



## Conoce los derechos que tienes como contratante, asegurado o beneficiario.

### Al contratar tu seguro puedes:

Solicitar al intermediario que te ofrece el seguro que se identifique contigo.



Conocer el importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario por la venta del seguro.



Recibir la información completa acerca de los términos, condiciones y exclusiones de tu seguro, las formas de conservar y dar término a la cobertura y la vigencia de tu póliza.



Si te practicas un examen médico para la contratación de tu póliza, AXA no podrá aplicar la cláusula de preexistencia respecto de la enfermedad o padecimiento relacionado al tipo de examen practicado.



### En caso de siniestro:



Debes recibir los beneficios contratados en tu póliza por eventos ocurridos dentro del periodo de gracia, aun si no has pagado la prima durante este periodo. Sujeto a las condiciones generales.



En los seguros de daños, toda indemnización que se te pague reducirá en igual cantidad la suma asegurada. Puedes solicitar la reinstalación de la suma asegurada, previa aceptación de la aseguradora, en este caso debes pagar la prima correspondiente.



En los seguros de auto, la aseguradora puede reparar el vehículo o cubrir la indemnización por los daños. Dependiendo de la ciudad en que te encuentres y de su disponibilidad, podrás obtener el pago de los daños en el sitio del accidente, si la valuación no rebasa la cantidad de \$25,000 pesos y acreditas la propiedad del vehículo; o bien acude a nuestros centros de valuación.

Si eliges la reparación de los daños, nuestro ajustador te indicará las opciones de nuestros talleres en convenio. Podrás acceder a talleres certificados (TAC).



En caso de retraso en el pago de la suma asegurada, podrás recibir una indemnización, de acuerdo a la legislación vigente.



En caso de inconformidad con el tratamiento de tu siniestro, puedes presentar una reclamación sin costo ante AXA por medio de la Unidad de Atención Especializada (UNE). O bien, acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), en cualquiera de sus delegaciones estatales.

En caso de que hayas presentado una reclamación ante la Condusef y no se sometan las partes al arbitraje, podrás solicitar a dicha comisión un dictamen técnico.



Conocer, a través de la Condusef, si eres beneficiario en una póliza de seguro de vida por medio del Sistema de Información sobre Asegurados y Beneficiarios de Seguros de Vida (SIAB-Vida).

**axa.mx**

### Si tienes alguna queja

Comunícate a la Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE):  
Teléfono: 5169 2746 (opción 1) o 01 800 737 7663 (opción 1)  
Félix Cuevas 366, piso 6, Col. Tlacoquemécatl, Del. Benito Juárez, 03200, Ciudad de México, México. En la Ventanilla Integral de Atención de AXA, en el horario de lunes a jueves de 8:00 a 17:30 horas, viernes de 8:00 a 16:00 horas.

Escríbenos a [axasoluciones@axa.com.mx](mailto:axasoluciones@axa.com.mx), o ingresa a [axa.mx/web/servicios-axa/quejas](http://axa.mx/web/servicios-axa/quejas)