

**1. ¿Cuánto tiempo tarda en dictaminarse o resolverse mi trámite?**

El tiempo o resolución de un trámite puede variar dependiendo de la complejidad del caso y sus características. Sin embargo, en general, nos esforzamos para resolver los trámites en un plazo menor a 30 días naturales, después de recibir toda la documentación completa y necesaria, tanto para trámite inicial como para pagos subsecuentes.

**2. ¿Cuánto tiempo tengo para notificar a la aseguradora después de mi despido para que la póliza sea válida?**

Tienes dos años para hacer la reclamación, esto de acuerdo con Condiciones Generales en el apartado de Prescripción.

**3. ¿Existe un número máximo de veces que puedo aplicar este beneficio durante la vida del crédito hipotecario?**

Solo puedes aplicar hasta agotar las mensualidades a las que tienes derecho con tu póliza durante la vida del crédito, por ejemplo, si la póliza cubre 3 meses, puedes utilizar 2 pagos para un evento y quedar una disponible para utilizarse en otra reclamación de desempleo, en total no deben superar 3 mensualidades.

**4. ¿Qué pasa si encuentro un nuevo empleo antes de que se agoten las mensualidades a las que tengo derecho, debo notificarlo y se suspenderán los pagos?**

Sí, debes notificar inmediatamente en cuanto encuentres un nuevo empleo por el mismo medio por el que generaste tu reclamación. Las mensualidades que quedaron pendientes se pueden utilizar para otra reclamación de desempleo en un nuevo folio.

**5. ¿Por qué debo entregar dos audiencias cuando estoy en demanda laboral?**

Si no cuentas con una liquidación y/o laudo arbitral para demostrar el despido injustificado, es necesario contar con el escrito inicial de la demanda y dos audiencias celebradas o no celebradas, con el fin de determinar que dicho despido no se debió a alguno de los supuestos que se encuentran en el artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo. Con la documentación anterior, no se caería en la exclusión de este producto, contenida en las condiciones generales:

4.1.3. EXCLUSIONES PARA LA COBERTURA DE DESEMPLEO.

Quedan excluidos y no serán amparados por la Cobertura de Desempleo, el estado de Desempleo que sufra el Asegurado:

k) Derivado de la rescisión de la relación de trabajo sin responsabilidad para el Patrón por alguno de los supuestos a los que se refiere el artículo 47 y sus fracciones, de la Ley Federal del Trabajo y los correlativos de la ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado o disposiciones similares.

**6. ¿Cuánto tarda en verse reflejado el pago de mi seguro de desempleo en la cuenta de mi crédito hipotecario una vez que fue dictaminado mi caso?**

Una vez que es notificado el dictamen como procedente, el pago se verá reflejado en un plazo máximo de 10 días hábiles.



7. ¿A qué se refiere el periodo de espera?

De acuerdo con condiciones generales: Es el periodo inmediato posterior a la pérdida del empleo o a la invalidez temporal total que debe transcurrir para que inicien las obligaciones a cargo de la Institución, siempre y cuando subsista el estado de Desempleo o Invalidez Temporal Total, mismo que será el estipulado en la carátula de la póliza y/o el Certificado Individual respectivo o en su defecto se entenderá de 30 (treinta) días naturales, en el caso de Desempleo o de Invalidez Temporal Total por Enfermedad. El Periodo de Espera no aplicará en caso de Invalidez Temporal Total a consecuencia de un Accidente. Es decir, es el tiempo a esperar a partir del siniestro (evento) para poder solicitar la indemnización, por lo que, deberás cubrir el pago de la primera mensualidad.



8. ¿A qué se refiere el periodo de carencia?

Es el periodo que transcurre desde la contratación de tu crédito, durante el cual, no estás cubierto por el seguro. El periodo es de 2 meses. De acuerdo con condiciones generales: Es el periodo que transcurre desde el inicio de la incorporación del Asegurado al Grupo Asegurado, durante el cual el Asegurado no está cubierto por el seguro. El periodo de carencia es el especificado en la carátula de la póliza y/o en el Certificado Individual correspondiente o en su defecto se entenderá de 2 (dos) meses. El Periodo de Carencia aplicará exclusivamente a la cobertura de Desempleo e Invalidez Temporal Total y deberá cumplirse al ingresar el Asegurado al Grupo Asegurado y en su caso, cada vez que el Asegurado reingrese al mismo. Es decir, si quedas desempleado antes de cumplirse el periodo de carencia, el seguro no tendrá activa aún esta cobertura.



9. ¿Cuáles son las causas más comunes por las que podría ser improcedente/rechazada mi reclamación?

NO DOCUMENTADO. En general, si el expediente no cuenta con los documentos suficientes para emitir un dictamen, puede ser que falte desde un documento o todos.

DESISTIMIENTO. Nos indicas, regularmente durante la llamada o por correo electrónico, que ya no deseas continuar con el trámite. En la mayoría de los casos, el motivo es que ya cuenta con empleo.

NO CUMPLE CON REQUISITOS DE ASEGURABILIDAD. No cumples con los requisitos indicados en las Condiciones Generales, en la mayoría de los casos es por no cumplir con los 12 meses de actividad laboral continua, o bien se reclama invalidez temporal total, sin embargo, si eres asalariado esta cobertura no aplica. Otro motivo puede ser si trabajas por tu cuenta/negocio propio y se solicita la cobertura por bajas ventas, sin embargo, este seguro no cubre estas situaciones de acuerdo con las Condiciones Generales del producto:

3.1.1 REQUISITOS DE ASEGURABILIDAD PARA LA COBERTURA DE DESEMPLEO. (Condiciones Generales 2014)

Únicamente podrá tener el carácter de Asegurado para la Cobertura de Desempleo, aquella persona que reúna los siguientes requisitos:

- a) Ser persona física.
- b) Tener el carácter de Trabajador, en virtud de una relación de trabajo por la que preste un servicio personal subordinado ante una compañía legalmente constituida y bajo un contrato escrito por tiempo indeterminado.
- c) Hayan estado sujetos a una o más relaciones de trabajo, de manera ininterrumpida, al menos los 12 meses inmediatos anteriores a la fecha de ocurrencia del siniestro.

4.1.1. REQUISITOS DE ASEGURABILIDAD PARA LA COBERTURA DE DESEMPLEO. (Condiciones Generales 2019)

Únicamente podrá tener el carácter de Asegurado para esta cobertura, aquella persona que reúna los siguientes requisitos:

- a) Ser persona física.
- b) Tener el carácter de Trabajador en los términos de este Contrato.
- c) Hayan estado sujetos a una o más relaciones de trabajo, de manera ininterrumpida, al menos los 12 meses inmediatos anteriores a la fecha de ocurrencia del siniestro.

4.2.1. REQUISITOS DE ASEGURABILIDAD PARA LA COBERTURA DE INVALIDEZ TEMPORAL TOTAL.

La presente Cobertura de Invalidez Temporal Total sólo aplicará y cubrirá al Asegurado que no se encuentre cubierto por la Cobertura de Desempleo y además cumpla los siguientes requisitos:

- a) Ser persona física, profesionista, industrial o comerciante independiente y tener ingresos fiscalmente comprobables derivados de dicha actividad.
- b) Encontrarse dado de alta en el Registro Federal de Contribuyentes.
- c) No estar sujeto a relación de trabajo alguno.

NO SE CUMPLE CON LOS REQUISITOS DE INVALIDEZ TEMPORAL TOTAL.

Te das de alta como invalidez temporal, pero en realidad es una invalidez total y permanente.

RENUNCIA VOLUNTARIA. Cuando renuncias a tu empleo, se rechaza con la exclusión:

- c) Por renuncia o pérdida voluntaria del empleo.

GRADO DE CONSANGUINIDAD Y AFINIDAD.

Trabajas en una empresa o negocio familiar, se rechaza con la exclusión:

- h) Cuando un familiar del Asegurado, hasta el segundo grado de consanguinidad o el tercer grado de afinidad, fuera el patrón o administrador de la empresa en dónde el Asegurado presta sus servicios laborales subordinados y/o si el Asegurado fuera socio ya sea con o sin presencia o representación directa en los órganos de Administración de la Sociedad.

CONTRATO DETERMINADO. El contrato es temporal o en el contrato se fija por proyecto. Se rechaza con la exclusión:

- i) Derivado de la terminación de un contrato de trabajo de obra o tiempo determinado.



10. ¿A dónde va el pago del Seguro de Desempleo si ya pagué la mensualidad del crédito?

Todo pago de seguro por desempleo se aplica al crédito, en caso de que el crédito se encuentre al corriente, el pago de la mensualidad que haya efectuado el cliente se le devuelve a su cuenta; si el crédito no se encuentra al corriente, el pago se reaplicará a la mensualidad requerida.

Para los casos en donde el crédito se encuentre liquidado, los pagos por el seguro de desempleo serán devueltos a la cuenta del cliente siempre y cuando se trate de pagos que aplicaban para mensualidades anteriores a la fecha de liquidación.



11. Los pagos que se hayan tomado de mi cuenta en automático para el pago del Crédito, y que no tuvieron que tomarse porque estaba en trámite el Seguro de Desempleo ¿Se me reembolsan cuando aplique el seguro y puedo retirar ese dinero?

Todo pago de seguro por desempleo se aplica al crédito, en caso de que el crédito se encuentre al corriente, el pago de la mensualidad que hayas efectuado, se devuelve a tu cuenta; si el crédito no se encuentra al corriente, el pago se reaplicará a la mensualidad requerida.

Para los casos en donde el crédito se encuentre liquidado, los pagos por el seguro de desempleo serán devueltos a la cuenta del cliente siempre y cuando se trate de pagos que aplicaban para mensualidades anteriores a la fecha de liquidación.



12. ¿A dónde va el pago del Seguro de Desempleo si no he pagado la mensualidad del crédito?

El pago del seguro por desempleo se aplica a la mensualidad no pagada del crédito.



13. ¿Qué pasa con mi Buró de Crédito mientras está el trámite de Seguro de Desempleo, se puede detener la "mala" calificación por pagos atrasados o incluso revertir esa calificación si se demuestra que por temas del trámite del Seguro de Desempleo hay desfase en los pagos?

El proceso del reporte en buró de crédito no se puede detener, la recomendación es que, en medida de lo posible, el cliente continúe realizando los pagos.



14. ¿Cómo puedo visualizar en mi Banca Personal por Internet el pago aplicado por el Seguro de Desempleo?

Se podrá identificar con la leyenda: RECUP X SINIESTRO



15. Si no veo reflejado mi pago por seguro de desempleo. ¿Dónde puedo revisar si se fue a capital?

Es importante mencionar que no se tiene injerencia del monto que se va a capital, el sistema lo calcula en automático.

En el Estado de Cuenta, podrás identificar el movimiento como se muestra en el siguiente ejemplo:

Información SPEI's Recibidos durante el periodo de 01/01/2025 - 31/01/2025								
Fecha de Operación	Hora de Operación	Participante Emisor	Nombre del Ordenante*	Cuenta Ordenante	Concepto del pago	Monto del pago	Clave de rastreo	Número de Referencia
Cargos Objetados								
Fecha	Crédito			Concepto			Importe	
Detalle de Movimientos y/o Comisiones del Periodo 01 ENE 25 - 31 ENE 25								
Fecha	Concepto			Importe	Desglose de Pagos			
27 ENE 2025	P. POR SINIESTRO			\$10,074.83	PAGO CAPITAL VENCIDO			\$ 2,152.33
					PAGO INTERES VENCIDO			\$ 6,814.25
					PAGO POLIZA INMUEBLE			\$ 706.37
					PAGO POLIZA DE VIDA			\$ 401.68
Total Pagado en el Periodo					\$ 10,074.83			

Nota: Para los casos en donde todo el monto se fue a capital, el cliente podrá visualizar en el Estado de Cuenta el pago por concepto de Siniestro.



16. ¿Qué sucede con los intereses generados por pago tardío?

Cobranza solicita la condonación de los gastos de cobranza y el IVA correspondiente. Con relación a los intereses, estos se generan de forma normal, al momento de la aplicación del pago, cubre los conceptos del capital e interés de acuerdo con la mensualidad pactada.



17. ¿A dónde puedo comunicarme si tengo dudas de aplicación de mis pagos correspondientes por parte de Seguros?

Teléfono **55 5721 3202 opción #,1,3**. Este número te comunicará directo a Cobranza, los ejecutivos tienen acceso al sistema para poder brindarte información sobre el crédito.