



Guía de atención externa a agentes

Funciones	Contacto	Requisitos
-----------	----------	------------

Siniestros

- Seguimiento de casos.
- Seguimiento de valuaciones.

siniestros.mexico@aig.com
kpg.mexico@aig.com

- Número de siniestro

Mesa de Control

- Proporciona folios de emisión.
- Proporciona folio para cotizaciones.
- Proporciona folios para duplicados y PDFs.

Territorio Norte
OdeTrabajoTorreon.Mexico@aig.com
OdeTrabajoTijuana.Mexico@aig.com
otmt.Mexico@aig.com
OdeTrabajoVeracruz.Mexico@aig.com
OdeTrabajoJuarez.Mexico@aig.com
OdeTrabajoChihuahua.Mexico@aig.com
OdeTrabajoHermosillo.Mexico@aig.com

Territorio Sur
OdeTrabajoVillahermosa.Mexico@aig.com
OdeTrabajoPuebla.Mexico@aig.com

Territorio Occidente
OrdenesdeTrabajoGuadalajara.Mexico@aig.com
Mexico.OdeTrabajoLeon@aig.com

Territorio Centro
OTMMC.Mexico@aig.com
OrdenesdeTrabajo.Mexico@aig.com
OdeTrabajoSatelite.Mexico@aig.com

- Solicitud Orden de Trabajo y slip (cuestionario de información) de información mínima requerida para cada ramo para cotizar.

México Devoluciones

- Gestión devoluciones de primas.

devolucionesdeprimas.mexico@aig.com

- Formato de solicitud de devoluciones y
- Estado de cuenta bancario con cuenta CLABE (obligatorio para persona moral).

Centro de Atención

- Información general de las pólizas.
- Emisión de facturas electrónicas.
- Estatus de emisión, cobranza y siniestros.
- Pago de primas con tarjeta American Express.
- Reportes de siniestros y/o servicio de asistencia (24/7).

01 800 001 1300 Opción 5, 7 y 8

01 800 001 1300 Opción 1

- Número de póliza.
- Número de folio.
- Número de siniestro.
- Información del pagador.
- Tarjeta American Express a la mano.
- Número de póliza.
- Número de siniestro.
- Número de asistencia.

	Funciones	Contacto	Requisitos
Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> Aclaración de cobranza no aplicada. Duplicidad de cargos y pagos referenciados. Gestión de cobranza, prórrogas y convenios. Soporte liquidaciones WEB. Aclaración y depuración de cartera. Rehabilitación de póliza canceladas por falta de pago. Referencias bancarias. 	<p>mexico.cobranzas1@aig.com</p> <p>Dirigirse con su ejecutivo de cobranza correspondiente.</p> <p>www.aig.com.mx/Pago-en-linea</p>	<ul style="list-style-type: none"> Clave de agente. Número de póliza. Soportes (estado de cuenta, recibo de caja, tx, etc.)
Comisiones	<ul style="list-style-type: none"> Aclaración de comisiones. Recibe y registra facturación de agentes por comisiones. 	<p>omar.gutierreztrejo@aig.com gilberto.moralesolis@aig.com</p> <p>mexico.compiscagentes@aig.com</p>	<ul style="list-style-type: none"> Clave de agente. PDF. XML de la factura e indicar clave de agente.
Caja Remota	<ul style="list-style-type: none"> Ingreso de pagos realizados a cuentas concentradoras y cargos únicos. 	<p>CajaRemota.Mexico@aig.com</p>	<ul style="list-style-type: none"> Formato de autorización de cargo a tarjeta y en caso aplicar, carta de no siniestro.
Actualización de Agentes	<ul style="list-style-type: none"> Actualiza expedientes de los agentes (cédulas, póliza responsabilidad civil, cuentas bancarias, etc.) 	<p>ActualizaAgentes.Mexico@aig.com</p>	<ul style="list-style-type: none"> Documento a actualizar y clave de agente.
UNE (Unidad especializada de atención a usuarios)	<ul style="list-style-type: none"> Registro de reclamaciones y consultas. 	<p>https://www-404.aig.com.mx/USA.Portal/BuzonUSA.aspx</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tipo de solicitud. Nombre del solicitante. Tipo de solicitante. Teléfono 1. Entidad federativa.
Portales AIG	<ul style="list-style-type: none"> Cotización y emisión de pólizas en EMILI. Status de pólizas en SIAB (pagadas, pendientes, canceladas, tarjetas aceptadas y rechazadas). Estados de cuenta de agentes. 	<p>https://www-404.aig.com.mx/EOL/Login.aspx</p>	<ul style="list-style-type: none"> Usuario y contraseña (en caso de no contar con su acceso, favor de solicitarlo con su ejecutivo de ventas).