



¿Tuviste un accidente de auto?



En AXA estamos para ayudarte ante estos imprevistos, por ello, te proporcionamos información que debes tener presente en caso de siniestro.

Debes llamar y levantar tu reporte telefónico al 800 900 1292, desde tu celular *AXA o a través de My AXA app.



¿Qué tipo de ajustadores te puede asistir?

Una vez que hayas reportado tu percance, te asignaremos un ajustador, dependiendo del daño y tipo de siniestro:



Ajustador **en línea**

- Si tu vehículo puede circular y no hay algún otro tercero involucrado.
- Siniestro por inundación.



Ajustador **presencial**

- Siniestros de colisión con tercero involucrado.

¿Cómo funciona el servicio de ajustador en línea?

01



Recibirás un SMS (mensaje de texto) con una liga de acceso en donde debes capturar tus datos, declaración y fotos de los daños en el auto.

02



El ajustador en línea revisará la declaración del siniestro y el análisis de los daños con base en el sustento fotográfico, el cual nos ayudará a determinar los siguientes pasos para la solución de tu siniestro.

03



El ajustador en línea compartirá un volante de admisión para ingresar tu auto al centro de reparación, o bien, una orden de pago como indemnización, con base en una valuación de daños.

Rol del ajustador presencial



1 Documentar los hechos a través de la declaración de accidente.



2 Determinar la responsabilidad de los involucrados.



3 Identificar las lesiones y daños que sufren las personas, autos e inmuebles.



4 Orientar a la solución del percance en apego a marco jurídico del contrato de la póliza de seguros.

La responsabilidad en el siniestro se determina con base en la guía de deslinde*, aun cuando el vehículo tercero involucrado tenga o no seguro.

*Es un documento técnico de consulta que ayuda a determinar la responsabilidad de los hechos de tránsito terrestres, el cual es utilizado por ajustadores, peritos y jueces, avalado por AMIS (Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros).



¿Y después?

1

Si eres responsable, el ajustador te asesorará para resolver la situación de la mejor forma.

2

Si el vehículo tercero es el responsable y cuenta con seguro, el ajustador acordará la recuperación de los daños con la otra compañía de seguros. En caso de no contar con seguro, seguirá el mismo procedimiento: recuperar el pago por los daños ocasionados.

3

En caso de no lograr un acuerdo entre las partes involucradas con respecto a la responsabilidad, la situación será turnada a una instancia legal sólo si una de las partes involucradas lo solicita.



Nota: Si el auto asegurado o el conductor queda detenido por la autoridad y cuentas con la cobertura Defensa Legal, asignaremos a un abogado para el acompañamiento. "El ajustador no es autoridad para detener a las personas, realiza una gestión para llegar a la solución del accidente haciendo propuestas en apego al marco jurídico y a contrato."

4

Una vez determinada la responsabilidad en el siniestro, siempre y cuando el vehículo esté libre de detención por alguna autoridad, el ajustador podrá concluir con alguna de estas opciones:

a) Volante de admisión para agencia o taller: con base en las condiciones de la póliza de seguro y sujeto a disponibilidad de agencias y talleres en convenio.

b) Orden de pago de daños: Este documento podrá ser canjeado en una sucursal bancaria, si los daños son menores y con base en una valuación de daños*.

*La aplicación del deducible será con base en condiciones de póliza y responsabilidad en el siniestro.

Nota: No realices ningún reconocimiento de adeudos, transacciones, convenio u otro acto jurídico que implique reconocimiento de tu responsabilidad en el siniestro, sin el conocimiento de AXA.

¡En AXA estamos contigo!