



## Apreciable socia(o) comercial:

Derivado de la contingencia que estamos viviendo actualmente en el país, queremos comunicarles algunos ajustes que realizaremos dentro de la operación de control de agentes (enlace agentes). Con ello, buscamos simplificar y evitar detener aquellos movimientos que requieren de entregas físicas, anteponiendo tu seguridad y la de tus seres queridos:

- 1. Altas, claves adicionales y rehabilitaciones:** recibiremos todos los documentos escaneados con firmas, aquellos que lo requieran.  
Una vez que pase la contingencia, y de acuerdo con el manual de agentes, quienes realizaron los trámites tendrán 10 días hábiles para entregar los documentos en formato físico. En caso de no recibir la documentación, serán canceladas las claves otorgadas.  
SLA de respuesta durante el periodo de contingencia: 5 días hábiles.
- 2. Cambios de promotoría:** recibiremos todos los documentos escaneados para realizar el movimiento. Dentro del formato de cambio de promotoría y de la carta de renuncia a la cláusula de los dos años, será necesario escanear el documento con firmas del agente y de los promotores involucrados. El resto de los Vo.Bos. serán recibidos por correo.  
Una vez que pase la contingencia, y de acuerdo con manual de agentes, quienes realizaron los trámites contarán con 15 días hábiles para entregar los documentos en formato físico. En caso de no recibir documentación, serán canceladas las claves involucradas.  
SLA de respuesta durante el periodo de contingencia: 7 días hábiles.
- 3. Cesión de cartera, cambio de titular:** recibiremos todos los documentos escaneados con firmas, de aquellos que lo requieran.  
Una vez que pase la contingencia y de acuerdo con el manual de agentes, quienes realizaron los trámites contarán con 15 días hábiles para entregar los documentos en formato físico. En caso de no recibir documentación, serán canceladas las claves involucradas.  
SLA de respuesta durante el periodo de contingencia: 6 días hábiles.
- 4. Actualización de datos:** recibiremos todos los documentos escaneados con firmas, de aquellos que lo requieran.  
Una vez que pase la contingencia, y de acuerdo con el manual de agentes, quienes realizaron los trámites contarán con 15 días hábiles para entregar los documentos en formato físico. En caso de no recibir documentación, serán canceladas las claves involucradas.  
SLA de respuesta durante el periodo de contingencia: 4 días hábiles.
- 5. Cambios de estructura:** solicitud y autorizaciones vía electrónica.
- 6. Refrendo de cédulas:** el plazo para el refrendo de la autorización de **Agente Persona Física** o **Apoderado de Agente Persona Moral**, al que se refieren el artículo 15, último párrafo, del Reglamento de Agentes de Seguros y de Fianzas y la Disposición 32.4.1 de la Circular Única de Seguros y Fianzas, **se suspende hasta nuevo aviso**. Las autorizaciones que deban ser refrendadas durante dicha suspensión continuarán vigentes hasta en tanto esta Comisión no emita el aviso correspondiente, porque en el equipo de control de agentes no se realizarán cancelaciones de cédulas vencidas hasta nuevo aviso de la CNSF.



Con esta modificación en nuestra operación, durante la contingencia no recibiremos documentos en físico en AXApolis, por lo que te pedimos coordinarte con tu funcionaria(o) comercial para que la información se resguarde adecuadamente y estemos atentos a las siguientes indicaciones para el envío de los expedientes.

En AXA estamos comprometidos con tu salud, por lo que estas medidas ya están vigentes. Una vez superada esta fase crítica, nos comunicaremos contigo para coordinarnos en los siguientes pasos.

## #YoProtejoDesdeCasa

Para cualquier duda contacta a:

**Nallely Ocaña – Coordinador control de agentes, ext. 7508**  
**Yovanni Lagunas - Mesa de control enlace agentes, ext. 6236**



**Atentamente,**  
**Control de agentes AXA**