



Última actualización: octubre 2025

Respaldo Empresarial

Experiencia Global
Guía de usuario



Respaldo Empresarial

Experiencia Global

Un seguro de vida que garantiza el bienestar de tu familia ofreciéndote tranquilidad y estabilidad.

En esta guía encontrarás todo lo necesario para utilizar tu seguro de una forma fácil.





Índice interactivo

| | |
|---|----|
| ¿Qué incluye tu seguro? | 4 |
| Coberturas y Beneficios Adicionales | 5 |
| Anticipo por enfermedades terminales | 6 |
| Muerte colectiva | 7 |
| Pérdidas orgánicas | 8 |
| Indemnización por Invalidez Total y Permanente (BITP) | 10 |
| Seguro Saldado por Invalidez Total (SSIT) | 10 |
| Instantes de Vida | 11 |
| Servicio de Asistencia Funeraria..... | 12 |
| Repatriación | 14 |
| Gestión y Administración Integral del Deceso (GAID) | 15 |
| Designación digital de beneficiarios | 16 |
| ¿Cómo usar tu seguro?..... | 17 |
| Documentación para reclamación de un siniestro . | 18 |
| Documentos e información de tu seguro..... | 19 |



¿Qué incluye tu seguro?

Coberturas básicas



Fallecimiento

Tus beneficiarios designados recibirán la suma asegurada en caso de fallecimiento.



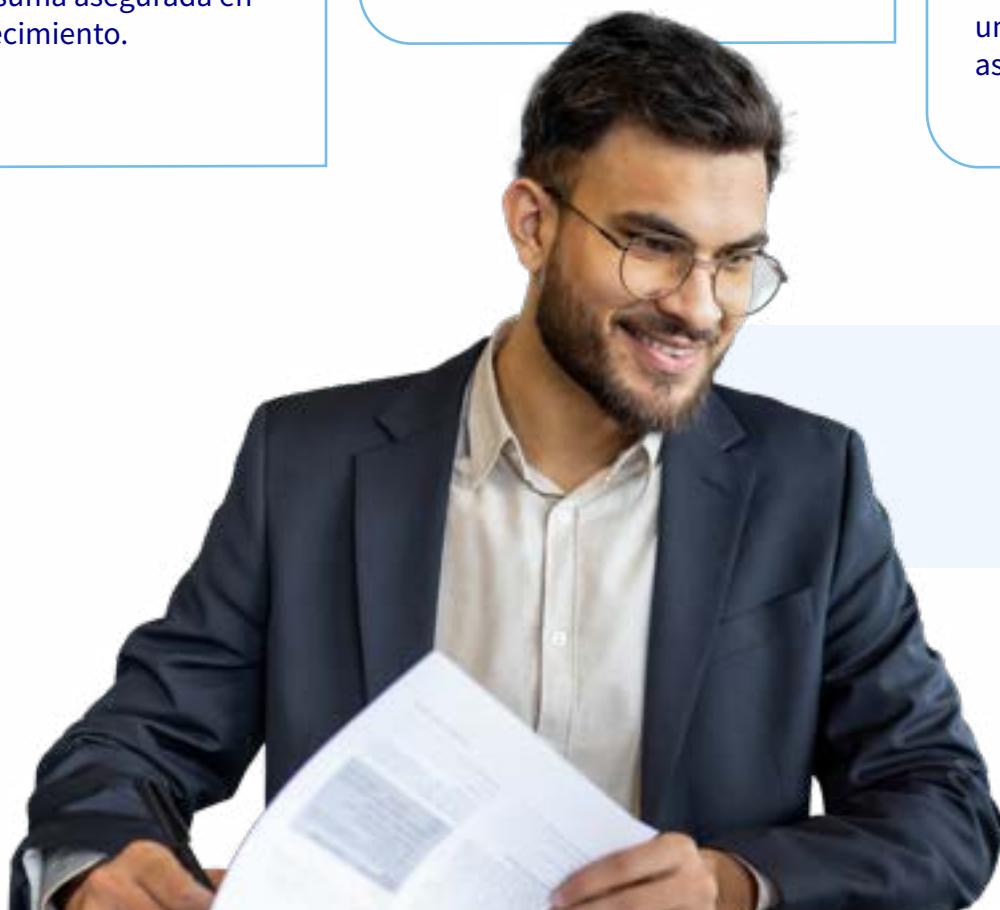
Anticipo por enfermedades terminales

Al ser diagnosticado con una enfermedad terminal*, podrás solicitar un anticipo del 30%¹ de la suma asegurada.



Anticipo por fallecimiento

Tus beneficiarios podrán solicitar un anticipo del 30%¹ de la suma asegurada por fallecimiento.



¹Hasta el equivalente a 2 veces el valor anual de la UMA al momento del Siniestro.

*Entiéndase como enfermedad terminal cuando sea progresiva e incurable, con un pronóstico de vida no mayor a 12 meses. Aplica únicamente para las enfermedades mencionadas en las Condiciones Generales de este producto.

Para conocer el detalle y alcance de tu póliza, consulta con tu equipo de Recursos Humanos o llámanos al 800 900 1292.

Las coberturas y servicios del producto se regirán por las disposiciones contractuales y legales aplicables, consulta las Condiciones Generales en [axa.mx](https://www.axa.mx)



Coberturas y Beneficios Adicionales

Te brindamos la tranquilidad y seguridad que necesitas.



Muerte accidental (DI)

Tus beneficiarios reciben la suma asegurada, siempre y cuando el fallecimiento haya ocurrido por accidente.



Muerte colectiva (C)

Tus beneficiarios reciben la suma asegurada en caso de fallecimiento a causa de un accidente en transporte público, ascensor público o incendio.



Pérdidas orgánicas (PO)

Recibe una indemnización en caso de sufrir alguna pérdida orgánica a causa de un accidente.



Indemnización por Invalidez Total y Permanente (BITP)

En caso de que sufras invalidez total y permanente, se te indemnizará con la suma asegurada.



Seguro Saldado por Invalidez Total y Permanente (SSIT)

Recibe una póliza con cobertura por fallecimiento mientras dure el estado de invalidez.



Instantes de Vida

Te respaldamos en momentos relevantes de tu vida como matrimonio, titulación, cirugías, hospitalización por enfermedad o accidente, cáncer, entre otros.



Servicio de Asistencia Funeraria

Asistencia funeraria en esos momentos difíciles para el asegurado, cónyuge e hijos, padres, suegros, hermanos y mascota*.



Repatriación

Gestionamos el regreso de la persona fallecida a su país de origen.

Para conocer el detalle y alcance de tu póliza, consulta con tu equipo de Recursos Humanos o llámanos al **800 900 1292.**

*Únicamente aplica para perros y gatos.



Anticipo por enfermedades terminales

Índice | 6

Podrás solicitar un **anticipo del 30%¹ de la suma asegurada**, si eres diagnosticado con una enfermedad terminal* como las siguientes:

- a) Infarto al miocardio
- b) Enfermedad coronaria obstructiva
- c) Accidente vascular cerebral
- d) Cáncer²
- e) Insuficiencia renal

*Entiéndase como enfermedad terminal cuando sea progresiva e incurable, con un pronóstico de vida no mayor a 12 meses. Aplica únicamente para las enfermedades mencionadas en las Condiciones Generales de este producto.

¹Hasta el equivalente a 2 veces el valor anual de la UMA al momento del Siniestro.

²Quedan excluidos cualquier tipo de Cáncer de piel (excepto los melanomas malignos con metástasis), tumores considerados como pre malignos y cualquier tipo de Cáncer no invasivo e In Situ, sarcoma de Kaposi y otros tumores relacionados con el Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) o Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA).

Para conocer el detalle y alcance de tu póliza, consulta con tu equipo de Recursos Humanos o llámanos al **800 900 1292**.



Muerte colectiva

Los beneficiarios **recibirán la suma asegurada**, siempre y cuando el fallecimiento haya ocurrido por accidente dentro de los 90 (noventa) días siguientes a la fecha de este a consecuencia de:



Un accidente en transporte público no aéreo



Un accidente en un ascensor




Un incendio en cualquier teatro, hotel u otro edificio público






Pérdidas orgánicas

En caso de sufrir una pérdida de alguna parte de tu cuerpo a consecuencia de un accidente, dentro de los 90 días siguientes al mismo, podrás recibir una indemnización de acuerdo con el grado y tipo de pérdida señalado en las siguientes tablas:

| | Pérdida de: | Porcentaje de indemnización |
|---|---|-----------------------------|
|  TABLA DE PÉRDIDAS ORGÁNICAS ESCALA A | Ambas manos o ambos pies o la vista de ambos ojos | 100% |
| | Una mano y un pie | 100% |
| | Una mano o un pie y la vista de un ojo | 100% |
| | Una mano o un pie | 50% |
| | La vista de un ojo | 30% |
| | El pulgar de cualquier mano | 15% |
| | El índice de cualquier mano | 10% |



Pérdidas orgánicas

| | Pérdida de: | Porcentaje de indemnización |
|---|---|-----------------------------|
|  TABLA DE PÉRDIDAS ORGÁNICAS ESCALA B | Ambas manos, ambos pies o la vista de ambos ojos | 100% |
| | Una mano y un pie | 100% |
| | Una mano o un pie, junto con la vista de un ojo | 100% |
| | Una mano o un pie | 50% |
| | La vista de un ojo | 30% |
| | Un dedo pulgar, a partir de la primera falange | 15% |
| | Un dedo índice | 10% |
| | Amputación parcial de un pie, comprendidos todos los dedos | 30% |
| | Tres dedos de una mano comprendiendo el pulgar y el índice | 30% |
| | Tres dedos de una mano que no sean el pulgar o el índice | 25% |
| | El pulgar y otro dedo de una mano que no sea el índice | 25% |
| | La audición total e irreversible en ambos oídos | 25% |
| | El índice y otro dedo de una mano que no sea el pulgar | 20% |
| | Acortamiento de por lo menos 5cm de una extremidad inferior | 15% |
| El dedo medio, el anular o el meñique | 5% | |

Cualquier pérdida de miembro no especificada en la tabla no estará cubierta.



Indemnización por Invalidez Total y Permanente (BITP)

Recibirás la Suma Asegurada contratada, en caso de Invalidez Total y Permanente que una institución o médico especialista en la materia dictamine.



Seguro Saldado por Invalidez Total (SSIT)

Si te invalidas total y permanentemente, recibirás una póliza de Seguro individual con cobertura por fallecimiento, con ella, te aseguramos durante toda la vida sin más pago de primas, por la misma Suma Asegurada que tenías al momento de invalidarte.

Para conocer el detalle y alcance de tu póliza, consulta con tu equipo de Recursos Humanos o llámanos al **800 900 1292.**





Instantes de Vida

Contigo en las buenas y en las malas.

En caso de tener alguna de las siguientes coberturas contratadas para esos momentos inesperados que pueden suceder a lo largo de tu vida, ¡estamos contigo!

Cuentas con una variedad de coberturas indemnizatorias para hacer frente a esos momentos relevantes como:



Cáncer
(excepto piel)



Matrimonio



Divorcio



Cirugías



Nacimiento



Hospitalización por
accidente o enfermedad



...y muchos más









Servicio de Asistencia Funeraria

Asegurado


Contigo en los momentos más importantes.

En caso de tenerla contratada, cuentas con servicios de asistencia funeraria en esos momentos difíciles para ti, tu cónyuge e hijos, padres, suegro o hermanos con los siguientes servicios incluidos:

-  Recolección y traslado¹ a la agencia funeraria o al domicilio de la localidad.
-  Embalsamamiento y arreglo estético del cuerpo.
-  Gestión de trámites necesarios.
-  Sala de velación² o servicio en domicilio.
-  Ataúd para la velación.



Traslado del cuerpo en carroza del lugar de velación al cementario
+
Pago de derechos para inhumación en cementerios y panteones civiles
ó
Servicio de cremación
+
Urna para cenizas



¹Traslados sin límite en kilómetros ni costo adicional siempre y cuando sean dentro de la República Mexicana.

²Consulta [aquí](#) la red funeraria de AXA para asegurados. 

Nota: Los servicios funerarios no se consideran como opción de reembolso por gastos realizados.

En caso de que nos necesites, no te preocupes; solo tienes que llamarnos **800 83 83 889** y mencionar tu número de póliza y tu nombre.



Servicio de Asistencia Funeraria

Mascota

También estamos para ese momento difícil con tu mascota*.

En caso de tenerla contratada, para despedir a tu compañero de cuatro patas, cuentas con la asistencia funeraria en el momento que ocurra el deceso, con servicios incluidos como:



Un servicio al año.



Rescate de la mascota dentro de la zona de cobertura.



Unidad móvil para traslado.



Servicio de cremación individual¹.



Urna básica para cenizas.



Certificado de cremación.



Asesoría tanatológica.



*Únicamente aplica para perros y gatos.

¹Consulta [aquí](#) la red funeraria de AXA para mascotas.

El servicio de asistencia funeraria mascota está sujeto a disponibilidad de agencias en la localidad.

En caso de reportar el fallecimiento de la mascota después de las 18:00 horas, el servicio podría realizarse al día siguiente.

Los servicios funerarios para mascotas no se consideran como opción de reembolso por gastos realizados.

Para conocer el detalle y alcance de tu póliza, consulta con tu equipo de Recursos Humanos o llámanos al **800 900 1292**.

En caso de que nos necesites, no te preocupes; solo tienes que llamarnos **800 83 83 889** y mencionar tu número de póliza y tu nombre.



Repatriación

Gestionamos el regreso de la persona fallecida a su país de origen.

Aplican restricciones de acuerdo con el país en donde ocurra el evento.

Servicios:



Coordinación con agencias funerarias



Embalsamado del cuerpo de acuerdo con los requisitos del país



Versiones notariadas de documentos



Embalaje del cuerpo en ataúd sellado



Transportación vía terrestre y/o aérea



Documentos (con traducción al español)





Gestión y Administración Integral del Deceso (GAID)

Te apoyamos con los trámites administrativos no funerarios relacionados al deceso de una persona como:



Cobro de seguros de vida



Trámites bancarios



Cancelación de membresías



Bajas ante el IMSS e ISSSTE



Recuperación de Afores



Cierre de hipotecas



Cierre de créditos (automotrices, personales)




Terminación ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público




Cierre de redes sociales



Designación digital de beneficiarios

A través de nuestro **Portal Mis Beneficios AXA**  podrás realizar la designación digital de tus beneficiarios cuando quieras, cuantas veces quieras.

Recibirás un correo electrónico con tu usuario y contraseña para poder ingresar al **Portal Mis Beneficios AXA**. 

Para llevar a cabo este proceso te recomendamos realizar las siguientes acciones:

1. Actualiza tus datos personales

- Ingresas en la sección de Información Personal.
- Da clic en guardar para registrar los cambios.
- Se desplegará un formulario en el que podrás actualizar tus datos personales.


Si deseas cambiar el domicilio mostrado, es muy importante que elimines el código postal para que te permita actualizarlo e ingresar la colonia.

2. Designación de beneficiarios

- Da clic en actualizar Asignación de beneficiarios.
- Ingresas el nombre de tus beneficiarios, recuerda que estos deben ser idénticos a los mostrados en su identificación oficial para facilitar el proceso de reclamación en caso de siniestro.
- Una vez registrados tus beneficiarios te aparecerán sus credenciales con el porcentaje otorgado. Podrás eliminar o modificar sus datos con el icono correspondiente.
- Si deseas agregar un beneficiario sustituto en caso de que todos los asignados fallezcan, por favor indícalo en los comentarios.
- Cuando concluyas tus asignaciones da clic en validar la designación de beneficiarios. Para terminar el proceso debes ingresar el código que enviaremos a tu correo electrónico para validar tu identidad y dar clic en concluir validación.

¡Listo! Una vez firmado tu consentimiento, podrás visualizarlo o descargarlo.

Tus beneficiarios son importantes: notifícales, comparte tu consentimiento con ellos y mantén su información siempre actualizada.

Si tienes dudas de cómo realizarla, te compartimos un tutorial con el paso a paso **aquí**. 

En caso de no recordar tu contraseña, da **clic aquí**. 





¿Cómo usar tu seguro?

En caso de que nos necesites, no te preocupes; solo tienes que llamarnos.



800 900 1292

En esta línea telefónica, te ayudaremos con lo que necesites, como:

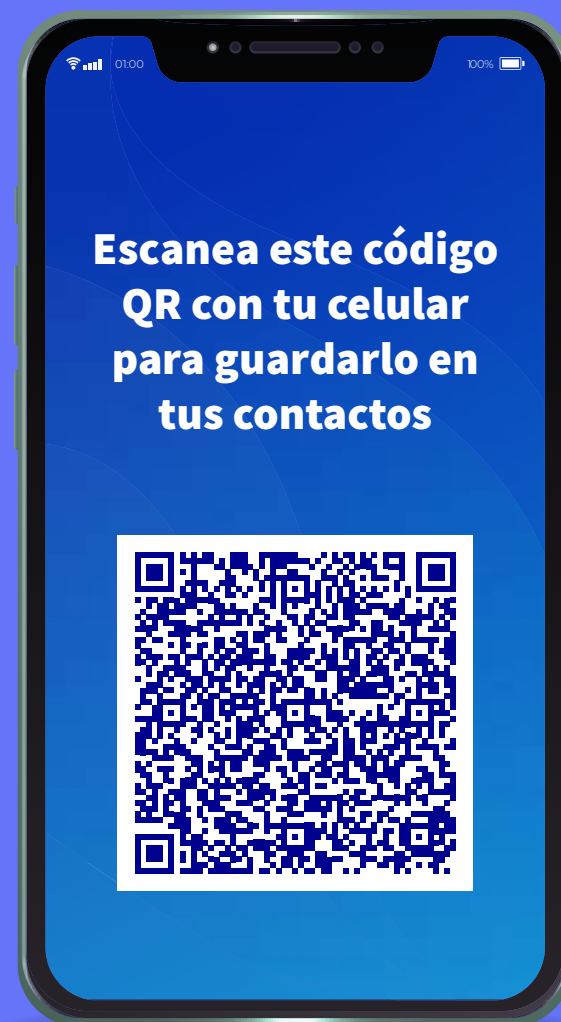


Tu médico 24 horas®



Información de
tu seguro

Tus beneficiarios también son importantes: notifícales y mantén la información siempre actualizada.



¡Cuando nos necesites, llámanos y ahí estaremos!



Documentación para reclamación de un siniestro

En todos los casos se deberá entregar:



1. El formato de reclamación vigente de personas físicas en original. En caso de tener más de un beneficiario, presentar el formato otros beneficiarios.



2. Copia del estado de cuenta bancario a nombre del beneficiario que contenga CLABE interbancaria a 18 dígitos.



3. Original del consentimiento con designación de beneficiarios, firmado por el asegurado o el consentimiento digital dentro de Mis Beneficios AXA.



4. Certificado de aseguramiento.



5. Original de acta de nacimiento del asegurado y beneficiarios.



6. Copias simples de identificación oficial vigente del asegurado y beneficiario, con fotografía y firma (INE, pasaporte, cedula profesional).



7. Copia simple de comprobante de domicilio actual del beneficiario, no mayor a 3 meses de antigüedad (recibo de luz, agua, predial, cuenta bancaria o recibo telefónico residencial).



8. Copias de los últimos dos recibos de nómina previos a la fecha de siniestro.

Conoce la
documentación
necesaria por
trámite



Da clic **aquí** o
escanea
el QR con tu celular.



Condiciones Generales



Da clic **aquí** o
escanea
el QR con tu celular.



Para solicitar tu certificado de
póliza o condiciones generales:

Llama a la línea exclusiva AXA

800 900 1292

o

Descarga la app **My AXA**



Si tienes alguna inconformidad,
te invitamos a comunicarte con
la **Unidad Especializada de
Atención a Clientes (UNE)** a
través de los siguientes medios:

Márcanos:

En la Ciudad de México: 55 5169
2746 (opción 1). Interior de la
República: 800 737 76 63
(opción 1).

Por correo:

axasoluciones@axa.com.mx

O en línea:

[https://inconformidades.axa.com.
mx/ComplaintClient.aspx](https://inconformidades.axa.com.mx/ComplaintClient.aspx)

**¡Guarda y comparte este documento para
cuando necesitas esta información!**



 [axa.mx](https://www.axa.mx) |  [@AXAMexico](https://www.facebook.com/AXAMexico) |  [@axa.mexico](https://www.instagram.com/axa.mexico) |  [@AXAMexico](https://twitter.com/AXAMexico) |  [@AXA México](https://www.linkedin.com/company/AXA-Mexico) |  [@MexicoSegurosAXA](https://www.youtube.com/MexicoSegurosAXA) |  [@axa.mexico](https://www.tiktok.com/@axa.mexico)

Este es un material informativo. Para conocer a detalle los alcances, coberturas y exclusiones consulta las condiciones generales de la póliza en [axa.mx](https://www.axa.mx) o con tu distribuidor autorizado AXA. Los productos se rigen por los términos y condiciones contratados. Consulta detalles, coberturas o requisitos de contratación en [axa.mx](https://www.axa.mx) o con tu distribuidor autorizado AXA.