asesor		10	Sí	No	SI Centro de Contacto aplica solo para Asesores activos/inactivos con Promotoria directa SMNYL	USUARIO	OFICINA VIRTUAL	ALTA/BAJA/ CAMBIO	N/A	Alta clave OV

TRÁMITES DIGITALES

Versión 23. Julio - 2026	M05.P05.S01.027.K Matriz de Trámites	Medio de ingreso del trámite	Usa esta nomenclatura para crear el folio en Oficina Vitual

Para dudas de Propietario Real y Proveedor de recursos favor de consultar el siguiente link: https://www.asesordeseguros.com.mx/%C3%89ticaycumplimiento/%C3%89ticaycumplimiento/IdentificaciC%3%B3nyConocimientodelCliente(Prevenci%C3%B3ndeLavadodeDinero).aspx?folderId=5028&view=gridview&pageSize=10 NOTA: Es importante recordar que las solicitudes de SMNYL CENTRAL no pueden ser utilizadas para OFICINA VIRTUAL y viceversa. En Oficina Virtual 2.0: **El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.**Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma. **La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).**Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento. **No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV). Nota: Considerar que, en caso de no contar con una identificación oficial vigente, se deberá ingresar una actualizada adicional; si es solicitada a través de Pendiente de Información OV esta deberá contar con cotejo del asesor.

Proceso	Requisitos	Observaciones	Firma autógrafa de:	Firma autógrafa digital OV2.0	Nivel de servicio (Dias hábiles)	Oficina Virtual Sí/No	Correo electrónico Sí/No	Otro medio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Trámite a realizar
Cambio de INACTIVO/ACTIVO	Petición de acuerdo con facultamiento Comercial-Memorándum o email que contenga: ▪ Clave y nombre del conducto ▪ Grupo en el que se encuentra ▪ Grupo al que se requiere cambiar ▪ Motivo del cambio firma de autorización del Promotor, Gerente o Director Comercial. ▪ Adjuntar Vo.Bo. de Gerente Comercial con base en Matriz de Facultamiento	La petición y autorización debe ser de acuerdo con la Matriz de Facultamiento del área Comercial.			1	Sí	Sí	No	CONDUCTOS	DIRECTORIO	MOVIMIENTO AL DIRECTORIO	CAMBIO DE INACTIVO/ ACTIVO	Cambio de estatus a INACTIVO/ACTIVO

Guía de Documentos de Identificación del Cliente que deberás adjuntar a cada trámite

I. Documentos para identificación del Cliente

El documento debe estar vigente a la fecha de su presentación y debe contar con fotografía, firma del portador y, en su caso, domicilio del propio Cliente, considerándose válido cualquiera de los siguientes documentos:

- Credencial para votar emitida por el Instituto Nacional Electoral (INE) o por el Instituto Electoral Estatal (IEE);
- Pasaporte;
- Cédula profesional;
- Cartilla del Servicio Militar Nacional (no debe tener más de 10 años para funcionar como ID)
- Certificado de Matrícula Consular;
- Tarjeta única de Identidad Militar;
- Tarjeta de afiliación al Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores;
- Credenciales o carnets de afiliación expedidos por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) o el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), cuando su emisión no sea mayor a 10 años a partir de la fecha en la que se pretenda contratar, o
- Licencia de conducir expedida en México, o
- Credenciales emitidas por autoridades federales, estatales o municipales;

Esta Matriz es solo una guía para consideraciones especiales, se deberá consultar la Política vigente publicada en el Portal de Asesores.
https://www.smnyl-clientes.com.mx/PolicambiosGMMI/Home/

II. Documentos para comprobar el domicilio

Los documentos que podrán aceptarse para estos efectos serán los siguientes:

- Recibo que acredite el pago de alguno de los siguientes servicios:
  a. Suministro de energía eléctrica;
  b. Telefonía residencial y celular sujeta a plan de pago;
  c. Suministro de gas natural;
  d. Derechos por servicio de suministro de agua;
  e. Recibo de pago del impuesto predial, o
  f. Estados de cuenta bancarios;
- Contrato de arrendamiento debidamente inscrito ante la autoridad fiscal correspondiente.
- Comprobante de inscripción ante el Registro Federal de Contribuyentes o cambio de situación fiscal en donde conste el domicilio fiscal (*) o Cédula de Identificación Fiscal completa en donde conste el domicilio fiscal (*).
- Testimonio o copia certificada que acredite que el Cliente es el legítimo propietario del inmueble que señaló como domicilio actual y permanente.

(*)Se podrán aceptar documentos impresos desde Internet, siempre y cuando tengan sellos y cadenas digitales que cumplan con los requisitos establecidos por el Servicio de Administración Tributaria de la SHCP. Al momento de recibir el trámite correspondiente, los comprobantes de domicilio no deberán tener una antigüedad mayor a tres meses, contados a partir de su fecha de emisión o límite de pago. Lo anterior con excepción de los comprobantes con vigencia mayor o permanente.

- Documentos para identificación del Cliente con Nacionalidad Extranjera:
  1. Pasaporte vigente;
  2. Documento que acredite su internación o legal estancia en el país (forma migratoria);
  3. Documento que acredite domicilio en el lugar de residencia permanente.

Política de cambios GMMI

La presente política aplica a todas las pólizas de Gastos Médicos Mayores Individual.

1. Toda solicitud de cambios o solicitud inicial deberá estar debidamente requisada y firmada por el contratante o asegurado titular.
2. Siniestro y/o padecimiento grave o catastrófico

Se consideran siniestros y/o padecimientos graves o catastróficos los padecimientos que cumplan con lo siguiente:

a) Por monto: Siniestros y/o padecimientos en donde el gasto acumulado sea mayor a $500,000 pesos (quinientos mil pesos 00/100 M.N.) acumulado durante toda la antigüedad del asegurado en la póliza.

b) Por padecimiento: Que el padecimiento actual se encuentre dentro de los siguientes grupos: Padecimientos cardiovasculares, oncológicos, degenerativos y del sistema nervioso central, complicaciones del recién nacido y congénitos, padecimientos de traumatología y ortopedia y dentro de los ICD's identificados como catastróficos.

En Oficina Virtual 2.0:

**El folio Webflow se genera automáticamente una vez que el proceso de firma se completó para todos los firmantes.

** Las solicitudes y formatos se generan de forma digital dentro de la plataforma.

** La firma es autógrafa digital a través de FAD (app móvil).

** Para los trámites de Fondo y Valores (excepto para el Estado de Cuenta) se requiere el consentimiento.

** No se requieren documentos en original y tampoco cotejo de documentos (excepto si se solicita por PIOV).

4. Todos los movimientos que impliquen cambio en prima entrarán en vigor después del último recibo pagado.
5. Una póliza clasificada como catastrófica puede cambiar su estado a NO catastrófica si se cumplen las siguientes condiciones:

a) El asegurado responsable del siniestro catastrófico ya no forma parte de la póliza y ningún otro asegurado en la póliza ha sufrido un siniestro catastrófico y b) El padecimiento considerado como catastrófico se encuentre excluídos.

NOTA: Para aquellos trámites donde implique un cambio de asegurado titular, como exclusión de asegurado, rehabilitaciones, cambio de figura o donde el asegurado titular no sea asegurable, será necesario recabar solicitud inicial para el llenado de todos los campos del asegurado que definan que quede como asegurado titular.

NO SE PODRÁ REALIZAR NINGÚN OTRO CAMBIO DE PRODUCTO DIFERENTE A LOS MENCIONADOS EN ESTE DOCUMENTO.

CAMBIO DE PRODUCTO													
Cambio solicitado	Descripción	Ventana de tiempo para realizar el cambio	Documentación requerida	Selección de riesgos	Condiciones del cambio	Posibles cambios		Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Firma	Firma autografa digital OV2.0 de:
						Producto original	Nuevo producto						
Cambio de Producto (mayor cobertura)	Mayor Cobertura: Incremento en Prima	Durante los 30 días naturales posteriores a la fecha de inicio de vigencia de la Póliza o renovación.	▪ Solicitud de Cambios debidamente requisitada ▪ Cuestionario médico	▪ Sin Siniestro y/o Padecimiento: Se permite el Cambio. ▪ Con Siniestro y/o Padecimiento NO CATASTRÓFICO: Se permite el Cambio y se debe incluir endoso "Cambio de Condiciones". ▪ Con siniestro y/o padecimiento grave o catastróficos: NO SE PERMITE EL CAMBIO DE PLAN.	i) Mantener el número de Póliza en la versión elegida. ii) Se conserva antigüedad. iii) El pago de comisiones se realiza de acuerdo con la antigüedad de cada asegurado. iv) El pago de complementos se indemnizará con las Condiciones de Menor Cobertura. ▪ En caso de tener contratado coaseguro 0% y solicitar un cambio de producto, este se modificará al 10%.	**TODAS LAS ZONAS EXCEPTO ZONA "N"**		Gastos Médicos	Tecnisys	Cambios	Cambio de Plan	Contratante y Asegurado titular	
						Origina Íntegro Práctico Alfa Medical Flex	Pleno Pleno Íntegro, Pleno Práctico, Íntegro, Pleno, Pleno Internacional						
						ZONA "Nuevo León" OPTA	Pleno Novo, Origina 1, Práctico Total se emitirá una nueva Póliza con reconocimiento de antigüedad						
						Pleno Pleno Monterrey Origina 1 Origina Íntegro Práctico Total Práctico Alfa Medical Flex	Pleno Novo Pleno Novo Pleno Novo Pleno Novo Pleno Novo Pleno Novo Práctico Total, Pleno Novo Práctico Total, Pleno Novo						

CAMBIO DE PRODUCTO

Cambio solicitado	Descripción	Ventana de tiempo para realizar el cambio	Documentación requerida	Selección de riesgos	Condiciones del cambio	Posibles cambios		Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Firma	Firma autografa digital OV2.0 de:
						Producto original	Nuevo producto						
Cambio de Producto (menor cobertura)	▪ Menor o igual Cobertura: Disminución en Prima ▪ Para Oficina Virtual 2.0 Aplica de acuerdo a política vigente de cambios. ▪ Para el ramo de GMM. Se requieren firmas de: 1. Contratante 2. Asegurado Titular 3. Asesor ▪ Se requiere Acta Constitutiva cuando el Contratante sea Persona Moral.	Durante los 30 días naturales posteriores a la fecha de inicio de vigencia de la Póliza o renovación.	▪ Solicitud de Cambios debidamente requisitada	▪ Sin siniestro (A): Se permite el cambio. ▪ Con siniestro no catastrófico (B): Se permite el cambio. ▪ Con siniestro grave o catastrófico (C): No se permite el cambio.	▪ Mantener el número de Póliza en la versión elegida. ▪ Se conserva antigüedad. ▪ El pago de comisiones se realiza de acuerdo con la antigüedad de cada asegurado. ▪ El pago de complementos se indemnizará con las Condiciones de Menor Cobertura. En caso de tener contratado coaseguro 0% y solicitar un Cambio de Producto, este se modificará al 10%. ▪ El trámite puede ingresarse desde Otros Cambios > Otros. En la Sección II se encuentra la opción "Otros", desde donde pueden indicarse o solicitarse los cambios que no aparecen en la lista. Recuerda que esta opción solo aplica para trámites que requieren la Solicitud de Cambios. ▪ En el campo "Nombre del trámite a solicitar", captura únicamente el o los nombres de los cambios. ▪ En "Especificaciones", describe el detalle completo del cambio (con un límite de 999 caracteres). ▪ Si la información excede ese límite, se generará automáticamente un formato "Complemento de Datos", donde se capturará la información adicional necesaria.	**TODAS LAS ZONAS EXCEPTO ZONA "N"**	**(PRODUCTOS DESPUÉS DE CIRCULAR)**	Gastos Médicos	Tecnisys	Cambios	Cambio de Plan	Contratante y Asegurado titular	
						Pleno Origina Íntegro Práctico	Pleno, Íntegro, Práctico Íntegro, Práctico Íntegro, Práctico Práctico						
						Zona "Nuevo León"							
						Pleno Novo Pleno/Pleno Monterrey Origina 1 Origina Íntegro Práctico Total	Origina 1, Práctico Total Origina 1, Práctico Total Práctico Total Práctico Total Práctico Total Práctico						
Cambio de ALFA MEDICAL FLEX a ALFA MEDICAL	Mayor Cobertura: Incremento en Prima ▪ Para Oficina Virtual 2.0 aplican condiciones de cambio de plan. Para el ramo de GMM se requieren firmas de Contratante, Asegurado Titular y Asesor. Se requiere Acta Constitutiva cuando el Contratante sea Persona Moral.	En cualquier momento.	▪ Solicitud de cambios debidamente requisitada (sin cuestionario médico). **SE DEBE ESPECIFICAR DEDUCIBLE, COASEGURO Y CHMQ.**	▪ Sin Siniestro y/o Padecimiento: Se permite el Cambio. ▪ Con Siniestro y/o Padecimiento: Se permite el Cambio y se debe incluir endoso "Cambio de Condiciones". ▪ Con siniestro y/o padecimiento grave o catastróficos: NO SE PERMITE EL CAMBIO DE PLAN.	▪ El pago de comisiones se realiza de acuerdo a la antigüedad de cada asegurado. ▪ Se conserva la antigüedad de cada asegurado. ▪ El trámite puede ingresarse desde Otros Cambios > Otros. En la Sección II se encuentra la opción "Otros", desde donde pueden indicarse o solicitarse los cambios que no aparecen en la lista. Recuerda que esta opción solo aplica para trámites que requieren la Solicitud de Cambios. ▪ En el campo "Nombre del trámite a solicitar", captura únicamente el o los nombres de los cambios. ▪ En "Especificaciones", describe el detalle completo del cambio (con un límite de 999 caracteres). ▪ Si la información excede ese límite, se generará automáticamente un formato "Complemento de Datos", donde se capturará la información adicional necesaria.	Alfa Medical FLEX	PRODUCTOS DESPUES DE CIRCULAR Pleno Internacional Pleno Pleno Novo Origina 1 Íntegro Práctico Práctico Total	Gastos Médicos	Tecnisys	Cambios	Cambio de Plan	Contratante y Asegurado titular	

CAMBIO DE PRODUCTO													
Cambio Solicitado	Descripción	Ventana de tiempo para realizar el cambio	Documentación requerida	Selección de riesgos	Condiciones del cambio	Posibles cambios		Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Firma	Firma autografa digital OV2.0 de:
						Producto original	Nuevo producto						
Cambio a ALFA MEDICAL FLEX	▪ Menor Cobertura	Durante los 30 días naturales posteriores a la fecha de inicio de vigencia de la Póliza o renovación.	▪ Solicitud Inicial debidamente requisitada ▪ Cuestionario médico	▪ Sin Siniestro y/o Padecimiento: se permite el cambio ▪ Con Siniestro y/o Padecimiento **NO CATASTRÓFICO:** se permite el cambio, siempre y cuando se excluyan todos los pagos de complementos ▪ Con Siniestro y/o Padecimiento catastrófico: **NO SE PERMITE EL CAMBIO**	▪ El cambio deberá realizarse a un Producto Después de Circular. Se genera una nueva Póliza. ▪ En caso de permitir el cambio de producto con algún Siniestro y/o Padecimiento **NO CATASTRÓFICO,** se deberá incluir un endoso donde se especifique que **NO SE PAGARÁ NINGÚN COMPLEMENTO DEL MISMO** ni de cualquier padecimiento o enfermedad derivados del mismo. ▪ El pago de comisiones se realiza de acuerdo con la antigüedad de cada Asegurado. ▪ Se pierde toda la antigüedad para maternidad. ▪ Se reconoce antigüedad solo para eliminación de periodos de espera, con un máximo de hasta 2 años. Se debe capturar como de “Otras Compañías”.	Alfa Medical Internacional Pleno Internacional Pleno Pleno MTY Pleno Novo Pleno Occidente Origina Origina 1 Íntegro Práctico Práctico Total	Alfa Medical Flex **DESPUÉS DE CIRCULAR**	Gastos Médicos	Tecnisys	Inicial	Persona Física o Persona Moral	Contratante y Asegurado titular	

CAMBIO DE PRODUCTO													
Cambio solicitado	Descripción	Ventana de tiempo para realizar el cambio	Documentación requerida	Selección de riesgos	Condiciones del cambio	Posibles cambios		Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Firma	Firma autografa digital OV2.0 de:
						Producto original	Nuevo producto						
Cambio DE ALFA MEDICAL + CETTE a ALFA MEDICAL INTERNACIONAL	▪ Mayor Cobertura: Incremento en Prima	En cualquier momento. Es necesario comprobar mediante un documento que el asegurado se quedará en el extranjero por más tiempo.	▪ Solicitud de Cambios debidamente requisitada ▪ Cuestionario médico	▪ Sin Siniestro y/o Padecimiento: Se permite el Cambio. ▪ Con Siniestro y/o Padecimiento NO CATASTRÓFICO: Se permite el Cambio. ▪ Con siniestro y/o padecimiento grave o catastróficos: NO SE PERMITE EL CAMBIO DE PLAN.	▪ El cambio deberá realizarse al Producto alfa Medical Internacional DC con Suma Asegurada limitada. ▪ Se deberá generar un nuevo número de póliza. ▪ Se conserva antigüedad. ▪ El pago de comisiones se realiza de acuerdo a la antigüedad de cada Asegurado. ▪ El pago de Complementos se indemnizará con las Condiciones de Menor Cobertura. **En caso de tener contratado coaseguro 0% y solicitar un cambio de Producto este se modificara al 10%**	Alfa Medical Flex Pleno Internacional Pleno Pleno MTY Pleno Novo Origina Origina 1 Íntegro Práctico Práctico Total	Alfa Medical Internacional **DESPUES DE CIRCULAR**	Gastos Médicos	Tecnisys	Inicial	Persona Fisica o Persona Moral	Contratante y Asegurado titular	
Cambio a Alfa Medical Internacional	▪ Mayor Cobertura: Incremento en Prima	Durante los 30 días naturales posteriores a la fecha de inicio de vigencia de la póliza o renovación.	▪ Solicitud Inicial debidamente requisitada ▪ Cuestionario Médico	▪ Sin Siniestro y/o Padecimiento: Se permite el Cambio. ▪ Con Siniestro y/o Padecimiento NO CATASTRÓFICO: Se permite el Cambio. ▪ Con siniestro y/o padecimiento grave o catastróficos: NO SE PERMITE EL CAMBIO DE PLAN.	▪ El cambio deberá realizarse al Producto alfa Medical Internacional DC con Suma Asegurada limitada. ▪ Se deberá generar un nuevo número de póliza. ▪ Se conserva antigüedad. ▪ El pago de comisiones se realiza de acuerdo a la antigüedad de cada Asegurado. ▪ El pago de Complementos se indemnizará con las Condiciones de Menor Cobertura. **En caso de tener contratado coaseguro 0% y solicitar un cambio de Producto este se modificara al 10%**	Alfa Medical Flex Pleno Internacional Pleno Pleno MTY Pleno Novo Origina Origina 1 Íntegro Práctico Práctico Total	Alfa Medical Internacional **DESPUES DE CIRCULAR**	Gastos Médicos	Tecnisys	Inicial	Persona Fisica o Persona Moral	Contratante y Asegurado titular	

CAMBIO DE PRODUCTO													
Cambio Solicitado	Descripción	Ventana de tiempo para realizar el cambio	Documentación requerida	Selección de riesgos	Condiciones del cambio	Posibles cambios		Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Firma	Firma autografa digital OV2.0 de:
						Producto original	Nuevo producto						
Cambio de Alfa Medical Internacional a Alfa Medical	▪ Menor Cobertura: Decremento en Prima	Durante los 30 días naturales posteriores a la fecha de inicio de vigencia de la Póliza o renovación.	▪ Solicitud Inicial debidamente requisitada ▪ Cuestionario médico	▪ Sin Siniestro y/o Padecimiento: Se permite el Cambio. ▪ Con Siniestro y/o Padecimiento NO CATASTRÓFICO: Se permite el Cambio. ▪ Con siniestro y/o padecimiento grave o catastróficos: **NO SE PERMITE EL CAMBIO DE PLAN.**	▪ El cambio deberá realizarse a un Producto Después de Circular. ▪ Se deberá generar un nuevo número de Póliza. ▪ Se conserva antigüedad. ▪ El pago de comisiones se realiza de acuerdo con la antigüedad de cada Asegurado. ▪ El pago de Complementos se indemnizará con las Condiciones de Menor Cobertura. ▪ **En caso de tener contratado coaseguro 0% y solicitar un cambio de Producto, este se modificará al 10%.**	Alfa Medical Internacional	**PRODUCTOS DESPUÉS DE CIRCULAR** Pleno Internacional Pleno Pleno MTY Pleno Novo Origina Origina 1 Íntegro Práctico Práctico Total	Gastos Médicos	Tecnisys	Inicial	Persona Física o Persona Moral	Contratante y Asegurado titular	

CAMBIO DE PRODUCTO											
Cambio solicitado	Descripción	Ventana de tiempo para realizar el cambio	Documentación requerida	Selección de riesgos	Condiciones del cambio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Firma	Firma autografa digital OV2.0 de:
Cambio a Producto con Deducible en Exceso	▪ De Básico a Exceso. ▪ Para Oficina Virtual 2.0 puede ingresarse desde Otroscambios/Otros. Aplican condiciones de Cambio de Plan en Otros de acuerdo con la política vigente de cambios. Se requieren firmas de Contrante, Asegurado Titular y Asesor.	Al vencimiento del último recibo pagado.	▪ Solicitud de Cambios ▪ Copia de certificado vigente de GMMC con deducible básico **No se aceptan Pólizas de Salud (Gastos Médicos Menores).** ▪ Para Oficina virtual 2.0: Se requiere Acta Constitutiva cuando el Contratante sea Persona Moral	▪ El deducible en exceso debe ser menor o igual a la suma asegurada de la Póliza con deducible en básico.	▪ Se deberá elegir un deducible vigente al momento del cambio ▪ El asegurado deberá comprobar que tiene una póliza de GMMC con deducible básico (Certificado Individual de una póliza de GMM Colectivo de esta u otra compañía). Únicamente se aceptarán a aquellos asegurados que se encuentren dados de alta en el certificado de la póliza Colectiva ▪ El esquema de deducible se cambiara a deducible anual No aplica para los planes Alfa Medical Flex, Práctico y Origina 1 ▪ CEDA, CEC y CEE no se pueden contratar con deducible en exceso ▪ En caso de tener contratada alguna de las siguientes coberturas: CEE, CEC y/o CEDA, se realizará la baja en automático	Gastos Médicos	Tecnisys	Cambios	Cambio de deducible	Contratante	
	▪ De Exceso a Básico ▪ Para Oficina Virtual 2.0 aplican condiciones de Cambio de Plan de acuerdo con política vigente de Cambios. Se requieren firmas de Contratante, Asegurado Titular y Asesor. ▪ Para Oficina Virtual 2.0 se requiere Acta Constitutiva cuando el Contratante sea Persona Moral.	En cualquier momento.	▪ Solicitud de Cambios ▪ Comprobar baja de la Póliza con deducible básico (carta finiquito, carta de asegurabilidad, baja de la colectividad, etc.)	▪ El cambio de Deducible de Exceso a Básico solo puede solicitarse dentro de los 45 días naturales siguentes a la baja de la Póliza de GMMC con deducible básico y es necesario comprobar la baja. ▪ Sin selección: Se otorga el cambio al deducible de 47,000 o 65,000 pesos en el mismo plan, suma asegurada, coaseguro, coberturas y deducible anual. ▪ Con selección: Cualquier otro cambio pasará por selección de riesgos.	▪ Es necesario que el asegurado demuestre la baja de la póliza de gastos médicos mayores colectivo con deducible básico (finiquito, divorcio para cónyuge, mayor de 25 años para dependientes). ▪ El cambio solo puede solicitarse dentro de los 45 días naturales siguientes a la baja de la póliza de gastos médicos mayores colectivo con deducible básico y es necesario comprobar la baja. ▪ El asegurado tendrá garantizado el cambio de deducible en exceso solamente al deducible de 47,000 o 65,000 pesos, siempre y cuando el contratante y/o asegurado lo soliciten por escrito, dentro del periodo establecido, debiendo conservar el mismo plan, Coaseguro, Suma Asegurada, Tabulador y Nivel Hospitalario. ▪ El trámite puede ingresarse desde Otros Cambios > Otros. En la Sección II se encuentra la opción "Otros", desde donde pueden indicarse o solicitarse los cambios que no aparecen en la lista. Recuerda que esta opción solo aplica para trámites que requieren la Solicitud de Cambios. ▪ En el campo "Nombre del trámite a solicitar", captura únicamente el o los nombres de los cambios. ▪ En "Especificaciones", describe el detalle completo del cambio (con un límite de 999 caracteres). ▪ Si la información excede ese límite, se generará automáticamente un formato "Complemento de Datos", donde se capturará la información adicional necesaria.						

CAMBIO DE ELEGIBLES											
Cambio solicitado	Descripción	Ventana de tiempo para realizar el cambio	Documentación requerida	Selección de riesgos	Condiciones del cambio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Firma	Firma autografa digital OV2.0 de:
Deducible	▪ Aumento de 1 nivel de Deducible ▪ Para Oficina Virtual 2.0 aplica de acuerdo a política vigente de cambios. Se requieren firmas de Contratante, Asegurado titular y Asesor. ▪ Se requiere Acta Constitutiva cuando el Contratante sea Persona Moral.	Al vencimiento del último recibo pagado.	▪ Solicitud de Cambios	▪ Sin siniestro o con siniestro no grave y/o no catastrófico (A y B): Se permite el cambio. ▪ Con siniestro grave o catastrófico (C): No se permite el cambio.	▪ Se deberá elegir un deducible vigente al momento del cambio. ▪ A través de Oficina Virtual 2.0, el trámite puede ingresarse desde el apartado Otros Cambios > Otros. En la Sección II se encuentra la opción "Otros", desde donde pueden indicarse o solicitarse los cambios que no aparecen en la lista. Recuerda que esta opción solo aplica para trámites que requieren la Solicitud de Cambios. ▪ En el campo "Nombre del trámite a solicitar", captura únicamente el o los nombres de los cambios. ▪ En "Especificaciones", describe el detalle completo del cambio (con un límite de 999 caracteres). ▪ Si la información excede ese límite, se generará automáticamente un formato "Complemento de Datos", donde se capturará la información adicional necesaria.	Gastos Médicos	Tecnisys	Cambios	Cambio de coaseguro	Contratante	
	▪ Disminución de 1 Deducible. ▪ Para Oficina Virtual 2.0 aplica de acuerdo a política vigente de cambios. Se requieren firmas de *Contratante, *Asegurado titular y *Asesor. ▪ Se requiere Acta Constitutiva cuando el Contratante sea Persona Moral.	Durante los 30 días naturales posteriores a la fecha de inicio de vigencia de la póliza o renovación.	▪ Solicitud de Cambios	▪ Sin siniestro o con siniestro no grave y/o no catastrófico (A y B): Se permite el cambio ▪ Con siniestro grave o catastrófico (C): No se permite el cambio.				Cambios	Aumento de S.A.	Contratante y Asegurado titular	
	▪ De Exceso a Exceso ▪ Para Oficina Virtual 2.0 aplica de acuerdo a pólitica vigente de cambios. Se requieren firmas de *Contratante, *Asegurado titular y *Asesor. ▪ Se requiere Acta Constitutiva cuando el Contratante sea Persona Moral.	En cualquier momento.	▪ Solicitud de Cambios ▪ Certificado vigente de póliza de Gastos Médicos colectivo donde se especifique la suma asegurada requerida para el nuevo deducible de exceso.	N/A				Cambios	Disminución de S.A.	Contratante y Asegurado titular	

CAMBIO DE PRODUCTO

Cambio solicitado	Descripción	Ventana de tiempo para realizar el cambio	Documentación requerida	Selección de riesgos	Condiciones del cambio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Firma	Firma autografa digital OV2.0 de:
Coaseguro	▪ Aumento de 1 nivel de Coaseguro ▪ Para Oficina Virtual 2.0 aplica de acuerdo a política vigente de cambios. Se requieren firmas de *Contratante, *Asegurado titular y *Asesor. Se requiere Acta Constitutiva cuando el Contratante sea Persona Moral.	Al vencimiento del último recibo pagado	▪ Solicitud de Cambios	▪ Sin siniestro o con siniestro no grave y/o no catastrófico (A y B): Se permite el cambio. ▪ Con siniestro grave o catastrófico (C): No se permite el cambio.	▪ Solo se permite un cambio por vigencia. ▪ Se deberá elegir un coaseguro vigente al momento del cambio. ▪ A través de Oficina Virtual 2.0, el trámite puede ingresarse desde Otros Cambios > Otros. En la Sección II se encuentra la opción "Otros", desde donde pueden indicarse o solicitarse los cambios que no aparecen en la lista. ▪ Recuerda que esta opción solo aplica para trámites que requieren la Solicitud de Cambios. ▪ En el campo "Nombre del trámite a solicitar", captura únicamente el o los nombres de los cambios. ▪ En "Especificaciones", describe el detalle completo del cambio (con un límite de 999 caracteres). ▪ Si la información excede ese límite, se generará automáticamente un formato "Complemento de Datos", donde se capturará la información adicional necesaria.	Gastos Médicos	Tecnisys	Cambios	Cambios	Contratante	
	▪ Disminución del nivel de Coaseguro. ▪ EXCEPTO COASEGURO 0 (CERO) ▪ Para Oficina Virtual 2.0 aplica de acuerdo a política vigente de cambios. Se requieren firmas de *Contratante, *Asegurado titular y *Asesor. Se requiere Acta Constitutiva cuando el Contratante sea Persona Moral.	Durante los 30 días naturales posteriores a la fecha de inicio de vigencia de la póliza o renovación.	▪ Solicitud de Cambios								
Multicambios	▪ Combinar dos o más cambios o niveles de elegibles: Deducible, Coaseguro, Suma Asegurada, CHMQ, Plan/SET, Esquema de Deducible, Esquema de Coaseguro. ▪ Para Oficina Virtual 2.0 aplica de acuerdo a política vigente de cambios. Se requieren firmas de *Contratante, *Asegurado titular y *Asesor. ▪ Se requiere Acta Constitutiva cuando el Contratante sea Persona Moral.	Durante los 30 días naturales posteriores a la fecha de inicio de vigencia de la póliza o renovación.	▪ Solicitud de Cambios ▪ Cuestionario médico	▪ Sin siniestro o con siniestro y/o padecimiento no grave y/o no catastrófico (A y B): Se permite el cambio. ▪ Con siniestro y/o padecimiento grave o catastrófico (C): **No se permite el cambio.**	▪ Solo se permite un cambio por vigencia. ▪ Se deberá elegir un deducible y Coaseguro vigentes al momento del cambio. Considerar que, en caso de solicitar esta opción de cambio de elegibles, deberá realizarse de manera simultánea; en caso contrario, se rechazará la petición. ▪ A través de Oficina Virtual 2.0, el trámite puede ingresarse desde Otros Cambios > Otros. En la Sección II se encuentra la opción "Otros", desde donde pueden indicarse o solicitarse los cambios que no aparecen en la lista. ▪ Recuerda que esta opción solo aplica para trámites que requieren la Solicitud de Cambios. ▪ En el campo "Nombre del trámite a solicitar", captura únicamente el o los nombres de los cambios. ▪ En "Especificaciones", describe el detalle completo del cambio (con un límite de 999 caracteres). ▪ Si la información excede ese límite, se generará automáticamente un formato "Complemento de Datos", donde se capturará la información adicional necesaria.	-	-	-	-	-	
Suma Asegurada	▪ Aumento de Suma Asegurada GMM.	Durante los 30 días naturales posteriores a la fecha de inicio de vigencia de la póliza o renovación.	▪ Solicitud de cambios ▪ Cuestionario médico	▪ Sin siniestro o con siniestro y/o padecimiento no grave y/o no catastrófico (A y B): Se permite el cambio. ▪ Con siniestro y/o padecimiento grave o catastrófico (C): No se permite el cambio. ▪ En caso de tener contratado coaseguro 0% y solicitar disminución de Suma Asegurada esta se modificará al 10%.	▪ Se deberá elegir una suma asegurada vigente al momento del cambio. ▪ A través de Oficina Virtual 2.0, el trámite puede ingresarse desde Otros Cambios > Otros. En la Sección II se encuentra la opción "Otros", desde donde pueden indicarse o solicitarse los cambios que no aparecen en la lista. ▪ Recuerda que esta opción solo aplica para trámites que requieren la Solicitud de Cambios. ▪ En el campo "Nombre del trámite a solicitar", captura únicamente el o los nombres de los cambios. ▪ En "Especificaciones", describe el detalle completo del cambio (con un límite de 999 caracteres). ▪ Si la información excede ese límite, se generará automáticamente un formato "Complemento de Datos", donde se capturará la información adicional necesaria.	Gastos Médicos	Tecnisys	Cambios	Aumento de S.A. para Oficina Virtual 2.0	Contratante para Oficina Virtual 2.0 Plan GMM: 1.Contratante. 2. Asegurado titular. 3. Asesor.	
	▪ Disminución de Suma Asegurada GMM.	Al vencimiento del último recibo pagado	▪ Solicitud de Cambios			Gastos Médicos	Tecnisys		Disminucion de S.A.		

CAMBIO DE PRODUCTO

Cambio solicitado	Descripción	Ventana de tiempo para realizar el cambio	Documentación requerida	Selección de riesgos	Condiciones del cambio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Firma	Firma autografa digital OV2.0 de:
Cátalogo de Honorarios Médicos y Quirúrgicos (CHMQ)	▪ Aumento de CHMQ ▪ Se requieren firmas de *Contratante, *Asegurado titular y *Asesor. ▪ Se requiere Acta Constitutiva cuando el Contratante sea Persona Moral.	Durante los 30 días naturales posteriores a la fecha de inicio de vigencia de la póliza o renovación.	▪ Solicitud de Cambios ▪ Cuestionario Médico	▪ Sin siniestro o con siniestro y/o padecimiento no grave y/o no catastrófico (A y B): Se permite el cambio. ▪ Con siniestro y/o padecimiento grave o catastrófico (C): No se permite el cambio. ▪ En caso de tener contratado coaseguro 0% y solicitar disminución de Suma Asegurada esta se modificará al 10%.	▪ Se deberá elegir una Suma Asegurada vigente al momento del cambio. ▪ A través de Oficina Virtual 2.0, el trámite puede ingresarse desde Otros Cambios > Otros. En la Sección II se encuentra la opción "Otros", desde donde pueden indicarse o solicitarse los cambios que no aparecen en la lista. ▪ Recuerda que esta opción solo aplica para trámites que requieren la Solicitud de Cambios. ▪ En el campo "Nombre del trámite a solicitar", captura únicamente el o los nombres de los cambios. ▪ En "Especificaciones", describe el detalle completo del cambio (con un límite de 999 caracteres). ▪ Si la información excede ese límite, se generará automáticamente un formato "Complemento de Datos", donde se capturará la información adicional necesaria.	Gastos Médicos	Tecnisys	Cambios	Cambio de deducible	Contratante	
	▪ Disminución de CHMQ. ▪ Se requieren firmas de *Contratante, *Asegurado titular y *Asesor. ▪ Se requiere Acta Constitutiva cuando el Contratante sea Persona Moral.	Al vencimiento del último recibo pagado	▪ Solicitud de Cambios								
Cambio de SET Alfa Medical Flex	▪ SET A (Mayor Cobertura). ▪ Para Oficina Virtual 2.0, aplican condiciones de Cambio de Plan en Otros de acuerdo con política vigente de Cambios. Se requieren firmas de *Contratante, *Asegurado titular y *Asesor. Se requiere Acta Constitutiva cuando el Contratante sea Persona Moral.	Durante los 30 días naturales posteriores a la fecha de inicio de vigencia de la Póliza o renovación.	▪ Solicitud de Cambios ▪ Cuestionario Médico	▪ Sin siniestro o con siniestro y/o padecimiento no grave y/o no catastrófico (A y B): Se permite el cambio. ▪ Con siniestro y/o padecimiento grave o catastrófico (C): **No se permite el cambio.**	▪ Todo cambio de SET se realizará a una póliza con Suma Asegurada limitada En caso de que la póliza tenga contratada la cobertura CEC, esta se perderá al hacer el cambio de SET. ▪ A través de Oficina Virtual 2.0, el trámite puede ingresarse desde Otros Cambios > Otros. En la Sección II se encuentra la opción "Otros", desde donde pueden indicarse o solicitarse los cambios que no aparecen en la lista. ▪ Recuerda que esta opción solo aplica para trámites que requieren la Solicitud de Cambios. ▪ En el campo "Nombre del trámite a solicitar", captura únicamente el o los nombres de los cambios. ▪ En "Especificaciones", describe el detalle completo del cambio (con un límite de 999 caracteres). ▪ Si la información excede ese límite, se generará automáticamente un formato "Complemento de Datos", donde se capturará la información adicional necesaria.	Gastos Médicos	Tecnisys	Cambios	Cambio de deducible	Contratante	
	▪ SET B (Menor Cobertura). ▪ Para Oficina Virtual 2.0, puede solicitarse a través de Otros cambios/Otros. Aplican condiciones de Cambio de Plan en Otros de acuerdo con política vigente de Cambios. Se requieren firmas de *Contratante, *Asegurado titular y *Asesor Se requiere Acta Constitutiva cuando el Contratante sea Persona Moral.		▪ Solicitud de Cambios	▪ Sin siniestro o con siniestro y/o padecimiento no grave y/o no catastrófico (A y B): Se permite el cambio. ▪ Con siniestro y/o padecimiento grave o catastrófico (C): **No se permite el cambio.**							
Esquema de Deducible	▪ Cambio de Anual a Único. ▪	Durante los 30 días naturales posteriores a la fecha de inicio de vigencia de la póliza o renovación.	▪ Solicitud de Cambios ▪ Cuestionario Médico	▪ Sin siniestro o con siniestro y/o padecimiento no grave y/o no catastrófico (A y B): Se permite el cambio. ▪ Con siniestro y/o padecimiento grave o catastrófico (C): **No se permite el cambio.**	▪ Solo se permite un cambio por vigencia. ▪ Se deberá elegir un esquema de deducible vigente al momento del cambio. ▪ El deducible único solo se puede solicitar para DEDUCIBLES BÁSICOS (MENORES A $100,000 M.N. O 10,000 DLS SEGÚN EL PRODUCTO CONTRATADO). ▪ La edad de aceptación para el deducible único es de 59 años. Para Oficina Virtual 2.0, se requiere Acta Constitutiva cuando el contratante sea Persona Moral.	Gastos Médicos	Tecnisys	Cambios	Para Oficina Virtual 2.0, cambio de deducibilidad.	Contratante y Asegurado. Para Oficina Virtual 2.0 Plan GMM: 1. Contratante. 2. Asegurado titular. 3. Asesor.	
	▪ Cambio de Único a Anual.	Al vencimiento del último recibo pagado	▪ Solicitud de Cambios	▪ Sin siniestro o con siniestro y/o padecimiento no grave y/o no catastrófico (A y B): Se permite el cambio. ▪ Con siniestro y/o padecimiento grave o catastrófico (C): **No se permite el cambio.**							
	▪ Cambio de Anual o Único a Reinstalable.	Al vencimiento del último recibo pagado	▪ Solicitud de Cambios	▪ Sin siniestro o con siniestro y/o padecimiento no grave y/o no catastrófico (A y B): Se permite el cambio. ▪ Con siniestro y/o padecimiento grave o catastrófico (C): **No se permite el cambio.**	▪ El deducible reinstalable deberá contratarse de forma conjunta con el coaseguro reinstalable, siendo requisito indispensable que ambos se contraten al mismo tiempo. ▪ Para Oficina Virtual 2.0, se requiere Acta Constitutiva cuando el Contratante sea Persona Moral.			Cambios	Para Oficina Virtual 2.0, cambio de deducibilidad.	Contratante y Asegurado. Para Oficina Virtual 2.0 Plan GMM: 1. Contratante. 2. Asegurado titular. 3. Asesor.	
Esquema de Coaseguro	▪ Cambio de Único a Reinstalable.	Al vencimiento del último recibo pagado.	▪ Solicitud de Cambios	▪ Sin siniestro o con siniestro y/o padecimiento no grave y/o no catastrófico (A y B): Se permite el cambio. ▪ Con siniestro y/o padecimiento grave o catastrófico (C): Se permite el cambio.	▪ El coaseguro reinstalable deberá contratarse de forma conjunta con el deducible reinstalable, siendo requisito indispensable que ambos se contraten al mismo tiempo.	Gastos Médicos	Tecnisys	Cambios	-	Contratante y Asegurado. Para Oficina Virtual 2.0 Plan GMM: 1. Contratante. 2. Asegurado titular. 3. Asesor.	
Riesgo Preferente	▪ Solicita Riesgo Preferente	Durante los 30 días naturales posteriores a la fecha de inicio de vigencia de la póliza o renovación.	▪ Solicitud de Cambios ▪ Cuestionario Médico	-	▪ La edad de aceptación es de 20 a 59 años. ▪ En caso de otorgar el Riesgo Preferente, se deberá agregar VIH. ▪ No se puede contratar con Práctico. ▪ **No es posible solicitar cuando la póliza cuenta con deducible en exceso o algún descuento especial (diamante, legión centurión, ADIS).** ▪ Para Oficina Virtual 2.0, se requiere Acta Constitutiva cuando el contratante sea Persona Moral.	Gastos Médicos	Tecnisys	Cambios	Riesgo Preferente para Oficina Virtual 2.0	Contratante	

INCLUSIÓN DE COBERTURAS											
Cambio solicitado	Descripción	Ventana de tiempo para realizar el cambio	Documentación requerida	Selección de riesgos	Condiciones del cambio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Firma	Firma autografa digital OV2.0 de:
CRFCA: Reducción de Franquicia y Copago por Accidente	Disponible para Alfa Medical Flex	Durante los 30 días naturales posteriores a la fecha de inicio de vigencia de la Póliza o renovación.	▪ Solicitud de Cambios	▪ Sin Selección de Riesgos	▪ Solo se permite un cambio por vigencia.	Gastos Médicos	Tecnisys	Cambios	Inclusión de cobertura para oficina virtual 2.0 Inclusión/ Exclusión de coberturas.	Contratante para Oficina virtual 2.0 Plan GMM: 1. Contratante. 2. Asegurado titular. 3. Asesor.	
CEDA: Cobertura de Eliminación de Deducible por Accidente/ ***CEDAP:** Cobertura de Eliminación de Deducible por Accidente Premium	Disponible para Alfa Medical y Alfa Medical Internacional	Durante los 30 días naturales posteriores a la fecha de inicio de vigencia de la Póliza o renovación.	▪ Solicitud de Cambios	▪ Sin Selección de Riesgos	▪ Solo se permite un cambio por vigencia. ▪ **CEDAP** solo aplica para pólizas con zona Jalisco y Nuevo León. ▪ Estas coberturas no se puede contratar con deducible en exceso. ▪ **El cambio de CEDAP a CEDA o viceversa se considera como una contratación de nueva cobertura y tiene que cumplir con las edades de aceptación.**						
DP: Dental Premium	Disponible para todos los productos	En cualquier momento.	▪ Solicitud de Cambios	▪ Sin Selección de Riesgos	▪ **DENTAL PREMIUM:** aplica para todos los productos.						
CETTE: Cobertura para Estudiantes y Trabajadores Temporales en el Extranjero	Disponible para: ▪ Alfa Medical DC y Alfa Medical Flex AC-DC	En cualquier momento.	▪ Solicitud de Cambios	▪ Sin Selección de Riesgos	▪ Solo se permite un cambio por vigencia. ▪ Esta cobertura se puede contratar por Asegurado. ▪ Se deberá incluir una carta **(expedida por un periodo no mayor 6 meses)** en hoja membretada emitida por la institución educativa o laboral en donde prestará sus servicios, donde el Asegurado compruebe que va a trabajar o estudiar en el extranjero **por una temporalidad no mayor a 12 meses.**					Contratante y Asegurado para Oficina virtual 2.0 Plan GMM: 1. Contratante. 2. Asegurado titular. 3. Asesor.	

CAMBIOS ADMINISTRATIVOS

Cambio solicitado	Descripción	Ventana de tiempo para realizar el cambio	Documentación requerida	Selección de riesgos	Condiciones del cambio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Firma	Firma autografa digital OV2.0 de:
CAE: Cobertura de Asistencia en el Extranjero	**Disponible para:** ▪ Alfa Medical AC y Alfa Medical Flex AC ▪ Alfa Medical DC y Alfa Medical Flex DC	En cualquier momento	▪ Solicitud de Cambios ▪ Para Oficina virtual 2.0: se requiere Acta Constitutiva cuando el Contratante sea Persona Moral	▪ Sin Selección de Riesgos	▪ Solo se permite un cambio por vigencia. ▪ Si el asegurado se encuentra más de 3 meses de estancia ininterrumpida en el extranjero, la cobertura no aplicará.	Gastos Médicos	Tecnisys	Cambios	Inclusión de cobertura Para Oficina Virtual 2.0. Inclusión/ Exclusión de coberturas	Contratante Para Oficina Virtual 2.0, Plan GMM: 1. Contratante. 2. Asegurado titular. 3. Asesor.	
CPF: Cobertura de Protección por Fallecimiento/ CEC: Cobertura de Enfermedades Catastróficas en el Extranjero/ CEE: Cobertura de Extensión en el Extranjero/ AMCD: Alfa Medical Cash por Diagnóstico		Durante los 30 días naturales posteriores a la fecha de inicio de la vigencia de la póliza o renovación.	▪ Solicitud de Cambios ▪ Cuestionario Médico Para Oficina Virtual 2.0: se requiere Acta Constitutiva cuando el Contratante sea Persona Moral.	▪ Sin siniestro y/o padecimiento (A): Se permite el cambio. ▪ Con siniestro y/o padecimiento no grave o no catastrófico (B): Se permite el cambio y se debe incluir endoso "Cambio de Condiciones". ▪ Con siniestro y/o padecimiento grave o catastrófico (C): No se permite el cambio.	▪ Solo se permite un cambio por vigencia. ▪ El pago de complementos se indemnizará con las Condiciones de Menor Cobertura. ▪ Al contratar Extensión de Cobertura en el extranjero, se debe tener contratada la Cobertura de enfermedades catastróficas en el extranjero. **NOTA:** ▪ **CPF : Aplica para todos los productos. Se deben declarar beneficiarios** ▪ **CEC: Aplica para todos los productos excepto Práctico y Alfa Medical Flex.** ▪ ***CEE: Solo se puede otorgar en Pleno Zona CDMX (K), en otro caso se deberá solicitar cambio de producto.** ▪ **AMCD: Disponible para todos los productos, se puede contratar por asegurado** ▪ **CEC Y CEE: no se pueden contratar con deducible en exceso**	Gastos Médicos	Tecnisys	Cambios	Inclusión de cobertura Para Oficina Virtual 2.0. Inclusión/ Exclusión de coberturas	Contratante y Asegurado para Oficina Virtual 2.0, Plan GMM: 1. Contratante. 2. Asegurado titular. 3. Asesor.	
Cobertura de VIH	**Disponible para:** ▪ Alfa Medical Flex ▪ Alfa Medical (incluyendo todas las versiones regionales) ▪ Alfa Medical Internacional	En cualquier momento	▪ Solicitud de Cambios ▪ Para Oficina virtual 2.0 : se requiere Acta Constitutiva cuando el Contratante sea Persona Moral	▪ Selección de Riesgos Normal	▪ Solo se permite un cambio por vigencia. ▪ Esta cobertura se puede contratar por asegurados a partir de los 16 años, quienes se sujetarán al proceso de selección de riesgos. ▪ Si uno de los padres biológicos cuenta con la cobertura y el hijo menor de 16 años está incluido en la póliza, se le otorgará sin presentar prueba médica. ▪ Es necesario realizar la prueba Elisa por cada solicitante.	Gastos Médicos	Tecnisys	Cambios	Inclusión de cobertura Para Oficina Virtual 2.0. Inclusión/ Exclusión de coberturas	Contratante y Asegurado para Oficina Virtual 2.0, Plan GMM: 1. Contratante. 2. Asegurado titular. 3. Asesor.	
CCP: Cobertura de Continuidad Preferente	▪ Disponible para cartera de Alfa Medical AC que solicite migrarse a Alfa Medical DC.	Durante los 30 días naturales posteriores a la fecha de inicio de vigencia de la póliza o renovación.	▪ Solicitud de Cambios ▪ Para Oficina Virtual 2.0: En el apartado II. Movimientos, se deberá llenar el movimiento como: Cambio de Plan- Cobertura de Continuidad Preferente. En el apartado III. Descripción del cambio solicitado se deberá incluir la leyenda de consentimiento firmada por el cliente. ▪ Se requiere Acta Constitutiva cuando el Contratante sea Persona Moral.	▪ Sin siniestro (A): Se permite la contratación. ▪ Con siniestro y/o padecimiento no grave y/o no catastrófico (B): Se permite la contratación. ▪ Con siniestro y/o padecimiento grave o catastrófico(C): Se permite la contratación. Los casos que contraten CCP deberán conservar el número de póliza original y el número de siniestro de los siniestros abiertos.	▪ Esta cobertura solo se puede contratar por pólizas de Alfa Medical AC que se migren a Alfa Medical DC y que renueven a partir de agosto 2025. ▪ La migración de AC a DC debe hacerse en el mismo plan, excepto: - Origina que se migrará a Práctico Total. - Pleno Monterrey a Pleno Novo. - Pleno Occidente a Pleno. ▪ La migración de AC a DC se realizará manteniendo los mismos elegibles, con las siguientes consideraciones: - Las pólizas disminuirán un nivel de deducible. En el caso de pólizas con deducibles de $65,000, $77,000, $96,000 y $109,000, será posible reducir uno o más niveles, siempre que el deducible resultante no sea inferior a $59,000. - Las pólizas con coaseguro 0% deben migrarse a coaseguro 5%. Este nivel de coaseguro (5%) solo está disponible para pólizas que originalmente tienen coaseguro 0%. - Las pólizas con coaseguro 15%, 20% y 25% pueden disminuir su coaseguro siempre que este no sea menor al 10% ▪ La contratación de CCP puede hacerse en cualquier edad. ▪ Puede realizarse separación de asegurados. El asegurado enfermo siempre debe contratar CCP y permanecer en la póliza. ▪ Se pueden contratar o cancelar coberturas opcionales, cumpliendo las reglas de la política de cambios vigente para cada cobertura. ▪ Esta cobertura no está disponible para: - Pólizas con deducibles en exceso - Pólizas con suma asegurada limitada - Productos Alfa Medical Flex o Alfa Medical Internacional ▪ Una vez contratada, la cobertura CCP no podrá cancelarse en futuras renovaciones.	Gastos Médicos	Tecnisys	Cambios	Para Oficina Virtual 2.0 "otros"	Para Oficina Virtual 2.0, Plan GMM: 1. Contratante. 2. Asegurado titular. 3. Asesor	

EXCLUSIÓN DE COBERTURA											
Cambio solicitado	Descripción	Ventana de tiempo para realizar el cambio	Documentación requerida	Selección de riesgos	Condiciones del cambio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Firma	Firma autografa digital OV2.0 de:
CRFCA: Reducción de Franquicia y Copagos por Accidente	Disponible para Alfa Medical Flex	Durante los 30 días naturales posteriores a la fecha de inicio de vigencia de la Póliza o renovación.	▪ Solicitud de Cambios	▪ Sin Selección de Riesgos	▪ Solo se permite un cambio por vigencia.	Gastos Médicos	Tecnisys	Cambios	Exclusión de cobertura para Oficina virtual 2.0 Inclusión/ Exclusión de coberturas.	Contratante para Oficina virtual 2.0 Plan GMM: 1. Contratante. 2. Asegurado titular. 3. Asesor.	
CEDA: Cobertura de Eliminación de Deducible por Accidente/ ***CEDAP:** Cobertura de Eliminación de Deducible por Accidente Premium/ **DP:** Dental Premium	-	Durante los 30 días naturales posteriores a la fecha de inicio de vigencia de la Póliza o renovación.	▪ Solicitud de Cambios	▪ Sin Selección de Riesgos	▪ Solo se permite un cambio por vigencia. **NOTA:** **CEDA:** aplica para Alfa Medical y Alfa Medical Internacional. **CEDAP:** aplica para Pólizas emitidas en zona Jalisco y **Nuevo León.** **DENTAL PREMIUM:** aplica para todos los productos. **CEDA y CEDAP no se pueden contratar con deducible en exceso.**						
CETTE: Cobertura para Estudiantes y Trabajadores Temporales en el Extranjero	Disponible para: ▪ Alfa Medical DC y Alfa Medical Flex DC	Durante los 30 días naturales posteriores a la fecha de inicio de vigencia de la Póliza o renovación.	▪ Solicitud de Cambios	▪ Sin Selección de Riesgos	▪ Solo se permite un cambio por vigencia. El pago de Complementos se indemnizará con las Condiciones de Menor Cobertura.					Contratante y Asegurado para Oficina virtual 2.0 Plan GMM: 1. Contratante. 2. Asegurado titular. 3. Asesor.	
CAE: Cobertura de Asistencia en el Extranjero	Disponible para: ▪ **Alfa Medical AC y Alfa Medical Flex AC** ▪ **Alfa Medical DC y Alfa Medical Flex DC**	Durante los 30 días naturales posteriores a la fecha de inicio de vigencia de la Póliza o renovación.	▪ Solicitud de Cambios	▪ Sin Selección de Riesgos	▪ Solo se permite un cambio por vigencia. ▪ El pago de Complementos se indemnizará con las Condiciones de Menor Cobertura.					Contratante para Oficina virtual 2.0 Plan GMM: 1. Contratante. 2. Asegurado titular. 3. Asesor.	

EXCLUSIÓN DE COBERTURA											
Cambio solicitado	Descripción	Ventana de tiempo para realizar el cambio	Documentación requerida	Selección de riesgos	Condiciones del cambio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Firma	Firma autografa digital OV2.0 de:
CPF: Cobertura de Protección por Fallecimiento/ **CEC:** Cobertura de Enfermedades Catastróficas en el Extranjero/ **CEE:** Cobertura de Extensión en el Extranjero/**AMCD:** Alfa Medical Cash por Diagnóstico	-	Durante los 30 días naturales posteriores a la fecha de inicio de vigencia de la Póliza o renovación.	▪ Solicitud de Cambios	▪ Sin Selección de Riesgos	▪ Solo se permite un cambio por vigencia. ▪ El pago de Complementos se indemnizará con las Condiciones de Menor Cobertura. ▪ Al excluir CEE, la Póliza se dejará en Pleno de acuerdo a la zona en que resida el Asegurado titular; si se desea un producto diferente, se sujetará al proceso de cambio de producto. **NOTA:** **CPF:** aplica para todos los productos. **CEC:** aplica para todos los productos, excepto Práctico y Alfa Medical Flex **CEE:** aplica solo para Pleno Zona CDMX (K). **Al excluir esta cobertura, se deberá especificar si se desea conservar la cobertura CEC.** **AMCD:** disponible para todos los productos, se pude contratar por Asegurado. **CEE Y CEC no se pueden contratar con deducible en exceso.**	Gastos Médicos	Tecnisys	Cambios	Exclusión de cobertura	Contratante y Asegurado titular para Oficina virtual 2.0 Plan GMM: 1. Contratante. 2. Asegurado titular. 3. Asesor.	

CAMBIOS ADMINISTRATIVOS											
Cambio solicitado	Descripción	Ventana de tiempo para realizar el cambio	Documentación requerida	Selección de riesgos	Condiciones del cambio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Firma	Firma autografa digital OV2.0 de:
Alta de Recién Nacido	Madre Asegurada tiene 10 meses de cobertura continua en SMNYL, y alta del recién nacido dentro de los primeros 30 días posteriores al nacimiento.	En cualquier momento	▪ Solicitud de Cambios	▪ SIN Selección de Riesgos	▪ Es posible incluir al recién nacido a una póliza siempre y cuando se encuentra en esta póliza la madre asegurada.	Gastos Médicos	Tecnisys	Cambios	Inclusion de dependiente	Contratante y asegurado titular. Para Oficina Virtual 2.0 Plan GMM: 1. Contratante. 2. Asegurado titular. 3. Asesor.	
	Madre Asegurada tiene 10 meses de cobertura continua en SMNYL y alta del recién nacido, posterior a los primeros 30 días posteriores al nacimiento.		▪ Solicitud de Cambios ▪ Cuestionario médico	▪ Proceso de Selección de Riesgos Normal y tendrá cobertura de congénitos para nacidos fuera de vigencia	▪ Es posible incluir al recién nacido en una póliza de suma asegurada sin límite, siempre y cuando se encuentre en esta póliza la madre asegurada. ▪ El recién nacido se tratará como nacido fuera de vigencia (pasará por selección de riesgos y tendrá cobertura de congénitos para nacidos fuera de vigencia). ▪ Se puede permitir la inclusión del menor pasando por selección de riesgos hasta la renovación de la póliza vigente al momento del nacimiento para pólizas con suma asegurada sin límite. ▪ Para Alfa Medical Flex, el monto de la prima que corresponda a esta cobertura deberá ser pagado dentro de los 30 días siguientes a la fecha de alta. ▪ Para Alfa Medical, cuando se trate de un recién nacido cubierto por el Beneficio de Maternidad a partir del cuarto año, la inclusión se realizará sin pago de prima hasta la renovación, siempre y cuando la madre asegurada permanezca en la póliza durante ese mismo periodo. En caso contrario, el monto de la prima correspondiente a esta cobertura deberá ser pagado dentro de los 30 días siguientes a la fecha de alta. ▪ Para Oficina Virtual 2.0 como inclusión de Asegurado, y se requiere Acta Constitutiva cuando el Contratante sea Persona Moral.						
	Madre Asegurada no tiene 10 meses de cobertura continua en SMNYL.		▪ Solicitud de Cambios ▪ Cuestionario médico		▪ El recién nacido se tratará como nacido fuera de vigencia (pasará por selección de riesgos y tendrá cobertura de congénitos para nacidos fuera de vigencia). ▪ No es posible dar de alta al recién nacido en una Póliza con suma asegurada SIN LÍMITE. Para Oficina Virtual 2.0, como inclusión de asegurado, se requiere Acta Constitutiva cuando el Contratante sea Persona Moral						

CAMBIOS ADMINISTRATIVOS											
Cambio solicitado	Descripción	Ventana de tiempo para realizar el cambio	Documentación requerida	Selección de riesgos	Condiciones del cambio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Firma	Firma autografa digital OV2.0 de:
Alta de Asegurado	-	En cualquier momento.	▪ Solicitud de Cambios ▪ Cuestionario médico	▪ Proceso de Selección de Riesgos Normal	▪ No se puede dar de alta a un asegurado adicional en una Póliza con suma asegurada sin límite (sin importar si el asegurado ya se encontraba en otra Póliza con suma asegurada sin límite), este tendrá que darse de alta en una nueva Póliza con un producto habilitado para venta nueva. ▪ La edad de aceptación es de 0 a 64 años. ▪ Para Oficina Virtual 2.0, se requiere comprobante de domicilio en caso de que la persona a incluir tenga 18 años o más y Acta Constitutiva cuando el Contratante sea Persona Moral.	Gastos Médicos	Tecnisys	Cambios	Inclusión de dependiente para Oficina virtual 2.0 Inclusión/ Exclusión de Dependientes	Contratante y Asegurado titular para Oficina virtual 2.0 Plan GMM: 1. Contratante. 2. Asegurado titular. 3. Asesor.	

Baja de Asegurado	-	En cualquier momento/ Fallecimiento: en cualquier momento.	▪ Solicitud de Cambios	-	▪ Se devolverá el 100% de la prima no devengada cuando el movimiento se solicite dentro de los primeros 30 días naturales de inicio de vigencia.
					▪ En caso de solicitar la baja de algún asegurado posterior a los primeros 30 días de vigencia de la póliza, se devolverá el 65% de la prima no devengada sin incluir el derecho de póliza.
					▪ Si la exclusión del asegurado es por fallecimiento:
					  ▪ Se devolverá el 65% de la prima no devengada, sin incluir el derecho de póliza, a partir de la fecha de solicitud de la baja, siempre y cuando el evento sea reportado dentro de los primeros 30 días naturales posteriores al fallecimiento y no exista pago de algún beneficio.
					  ▪ En caso contrario, no existirá devolución alguna.
					Para Oficina Virtual 2.0, se requiere Acta Constitutiva cuando el Contratante sea Persona Moral.
						Gastos Médicos	Tecnisys	Cambios	Exclusión de Asegurado Para Oficina virtual 2.0 Inclusión/ Exclusión de Dependientes	Contratante y Asegurado titular para Oficina virtual 2.0 Plan GMM:
										1. Contratante.
										2. Asegurado titular.
										3. Asesor.	

CAMBIOS ADMINISTRATIVOS											
Cambio solicitado	Descripción	Ventana de tiempo para realizar el cambio	Documentación requerida	Selección de riesgos	Condiciones del cambio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Firma	Firma autografa digital OV2.0 de:
Separación de Asegurados	▪ En Póliza con Suma Asegurada sin límite. ▪ En Póliza con Suma Asegurada Definida.	En cualquier momento	▪ Solicitud Inicial ▪ Cuestionario Médico	▪ En caso de que alguna de las pólizas cambie alguna condición (Deducible, Coaseguro, Suma Asegurada, Coberturas Adicionales con costo, etc.), deberá pasar por proceso de selección de riesgos. ▪ Los asegurados con siniestro y/o padecimiento grave o catastrófico permanecerán en la póliza AC.	▪ Se emitirá un nuevo número de póliza. ▪ Continuidad de Cobertura se conserva la antigüedad de todos los asegurados y la cobertura de VIH, padecimientos congénitos, hernias, maternidad y cirugía bariátrica en caso de contar con alguna de ellas. ▪ Los asegurados con siniestro y/o padecimiento grave o catastrófico permanecen en la póliza original. Ver opciones para asegurados C ▪ El/los Asegurado(s), sin siniestro y/o padecimiento o con siniestro y/o padecimiento no catastrófico, que soliciten su separación de la póliza original, deberán solicitar una nueva póliza en un producto equivalente vigente para venta nueva. ▪ La comisión se pagará de acuerdo a la antigüedad que se le respete al (los) asegurado(s). ▪ En caso de solicitar alguna modificación a las características del producto, aplicará la política vigente. ▪ Los asegurados mayores de 64 años se quedarán en la póliza original. Para asegurados que tengan coaseguro 0% y se les emita una póliza con suma asegurada definida, el coaseguro se modificará a 5% o 10%.	Gastos Médicos	Tecnisys	Inicial	Persona Física o Moral	Contratante y Asegurado titular	

CAMBIOS ADMINISTRATIVOS											
Cambio solicitado	Descripción	Ventana de tiempo para realizar el cambio	Documentación requerida	Selección de riesgos	Condiciones del cambio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Firma	Firma autografa digital OV2.0 de:
Cambio de Contratante GMM		En cualquier momento	▪ Solicitud de cambios	▪ N/A	▪ Carta de Cesión de Derechos • Copia de identificación oficial vigente • Comprobante de domicilio ▪ En caso de ser persona moral se deberán presentar los siguientes documentos: • Acta constitutiva • Constancia R.F.C. • Copia de identificación oficial del representante legal. • Poderes de los representantes legales, en caso de que estos no estén contenidos en el acta constitutiva. • Copia de identificación oficial vigente de los propietarios reales. • Comprobante de domicilio de los propietarios reales. **• La solicitud de cambios de GMM solo será necesaria en caso de requerir cambios adicionales (multicambios).** **Para aquellos trámites donde implique un cambio de asegurado titular, como exclusión de asegurado, rehabilitaciones, cambio de figura o donde el asegurado titular no sea asegurable, será necesario recabar solicitud inicial para el llenado de todos los campos del asegurado que definan que quede como asegurado titular.** 15 días nivel de servicio e indispensable contar con los originales para tramitar por OV e incluir una hoja aparte con todos tus datos completos de remitente (dirección completa, correo y celular) para que se envíe una guía de mensajería y se envíen los documentos en sobre; una vez que se reciban los originales se realiza el cambio.	General	Tecnisys	Cambios	Cambio de contratante	Nuevo contratante, asegurado, contratante anterior y asegurados.	v
Cambio de Datos del Contratante	▪ Cambio de nombre, RFC o domicilio del contratante	En cualquier momento.	▪ Solicitud de Cambios ▪ Constancia de situación fiscal.	▪ N/A	▪ Carta de Cesión de Derechos. • Copia de identificación oficial vigente • Comprobante de domicilio ▪ En caso de ser persona moral se deberán presentar los siguientes documentos: • Acta constitutiva • Constancia RFC • Copia de identificación oficial del representante legal. • Poderes de los representantes legales, en caso de que estos no estén contenidos en el acta constitutiva. • Copia de identificación oficial vigente de los propietarios reales • Comprobante de domicilio del o los propietarios reales **• La solicitud de cambios de GMM solo sera necesaria en caso de requirir cambios adicionales (multicambios)** En ningún caso el asesor podrá firmar como Testigo en la Carta Cesión de Derechos. 15 dias nivel de servicio e indispensable contar con los originales para tramitar por OV e incluir una hoja aparte con todos tus datos completos de remitente(direccion completa, correo y celular) para que se envíe una guia de mensajeria y se envien los documentos en sobre; una vez que se reciban los originales se realiza el cambio.	Gastos Médicos		Cambios	Corrección de nombre		Contratante, Asesor para Oficina virtual 2.0 Cambio de Nombre Firmantes, Contratante, Asegurado, Asesor.

CAMBIOS ADMINISTRATIVOS

Cambio solicitado	Descripción	Ventana de tiempo para realizar el cambio	Documentación requerida	Selección de riesgos	Condiciones del cambio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Firma	Firma autografa digital OV2.0 de:
Cambio de Domicilio del Asegurado Titular	▪ Con Afectación en Prima (Implica cambio de Zona) ▪ Sin Afectación en Prima (NO implica cambio de zona)	En cualquier momento OV2 Ver Cambio de Domicilio Contratante	▪ Solicitud de Cambios ▪ Comprobante de domicilio	▪ N/A	▪ Validar si el cambio de domicilio implica un cambio en Zona. ▪ El cambio estará sujeto a los productos disponibles para venta nueva en la zona solicitada.	Gastos Médicos	Tecnisys	Cambios	Cambio de domicilio	Contratante y Asegurado titular	Contratante y asegurado titular Para Oficina virtual 2.0 Cambio de Domicilio Firmantes, Contratante, Asegurado, Asesor.
Cambio de Datos del Asegurado	▪ Cambio de nombre de los Asegurados	En cualquier momento.	▪ Solicitud de Cambios ▪ Identificación oficial del Asegurado afectado	-	▪ Correccion nombre, adjuntar acta de nacimiento o identificacion oficial de acuerdo a politica de identificacion.				Corrección de nombre		Contratante y Asegurado titular Para Oficina virtual 2.0 Cambio de Nombre Firmantes, Contratante, Asegurado, Asesor.
	▪ Cambio de domicilio de los Asegurados	En cualquier momento.	▪ Solicitud de Cambios ▪ Comprobante de domicilio del Asegurado afectado ▪ Oficina virtual 2.0 Ver Cambio de Fecha de Nacimiento para Contratante	-					Cambio de domicilio		
Cambio de Fecha de Nacimiento del Asegurado	▪ Cambio de fecha de nacimiento (con Afectación en Prima) ▪ Cambio de fecha de nacimiento (sin Afectación en Prima)	En cualquier momento OV2 Ver Cambio de Fecha Nacimiento para Contratante	▪ Solicitud de Cambios ▪ Identificación oficial del Asegurado afectado	▪ En caso de modificar la edad del Asegurado, este deberá pasar por el Proceso de Selección de Riesgos Normal.	▪ En caso de sea por un error imputable a SMNY no pasara por selección de riesgos.				Corrección de fecha de nacimiento		

CAMBIOS ADMINISTRATIVOS											
Cambio solicitado	Descripción	Ventana de tiempo para realizar el cambio	Documentación requerida	Selección de riesgos	Condiciones del cambio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Firma	Firma autografa digital OV2.0 de:
Cambio de Forma de Pago	▪ Este cambio tiene afectación en Prima	Al vencimiento del último recibo pagado.	▪ Solicitud de Cambios		▪ Oficina Virtual 2.0 Vida/GMM	Gastos Médicos	Tecnisys	Cambios/ Oficina Virtual 2.0	Forma de Pago	Contratante para Oficina virtual 2.0 Contratante, Asegurado, Asesor	
Cambio de Conducto de Cobro	-	En cualquier momento.	▪ Solicitud de Cambios		▪ **Para cambios con Cargo Automático, ver apartado de "Ingresos en Línea" (alta de Cargo Automático).**				Conducto de Cobro	Contratante para Oficina Virtual 2.0 Plan GMM: 1. Contratante. 2. Asegurado titular. 3. Asesor.	
Alta en Portal	▪ Para Oficina Virtual 2.0 puede solicitarse desde Otros Cambios/Otros. ▪ Aplica de acuerdo con la política vigente de cambios. ▪ Se requieren firmas de Contratante, Asegurado Titular y Asesor. ▪ Acta Constitutiva si es persona moral.	En cualquier momento.	▪ Solicitud de Cambios ▪ Correo electrónico		▪ El trámite puede ingresarse desde Otros Cambios > Otros. En la Sección II se encuentra la opción "Otros", desde donde pueden indicarse o solicitarse los cambios que no aparecen en la lista. ▪ Recuerda que esta opción solo aplica para trámites que requieren la Solicitud de Cambios. ▪ En el campo "Nombre del trámite a solicitar", captura únicamente el o los nombres de los cambios. ▪ En "Especificaciones", describe el detalle completo del cambio (con un límite de 999 caracteres). ▪ Si la información excede ese límite, se generará automáticamente un formato "Complemento de Datos", donde se capturará la información adicional necesaria.				Cambio	Contratante para Oficina Virtual 2.0 Plan GMM: 1. Contratante. 2. Asegurado titular. 3. Asesor.	

CAMBIOS ADMINISTRATIVOS

Cambio solicitado	Descripción	Ventana de tiempo para realizar el cambio	Documentación requerida	Selección de riesgos	Condiciones del cambio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Firma	Firma autografa digital OV2.0 de:
Duplicado de Carátulas y/o Credenciales	▪ Para Oficina Virtual 2.0 aplica de acuerdo con la política vigente de cambios. ▪ Se requieren firmas de Contratante, Asegurado Titular y Asesor. ▪ Acta constitutiva si es persona moral.	En cualquier momento	▪ Solicitud de Cambios	-	▪ El trámite puede ingresarse desde Otros Cambios > Otros. En la Sección II se encuentra la opción "Otros", desde donde pueden indicarse o solicitarse los cambios que no aparecen en la lista. ▪ Recuerda que esta opción solo aplica para trámites que requieren la Solicitud de Cambios. ▪ En el campo "Nombre del trámite a solicitar", captura únicamente el o los nombres de los cambios. ▪ En "Especificaciones", describe el detalle completo del cambio (con un límite de 999 caracteres). ▪ Si la información excede ese límite, se generará automáticamente un formato "Complemento de Datos", donde se capturará la información adicional necesaria.	Gastos Médicos	Tecnisys	Cambios	Duplicado de Credenciales y/o Duplicado de Póliza	Contratante para Oficina Virtual 2.0 Plan GMM: 1. Contratante. 2. Asegurado titular. 3. Asesor.	
Cambio de Beneficiarios GMM	▪ Oficina Virtual	En cualquier momento	▪ Solicitud de Cambios ▪ Identificación oficial vigente	-	▪ Se deberá especificar nombre completo, parentesco y porcentaje de designación. ▪ Los beneficiarios se designan solo para la cobertura Protección por Fallecimiento. ▪ Indispensable contar con los originales para tramitar por OV e incluir una hoja adicional con todos los datos completos de remitente (dirección completa, correo y celular) para que se envíe una guía de mensajería y se envíen los documentos en sobre; una vez que se reciban los originales, se realiza el cambio. ▪ Si es corrección de algún dato del beneficiario, tramitar por SMNYL Central o por Oficina Virtual con nomenclatura GMM-TECNISYS/ CAMBIOS/CAMBIO DE BENEFICIARIO. ▪ NIVEL DE SERVICIO: 15 DÍAS HÁBILES	General	Tecnisys		Cambio de Beneficiarios	Contratante y Asegurado titular	
	▪ Oficina Virtual 2.0	En cualquier momento. Oficina Virtual 2.0 No se requiere de Comprobante de Domicilio de los beneficiarios. No permitido con recibo cobrado futuro.	▪ Solicitud de Cambios ▪ Identificación oficial vigente		▪ Se deberá especificar nombre completo, parentesco y porcentaje de designación. ▪ Los beneficiarios se designan solo para la cobertura Protección por Fallecimiento	Gastos Médicos	Digital	Cambios / Oficina Virtual 2.0		Contratante y asegurado titular Oficina Virtual 2.0 Tecnisys	
Cancelación de Póliza	-		▪ Solicitud de Cambios	-	▪ Este trámite debe solicitarse al área de "Ingresos en Línea".	Ingresos en línea	Transferencias y cheques	Reposición de Primas	Cancelación de Póliza	Contratante	

REHABILITACIONES

Cambio solicitado	Descripción	Ventana de tiempo para realizar el cambio	Documentación requerida	Selección de riesgos	Condiciones del cambio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Firma	Firma autografa digital OV2.0 de:
Rehabilitaciones	▪ Rehabilitación Automática (de 35 hasta 60 días de cancelada)	En cualquier momento.	▪ Solicitud de Cambios	-	▪ Pólizas en su primer año de vigencia: se permiten dos rehabilitaciones dentro de los primeros 60 días por vigencia. ▪ Pólizas renovadas: se permiten tres rehabilitaciones por vigencia.	Gastos Médicos	Tecnisys	Cambios	Rehabilitación	Contratante	
	▪ Rehabilitación con Periodo al Descubierto (de 61 hasta 120 días de cancelada)	En cualquier momento.	▪ Solicitud Inicial ▪ Cuestionario médico	▪ Selección de Riesgos Normal	▪ No procede para Pólizas en su primer año de vigencia (SIN RENOVACIÓN), **a excepción de los casos donde se cuente con antigüedad con una Póliza individual de SMNYL.** ▪ Pólizas Renovadas, máximo tres rehabilitaciones por vigencia. ▪ Se deberá actualizar domicilio, conducto de cobro, agente y beneficiarios. Estos datos no se actualizan en este cambio, ya que las solicitudes de cambios no cuentan con esta información.	Gastos Médicos	Tecnisys	Cambios	Rehabilitación	Contratante y Asegurado titular	

INCLUSIÓN DE COBERTURAS

Cambio solicitado	Descripción	Ventana de tiempo para realizar el cambio	Documentación requerida	Selección de riesgos	Condiciones del cambio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Firma	Firma autografa digital OV2.0 de:
BAAD: Beneficio Adicional para la Atención de Discapacidades	▪ Disponible para Alfa Medical (Después de Circular)	Durante los 30 días naturales posteriores a la fecha de inicio de vigencia de la Póliza o renovación.	▪ Solicitud para la Inclusión del Beneficio de Atención de Discapacidades	▪ Selección de Riesgos	▪ ¿La Póliza ha tenido algún siniestro? **Sí:** no permite el cambio. **No:** ▪ Solo se permite un cambio por vigencia. ▪ Esta cobertura se puede contratar por Asegurados a partir de los 18 años y menores a 59 años, quienes se sujetarán al proceso de selección de riesgos. ▪ Si la maternidad fué cubierta por SMNYL, la madre biológica cuentan con la cobertura y el Recién Nacido se incluye en la Póliza; hasta 30 días después del nacimiento estará cubierto. ▪ Aplica para todos los Asegurados (que cumplan con los requisitos de asegurabilidad). ▪ No aplica con deducibles en exceso. **NOTA:** ▪ Disponible para: Alfa Medical DC Endoso de cobertura	Gastos Médicos	Tecnisys	Cambios	Inclusión de cobertura	Contratante y Asegurado titular	

EXCLUSIÓN DE COBERTURA											
Cambio solicitado	Descripción	Ventana de tiempo para realizar el cambio	Documentación requerida	Selección de riesgos	Condiciones del cambio	Ramo	Producto	Trámite	Subtrámite	Firma	Firma autografa digital OV2.0 de:
BAAD: Beneficio Adicional para la Atención de Discapacidades	▪ Disponible para Alfa Medical (Después de Circular)	Durante los 30 días naturales posteriores a la fecha de inicio de vigencia de la Póliza o renovación.	▪ Solicitud para la exclusión del Beneficio de Atención de Discapacidades	▪ Sin Selección de Riesgos	▪ Solo se permite un cambio por vigencia.	Gastos Médicos	Tecnisys	Cambios	Inclusion de cobertura	Contratante	

NEW YORK LIFE

SEGUROS MONTERREY