



## Preguntas Frecuentes

### 1. **¿Qué beneficios obtienes de tu Seguro – Bolsa Protegida?**

- El costo de reposición del IFE y/o licencia de conducir: Si te roban alguno de estos documentos oficiales te cubrimos su costo de reposición
- Tu beneficio cubre como máximo la cantidad de \$2,500 pesos en total para hacer frente a cualquiera de los casos arriba descritos o ambos (incluyendo un pago de \$250 de deducible por tu cuenta).
- Además incluye asistencia telefónica gratis.

### 2. **¿Cuál es la vigencia del seguro?**

- El seguro entra en vigor a las 12 horas del medio día siguiente a la fecha de en que se realiza la transacción en el sitio de compra y una vez confirmada la operación en tu celular.  
Tu seguro dura 1 Semana a partir de las 12:00 Hrs. en que inicia.

### 3. **¿Hay algún costo adicional para mí?**

- En caso de hacer efectivo tu seguro, del pago que recibas se te descontarán \$250.00 pesos por concepto de deducible.

### 4. **¿Con qué servicios adicionales cuenta el seguro?**

- Asistencia telefónica gratuita donde se te proporcionará información y aclaración de dudas respecto a las coberturas del seguro, asistencias y procedimiento de reclamación. Solo tienes que llamar gratuitamente al **01 800 911 5726**.

- **Asistencia Legal en caso de Robo de Documentos con Violencia**

A través de la asistencia 01800 te asesoramos de que requisitos necesitas para realizar la reposición de los mismos y cuál es el centro gubernamental más cercano para realizar este trámite. En la asistencia incluimos en adición a los documentos que cubre el seguro, asesoría para tramitar la reposición del CURP, pasaporte y acta de nacimiento.

- **Asistencia Legal en caso de Robo de Celular con Violencia**

Hablas al **01800** y un abogado te indicará cuál es el procedimiento y requisitos para la reclamación. De la misma forma te indicará cuales son los pasos para conseguir la documentación requerida para esto. Por ejemplo, donde queda el ministerio público más cercano a tu ubicación donde podrás solicitar el acta de denuncia en el ministerio público.

**5. ¿Qué hacer en caso de Robo con Violencia?**

- Deberás comunicarte a la mayor brevedad posible una vez ocurrido el siniestro al número sin costo 01 800, adonde te ayudaremos a presentar la reclamación correspondiente y a enviar la documentación requerida para solicitar la aplicación del beneficio a la aseguradora.

**6. ¿En qué horario me puedo comunicar con el call center de Asistencia?**

- 24 hrs. al día, 365 días al año..