

1. BIENVENIDA

Nos complace darte la bienvenida a nuestro servicio de administración de cartera. En ZAX, estamos comprometidos con ayudarte a conservar y hacer crecer tus ingresos, brindándote la tranquilidad de que tu cartera está en manos profesionales. Ya seas agente retirado, heredero o parte de una promotoría, nuestro objetivo es que sigas recibiendo comisiones sin preocuparte por la operación diaria.

Desde este momento, cuentas con un equipo especializado que dará seguimiento puntual a tus pólizas, mantendrá contacto con tus asegurados, gestionará renovaciones, cobranzas y te entregará reportes mensuales claros y detallados. Trabajamos contigo de manera cercana, ética y transparente, asegurando que el legado que has construido siga generando valor.

2. ¿QUÉ ES ZAX Y CÓMO CUIDAMOS TU CARTERA DE SEGUROS?

ZAX es un servicio de administración de cartera diseñado para agentes de seguros retirados, herederos o promotorías, que desean conservar sus ingresos sin operar activamente. Nos encargamos de renovar pólizas, atender asegurados, gestionar la cobranza y entregar reportes mensuales, asegurando continuidad en el servicio y comisiones constantes para el agente.

3. ¿QUÉ HACE ZAX POR TI?

Una vez que firmas el contrato y nos compartes tu cartera, nos encargamos de todo para que sigas generando ingresos sin operar:

| Actividad | ¿Qué hacemos por ti? |
|---------------------|--|
| Atención al cliente | Atendemos dudas, actualizaciones de datos y brindamos asesoría personalizada. |
| Renovaciones | Damos seguimiento proactivo a cada póliza para asegurar su continuidad. |
| Cobranza | Recordamos y gestionamos pagos puntuales con tus asegurados. |
| Reportes mensuales | Te enviamos un resumen claro de la evolución y seguimiento de tu cartera. |
| Siniestros | Brindamos acompañamiento al agente y/o cliente en todo el proceso en caso de un siniestro. |

| | |
|--------------------|---|
| Pago de comisiones | Recibes el 75% del ingreso mensual generado por tu cartera, sin preocuparte por nada. |
|--------------------|---|

4. TUS COMPROMISOS COMO AGENTE

Aunque ZAX se encarga de la operación diaria, necesitamos tu apoyo en algunos puntos clave para mantener el servicio funcionando de forma óptima:

| Compromiso | Cuándo o con qué frecuencia |
|-------------------------------------|--|
| Entregar tu cartera actual | Al inicio del servicio (formato Excel o PDF). |
| Compartir accesos a portales | Brindar accesos a portales de aseguradoras o promotoría. |
| Mantener tus datos actualizados | Informar cualquier cambio en correo, accesos, cuenta bancaria u otros datos importantes. |
| Revisar los reportes mensuales | Para estar al tanto de tus ingresos y la evolución de tu cartera, así como seguimiento a casos específicos |
| Avisar sobre situaciones especiales | En caso de fallecimiento de un asegurado, disputas, o eventos relevantes. |

5. PROCESO PASO A PASO

a) FIRMA DEL CONTRATO

- Coordinamos una reunión presencial o virtual para explicarte a detalle cómo funciona el modelo operativo de ZAX, resolver todas tus dudas y revisar los alcances del servicio.
- Una vez que ambas partes están de acuerdo con la forma de trabajo, procedemos a la firma del Contrato de Administración de Cartera y el correspondiente Acuerdo de Confidencialidad.

b) ENTREGA DE CARTA SUCESIÓN

- Si eres heredero de la cartera de clientes de un agente fallecido, será necesario presentar la siguiente documentación para poder iniciar el servicio:
 1. Acta de defunción del agente titular.
 2. Carta de sucesión debidamente llenada y firmada. Este formato será proporcionado por ZAX.

Esta documentación es indispensable para formalizar tu derecho sobre la cartera y comenzar con la administración por parte de ZAX.

c) ENTREGA DE CARTERA

- Nos proporcionas el listado actualizado de pólizas, incluyendo datos importantes como:

Nombre del cliente
Ramo (Vida, GMM, Autos, Daños, etc.)
Prima anual o mensual
Fecha de renovación
Estatus actual de la póliza
Datos de contacto del asegurado (teléfono, correo, etc.)
- Nos brindas acceso a las plataformas de las compañías aseguradoras con las que operas, mediante usuarios y contraseñas, o mediante las autorizaciones necesarias para realizar gestiones en tu representación.

Toda la información se maneja con estricta confidencialidad, conforme al contrato firmado.

d) IMPLEMENTACIÓN

- Una vez recibida la información, procedemos con la implementación de la información:
- Damos de alta tu cartera en nuestro sistema interno, Rino Wallet, asegurando que cada póliza y cliente quede registrada correctamente.
- Cargamos y organizamos los datos de contacto de tus asegurados

e) INICIO DE OPERACIÓN: CONTACTO CON CLIENTES Y RENOVACIONES ACTIVAS

- Llevamos a cabo un barrido completo de las renovaciones y cobros del mes anterior para identificar pólizas vencidas o pagos pendientes.
- Realizamos un primer contacto con tus asegurados para presentarnos como tu equipo administrativo, asegurando una transición cálida, clara y profesional.
- Enviamos las renovaciones activas a los clientes correspondientes, dando seguimiento puntual para asegurar la continuidad de sus coberturas.

Nuestro objetivo es mantener la continuidad en el servicio, generando confianza desde el inicio.

5.1. RESUMEN GENERAL DEL PROCESO

- Firma del contrato de administración y acuerdo de confidencialidad
- En caso de heredero: acta de defunción del agente + carta de sucesión

- Entregar tu base de datos o listado de pólizas (formato Excel o PDF)
- Proporcionar accesos a plataformas de aseguradoras (usuario y contraseña)
- Compartir datos de contacto de tus clientes (teléfono, email, etc.)
- Carga de información en nuestro sistema interno
- Barrido de renovaciones y cobranza del mes previo
- Inicio de gestión administrativa ZAX

6. RENOVACIONES Y PREVENCIÓN DE CANCELACIONES

- ZAX contacta a tus clientes, al menos, 30 días antes de la próxima renovación.
- Si el cliente no responde, te pedimos apoyo para establecer la comunicación.
- En caso de que el asegurado prefiera hablar solo contigo, te enviaremos recordatorios y reportes para que lo gestiones como mejor lo consideres.

7. GESTIÓN DE COBRANZA

- Nos encargamos de gestionar la cobranza de todas las pólizas activas: nuevos negocios, renovaciones y pagos periódicos (mensuales, trimestrales o semestrales).
- Mantenemos contacto directo con los asegurados para recordar fechas de pago, compartir ligas o referencias de pago y dar seguimiento a cualquier atraso.
- Si algún cliente prefiere tratar únicamente contigo, te enviamos un reporte con los casos pendientes para que decidas cómo gestionarlos.
- Registramos cada interacción en nuestro sistema y te lo reflejamos en los reportes mensuales.

8. ATENCIÓN A SINIESTROS

- ZAX asesora y guía al cliente durante todo el proceso.
- Aunque la resolución de siniestros corresponde directamente a la compañía aseguradora, en ZAX acompañamos a tus asegurados durante todo el proceso, brindando orientación y seguimiento para que se sientan respaldados en cada paso.
- Canalizamos urgencias y evitamos retrasos por falta de documentación.

9. ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN

En ZAX, estamos disponibles tanto para ti como para tus asegurados a través de diferentes canales, según el tipo de necesidad. Nuestro objetivo es ofrecerte una atención rápida, clara y eficiente.

| Canal | Horario de atención | Uso común |
|--|--|---|
| WhatsApp y llamadas | Lunes a jueves: 8:00 – 17:00 hrs Viernes: 8:00 – 16:00 hrs | Comunicación rápida con agentes y asegurados Solicitudes simples y seguimiento |
| Correo electrónico | Lunes a jueves: 8:00 – 17:00 hrs Viernes: 8:00 – 16:00 hrs | Reportes, trámites, escalamientos, facturación y pagos de honorarios |
| Plataforma Rino Wallet <i>(En desarrollo o acceso parcial)</i> | Disponible 24/7 | Consulta de información y seguimiento de tu cartera (en proceso de integración) |

10. CONTACTOS DIRECTOS

| Nombre | Rol / Área | Correo | ¿En qué te puede apoyar? |
|-----------------|-----------------------|--|--|
| Eduardo Hidalgo | Ejecutivo Comercial | comercial1@zax.mx | <ul style="list-style-type: none"> - Cotizaciones - Renovaciones - Emisión y envío de pólizas - Atención a clientes - Endosos - Aclaraciones generales |
| Dulce Polanco | Ejecutivo de Cobranza | operativo1@zax.mx | <ul style="list-style-type: none"> - Devoluciones - Referencias de pago - Notas de crédito - Complementos de pago - Seguimiento a pagos pendientes y consecutivos - Folios de cobranza |
| Fernanda Moreno | Administración | administrativo1@zax.mx | <ul style="list-style-type: none"> - Gestión y seguimiento a pago de honorarios - Contratos - Comisiones - Reportes semanales y mensuales de estatus de cartera |

| | | | |
|--------------|-----------------|---|---|
| Karen Fletes | Gerente General | gerentegeneral@zax.mx Teléfono: 664 628 2022 | - Escalamientos - Atención de temas críticos - Acompañamiento en la administración de cartera |
|--------------|-----------------|---|---|

Llamadas y WhatsApp general: 664 755 9857

11. REPORTES DE GESTIÓN Y ESTATUS DE CARTERA

Durante la gestión de tu cartera, recibirás reportes periódicos diseñados para brindarte visibilidad, control y tranquilidad sobre el estado de tus clientes, pagos y renovaciones.

| ¿Qué reporte recibirás? | Frecuencia | ¿Qué incluye? |
|--|-------------------------------|---|
| Reporte Semanal de Renovaciones y Cobranza | Cada viernes | Resumen de renovaciones gestionadas y seguimiento realizado durante la semana. |
| Reporte de Cobranza Global | Primer viernes de cada mes | Detalle completo de movimientos, pagos e ingresos generados en tu cartera durante el mes. |
| Reporte Previo de Próximas Renovaciones | Entre día 15 y 20 de cada mes | Listado completo de tus próximas renovaciones |

12. REUNIONES TRIMESTRALES DE SEGUIMIENTO

Como parte de lo establecido en nuestro contrato, se llevarán a cabo reuniones trimestrales con el objetivo de brindarte una visión integral del estado de tu cartera y asegurar una gestión eficiente. Por lo que, durante estas reuniones revisaremos:

- Los reportes entregados y sus principales hallazgos
- Resultados obtenidos en el periodo
- Avances en la gestión de tu cartera
- Seguimiento a casos especiales o solicitudes particulares
- Estado y evolución de la cobranza
- Áreas de mejora detectadas
- Propuesta de plan de acción para el siguiente periodo
- Cualquier tema adicional que desees tratar

Estas reuniones están pensadas para mantener una comunicación cercana, transparente y enfocada en la mejora continua de nuestro servicio.

13. ¿CÓMO SE CALCULAN TUS COMISIONES Y LOS HONORARIOS DE ZAX?

Como parte del acuerdo establecido en tu contrato con ZAX, tú conservas el 75% de las comisiones netas generadas en el mes gestionado por tu cartera de seguros, mientras que ZAX obtiene el 25% como honorarios por la administración del servicio, más el IVA correspondiente.

a) ¿SOBRE QUÉ SE CALCULA?

- El cálculo se realiza sobre el subtotal de comisiones, ya que este representa el ingreso real que la compañía aseguradora paga al agente.
- Es decir, el subtotal excluye IVA u otros conceptos que no forman parte de la comisión directa, lo cual garantiza una base de cálculo justa y transparente.

b) FRECUENCIA DE PAGO POR CONTRAPRESTACIÓN

- El cálculo se realiza mensualmente, con base en los reportes y estados de cuenta emitidos por las compañías aseguradoras con las que trabajas.
- Una vez que ZAX recibe dichos reportes y tus facturas previamente cargadas en los portales correspondientes, se emite la factura por contraprestación de servicios.

Este proceso garantiza que el cálculo y la facturación se realicen de forma transparente, oportuna y con base en información oficial.

c) ¿QUÉ INCLUYEN LAS COMISIONES?

- Renovaciones de pólizas dentro de tu cartera
- Nuevos negocios generados a partir del inicio de gestión ZAX
- Bonos o incentivos otorgados por las aseguradoras directamente vinculados a tu cartera.

14. BENEFICIOS CLAVE PARA TI

1) Conservación de ingresos sin operar activamente

Continúas recibiendo el 75% de tus comisiones sin necesidad de involucrarte en la gestión operativa de tu cartera.

2) Administración profesional de tu cartera

Contamos con un equipo especializado que se encarga de:

- Renovaciones
- Atención a clientes
- Gestión de cobranza

- Acompañamiento en siniestros
- Envío de reportes periódicos

3) Transparencia y control total

Te entregamos reportes semanales y mensuales con el estatus de tu cartera, pagos, renovaciones y seguimiento. Además, realizamos reuniones trimestrales para revisar resultados y definir el plan de acción.

4) Atención personalizada para ti y tus asegurados

Nos comunicamos contigo y con tus clientes a través de WhatsApp, llamadas, correo y plataforma digital (Rino Wallet), asegurando respuestas rápidas, claras y eficientes.

5) Acompañamiento desde el inicio

Desde la firma del contrato, te guiamos paso a paso en la entrega de cartera, accesos y datos de clientes, hasta el inicio formal de la operación con contacto directo con tus asegurados.

6) Soporte en sucesión de cartera

Si eres heredero, te apoyamos con el proceso operativo para que comiences a recibir ingresos de inmediato, conforme a lo estipulado en el contrato.

7) Evita cancelaciones y fugas de ingreso

Damos seguimiento proactivo a **cada renovación y pago**, lo que nos permite mantener tu cartera activa y rentable.

8) Proceso de facturación claro y justo

Nuestros honorarios se calculan sobre el subtotal neto de comisiones, sin incluir IVA ni otros conceptos, asegurando transparencia y justicia en cada cálculo.

9) Confidencialidad y seguridad

Toda tu información se resguarda conforme al acuerdo de confidencialidad, garantizando que el valor de tu cartera y tu legado esté protegido.

10) Flexibilidad en situaciones especiales

Si algún asegurado prefiere tratar directamente contigo, lo respetamos y te apoyamos. También damos seguimiento a casos críticos o siniestros de manera colaborativa.

15. ¿Y SI DECIDO TERMINAR EL SERVICIO?

Tienes la libertad de cancelar el servicio de administración en cualquier momento, siempre que cumplas con las condiciones establecidas en nuestro contrato:

- Notificación por escrito con al menos 15 días naturales de anticipación.

- Entrega completa de la base de datos actualizada, junto con un informe final que detalle el estatus de tu cartera al momento de la terminación.
- Pago de comisiones pendientes, correspondiente al último mes en que se prestó el servicio de forma activa.

Nuestro compromiso es asegurar una transición ordenada, profesional y respetuosa con tu información y tu legado.

Con este manual, te damos la bienvenida a nuestro servicio y reafirmamos nuestro compromiso con la calidad, la eficiencia y la mejora continua. Estamos aquí para apoyarte en cada paso del proceso y asegurar que tu experiencia sea clara, ágil y confiable.

¡Gracias por confiar en nosotros!