



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.

Para equipo pesado con varias unidades (full) debes solicitar copias certificadas por cada una.

4



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

Tu asesor te brindará asesoría para que puedas realizar tu baja de placas o certificaciones de pagos realizados.

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.

8



¿Recibiré una copia de la factura emitida?

Sí, te la enviaremos al correo electrónico que hayas proporcionado en un tiempo máximo de 72 horas.

9



¿Puede el SAT rechazar la solicitud de emisión o la Asignación del Rol?

Sí, puede ser por duplicidad de RFC, algún error en tus datos, algún error en la solicitud de Asignación del Rol o por alguna observación del SAT.

Si esto sucede, te solicitaremos volver a llenar el formato o complementar información o acudir a las oficinas del SAT.

10



¿Qué pasa si no deseo darme de alta en el RFC y facturar la venta del vehículo (salvamento)?

La reforma fiscal indica que tienes la obligación de facturar la venta de vehículos usados (Salvamento).

Mientras no lo realices, no podrás recibir la indemnización de la Pérdida Total de tu vehículo, ya que la factura constituye la representación de la operación de venta del mismo.

Si es tu decisión, podrás conservar los restos del auto. En ese caso, recibirás la indemnización solo por el valor de los daños.

11



¿Por qué podría recibir un pago menor del informado en el Convenio de Pérdida Total?

AXA podrá realizar una retención del Impuesto Sobre la Renta, 20%, cuando se compruebe que el valor del salvamento es superior a los \$227,400, y se determine una utilidad mayor al salario mínimo elevado al año, vigente al momento de la operación.