



Preguntas Frecuentes

1



¿Qué puedo hacer si no tengo alguna de las facturas de mi vehículo?

Promueve una jurisdicción voluntaria ante un juez en materia Civil.

La jurisdicción voluntaria es el proceso que llevarás ante un juez para manifestar, probar y justificar, por medio de documentos y testigos, que tienes la posesión y propiedad del vehículo asegurado. Si acreditas lo anterior, el juez podrá reconocerte como el propietario a través de la resolución con la que concluye el proceso.

2



Si mi unidad está financiada, ¿qué debo hacer?

Comunícate con tu Financiera para que nos entregue los documentos originales del vehículo.

O bien, si ya liquidaste el financiamiento, solicita a tu Financiera la carta de liquidación del crédito firmada por esta.

3



Si mi siniestro fue por robo ¿debo de entregar la carpeta de investigación certificada?

Sí, debes entregar la carpeta de investigación completa y certificada por el Ministerio Público.

4



¿Qué hago si no cuento con baja de placas o refrendos?

Ponemos a tu disposición nuestro servicio de gestoría sin costo de honorarios.

Para la baja de placas debes entregar la tarjeta de circulación y placas.

Éste servicio no aplica para financiamientos y placa federal.

Consulta con tu asesor las condiciones del servicio y Estados aplicables.

5



Soy persona física sin actividad empresarial y tengo que facturar, ¿qué puedo hacer?

[Consulta aquí para más información.](#)

6



Me equivoqué al emitir mi factura y necesito cancelarla ¿En dónde puedo solicitar la aceptación de cancelación?

Envía un correo cancelacionesfacturas@axa.com.mx indicando:

- UUID factura
- Motivo de cancelación
- Siniestro
- RFC emisor
- Fecha de solicitud de cancelación generada en el SAT

7



¿Cuándo y a dónde me enviarán mi finiquito?

Te lo enviaremos al correo electrónico proporcionado en máximo 72 horas a partir de que recibas el pago de tu indemnización.