



Si pagué mis gastos... ¿Cómo solicito un reembolso?

Para solicitar tu reembolso tienes 2 opciones:

- **Tradicional:** deberás entregar tus documentos en oficina.
- **My AXA:** disponible las 24 horas en línea a través de la app (haz clic para descargar desde tu celular <http://onelink.to/uyzhfj>) o de nuestro sitio web (<https://axa.mx/siteminderagent/forms/axa/SMLR/login.fcc>).

Para tramitar reembolso de manera tradicional

Te explicamos cómo podrás solicitar tu reembolso. Y si aún necesitas apoyo con el trámite contacta a tu agente y/o asesor, o llámanos al **01 800 001 8700**, opción 6.



¿Qué documentos necesito?

1

Facturas: es importante que cuentes con el desglose de los gastos para facturar de manera correcta, ya que deberás entregar el original y copia de los gastos facturados.

Facturas a nombre de AXA

En caso de ser un gasto hospitalario o cualquier gasto relacionado a tu enfermedad o padecimiento que genere IVA, te recomendamos solicitar la factura a nombre de AXA Seguros, con los siguiente datos:

Claves para generar facturas:

- *Medicamentos o gastos generales = G03
- *Honorarios médicos dentales y hospitalarios = D01
- *Gastos médicos por incapacidad o discapacidad = D02

Facturas a nombre del asegurado

En caso de ser honorarios médicos y otros gastos que no generen IVA, deberás solicitar la factura a nombre del asegurado.

2

Solicitud de reembolso: descarga y llena la solicitud para tramitar tu reembolso (ingresa a <https://axa.mx/documents/20241/21974/Formato-Solicitud-de-rembolso-28-ABRIL-2015-Salud.pdf> en la sección “Seguros para tu salud”, opción “¿Cómo usar mi seguro?”). Es importante especificar:

- Datos generales de la póliza
- Datos del asegurado afectado
- Datos bancarios o formas de pago

3

Informe médico: pide a tu médico tratante que llene el formato “Informe médico”. Recuerda que deberás solicitar al médico la interpretación de los estudios realizados (ingresa a <https://axa.mx/documents/20241/21974/Formato-Informe-Medico-28-ABRIL-2015-Salud.pdf> en la sección “Seguros para tu salud”, opción “¿Cómo usar mi seguro?”).

4

Otros documentos:

- Copia de estudios con interpretación médica
- Copia de las recetas médicas
- Copia de carátula de estado de cuenta bancaria para verificar la cuenta CLABE
- Copia del comprobante de domicilio del beneficiario de pago
- Copia de voucher o cheque expedido al hospital o médico en caso de haber sido atendido en el extranjero



¿Qué documentación necesito en cada caso?

	Gastos médicos mayores – Reclamaciones iniciales	Gastos médicos mayores – Reclamaciones complementarias	Accidentes personales	Muerte accidental	Gastos funerarios	Urgencia Médica en el extranjero
<u>Informe médico</u>	◆	◆	◆	◆	◆	◆
<u>Solicitud de reembolso*</u>	◆	◆	◆		◆	◆
Tarjeta de Gastos médicos del asegurado o carátula de póliza/certificado individual	◆	◆				◆
Identificación oficial del asegurado (copia INE/IFE o pasaporte)	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Estudios médicos	◆	◆				◆
Estudios de laboratorio y gabinete, y su interpretación donde se confirme el diagnóstico	◆	◆	◆			◆
Receta médica que describa el gramaje de la sustancia activa, la dosis y el tiempo de uso (incluir factura)	◆	◆	◆			◆
Comprobantes fiscales (facturas)	◆	◆				
Comprobantes de atención médica			◆		◆	◆
Comprobante de domicilio (máximo 3 meses de antigüedad)	◆					◆
Estado de cuenta bancario (copia)	◆	◆		◆		◆
<u>Carta de colegio/aviso de accidente (para escolares)</u>			◆			
Actuaciones de ministerio público (en caso de aplicar)	◆			◆		
Copia certificada del acta de defunción				◆	◆	

* No aplica para trámites realizados en My AXA.

Nota: para un trámite tradicional, únicamente es necesario en original la solicitud de reembolso y el informe médico. Te recomendamos guardar una copia para trámites posteriores.

**B**

¿Dónde entrego los documentos?

Deberás entregar los documentos mencionados en:

- **Ventanilla integral de atención.** Para conocer su ubicación ingresa a <https://axa.mx/web/servicios-axa/prestadores-de-servicios>
- Podrás verificar el estatus de tu trámite a través del correo **Servicio.SiniestrosGMM@axa.com.mx**, o en el teléfono de contact center: **01 800 001 8700** opción 6 después de 7 días naturales de haber ingresado tu solicitud. No olvides tener a la mano tu póliza o número de folio.

C

¿Qué respuesta puedo tener?

Una vez recibida la documentación, realizaremos el análisis de tu caso. Recibirás un correo por parte de AXA, en caso de no recibirlo comunícate al **01 800 001 8700** opción 6.

Podrás recibir las siguientes respuestas:

1

Transferencia electrónica u orden de pago: donde se especifica el desglose de los gastos cubiertos por AXA en caso de que tu reembolso sea aprobado.

2

Solicitud de información adicional: donde te solicitaremos más información en caso de que la ingresada sea insuficiente para hacer el análisis del caso.

3

Carta de improcedencia: donde te indicaremos el motivo por el cual no podremos apoyarte.

Si recibes alguna de las dos últimas opciones, el tiempo del trámite puede variar. Si esto sucede, estás inconforme y requieres atención, manda un correo electrónico a atencionalud@axa.com.mx

Nota: recuerda que cuentas con un plazo de 2 años a partir de la emisión de los recibos de honorarios y facturas para solicitar tu reembolso.

Tips

Se pueden deducir los gastos de honorarios médicos, dentales y gastos hospitalarios que no te sean reembolsados por la aseguradora.



Si pagué mis gastos... ¿Cómo solicito un reembolso?

My AXA

My AXA es una plataforma digital en donde puedes consultar y descargar tu póliza. ¡También puedes realizar tus trámites de reembolso y programación de cirugía de una forma sencilla!

Sigue estos pasos para tramitar tu reembolso:

1

Regístrate aquí: <https://axa.mx/group/my-axa> o descarga My AXA App desde tu celular (IOS y Android).

2

Ingresa a My AXA web: <https://axa.mx/web/my-axa/> o a My AXA app

3

Selecciona la opción para tramitar un reembolso, después selecciona tu póliza y asegurado e indica si es un reembolso inicial o complementario, selecciona el tipo de evento (accidente, enfermedad o maternidad), síntomas y médico tratante.

4

Selecciona la forma de pago (orden de pago o transferencia electrónica), llena la información de tus facturas y cárgalas en formato PDF o una foto legible.
¡Recuerda que desde My AXA App puedes escanear el código QR de la factura para llenar la información solicitada!

Carga tus documentos, como tu informe médico, identificación oficial, etc. Te solicitaremos los documentos precisos de acuerdo a tu trámite. Recuerda que puedes subir archivos en PDF o incluso una fotografía con tu celular.

Documentos que necesitas:

- Identificación oficial
- Facturas y estados de cuenta
- Estudios y/o recetas médicas
- Informe médico
- Acta de nacimiento (en caso de maternidad)

*Si no cuentas con informe médico lo puedes solicitar desde My AXA.
Y si aún necesitas apoyo con el trámite contacta a tu agente y/o asesor o escríbenos a myaxa@axa.com.mx

Una vez que realices tu trámite recibirás un correo para indicarte la solución del reembolso.