



# Pérdida total



Ahora que tu vehículo fue determinado pérdida total te compartimos los siguientes pasos para continuar con tu pago:

01



Reúne los documentos de acuerdo al check list. **Descárgalo aquí.**

02



Ingresa aquí <https://axa.mx/documentar-siniestro-auto>

03



Captura tu número de siniestro y placas del vehículo, da clic en Buscar.

04



Carga todos los documentos de acuerdo al check list. Una vez que concluyas la carga y tenga el estatus “Enviado”, comenzaremos con su validación.

Podrás observar los siguientes estatus a un costado del rubro del documento:

**Pendiente:** Significa que aún no cargas el documento.

**Enviado:** El documento cargado ha sido enviado para su validación.

**En revisión:** Estamos validando el documento.

**Palomita:** El archivo es correcto.

**Rechazado:** El documento que compartiste es incorrecto o ilegible.

05



\*Si tus documentos son correctos, un asesor te contactará en un plazo de 24 horas para coordinar la recolección física de los documentos originales. Guarda los documentos originales dentro de un sobre para la recolección.

Recuerda que estos documentos son los mismos que aparecen en el **check list.**

06



Una vez recibidos tus documentos originales y completos iniciaremos el proceso de pago\*.

\*La documentación está sujeta a revisión, si es correcta el tiempo de respuesta para el pago es de 72 horas.

En caso de que requieras mas información comunícate al 55 26 01 48 29/  
55 26 01 48 02 de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas.

Si tienes alguna duda da clic aquí:  
[Preguntas frecuentes.](#)

**En AXA no solicitamos datos  
de tarjetas bancarias.**