

Instructivo que genera valor

Siempre Volkswagen

Manual de pólizas de Mercado Abierto.

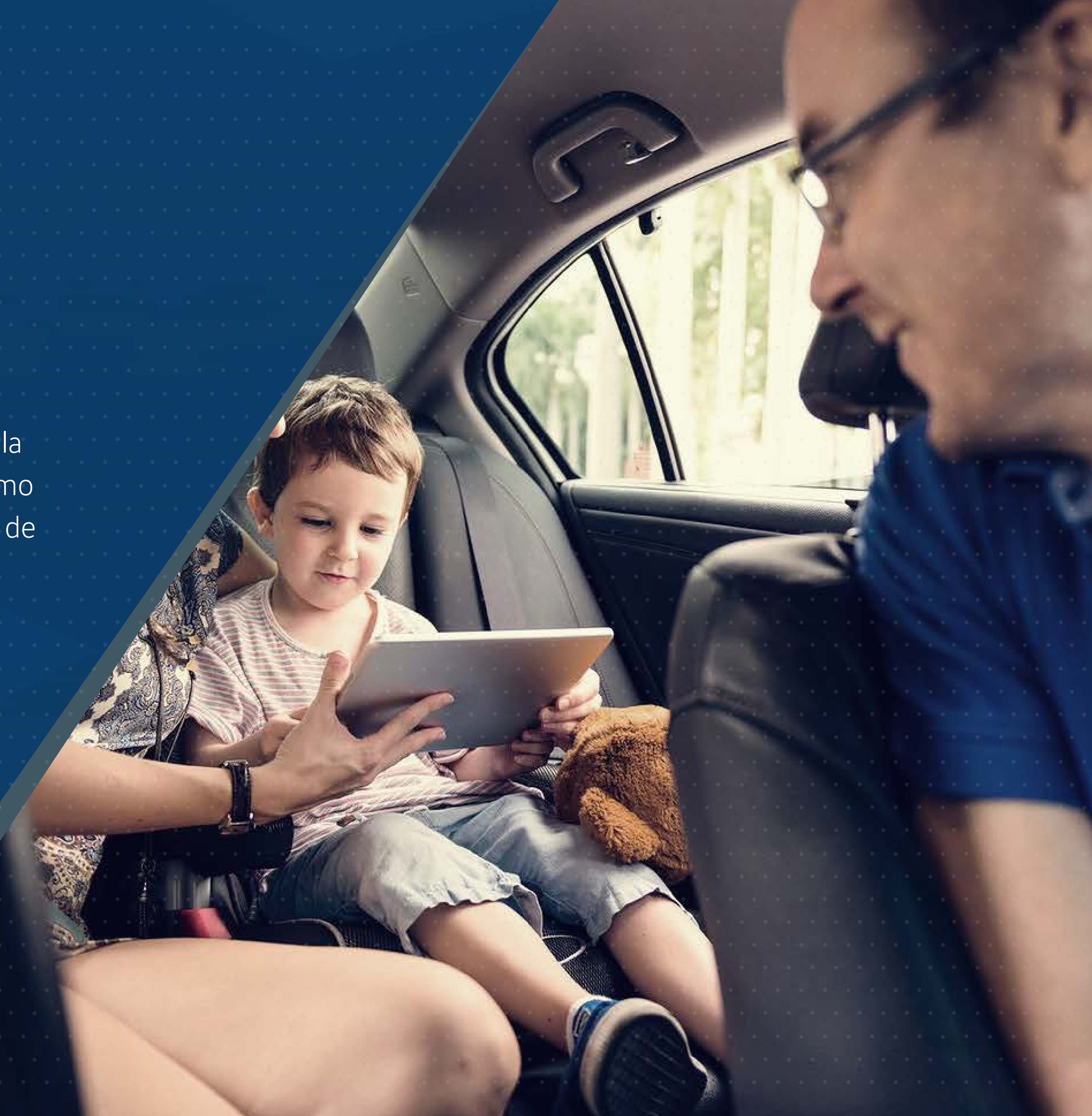
Volkswagen Financial Services

Bank. Leasing. Mobility.



Este manual es una guía que te brinda la información más relevante para entender el producto, perfilarlo de acuerdo a la necesidad de tu cliente y realizar la operación del mismo como procesos de contratación, facturación y cancelación en caso de ser necesario.

Esperamos que este manual te facilite la argumentación de venta con tu cliente **Volkswagen.**



Índice

- 1 Programa de Seguros **Siempre Volkswagen**
- 2 Información del producto
- 3 ¿Qué ampara el programa de seguros Siempre Volkswagen?
- 5 Aseguradoras participantes
- 6 Descripción de coberturas
- 7 Otros usos
 - Cobertura amplia renta diaria
 - Cobertura amplia Taxi
 - Cobertura amplia chofer privado con app 20%-20%
 - Ventas online cobertura amplia
- 11 Ventajas de contratar Siempre Volkswagen
- 12 Operación del producto
- 13 Emisión de póliza
- 14 Cancelación de póliza
- 15 Cancelación días posteriores a la emisión
- 16 Hacer una modificación de datos del cliente en cartera
- 17 Obtener mi factura de seguro
- 18 Argumentos de venta
- 19 Glosario

Programa de Seguros **Siempre Volkswagen**

Sabemos la importancia de atender y brindar seguridad a cada cliente. Entender y atender sus necesidades es el valor más apreciado de los clientes, manteniendo en mente que éstos pueden convertirse en clientes leales.

Por medio de **Siempre Volkswagen** impulsamos los servicios de Post Venta por medio del retorno del vehículo al taller del concesionario, lo que significa además de mayores ingresos en el área, la oportunidad para la colocación de otros servicios adicionales.

Información del producto.

Descripción del producto

El programa de seguros **Siempre Volkswagen** brinda protección al vehículo, sus ocupantes y terceros en caso de alguna eventualidad. Además, ofrece el beneficio de que en caso de percance, el auto será reparado con piezas y refacciones originales y con mano de obra calificada, de esta forma el auto queda en excelentes condiciones y mantiene la garantía de fábrica.

¿En qué consiste?

El programa de seguros **Siempre Volkswagen** pone a disposición a diversas aseguradoras con diferentes paquetes de coberturas para que el cliente elija la que más le convenga.

¿A quién va dirigido?

A todos los clientes que tengan un vehículo automotor y que desean asegurarlo.

¿Qué ampara el programa de seguros **Siempre Volkswagen?**

| | |
|---|---|
| Daños materiales | Ampara daños o pérdidas materiales que sufra el vehículo a consecuencia de: colisión, vuelco, incendio, rayo, explosión, ciclón, huracán, granizo, terremoto, erupción volcánica, derrumbe de tierra, piedras o construcciones, caída de árboles, inundación, huelgas, alborotos populares y penetración de agua. |
| Robo Total | -Ampara el vehículo y pérdidas en daños materiales a consecuencia del robo total. -Ampara la reposición o indemnización de equipo especial del vehículo asegurado, siempre y cuando hayan sido previamente reportados a la compañía aseguradora. |
| Auto Sustituto por pérdida total | -Otorgan un vehículo sustituto o una compensación monetaria. |
| Gastos Médicos ocupantes L.U.C. (Límite Único Combinado) | -Cubre gastos legales e indemnizaciones que deriven de la responsabilidad civil en que incurra el asegurado o cualquier persona que, con su consentimiento, use el vehículo y cause daños a terceros ocupantes del mismo. -Cubre los gastos de hospitalización, atención médica, aparatos ortopédicos, enfermera y ambulancia. -El Límite Único Combinado es una forma de indemnizar que permite aplicar el total de la suma en uno o varios ocupantes. |
| Responsabilidad Civil L.U.C. (Límite Único Combinado) | -Ampara la responsabilidad civil en que incurra el asegurado o conductor por causar daños materiales a terceros en sus bienes, lesiones o muerte. -Cubre indemnización por daño moral. -El Límite Único Combinado es una forma de indemnizar que permite aplicar el total de la suma en cualquiera de las R.C. |
| Responsabilidad Civil por Daños Personas | Ampara las lesiones corporales o la muerte a terceras personas, distintas de los ocupantes o viajeros del vehículo asegurado, siempre y cuando dicha responsabilidad sea consecuencia de un hecho de tránsito terrestre que no se encuentre expresamente excluido por el contrato. |
| Responsabilidad Civil por Daños Bienes | Ampara los daños materiales causados a terceros en sus bienes siempre y cuando dicha responsabilidad sea consecuencia de un hecho de tránsito terrestre que no se encuentre expresamente excluido por el contrato. |
| Responsabilidad Civil por Daños a Terceros · Exceso por Muerte | Ampara los daños a terceros por fallecimiento, una vez que la suma de la Responsabilidad Civil Personas haya llegado a su tope máximo, incluye la indemnización por daño moral que en su caso legalmente corresponda. |
| Servicios de Asistencia | - Gastos médicos de las mascotas que viajen dentro del auto y sufran lesiones a causa de un accidente. - Gastos dentales de urgencia en extranjero. - Auxilio mecánico. - Ambulancia. - Asistencia médica telefónica. |

¿Qué ampara el programa de seguros **Siempre Volkswagen**?

| | |
|--|---|
| Servicio de Asistencia vial: <ul style="list-style-type: none">-Envío de grúa-Cambio de neumático-Paso de corriente por acumulador-Envío de gasolina | <p>En caso de que el vehículo no pudiera circular por avería mecánica súbita e imprevista.</p> <p>Ampara en el caso de averías menores, el envío de servicios para atender eventualidades como cambio o inflado de llantas, paso de corriente y envío de gasolina.</p> |
| Cerrajero | En caso de inmovilización del vehículo a causa de que las llaves hayan quedado dentro del mismo, o por extravío, una vez acreditada la propiedad del mismo, la aseguradora organizará y pagará el envío del cerrajero, así como el servicio de la apertura del vehículo. |
| Accidente automovilístico al conductor | <ul style="list-style-type: none">-Ampara los daños que sufra el asegurado o conductor a consecuencia de un accidente automovilístico.-Cubre lesiones corporales o muerte. |
| Cristales | <ul style="list-style-type: none">-Cubre la rotura, quebrazón, fractura, quebradura o rajadura de los vidrios, cristales y/o espejos del vehículo asegurado.-El deducible se paga sobre el valor del cristal. |
| Responsabilidad Civil en el extranjero | <ul style="list-style-type: none">-Cubre el requisito obligatorio para conducir en Estados Unidos y Canadá.-Indemnización por daño moral.-Límite Único Combinado que permite distribuir la suma asegurada de acuerdo a las necesidades. |
| Reparación en talleres autorizados (Back to home) | <ul style="list-style-type: none">-Certeza de que el auto será reparado con mano de obra certificada, refacciones originales y autorizadas así como los estándares de calidad de la marca.-El vehículo mantiene la garantía de fábrica y/o la garantía extendida. |
| Extensión de Responsabilidad Civil por daños a terceros | <ul style="list-style-type: none">-Indemnización por daño moral.-Límite Único Combinado que permite distribuir la suma asegurada de acuerdo a las necesidades. |
| Asistencia Legal /Jurídica | <ul style="list-style-type: none">-Red nacional de abogados disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.-Defensa y asesoría en materia penal y civil hasta la terminación del caso.-Liberación del conductor detenido y del vehículo retenido.-Honorarios de abogados y gastos jurídicos hasta la terminación del caso. |
| Exención del deducible por pérdida total | <ul style="list-style-type: none">-En caso de pérdida total del vehículo el asegurado tendrá derecho a que se le indemnice con la suma asegurada del vehículo sin aplicar el deducible contratado.-Aplica en pérdida total por daños materiales. |

Aseguradoras participantes

ABA | Auto Seguro
de Chubb Seguros México, S.A.



HDI
Seguros

Descripción de las coberturas

| Cobertura | Cobertura Plus | Cobertura Amplia | Cobertura Premium |
|---|--|---|---|
| Daños materiales | Nuevos y Usados / Valor Comercial 5% deducible | Nuevos / Valor Factura por 1 año Usados / Valor Comercial 5% Deducible | Nuevos / Valor Factura por 2 años Usados / Valor Comercial 3% Deducible |
| Robo total | Nuevos y Usados / Valor Comercial 10% deducible | Nuevos / Valor Factura por 1 año Usados / Valor Comercial 10% Deducible | Nuevos / Valor Factura por 2 años Usados / Valor Comercial 0% Deducible |
| Auto sustituto por pérdida total | | | |
| Gastos médicos a ocupantes L.U.C. (Límite Único Combinado) | \$250,000 | \$250,000 | \$500,000 |
| Responsabilidad civil L.U.C. (Límite Único Combinado) | \$3,000,000 | \$4,000,000 | \$4,250,000 |
| Responsabilidad civil por daños personas | Amparado | Amparado | Amparado |
| Responsabilidad civil por daños bienes | Amparado | Amparado | Amparado |
| Responsabilidad civil por daños a terceros Exceso por muerte | Amparado | Amparada | Amparado |
| Servicios de asistencia | Amparado | Amparado | Amparado |
| Servicio de asistencia vial: | Amparado | Amparado | Amparado |
| -Envío de grúa | Amparado | Amparado | Amparado |
| -Cambio de neumático | | | |
| -Paso de corriente por acumulador | Amparado | Amparado | Amparado |
| -Envío de gasolina | | | |
| Cerrajero | Amparado | Amparado | Amparado |
| Accidente automovilístico al conductor | N/A | N/A | \$100,000 |
| Cristales | Amparada / 20% deducible | Amparada / 20% deducible | Amparada / 20% deducible |
| Responsabilidad civil en el extranjero | Amparado | Amparado | Amparado |
| Reparación en talleres autorizados (Back to Home) | 3 años | 5 años | 5 años |
| Extensión de responsabilidad civil por daños a terceros | N/A | N/A | Amparado |
| Asistencia Legal /Jurídica | Amparado | Amparado | Amparado |
| Exención del deducible por pérdida total | N/A | N/A | Amparado |



Otros usos • Cobertura amplia renta diaria

| Cobertura | Suma asegurada |
|---|---|
| Daños Materiales | Nuevos / Valor Factura 1 año Usados / Valor Comercial (5% Deducible) |
| Robo Total | Nuevos / Valor Factura 1 año Usados / Valor Comercial (10% Deducible) |
| Responsabilidad Civil por Daños a Terceros (Límite Único Combinado) | \$4,000,000 |
| Cristales | Amparado (20% deducible) |
| Gastos Médicos a Ocupantes (Límite Único Combinado) | \$250,000 |
| Servicios de Asistencia | Amparado |
| Defensa Legal | Amparado |
| Back to Home | 5 años |



Otros usos • Cobertura amplia Taxi

| Cobertura | Suma asegurada |
|---|---|
| Daños Materiales | Nuevos / Valor Factura 1 año Usados / Valor Comercial (5% Deducible) |
| Robo Total | Nuevos / Valor Factura 1 año Usados / Valor Comercial (10% Deducible) |
| Cristales | Amparado(20% deducible) |
| Responsabilidad Civil por Daños a Terceros (Límite Único Combinado) | \$4,250,000 |
| Servicios de Asistencia | No Amparada |
| Defensa Legal | Amparado |
| Gastos Médicos al Conductor | \$40,000 |
| Responsabilidad Civil por Daños del Viajero | 3160 UMAS |
| Back to Home | 5 años |



Otros usos • Cobertura amplia chofer privado con app 20%-20%

| Cobertura | Suma asegurada |
|---|---|
| Daños Materiales | Nuevos / Valor Factura 1 año Usados / Valor Comercial (20% Deducible) |
| Robo Total | Nuevos / Valor Factura 1 año Usados / Valor Comercial (20% Deducible) |
| Responsabilidad Civil por Daños a Terceros (Límite Único Combinado) | \$2,000,000 (50 UMAS Deducible) |
| Responsabilidad Civil a Ocupantes | Amparado |
| Cristales | Amparado (20% deducible) |
| Gastos Médicos a Ocupantes | \$50,000 |
| Servicios de Asistencia | Amparado |
| Defensa Legal | Amparado |
| RC en el extranjero | Amparado |



Otros usos • Ventas online cobertura amplia

| Cobertura | Suma asegurada |
|---|---|
| Daños Materiales | Nuevos / Valor Comercial Usados / Valor Comercial (5% Deducible) |
| Robo Total | Nuevos / Valor Comercial Usados / Valor Comercial (10% Deducible) |
| Responsabilidad Civil por Daños a Terceros (Límite Único Combinado) | \$3,000,000 |
| Cristales | Amparado (20% deducible) |
| Gastos Médicos a Ocupantes (Límite Único Combinado) | \$200,000 |
| Servicios de Asistencia | Amparado |
| Defensa Legal | Amparado |
| RC en el extranjero | Amparado |
| Back to Home | 3 años |



Ventaja de contratar Siempre Volkswagen

Al contar con una póliza de **Siempre Volkswagen** se cuenta con reparación garantizada en el concesionario hasta por 5 años, es decir "Back to Home". Por lo que el vehículo es reparado por personal capacitado y únicamente con piezas y refacciones originales.

Valores agregados cobertura Premium

Extensión de responsabilidad civil:

- Indemnización por daño moral.
- Límite Único Combinado que permite distribuir la suma asegurada de acuerdo a las necesidades.

Accidente automovilístico al conductor:

- Ampara los daños que sufra el asegurado o conductor a consecuencia de un accidente automovilístico.
- Cubre lesiones corporales o muerte.

Auto sustituto:

- Otorgan un vehículo sustituto o una compensación monetaria.

Exención del deducible por PT (DM o RT):

- Indemnización por daño moral.
- Límite Único Combinado que permite distribuir la suma asegurada de acuerdo a las necesidades.

Daños materiales:

Valor Factura por 2 años.

Robo total:

Valor Factura por 2 años.

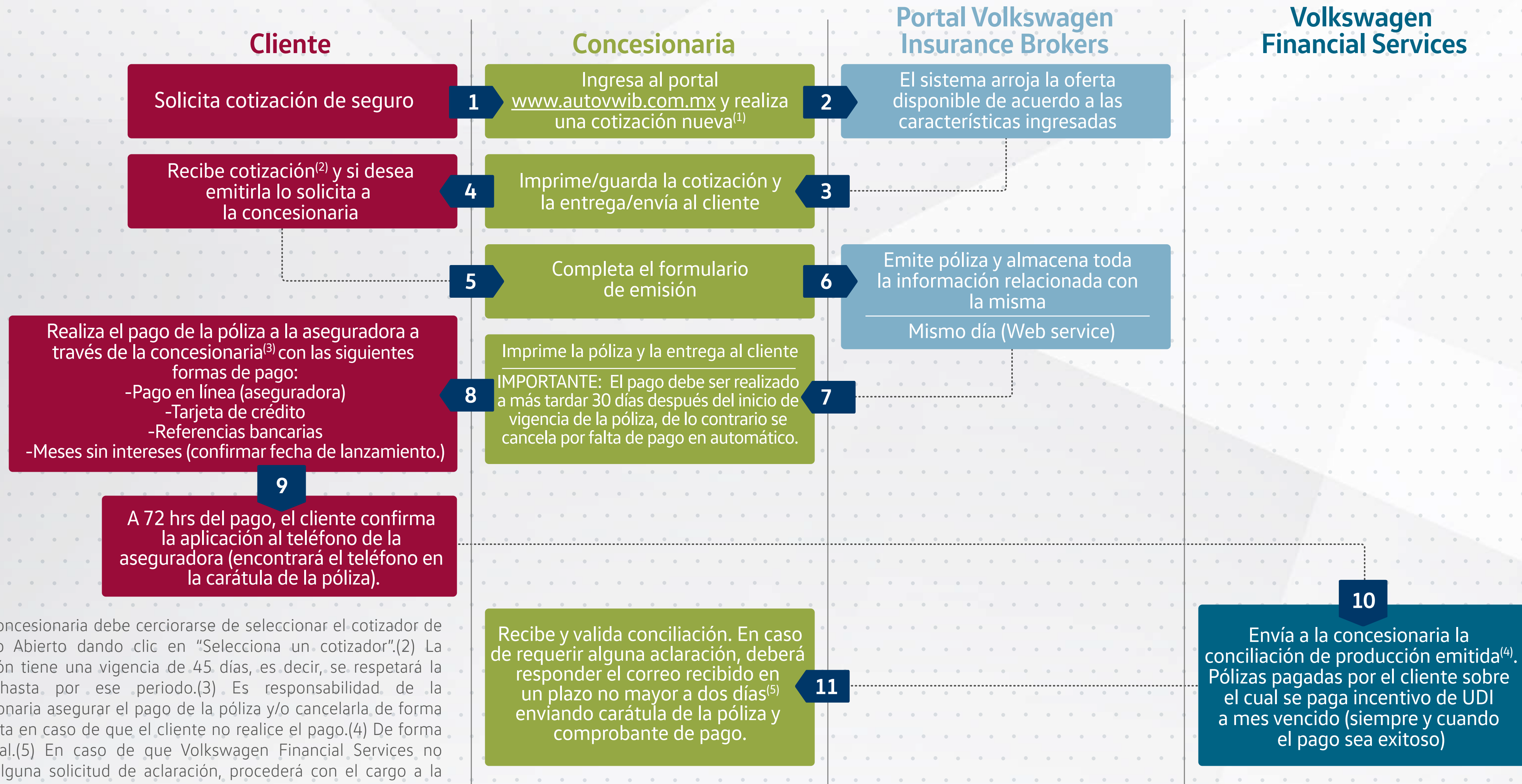


Operación del producto.

El cliente puede elegir la forma que más le convenga:

- **Multianual financiada:** se financia el monto total de la póliza de seguro por el plazo de financiamiento contratado.
- **De contado:** la prima se paga año con año en una exhibición.
- **Por promoción en caso de existir promoción,** el cliente cubrirá el monto promocional del primer año y para cubrir los años subsecuentes podrá elegir entre las opciones de Contado y Multianual financiado.

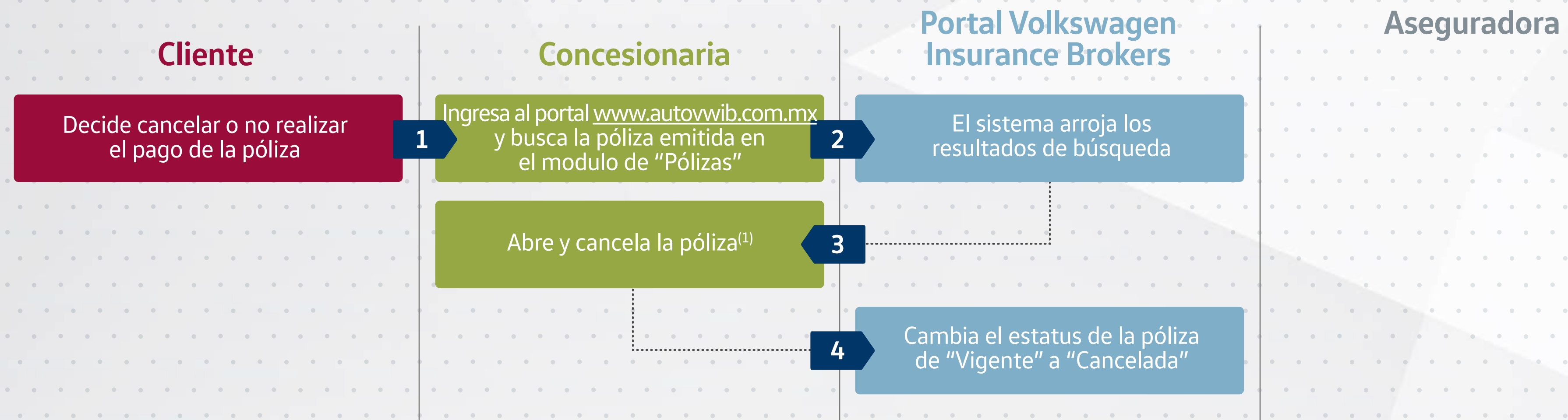
Emisión de pólizas de Mercado Abierto sigue este proceso:



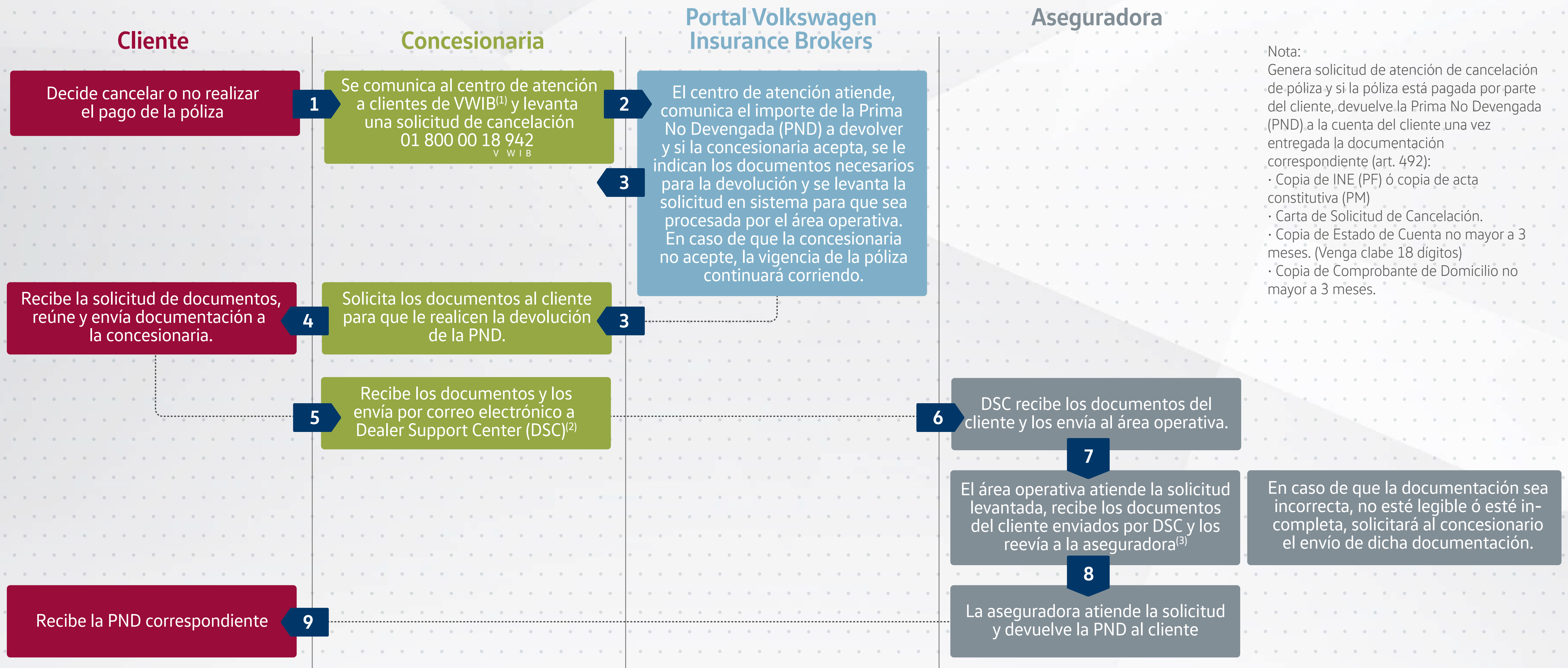
(1) La concesionaria debe cerciorarse de seleccionar el cotizador de Mercado Abierto dando clic en "Selecciona un cotizador".(2) La cotización tiene una vigencia de 45 días, es decir, se respetará la oferta hasta por ese periodo.(3) Es responsabilidad de la concesionaria asegurar el pago de la póliza y/o cancelarla de forma inmediata en caso de que el cliente no realice el pago.(4) De forma quincenal.(5) En caso de que Volkswagen Financial Services no reciba alguna solicitud de aclaración, procederá con el cargo a la Cuenta Integral de la concesionaria.(6) En la información publicada de forma mensual en el módulo GSF, la concesionaria podrá encontrar las referencias de los cargo

Cancelación de la póliza

Para cancelar la emisión el mismo día sigue el siguiente proceso:

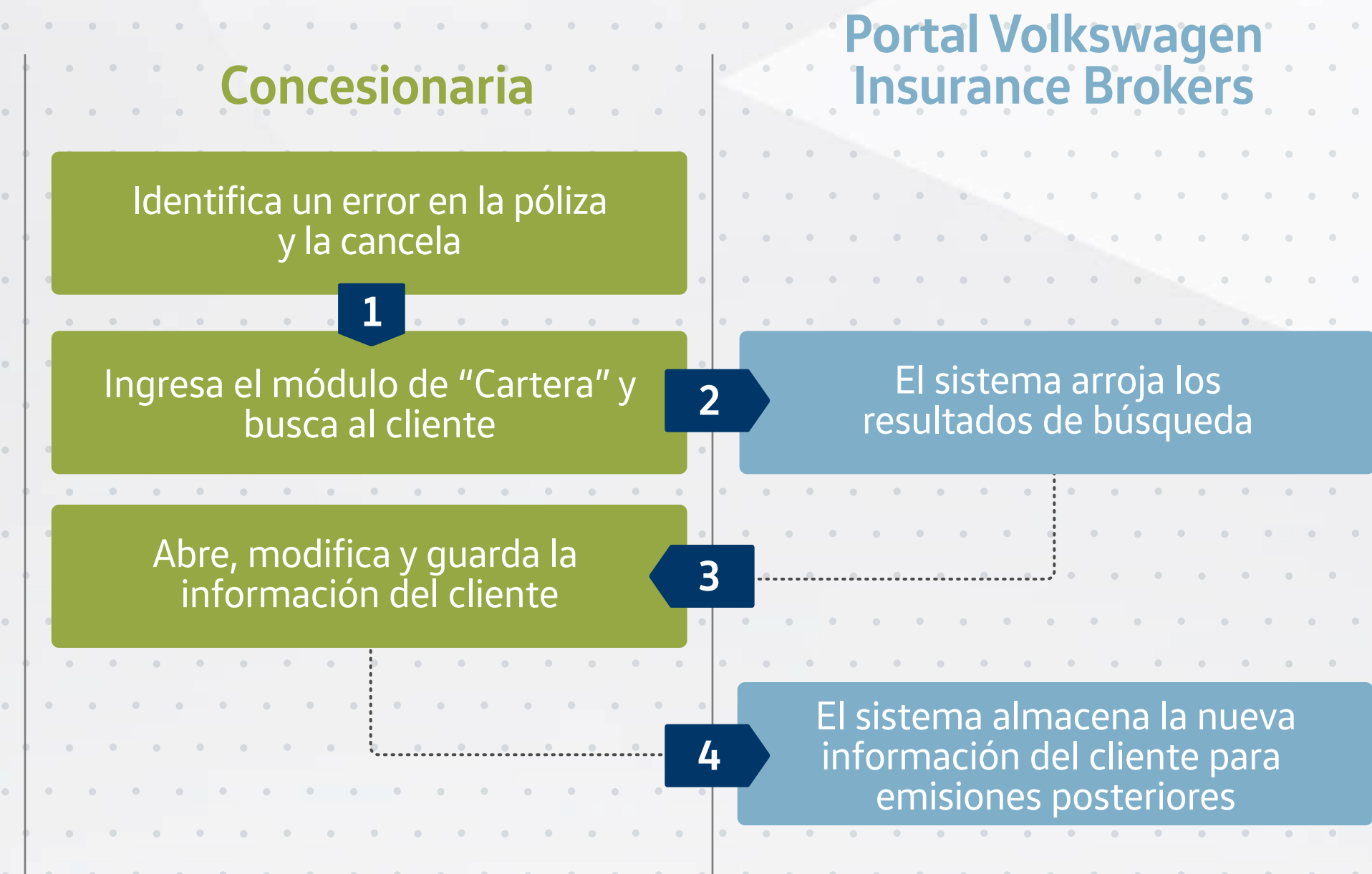


Cancelación días posteriores a la emisión



Hacer una modificación de datos del cliente en cartera

Es válida únicamente si no existe una póliza vigente, en caso contrario, si la concesionaria idéntica el error días posteriores a la emisión de la póliza, deberá levantar una solicitud de endoso.



Para obtener la factura de seguro

La factura y complemento de pago de seguro se genera en un lapso de 72 horas después de inicio de vigencia y/o pago de la póliza. Para realizar la solicitud de envío de CFDI y complemento, es a través de los siguientes canales:

- **Directamente con la aseguradora:**



La factura se envía en automático al correo del cliente ó en caso de no recibirla al buzón:
Facturacion.VW@Chubb.com



La factura se envía en automático al correo del cliente



La factura se debe descargar en el portal de GNP :
www.gnp.com.mx en el apartado SOY CLIENTE ó en caso de no visualizarla, solicitarla al buzón:
mcctas@gnp.com



La factura se debe descargar en el portal de HDI:
www.hdi.com.mx/descarga-de-facturas/

- En caso de no encontrar disponible el portal ó recibir la respectiva factura y complemento de pago, puedes solicitarla a través del siguiente buzón: facturasvwib@vwfs.com

Argumentos de venta

Beneficios para el cliente:

- **Valor:** Mantenemos el valor factura en caso de pérdida o robo total durante el primer año.
- **Inmediatez:** Emisión inmediata de tu póliza de seguro por parte de las aseguradoras participantes en nuestros programas de seguros.
- **Facilidad:** Posibilidad de incluirlo dentro del financiamiento o arrendamiento automotriz.
- **Tranquilidad:** El vehículo mantiene la garantía de fábrica otorgada por la marca
- **Ahorro:** Si el daño es menor al deducible, el concesionario otorgará un precio especial en mano de obra y refacciones.
- **Back to home:** Reparaciones en talleres autorizados por mano de obra calificada y refacciones originales para autos de hasta 5 años de antigüedad.

Beneficios para la concesionaria

- **Fidelización:** Este producto permite fidelizar al cliente, asegurar pasos de taller y generar una relación más fluida con el mismo.
- **Incremento de negocio:** Al garantizar el Back to Home y reparar cualquier avería en la concesionaria.

Contacto

Puedes obtener mayor información en www.universityonline.com.mx

Para dudas o comentarios, escríbenos a través de <https://dealersupport.secure.force.com/dsc/>

Glosario

DM = Daños Materiales

RT = Robo Total

PT = Pérdida Total

RC = Responsabilidad Civil

LUC = Límite Único Combinado

Back to Home = Retorno al concesionario