

Guía de Asistencia para tus Clientes



reinventando / los seguros



Para AXA el cuidado del patrimonio de nuestros clientes es nuestro principal objetivo y cumplir con nuestro compromiso al momento de ocurrir un siniestro es nuestro deber. Por ello ponemos a tu disposición esta guía de asistencia que te ayudará a orientar a tus clientes sobre lo que necesitan saber para obtener la atención que esperan recibir en caso de un suceso desafortunado.

Vida Individual

Ponemos a tu disposición y la de tu cliente el **01 800 727 4199**, donde será atendido cualquier asunto relacionado con siniestros de pólizas de Vida.

Para hacer más ágil la atención en caso de siniestro, te recomendamos tener a la mano la siguiente documentación.



SINIESTRO	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA
<p>Anticipo por enfermedades terminales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carátula de la póliza original; en caso de no tenerla, anexar una carta explicando el motivo. ▪ Copia certificada del acta de nacimiento del Asegurado. ▪ Identificación oficial del Asegurado (credencial de elector, cédula profesional o pasaporte). ▪ Comprobante de domicilio reciente del Asegurado, no mayor a tres meses de expedición. ▪ Formato único (Art. 140 LGISMS), forma GA-082. ▪ Solicitud de pago por siniestro debidamente requisitada en su totalidad (Formato AI-200-6). ▪ Historia clínica firmada por el médico tratante con los estudios de laboratorio y gabinete que le practicaron al Asegurado, que determinen la enfermedad terminal. ▪ Aplica para los padecimientos señalados en las Condiciones Generales. ▪ Anticipo máximo del 30% de la suma asegurada alcanzada, con tope de 1 millón de pesos o su equivalente en dólares.
<p>Invalidez o pérdidas orgánicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carátula de la póliza original; en caso de no tenerla, anexar una carta explicando el motivo. ▪ Copia certificada del acta de nacimiento del Asegurado. ▪ Identificación oficial del Asegurado (credencial de elector, cédula profesional o pasaporte), original y copia. ▪ Comprobante de domicilio reciente de los beneficiarios, no mayor a tres meses de expedición. ▪ RFC o CURP de cada uno de los beneficiarios. ▪ Formato único (Art. 140 LGISMS), forma GA-082. ▪ Solicitud de pago por siniestro debidamente requisitada en su totalidad (Formato AI-200-6). ▪ Historia clínica firmada por el médico tratante con los estudios de laboratorio y gabinete que le practicaron al Asegurado. ▪ En caso de invalidez, anexar el documento oficial que la certifique, expedido por las Instituciones oficiales correspondientes. Si el Asegurado no pertenece a ninguna de estas Instituciones, adjuntar una carta expedida por un médico especializado, certificando el estado de invalidez del Asegurado. ▪ En caso de invalidez y/o pérdidas orgánicas a consecuencia de un accidente, si alguna autoridad tomó conocimiento, adjuntar las actuaciones del Ministerio Público. ▪ En caso de que el Asegurado se encontrara en estado de interdicción, o que por la interpretación del dictamen médico de AXA se acredite que el Asegurado carezca de voluntad para ejercer su derecho, será necesario solicitar copia certificada de la resolución del juicio de tutoría ante el juez competente.
<p>Pago inmediato de una parte de la Suma Asegurada</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carátula de la póliza original; en caso de no tenerla, anexar una carta explicando el motivo. ▪ Copia simple del acta de nacimiento del Asegurado y del beneficiario. ▪ Copia simple de la identificación oficial del Asegurado y del beneficiario (credencial de elector, cédula profesional o pasaporte). ▪ Comprobante de domicilio reciente de los beneficiarios, no mayor a tres meses de expedición. ▪ Formato único (Art. 140 LGISMS), forma GA-082. ▪ Certificado Médico de Defunción, siempre que hubieren transcurrido más de dos años desde la expedición de la póliza o de su última rehabilitación, y/o de la contratación de incrementos de suma asegurada; se pagará un anticipo del 30% de la suma asegurada alcanzada, el cual no podrá ser menor a 1,000 pesos ni mayor a 65,000.

SINIESTRO	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA
Fallecimiento por causa natural o enfermedad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carátula de la póliza original; en caso de no tenerla, anexar una carta explicando el motivo. ▪ Copia certificada del acta de nacimiento del Asegurado y de los beneficiarios. ▪ Identificación oficial del Asegurado y de los beneficiarios (credencial de elector, cédula profesional o pasaporte), original y copia. ▪ Comprobante de domicilio reciente de los beneficiarios, no mayor a tres meses de expedición. ▪ RFC o CURP de cada uno de los beneficiarios. ▪ Formato único (Art. 140 LGISMS), forma GA-082. ▪ Solicitud de pago por siniestro debidamente requisitada en su totalidad (Formato AI-199-3). En caso de no llenar el formulario médico, anexar copia simple del certificado de defunción. ▪ Copia certificada del acta de defunción.
Fallecimiento por accidente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Agregar a los documentos enlistados anteriormente, las actuaciones del Ministerio Público con las averiguaciones previas, identificación del cuerpo, autopsia o dispensa, parte de tránsito en caso de accidente automovilístico y conclusiones (copia certificada).
Circunstancias particulares	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si algún beneficiario fuera menor de edad, deberá presentar la solicitud de pago firmada por el padre, la madre o, en su defecto, la persona que ejerza la patria potestad, presentando previamente el documento legal que así lo justifique. ▪ En caso de fallecimiento de alguno de los beneficiarios, presentar copia certificada del acta de defunción. ▪ Si uno de los beneficiarios es un banco por préstamo, deberán enviarnos una carta del banco indicando el saldo deudor y firmado de conformidad por parte de los beneficiarios. ▪ Cuando el beneficiario es algún banco por contrato de Fideicomiso, la solicitud la deberá llenar el banco y adjuntar la copia del contrato. ▪ Cuando la póliza deba pagarse a los herederos legales del Asegurado, la declaración deberá ser firmada por el albacea, quien deberá acreditar su nombramiento con copia certificada de las constancias respectivas del juicio sucesorio.
Vencimiento de Dotal Retiro y Dotales a corto plazo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carátula de la póliza original; en caso de no tenerla, anexar una carta explicando el motivo. ▪ Identificación oficial del Asegurado (credencial de elector, cédula profesional o pasaporte), original y copia. ▪ Llenar solicitud de Cambio en Póliza (Formato ZA-011-6) o carta solicitando el retiro.
Indemnización en caso de Seguro Mancomunado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En caso de fallecimiento: AXA pagará la suma asegurada contratada a los beneficiarios del Asegurado que fallezca, quedando cancelada la cobertura mancomunada. ▪ En caso de fallecimiento simultáneo: la suma asegurada de la cobertura por fallecimiento se distribuirá 50% entre los beneficiarios del Asegurado Contratante y 50% para los del Asegurado Mancomunado. ▪ En caso de invalidez total y permanente: AXA pagará la suma asegurada contratada al primero de los Asegurados que se invalide, quedando cancelada esta cobertura. ▪ En caso de invalidez total y permanente simultánea: la suma asegurada se distribuirá 50% para cada Asegurado, quedando cancelada esta cobertura. ▪ Exención de pago de primas por invalidez: si el Asegurado (Contratante o Mancomunado) sufriera la muerte o invalidez total y permanente, AXA eximirá del pago de primas por el riesgo de sobrevivencia del Asegurado menor al primer evento que se presente.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ En todos los casos, la Compañía se reserva el derecho de solicitar algún documento adicional o información sobre los hechos relacionados con el siniestro, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley Sobre el Contrato del Seguro. ▪ El pago de siniestros se realiza en una sola exhibición en un plazo que generalmente es de catorce días hábiles, a partir de que se reciben los documentos requeridos, y sin que este plazo exceda de 30 días naturales. 	

Gastos Médicos Mayores Individual /

Para cubrir los costos derivados de un padecimiento a través del Seguro de Gastos Médicos Mayores, es importante que expliques claramente a tu cliente que deberá atenderse en los hospitales del nivel hospitalario que contrató, de otra manera aplicará una penalización que se verá reflejada en el deducible y coaseguro.

El trámite a seguir será de acuerdo con el tipo de reclamación presentada:

- Programación de cirugía aplica para sucesos considerados no urgentes, donde el Asegurado dispone de un tiempo mayor a 48 hrs. para programar y coordinar su atención médica.
- Pago directo aplica únicamente con hospitales de red.
- Pago por reembolso aplica cuando los hospitales no pertenecen a la red médica de AXA.



El Asegurado, únicamente en la contratación de una póliza de Gastos Médicos Multiprotección, podrá reclamar gastos médicos menores y medicina preventiva, exclusivamente por pago directo.

Las distintas reclamaciones que tu cliente puede presentar son:

TIPO DE RECLAMACIÓN	PROCEDIMIENTO Y DOCUMENTOS REQUERIDOS
Programación de cirugía	<p>El cliente debe presentarse en la recepción de la oficina de AXA más cercana o en el módulo de AXA del hospital de convenio donde requiera la atención, entregando la siguiente documentación 5 días antes de la cirugía:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Credencial de Asegurado o póliza vigente, original y copia de alguno de ellos.▪ Identificación oficial del Asegurado (credencial de elector, cédula profesional o pasaporte), original y copia.▪ Formatos de Aviso de Siniestro e Informe Médico debidamente requisitados.▪ Copia de estudios de laboratorio e interpretación.▪ Recetas médicas.
Pago directo en México	<p>Presentarse el Asegurado o uno de sus familiares en el módulo de AXA del hospital de convenio donde requiera la atención, con la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Credencial del Asegurado o póliza vigente.▪ Identificación oficial del Asegurado (credencial de elector, cédula profesional o pasaporte).▪ Formatos de Aviso de Siniestro e Informe Médico debidamente requisitados.▪ Algunos hospitales por política interna piden un depósito en garantía (voucher, tarjeta de crédito, fianza, etc.), el cual se le reintegrará al final de su atención de acuerdo con la cobertura de su póliza.▪ El personal de admisiones del hospital comunicará a nuestro Call Center el ingreso de tu cliente, ya sea por admisiones o por sala de urgencias.▪ En un lapso no mayor a 24 horas se le entregará una respuesta por escrito donde se le hará saber si su caso procede; de ser así, se le informará si tiene que liquidar en las cajas del hospital algún deducible y/o coaseguro, así como los gastos que no podrán ser cubiertos por su póliza.

Gastos Médicos Mayores Individual /

TIPO DE RECLAMACIÓN	PROCEDIMIENTO Y DOCUMENTOS REQUERIDOS
<p>Pago por reembolso</p>	<p>Tu cliente deberá presentarse en la recepción de la oficina de AXA más cercana con la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Copia de su credencial de Asegurado. ▪ Identificación oficial del Asegurado (credencial de elector, cédula profesional o pasaporte), original y copia. ▪ Formatos de Aviso de Siniestro e Informe Médico debidamente requisitados, si es la primera vez que tu cliente tramita el reembolso y no optó por el pago directo. ▪ Copia de estudios de laboratorio e interpretación. ▪ Recetas médicas. ▪ Formato único (Art. 140 LGISMS), forma GA-082. ▪ Formato de transferencia electrónica. ▪ Originales de facturas y recibos de honorarios. En caso de comprobantes en el extranjero, voucher o copia de cheque. ▪ En todos los casos deberá anexar su relación de comprobantes (Formato SE-026-0). ▪ Comprobante de domicilio reciente (no mayor a tres meses de expedición), sólo si el domicilio del formato único es distinto al de su identificación. ▪ Si ya ha presentado reclamaciones, será importante que nos incluya su número de siniestro. ▪ Si lo atendió más de un médico, entregar un Informe Médico por cada uno de ellos. ▪ Puede dar seguimiento a su reclamación con el acuse que se entrega y número de folio. ▪ Las facturas de aquellos gastos que generen IVA, como pueden ser: hospitalización, estudios de gabinete y laboratorio, que se tramiten por reembolso, se deberán expedir a nombre de: <p style="text-align: center;">AXA Seguros, S.A. de C.V. Periférico Sur 3325 Piso 11 Col. San Jerónimo Aculco Delegación Magdalena Contreras C.P. 10400, México, D.F. R.F.C. ASE-931116-231</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El Asegurado deberá facturar a su nombre el deducible y coaseguro derivado de la atención médica, solicitando al prestador de servicios la factura por concepto de: <i>"Gastos médicos por un importe equivalente al deducible y coaseguro"</i>. ▪ Las facturas por concepto de honorarios médicos, honorarios de enfermeras y medicamentos deberán solicitarse a nombre del Asegurado. ▪ Cuando el reembolso no proceda de acuerdo con las condiciones de la póliza de seguros contratada, AXA Seguros entregará una carta junto con las facturas originales. ▪ En caso de proceder parcialmente, AXA Seguros entregará un finiquito junto con la copia de las facturas que se pagaron parcialmente o factura original de lo no cubierto en su totalidad.
<p>Cirugía o internamiento programado en el extranjero</p>	<p>El cliente debe presentarse en la recepción de la oficina de AXA más cercana, al menos 10 días antes de su internamiento, con la siguiente documentación debidamente requisitada:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Credencial de Asegurado. ▪ Identificación oficial del Asegurado (credencial de elector, cédula profesional o pasaporte). ▪ Aviso de accidente o enfermedad (Formato SE-020-2). ▪ Historia Clínica de su médico tratante que incluya padecimiento actual, antecedentes personales no patológicos, antecedentes patológicos con diagnósticos, tiempo de evolución y tratamientos. ▪ Resultados de todos los exámenes que le hayan realizado. ▪ Copia del pasaporte del Asegurado. ▪ Nombre, dirección y teléfono del médico y hospital que lo atenderán en el extranjero, o si lo desea le proporcionamos el listado de médicos y hospitales en red, así como orientación acerca de centros de excelencia en los Estados Unidos. ▪ Informe Médico.

Gastos Médicos Mayores Individual

TIPO DE RECLAMACIÓN	PROCEDIMIENTO Y DOCUMENTOS REQUERIDOS
<p>Urgencia médica en el extranjero</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si el Asegurado se encuentra de viaje en el extranjero y requiere hospitalización, debe comunicarse de inmediato a nuestro centro de atención 24 hrs. ▪ Si se encuentra en Estados Unidos debe utilizar lada sin costo, si se encuentra en otro país puede llamar por cobrar a nuestro centro de contacto, que se encuentra operando 24 hrs., los 365 días del año. ▪ En caso de urgencia, deberá dar aviso durante la intervención, o si el afectado no pudiera dar notificación en ese momento podría hacerlo al alta de su internamiento. Cualquier notificación se deberá realizar por escrito, para así emitir una respuesta por parte de AXA. <p style="text-align: center;">Los números del CENTRO DE ATENCION 24 HRS. son: Teléfono (52) 55 5169 2500 Fax (52) 55 5169 2135 Del interior de la República, lada sin costo 01 800 001 8700 De los Estados Unidos, lada sin costo 1 888 293 7221</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En cualquier ciudad de los Estados Unidos, y en las principales ciudades del mundo, uno de nuestros representantes se pondrá en contacto con el hospital para informarle en un plazo no mayor de 48 horas si su internamiento está o no cubierto por su póliza. ▪ Es muy importante que tu cliente manifieste al hospital y al médico tratante que autoriza para que nos sea brindada la información clínica que solicitemos, ya que en caso contrario no podemos otorgar el servicio por falta de información. ▪ Algunos hospitales extranjeros suelen enviar estados de cuenta al domicilio del paciente, posterior a ser tratados. Solicita a tu cliente que cualquier documento que reciba, por favor lo envíe vía fax a nuestras oficinas para verificar su estatus. ▪ El hospital le solicitará a su salida el pago correspondiente a su deducible, coaseguro y gastos no cubiertos; en algunas otras ocasiones el hospital le hace llegar estos cobros posteriormente a su domicilio. ▪ Para cada internamiento se deberá solicitar nuevamente autorización a AXA, ya que las autorizaciones iniciales no amparan seguimiento posterior. ▪ Si el caso de tu cliente no es autorizado por pago directo, deberá liquidar todos sus gastos y presentarlos a través de reembolso para que sean nuevamente analizados. ▪ No olvides en cualquier reclamación anexar copia de su expediente clínico, así como el resultado de todos los exámenes que le hayan realizado, copia del pasaporte y credencial de Asegurado o póliza vigente.
<p>Gastos médicos menores y medicina preventiva</p>	<p>Si tu cliente cuenta con una póliza de Gastos Médicos Multiprotección:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El uso de gastos médicos menores será previa cita con médico de la red; sugiere a tu cliente presentarse 15 minutos antes de su cita para solicitar su pase. ▪ Acudir al módulo de AXA ubicado en el hospital de la red que tu cliente haya seleccionado. Deberá presentar su credencial de Asegurado y una identificación oficial (credencial de elector, cédula profesional o pasaporte). ▪ El personal a cargo del módulo le dará una Orden de Atención que deberá entregar al médico de la red con el que hizo la cita. ▪ En el consultorio, deberá entregar al médico original y copia de la Orden de Atención y su identificación oficial. ▪ Al término de la consulta, el original de la Orden de Atención es para el médico y la copia para tu cliente, quien deberá realizar el pago correspondiente al Copago del servicio, por el cual le entregarán un recibo. ▪ Si el médico de primer contacto considera conveniente la realización de estudios de laboratorio y/o gabinete, o continuar el tratamiento con el médico de segundo contacto, él le entregará una nueva Orden de Atención.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Para clientes que se encuentran en el D.F., deberán tramitar su cirugía programada en las oficinas de Tlalpan. 2. Si el hospital a donde ingresó el cliente no cuenta con uno de nuestros módulos de atención o éste se encuentra cerrado, será indispensable que se comunique él o uno de sus familiares al 01 800 001 8700, donde con gusto le atenderán y brindarán la asesoría que requiera. 3. Te recordamos que el horario de atención de nuestros módulos es: lunes a domingo de 8:00 a 20:00 horas. 4. También te sugerimos que menciones a tu cliente las farmacias y laboratorios que están en red para que obtenga aun más beneficio en el reembolso, ya que al utilizarlos obtendrá descuentos en el coaseguro. 	

Automóviles Individual /

AXA pone a tu disposición y a la de tus Asegurados toda nuestra experiencia en la atención de un siniestro. Cuando éste sucede, los primeros pasos que debe seguir tu cliente son:

- Mantener la calma y no retirarse del lugar del accidente.
- No hacer arreglos personales o firmar actas de convenio, no aceptar responsabilidad alguna ante terceros; dejar que nosotros nos hagamos cargo del siniestro.



Después, es necesario que se comunique al **01 800 911 4641** ó **01 800 111 4641** desde cualquier lugar del país para reportar el siniestro, en donde un operador lo atenderá y solicitará:

- Número de su póliza
- Nombres de las calles, colonia, delegación y puntos de referencia del lugar donde se encuentre

Con estos datos el operador le proporcionará un número de siniestro y asignará un ajustador que arribará al lugar.

Con el fin de facilitar y agilizar los trámites, a continuación te mostramos los documentos que se deben entregar y acciones a seguir en caso de siniestro:

DURANTE EL SINIESTRO	ACCIONES A SEGUIR Y DOCUMENTACIÓN REQUERIDA
Al arribar el ajustador al lugar del siniestro	<p>Solicitará los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Póliza vigente ▪ Tarjeta de circulación ▪ Licencia de conducir
Si el auto es detenido o llevado por las autoridades	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El ajustador le indicará los pasos y trámites a seguir. ▪ En caso de ser consignado al Ministerio Público, si cuenta con la cobertura de defensa legal, se le asignará un abogado.
<p>Una vez que reciba la atención por parte del ajustador y si el auto se encuentra libre de cualquier detención efectuada por las autoridades, le entregará a tu cliente algunas de las siguientes órdenes para poder continuar con la atención de su siniestro:</p>	
Volante (s) de admisión a Centros de Reparación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Con el que tu cliente podrá llevar su vehículo a alguno de los Centros de Reparación que le indique el ajustador, los cuales se encuentran en convenio con AXA, para que se realice la valuación de los daños que haya sufrido.
Valuación de daños	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Una vez que nuestro ajustador ha entregado el volante de admisión original, es necesario que lo presente junto con su vehículo al encargado del Centro de Reparación o Servicio elegido para realizar la valuación correspondiente de los daños. ▪ AXA se compromete a efectuar, de acuerdo con nuestras políticas, la valuación de los daños de su vehículo en nuestros Centros de Reparación o en nuestros Centros de Servicio dentro de las 72 hrs. hábiles siguientes a su recepción, siempre y cuando no esté condicionado. Para conocer el avance de valuación de su vehículo, tu cliente deberá llamar directamente al Centro de Reparación en donde se encuentra su vehículo para que le indiquen el estatus del mismo. ▪ Nota importante: el ajustador no está autorizado para determinar: <ul style="list-style-type: none"> - Reparación o sustitución de auto-partes dañadas de la unidad - Si por los daños de la unidad es pérdida total ▪ El único autorizado para estos conceptos es el departamento de Valuación. ▪ La compañía puede elegir la reparación o el pago de daños del vehículo siniestrado.
Reparación de daños	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De acuerdo con nuestras políticas y con lo establecido en las condiciones generales de la póliza, el Asegurado puede elegir la reparación de los daños del vehículo en nuestros Centros de Reparación (talleres y agencias en convenio) o solicitar el pago de los mismos para repararlos por su cuenta. ▪ Para conocer el avance de la reparación del vehículo, tu cliente puede llamar directamente al Centro de Reparación (CDR) elegido. ▪ Cualquier deficiencia en este proceso, ponemos a su disposición el 01 800 RESPONDE (01 800 73 77 66 33). ▪ Nuestros CDR's otorgan la garantía de calidad en la reparación de los daños ocasionados a consecuencia del siniestro, respaldada por AXA.

Automóviles Individual

DURANTE EL SINIESTRO	ACCIONES A SEGUIR Y DOCUMENTACIÓN REQUERIDA
<p>Si las pérdidas del vehículo son parciales</p>	<p>El Asegurado deberá presentar en el área de Pagos de las oficinas de AXA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación oficial vigente (credencial de elector o pasaporte, no se acepta licencia de conducir). ▪ Constancia de la CURP o RFC. ▪ Comprobante de domicilio reciente, no mayor a tres meses de expedición (éste se presentará cuando no coincida la dirección que aparezca en la identificación con los datos proporcionados por el cliente, siempre y cuando sea la credencial de elector). ▪ Formato único (Art. 140 LGISMS), forma GA-082, el cual será entregado en las oficinas de AXA o por el ajustador.
<p>Si el vehículo es declarado pérdida total</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuando el vehículo sea declarado pérdida total por la magnitud de los daños materiales o por robo total, de acuerdo con las políticas de AXA, el área de Pérdidas Totales se comunicará con el cliente para concertar una cita y le entregará un instructivo en el cual se especifican los documentos necesarios y trámites a seguir para continuar con la indemnización correspondiente.
<p>Adicional al volante de admisión a Centros de Reparación, y en caso de ser necesario, el ajustador le entregará durante la atención del siniestro:</p>	
<p>Orden (es) de admisión médica</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Con la (s) que podrán, el conductor y los ocupantes del vehículo asegurado o los terceros afectados, recibir atención médica, en caso de ser necesario, en algún hospital de convenio que elijan. ▪ La entrega de la orden de admisión médica la podrá realizar en la recepción del hospital en donde le brindarán la atención necesaria. AXA pagará los gastos médicos e importes hasta el monto de la suma asegurada contratada indicada en su póliza; los gastos médicos en exceso o por lesiones no ocurridas en el accidente correrán por su cuenta. ▪ En caso de que la atención médica se otorgue en un hospital fuera de convenio con AXA, se efectuará el reembolso de gastos e importes que procedan mediante la comprobación de los mismos hasta por el total de la suma asegurada. ▪ La orden de admisión médica tiene una vigencia de 15 días naturales a partir de que se expide, durante los cuales los lesionados deberán recibir la atención médica necesaria.
<p>Pago de gastos médicos (reembolso)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orden de admisión médica para cada uno de los lesionados. ▪ Informe Médico y/o Historia Clínica. ▪ Estudios realizados a los lesionados como: radiografías antes y después de la operación, tomografías, resonancias magnéticas, ultrasonidos, laboratorios, videos, etc. ▪ Recetas médicas de cada uno de los lesionados que estarán avalando los medicamentos administrados. ▪ Facturación y recibos a nombre del lesionado, especificando el nombre del paciente.
<p>En caso de robo total</p>	<p>Tu cliente deberá comunicarse al 01 800 911 4641 para reportar el robo, en donde un operador lo atenderá y solicitará:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Su nombre, teléfono y domicilio. ▪ Número de póliza. ▪ Número de averiguación previa del Ministerio Público (acta del MP). ▪ Lugar, día y hora donde desea recibir la visita del abogado que lo atenderá y levantará la declaración de hechos. ▪ Con estos datos el operador le proporcionará un número de reporte y le asignará un abogado que se comunicará con él para concertar una cita. ▪ En caso de no contar con el acta ante el MP, el abogado lo podrá acompañar para realizar el trámite ante la autoridad correspondiente.
<p>En caso de requerir defensa legal</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La defensa legal consiste en proporcionar los servicios profesionales de un abogado al conductor del vehículo siniestrado; este servicio está disponible las 24 hrs., los 365 días del año. ▪ AXA se compromete a: <ul style="list-style-type: none"> - Tramitar la libertad del Asegurado ante la autoridad competente, de acuerdo con la legislación aplicable. - Realizar los trámites necesarios para la devolución del vehículo. - Garantizar la reparación del daño a quien haya sido afectado derivado del delito culposo. ▪ Para solicitar el servicio de defensa legal, tu cliente puede hacerlo con el ajustador en el momento del siniestro. ▪ En caso de que se haya afectado la cobertura de defensa legal y el cliente solicite información acerca del proceso legal de su siniestro, en el centro de contacto (01 800 911 46 41) se le brindará la información requerida de acuerdo con el servicio de asistencia contratado: <ul style="list-style-type: none"> - Grupo AUSA - Iké Asistencia

Hogar Protegido /

1. Recomienda a tu cliente que al ocurrir un siniestro lo reporte al Centro de Atención Telefónica, al **5169 2707 ó 01 800 PARA DAÑOS (01 800 7272 32667)**, los cuales brindan atención las 24 horas, los 365 días del año, en cualquier parte de la República Mexicana.
2. La persona que le atenderá en nuestro Centro de Atención Telefónica le solicitará los siguientes datos:
 - Número de póliza (no indispensable)
 - Nombre del Asegurado
 - Nombre de la persona que reporta
 - Nombre de la persona a contactar
 - Descripción del siniestro
 - Fecha del siniestro
 - Dirección donde ocurrió el siniestro
 - Estimación de daños (no indispensable)
 - Número telefónico y dirección electrónica de la persona a contactar
3. Asimismo, le proporcionará los siguientes datos:
 - Número de siniestro
 - Datos del ajustador que atenderá su siniestro (si así se requiere)
 - Nombre y número telefónico de la persona de AXA Seguros que dará seguimiento a su reclamación
4. De acuerdo con el tipo de siniestro le será asignado un prestador de servicio (ajustador, perito o proveedor), o si el cliente lo requiere el trámite puede ser por reembolso. Si le fuera asignado un prestador de servicio, éste se comunicará con el cliente a más tardar en una hora, hará una cita y brindará las diligencias a seguir y los documentos que deberá presentar para integrar su reclamación.
5. Para los casos de reembolso, el Centro de Atención Telefónica le indicará el procedimiento a seguir.
6. Recomienda también a tu cliente que tome las medidas necesarias tendientes a proteger los bienes afectados para evitar daños mayores o disminuir los existentes.
7. Es importante que conserve los bienes afectados y los tenga a disposición de las personas que AXA designe para su inspección y/o evaluación.
8. De preferencia, que no haga arreglos personales, no firme actas de convenio ni acepte responsabilidad alguna ante terceros.
9. En caso de existir presunta responsabilidad de terceras personas, tu cliente debe presentar cuanto antes su reclamación por escrito, obteniendo sello o firma de recepción, que en su caso incluya fecha, nombre y puesto de quien recibe.
10. Deberá informar a AXA Seguros de la existencia de otros seguros que amparen los bienes afectados.
11. También debe asegurarse de que su póliza no tenga pagos de prima pendientes o que se encuentre cancelada por falta de pago.
12. Mantén comunicación estrecha con tu cliente, tanto al momento del siniestro como durante el desarrollo del trámite de su reclamación.



Documentación requerida

En todos los casos deberá proporcionar copia de identificación oficial (credencial de elector, cédula profesional o pasaporte), comprobante de domicilio reciente, no mayor a tres meses de expedición, y llenar formato único (Art. 140 LGISMS), forma GA-082.

Documento	Reembolso							Prestador de Servicio (Pago Directo)			
	Incendio	Robo Domicilio	RC Familiar	Cristales	Equipo electrónico	Dinero y valores	Emergencias en el Hogar	Incendio	Robo Domicilio	Equipo electrónico	Cristales
Carta reclamación dirigida a AXA Seguros, S.A. de C.V. detallando los hechos, los bienes dañados y la estimación de la pérdida	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓	
Copia simple de la averiguación previa de la autoridad correspondiente (Ministerio Público, Bomberos)	✓	✓			✓				✓	✓	
Copia comprobante propiedad bienes dañados (facturas de adquisición, notas, constancia visual, carta de testigos)	✓	✓			✓				✓	✓	
Copia presupuesto de reparación o cotización de bienes	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓		
Fotografías (opcional)	✓	✓	✓	✓	✓				✓		
Carta reclamación del tercero al Asegurado			✓								
Copia comprobante de gastos médicos realizados			✓								
Finiquito de liberación del tercero afectado			✓								
Pago del deducible (en caso que exista)			✓								
Documento que avale el dinero robado						✓					
Formato de inspección								✓			
Formato único											✓

AXA Seguros, S.A. de C.V.
Periférico Sur 3325 Piso 11, San Jerónimo Aculco 10400 México, D.F.
Tels. 5169 1000 • 5169 2500 • 01 800 400 1AXA • www.axa.com.mx



reinventando / los seguros