



# Comercial

## ► **BANCA SEGUROS**

## 2026

**BANCO CHN**  
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

► **Gerencia**  
**de Banca Personas**

# Guía Seguro Vidadent

La presente guía está dirigida a colaboradores de agencias, fuerza de ventas y Contact Center de apoyo para la comercialización del seguro VIDADENT. Su objetivo es proporcionar información clara, estructurada y práctica sobre las características, coberturas, beneficios y condiciones del producto, con el fin de fortalecer la experiencia de atención al cliente y facilitar el cierre de ventas.

## > Descripción del Producto

**VIDADENT** es un seguro integral que combina protección financiera y asistencia odontológica, diseñado para brindar respaldo económico al asegurado y bienestar dental para él y su núcleo familiar, según el plan contratado.

El producto incluye cobertura por:

- ✓ Muerte por cualquier causa.
- ✓ Muerte y/o desmembración accidental.
- ✓ Muerte accidental especial.
- ✓ Asistencia odontológica preventiva y de emergencia.

Este seguro ofrece una solución accesible y de fácil contratación, orientada a clientes que buscan proteger a su familia y cuidar su salud bucal.

## > Público Objetivo

**VIDADENT** está dirigido a:

- ✓ Personas entre 18 y 64 años.
- ✓ Clientes que buscan protección económica para sus familiares.
- ✓ Personas interesadas en contar con servicios odontológicos preventivos y de emergencia.
- ✓ Clientes individuales y grupos familiares.
- ✓ Personas que desean un seguro accesible, práctico y con atención inmediata.

**Finalización de cobertura:** hasta los **75** años, según condiciones del producto.

## > Coberturas del Seguro de Vida

### 1. Muerte por cualquier causa

En caso de fallecimiento del asegurado por enfermedad, accidente o causas naturales, la aseguradora pagará la suma asegurada contratada a los beneficiarios designados.

#### Consideraciones importantes

- ✓ La cobertura aplica desde la activación del seguro.
- ✓ En caso de suicidio, la cobertura aplica a partir del segundo año de permanencia continua en la póliza.

### 2. Muerte y/o Desmembración Accidental

Esta cobertura indemniza al asegurado o a sus beneficiarios cuando ocurra un accidente cubierto que provoque:

- ✓ Fallecimiento accidental
- ✓ Pérdida total de manos o pies
- ✓ Pérdida de la vista
- ✓ Pérdida parcial de miembros específicos

## > Tabla de indemnización

| Evento                                                        | Porcentaje |
|---------------------------------------------------------------|------------|
| Fallecimiento accidental                                      | 100%       |
| Pérdida de ambas manos, ambos pies o combinación equivalente. | 100%       |
| Ceguera absoluta                                              | 100%       |
| Pérdida de una mano o un pie                                  | 50%        |
| Pérdida total de visión de un ojo                             | 33%        |
| Pérdida del dedo pulgar o índice                              | 25%        |

#### Condiciones

- ✓ El accidente debe ocurrir después del inicio de cobertura.
- ✓ La pérdida o lesión debe producirse dentro de los 90 días posteriores al accidente.

### 3. Muerte Accidental Especial

Otorga una indemnización adicional cuando el fallecimiento ocurre bajo circunstancias específicas establecidas en la póliza, tales como:

- ✓ Accidentes como pasajero en transporte público autorizado.
- ✓ Accidentes dentro de ascensores de servicio público.
- ✓ Incendios en hoteles, teatros o edificios de servicio público.

## > Coberturas Odontológicas

La asistencia odontológica incluye servicios de emergencia y prevención a través de la red de clínicas afiliadas.

### 1. Emergencias Dentales

Cobertura inmediata para atención odontológica derivada de:

- ✓ Dolor dental agudo
- ✓ Inflamación
- ✓ Hemorragias
- ✓ Fracturas dentales

#### Servicios incluidos

- ✓ Atención telefónica y coordinación de citas 24/7.
- ✓ Consulta odontológica de emergencia.
- ✓ Restauraciones (rellenos).
- ✓ Endodoncias
- ✓ Extracciones simples.
- ✓ Radiografías de pieza afectada.
- ✓ Tratamiento periodontal de emergencia.
- ✓ Reparación o cementado de prótesis existentes.

### 2. Cobertura Preventiva

Disponible una vez al año a partir del **cuarto mes** de permanencia.

#### Incluye

- ✓ Consulta de evaluación
- ✓ Profilaxis dental
- ✓ Detartraje simple

- ✓ Aplicación de flúor
- ✓ Sellantes de fosas y fisuras

## **Red de Atención Odontológica**

VIDADENT cuenta con una red de clínicas y profesionales odontológicos afiliados a nivel nacional, diseñada para brindar atención oportuna y accesible a los asegurados.

La red odontológica es dinámica, por lo que pueden incorporarse nuevas clínicas y especialistas en aquellas zonas donde exista necesidad operativa o incremento en la demanda de atención.

Además, se cuenta con profesionales en distintas especialidades odontológicas, tales como:

- ✓ Endodoncia
- ✓ Periodoncia
- ✓ Cirugía Maxilofacial
- ✓ Odontopediatría
- ✓ Rehabilitación Oral
- ✓ Prostodoncia

### **Consulta de Clínicas Afiliadas**

Las clínicas odontológicas afiliadas pueden consultarse a través del siguiente portal:

<https://www.sdsigma.com/seguroschn/solicitudcitas>

En el portal se mostrará la disponibilidad de clínicas afiliadas según la ubicación o departamento del asegurado, facilitando la coordinación de citas y atención odontológica.

### **Importante**

La disponibilidad de clínicas puede variar según el departamento y la demanda de atención. La red afiliada se actualiza constantemente para fortalecer la cobertura y mejorar el servicio a los asegurados.

## > Planes Disponibles

Los clientes podrán optar a los planes habilitados por la aseguradora, de acuerdo con:

- ✓ Cobertura contratada
- ✓ Suma asegurada
- ✓ Inclusión de dependientes
- ✓ Tarifas vigentes

## Plan Individual y Familiar

| Coberturas                                | Cubre a:            | Planes                  |            |            |
|-------------------------------------------|---------------------|-------------------------|------------|------------|
|                                           |                     | Básico                  | Oro        | Signature  |
|                                           |                     | Emergencia y Prevención |            |            |
| Muerte por cualquier causa                | Asegurado principal | Q. 25,000               | Q. 100,000 | Q. 200,000 |
| Muerte y/o desmembración accidental       |                     | Q. 25,000               | Q. 100,000 | Q. 200,000 |
| Muerte accidental especial                |                     | Q. 25,000               | Q. 100,000 | Q. 200,000 |
| Asistencia dental individual              |                     | Incluida                | Incluida   | Incluida   |
| Precios mensuales   Asistencia individual |                     | Q. 60                   | Q. 120     | Q. 195     |
| Asistencia dental familiar                | Grupo familiar      | Incluida                | Incluida   | Incluida   |
| Precios mensuales   Asistencia familiar   |                     | Q. 145                  | Q. 205     | Q. 280     |

### Beneficios Clave del Producto

- ✓ Protección financiera y asistencia dental en un solo producto.
- ✓ Cobertura accesible y fácil de contratar.
- ✓ Atención inmediata en emergencias dentales.
- ✓ Red de clínicas odontológicas afiliadas.
- ✓ Inclusión de dependientes según plan contratado.
- ✓ Contratación por múltiples canales.
- ✓ Emisión y confirmación automatizada.
- ✓ Plataforma digital para atención y gestión.

## Canales de Venta y Servicio

VIDADENT puede comercializarse y atenderse a través de:

- ✓ Agencias
- ✓ Contact Center (inbound y outbound)
- ✓ Plataforma digital

## Inclusión de Dependientes

Dependiendo del plan contratado, el asegurado puede incluir:

- ✓ Padres
- ✓ Hijos con edad hasta 24 años
- ✓ Cónyuge

### Importante:

- ✓ Los hermanos no son elegibles como dependientes.
- ✓ La cobertura de vida aplica únicamente para el titular de la póliza.
- ✓ Los dependientes únicamente reciben beneficios odontológicos cuando el plan es familiar.

## Condiciones Especiales del Producto

- ✓ Solo se permite una póliza por asegurado.
- ✓ El asegurado debe completar el formulario de consentimiento y declaración de salud.
- ✓ Aplican condiciones generales y particulares de la póliza.
- ✓ Aplica cláusula de indisputabilidad.
- ✓ Las primas son pagaderas de forma mensual y anticipada.

## Cancelación

El asegurado puede solicitar la cancelación en cualquier momento.

## > Exclusiones de Asistencia Odontológica

El plan odontológico no cubre:

- 1 Tratamientos que no constituyan una emergencia odontológica.

- 2 Medicamentos y materiales de reposición periódica no contemplados en la cobertura.
- 3 Tratamientos especializados no incluidos expresamente, tales como:
  - ✓ Ortodoncia
  - ✓ Cirugía oral mayor
  - ✓ Prostodoncia
  - ✓ Odontopediatría
  - ✓ Ortopedia maxilar
- 4 Fracturas maxilares severas y traumatismos mayores.
- 5 Sedación y anestesia general.
- 6 Defectos físicos congénitos.
- 7 Distonías maxilofaciales.
- 8 Radioterapia y quimioterapia.
- 9 Tratamientos láser.
- 10 Hospitalizaciones.
- 11 Metales preciosos.
- 12 Tratamientos fuera de la definición de emergencia odontológica.
- 13 Servicios prestados fuera de Guatemala.
- 14 Extracción de terceras molares.

### Servicios no cubiertos

Cuando el asegurado requiera procedimientos no amparados, podrá realizarlos directamente con especialistas de la red afiliada, aplicando tarifas preferenciales y descuentos establecidos.

## > Exclusiones de Muerte y/o Desmembración Accidental

No se cubrirán eventos ocasionados directa o indirectamente por:

- ✓ Enfermedades
- ✓ Riñas o actos delictivos
- ✓ Suicidio o intento de suicidio
- ✓ Participación en guerras, motines o levantamientos.
- ✓ Estado de ebriedad o uso de drogas.
- ✓ Competencias de velocidad.
- ✓ Paracaidismo o deportes extremos.

- ✓ Navegación aérea no comercial.
- ✓ Intervenciones quirúrgicas no relacionadas al accidente.

### Procedimiento en Caso de Fallecimiento

El aviso de fallecimiento debe enviarse al correo:

[atencionvidadent@chn.com.gt](mailto:atencionvidadent@chn.com.gt)  
[avisosfallecimientos@chn.com.gt](mailto:avisosfallecimientos@chn.com.gt)

### Documentación requerida que deberá adjuntar:

- ✓ Copia de DPI del fallecido
- ✓ Certificado de defunción
- ✓ Copia de DPI del familiar solicitante.
- ✓ Número telefónico y correo electrónico de contacto:  
**Teléfonos de atención**
- ✓ 2290-7400 Ext. 51002 y 51016

## > Atención y Coordinación Dental

### Contacto para citas y emergencias odontológicas

- ✓ Teléfono: 2318-4211
- ✓ WhatsApp: +502 3049-5617
- ✓ Portal web: <https://www.sdsigma.com/seguroschn/solicitudcitas>

### Importante

Todas las citas odontológicas, tanto de emergencia como preventivas, deben ser coordinadas previamente a través de los canales oficiales autorizados. En caso de que el asegurado acuda directamente a una clínica sin realizar la coordinación correspondiente, no podrá brindarse la atención odontológica.

### Recomendaciones para la Gestión Comercial

Durante la comercialización del producto, el asesor debe:

- ✓ Explicar claramente coberturas.
- ✓ Confirmar que el cliente comprenda los períodos de espera.
- ✓ Instruir correctamente sobre la designación de sus beneficiarios.
- ✓ Informar sobre restricciones y límites de cobertura.
- ✓ Promover el uso preventivo de la asistencia dental.
- ✓ Verificar datos de contacto, específicamente correo electrónico registrado.

## > Mensaje Comercial Recomendado

“VIDADENT le brinda tranquilidad y respaldo en un solo producto: protección económica para su familia y atención odontológica para usted y sus seres queridos, con una cobertura accesible, práctica y fácil de utilizar”.

## > Preguntas Frecuentes

 ¿El seguro cubre ortodoncia?

No. Los tratamientos de ortodoncia están excluidos.

 ¿Incluye tratamientos estéticos?

No. No cubre diseño de sonrisa, blanqueamientos ni procedimientos estéticos.

 ¿Cuándo inicia la cobertura?

La cobertura inicia al completar el proceso de contratación y confirmarse el pago.

 ¿Las emergencias dentales tienen período de espera?

No. Las emergencias son de uso inmediato.

 ¿La cobertura preventiva tiene período de espera?

Sí. Aplica después de 4 meses de permanencia.

 ¿Puedo cambiar beneficiarios?

Sí. El asegurado puede modificar sus beneficiarios en cualquier momento.

 ¿Puedo incluir menores como beneficiarios?

Sí, aunque no es recomendable debido a limitaciones legales para el pago de indemnizaciones.

 ¿Puedo cancelar el seguro en cualquier momento?

Sí, mediante solicitud expresa.

 ¿Dónde puedo solicitar la cancelación?

Contact Center CHN:

Teléfono: 2290-7000 o 1507

 **¿Debo declarar enfermedades preexistentes?**

Sí. Es obligatorio declarar enfermedades preexistentes o crónicas en la declaración de salud.

 **¿Puedo incluir a mi familia en el seguro?**

Sí. Dependiendo del plan contratado, puede incluirse cónyuge, hijos y padres como dependientes para asistencia dental.

 **¿La cobertura de vida aplica también para mis dependientes?**

No. La cobertura de vida aplica únicamente para el titular de la póliza.

 **¿Puedo adquirir más de un plan?**

No. Cada persona puede contar únicamente con una póliza VIDADENT.

 **¿Dónde puedo utilizar los servicios odontológicos?**

Los servicios se brindan exclusivamente a través de la red de clínicas odontológicas afiliadas.

 **¿Qué debo hacer en caso de emergencia dental?**

Debe comunicarse previamente a los canales oficiales de atención para coordinar la cita odontológica.

 **¿Qué pasa si dejo de pagar el seguro?**

La póliza cuenta con un período de gracia de 30 días calendario. Si no se realiza el pago dentro de ese período, la cobertura finalizará automáticamente.

 **¿Cómo recibo la confirmación de mi seguro?**

El cliente recibe la confirmación y documentación correspondiente al correo registrado de manera automática una vez completada la contratación.

 **¿Las radiografías están incluidas?**

Sí. Las radiografías relacionadas con la emergencia dental cubierta están incluidas.

 **¿El seguro cubre medicamentos?**

No. Los medicamentos no están incluidos, salvo aquellos implícitamente necesarios dentro de un procedimiento cubierto.

 **¿El seguro cubre extracción de cordales?**

No. La extracción de terceras molares (cordales) está excluida.

 **¿Qué pasa si necesito un tratamiento no cubierto?**

El asegurado puede realizarlo directamente con la red afiliada, aplicando tarifas preferenciales o descuentos establecidos por la clínica.

 **¿Puedo utilizar los servicios odontológicos fuera de Guatemala?**

No. La cobertura odontológica aplica únicamente dentro de la República de Guatemala.

 **¿Debo designar beneficiarios al contratar?**

Sí. Es importante registrar correctamente a los beneficiarios para facilitar cualquier gestión futura.

 **¿Qué ocurre si no designo beneficiarios?**

La indemnización se gestionará conforme a las disposiciones legales y administrativas aplicables.

 **¿Puedo modificar a mis dependientes?**

Sí. Los cambios estarán sujetos a las condiciones y procesos establecidos por la aseguradora.