

AMEX Guard 4.0

(Seguro de objetos personales, dinero y equipo electrónico de uso personal)
¿Qué documentos debo entregar en caso de siniestro?

Estimado cliente:
Es importante llenar y firmar los formatos anexos de AXA Seguros, así como adjuntar la documentación aquí mencionada para la atención correcta de su reclamación.
Para el llenado de los formatos necesarios de reclamación le recomendamos revisar la guía anexa.

Documentos por entregar	Cobertura(s) afectada(s)			
	Robo con violencia y/o daño material de objetos personales, robo con violencia de dinero de uso personal	Robo sin violencia de objetos personales, robo sin violencia de dinero de uso personal	Compras forzadas, retiro forzado de efectivo en cajero automático	Daño material a equipo electrónico
Copia de formato de solicitud de siniestros daños personas físicas, llenado y firmado por el titular de la póliza. En la hoja 2 del formato es necesario desglosar los gastos, especificando los montos reclamados, así como el tipo de moneda de la reclamación.	•	•	•	•
Copia de la identificación oficial del asegurado (cédula profesional, pasaporte o credencial de elector). • Si el seguro contratado es “ascendente” y los afectados son los padres del titular de la póliza, es necesario anexar copia del acta de nacimiento del asegurado titular. • Si el seguro contratado es “descendente” y el (los) afectado(s) es (son) hijo(s) del asegurado titular, es necesario presentar copia del acta de nacimiento del hijo(a) que compruebe parentesco con el titular. Si el afectado es el cónyuge del asegurado, es necesario entregar copia del acta de matrimonio, o bien, copia del acta o documento que demuestre parentesco.	•	•	•	•
Copia de comprobante de domicilio (luz, agua, teléfono o predio), siempre y cuando tengan la dirección donde reside el asegurado a su nombre y con antigüedad menor a tres meses.	•	•	•	•
Carta reclamación que detalle las pérdidas y daños causados por el siniestro y que indique, del modo más detallado y exacto que sea posible, cuáles fueron los bienes robados o dañados, así como el monto de la pérdida o daño correspondiente, el uso que le daba a los objetos y el uso que le daría al dinero en efectivo robado.	•	•	•	
Confirmación en caso de contar con otros seguros que amparen los mismos bienes; de ser así, es necesario anexar una relación detallada de estos.	•	•	•	•
Copia de comprobante de propiedad y preexistencia de los bienes, como son: facturas, notas de compraventa, ticket y/o historial de compra para cubrir los escenarios de compra digital. Es indispensable que el Estado de Cuenta esté a nombre del asegurado.	•	•	•	•
Copia de la constancia y/o denuncia ante las autoridades competentes así como la ratificación ante las mismas en la cual se indiquen de forma detallada los artículos y las circunstancias en las que se produce el siniestro.	•	•	•	
Constancia y/o denuncia ante las instituciones bancarias y/o tiendas departamentales con las circunstancias en las cuales se produjo el siniestro, así como carta de la institución bancaria y/o tienda departamental donde indique que no ampara los retiros o cargos.			•	
Cuando se solicite la indemnización de un celular se requiere la copia del comprobante de la baja del IMEI. Nota: la documentación enviada puede ser diferente dependiendo del proveedor del servicio de telefonía; en caso de que no sea emitido por el proveedor se puede solicitar la baja a través de Locatel y confirmarse en el reporte del CRT (Comisión Reguladora de Telecomunicaciones).	•	•		
Dictamen emitido por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) o de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), según corresponda, sobre la queja presentada por el Asegurado donde indique que fue improcedente.				
Factura gastos legales.				
Comprobantes de reposición de documentos.				
Carta con negativa de procedencia bancaria.				
Carta con negativa de procedencia Profeco o CONDUSEF.				
Fallo o sentencia que acredite dictamen final del evento.				
Dictámen técnico para equipo electrónico.				•

Documentos por entregar	Cobertura(s) adicionales afectada(s)		
	Cyber Fraude en línea	Cyber Gastos de Defensa legal	Robo de documentos
Copia de formato de solicitud de siniestros daños personas físicas, llenado y firmado por el titular de la póliza. En la hoja 2 del formato es necesario desglosar los gastos, especificando los montos reclamados, así como el tipo de moneda de la reclamación.	•	•	•
Copia de la identificación oficial del asegurado (cédula profesional, pasaporte o credencial de elector). • Si el seguro contratado es “ascendente” y los afectados son los padres del titular de la póliza, es necesario anexar copia del acta de nacimiento del asegurado titular. • Si el seguro contratado es “descendente” y el (los) afectado(s) es (son) hijo(s) del asegurado titular, es necesario presentar copia del acta de nacimiento del hijo(a) que compruebe parentesco con el titular. Si el afectado es el cónyuge del asegurado, es necesario entregar copia del acta de matrimonio, o bien, copia del acta o documento que demuestre parentesco.	•	•	•
Copia de comprobante de domicilio (luz, agua, teléfono o predio), siempre y cuando tengan la dirección donde reside el asegurado a su nombre y con antigüedad menor a tres meses.	•	•	•
Carta reclamación que detalle las pérdidas y daños causados por el siniestro y que indique, del modo más detallado y exacto que sea posible, cuáles fueron los bienes robados o dañados, así como el monto de la pérdida o daño correspondiente, el uso que le daba a los objetos y el uso que le daría al dinero en efectivo robado.			•
Confirmación en caso de contar con otros seguros que amparen los mismos bienes; de ser así, es necesario anexar una relación detallada de estos.	•	•	•
Copia de comprobante de propiedad y preexistencia de los bienes, como son: facturas, notas de compraventa, ticket y/o historial de compra para cubrir los escenarios de compra digital. Es indispensable que el Estado de Cuenta esté a nombre del asegurado.			
Copia de la constancia y/o denuncia ante las autoridades competentes así como la ratificación ante las mismas en la cual se indiquen de forma detallada los artículos y las circunstancias en las que se produce el siniestro.			•
Constancia y/o denuncia ante las instituciones bancarias y/o tiendas departamentales con las circunstancias en las cuales se produjo el siniestro, así como carta de la institución bancaria y/o tienda departamental donde indique que no ampara los retiros o cargos.	•		
Cuando se solicite la indemnización de un celular se requiere la copia del comprobante de la baja del IMEI. Nota: la documentación enviada puede ser diferente dependiendo del proveedor del servicio de telefonía; en caso de que no sea emitido por el proveedor se puede solicitar la baja a través de Locatel y confirmarse en el reporte del CRT (Comisión Reguladora de Telecomunicaciones).			
Dictamen emitido por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) o de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), según corresponda, sobre la queja presentada por el Asegurado donde indique que fue improcedente.	•		
Factura gastos legales.		•	
Comprobantes de reposición de documentos.			•
Carta con negativa de procedencia bancaria.	•		
Carta con negativa de procedencia Profeco o CONDUSEF.	•		
Fallo o sentencia que acredite dictamen final del evento.		•	
Dictámen técnico para equipo electrónico.			

La Aseguradora tendrá el derecho de solicitar al Asegurado o Beneficiario información adicional sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.

Es necesario que nos haga llegar la documentación antes mencionada a través de <https://www.insuranceservices.mx/>

La plataforma electrónica Insurance Services le permite visualizar y completar su expediente de reclamación de siniestro, conocer el avance de la captación, análisis y decisión de su solicitud, sin importar el horario o día de la semana.

Si olvidó o no conoce su código de acceso o activación, puede obtenerlo en los siguientes números telefónicos, Cd. de México: 55 5169 5999 o del interior de la República: 800 911 (2639) // opción 2 // opción 5.
Consulta el estatus de siniestro, de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas.

Los 16 dígitos del dato de tarjeta crédito y/o débito deberán venir ocultos, con el objetivo de proteger sus datos bancarios y estar en cumplimiento con el estándar PCI y políticas de la Compañía.

Calle Rubens 33, San Juan, Benito Juárez, 03730, Ciudad de México, CDMX., en horario de lunes a viernes de 08:00 a a 3:30 p.m., indicando en la entrada la entrega de documentación al área de siniestros ubicada en piso 2. En caso de enviar documentación por paquetería, indicar en el asunto de la etiqueta el piso y área correspondiente, así como el envío del ticket por correo para su rastreo.

Si tiene cualquier duda respecto a los documentos aquí mencionados, comuníquese con nosotros:
Unidad Especializada en Seguros
Ciudad de México: 55 5169 5999.
Interior de la república: 800 911 2639.

Horario: lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas.



Formato de Reclamación de Siniestros Daños

Número de Póliza	Nombre del producto/seguro	Fecha del siniestro día mes año	Número de Siniestro
Datos generales del Asegurado			
Nombre completo (como aparece en su identificación oficial) / Razón social			
RFC (con homoclave) o Número de identificación fiscal en el extranjero		Fecha de nacimiento / Constitución de la empresa día mes año	
Nacionalidad (es)	País de Nacimiento / País de Constitución		Estado de nacimiento
CURP*		Teléfono	
Correo electrónico			
Ingreso Anual aproximado			
Número de serie del certificado digital de la Firma Electrónica Avanzada			
Ocupación / Giro Mercantil, actividad u objeto social		Folio mercantil del registro público (solo personas morales)	
Si cuenta con un domicilio en el extranjero indique:			
Domicilio Calle	No.	Colonia	Código Postal
Alcaldía o municipio	Ciudad o población		Estado
Nombre completo del apoderado y/o representante legal (solo personas morales)			
País de nacimiento: Fecha de nacimiento:			
Descripción del siniestro			
Datos del Beneficiario del pago (solo en caso que sea distinto al Asegurado)			
Nombre completo (como aparece en su identificación oficial) / Razón Social			
RFC (con homoclave) o número de identificación fiscal en el extranjero:			
CURP*		Fecha de nacimiento / Constitución de la empresa día mes año	
Nacionalidad (es)	País de nacimiento / Entidad federativa de constitución		Estado de nacimiento
Correo electrónico		Teléfono	

DV - 338 • JUNIO 2023



Formato de Reclamación de Sinistros Daños

Número de serie del certificado digital de la Firma Electrónica Avanzada				
Ocupación / Giro Mercantil, actividad u objeto social			Folio mercantil del registro público (solo personas morales)	
Domicilio Calle		No.	Colonia	Código Postal
Alcaldía o municipio		Ciudad o población		Estado
Nombre completo del apoderado y/o representante legal (solo personas morales)				
País de nacimiento: Fecha de nacimiento:				
Si cuenta con un domicilio en el extranjero indique				
País:		Domicilio Calle	No.	Colonia Código Postal
Alcaldía o municipio		Ciudad o población		Estado
Opción de pago				
☐ Transferencia electrónica		☐ Orden de pago		Banco Plaza Sucursal
Número de cuenta		Clabe interbancaria (Utilizada para cuentas en México/18 dígitos numéricos)		
Convenio CIE				
ABA (clave utilizada para cuentas de USA/numérica)		SWIFT (clave utilizada para cuentas del resto del mundo/alfanumérica)		
IBAN				
El Asegurado declara, bajo protesta de decir verdad, que la cuenta bancaria aquí proporcionada se encuentra a su nombre, lo que en caso de proporcionar datos erróneos o cuenta a favor de un tercero, el interesado libera de toda responsabilidad a esta Compañía por los pagos/depositos, que a favor de dichas cuentas esta efectúe. Nota: la institución de seguros procederá al(los) pago(s) que se encuentre(n) cubierto(s) en el seguro celebrado, por lo cual no queda obligada por este documento a la procedencia de la reclamación, ni a renunciar a los derechos que se reserva conforme a la Póliza de seguros. Queda expresamente convenido que al recibir el abono como indemnización por el medio indicado, el beneficiario del seguro otorga a favor de AXA Seguros, S.A. de C.V., el más amplio finiquito que en derecho proceda no reservando acción o derecho que ejercer en contra de la aseguradora, sea de naturaleza civil, penal o de cualquier otra índole, con motivo del siniestro que fue materia de la reclamación presentada bajo el amparo de la Póliza de seguros contratada. En caso de que se encuentre procedente la reclamación y se haya elegido la forma de pago por transferencia electrónica, el interesado está de acuerdo en que el pago de la reclamación se llevará a cabo mediante la transferencia electrónica a la cuenta bancaria proporcionada en el estado de cuenta bancario o la consulta de clabe interbancaria, correspondiente al Beneficiario del pago y anexo a este formato, incluyendo los datos del correo electrónico, teléfono, sucursal y plaza en caso de que no sea visible en la consulta de la clabe interbancaria.				

DV - 338 • JUNIO 2023



Artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas

1. En caso de ser persona física, mencione si usted, su cónyuge o pariente colateral hasta el segundo grado, o, en caso de ser persona moral, si dentro de la composición accionaria algún accionista, su cónyuge o pariente colateral hasta el segundo grado desempeñan funciones públicas destacadas en un país extranjero o en territorio nacional, ha sido jefe de estado o de gobierno, líder político, funcionario gubernamental, judicial o militar de alta jerarquía, alto ejecutivo de empresas estatales, funcionario o miembro de partidos políticos. En caso afirmativo describa el puesto y nombre completo	☐ Sí ☐ No
	☐ Sí ☐ No ☐ Sí ☐ No
Parentesco o vínculo _____	
2. ¿Esa persona tiene acciones o vínculos patrimoniales con una sociedad o asociaciones?	
3. ¿Actúa en nombre y cuenta propia? En caso negativo, mencione el nombre del tercero por el cual actúa _____ Acto jurídico a través del cual obtuvo el mandato o representación _____	☐ Sí ☐ No
4. ¿Es accionista o socio de una sociedad o asociación? Nombre y porcentaje de participación _____	

Pasos a seguir

- 1.- Este formato debe venir llenado y firmado en su totalidad por el Asegurado.
2.- A continuación, se enlistan los documentos a entregar junto con este formato de reclamación (consultar listado de documentos permitidos por la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas):
- Identificación oficial
 - Comprobante de domicilio no mayor a tres meses de antigüedad
 - Para pago por transferencia electrónica, estado de cuenta bancario que indique los datos de la cuenta (por ningún motivo se podrán aceptar documentos con número de datos de tarjeta (crédito/débito) en claro) o documento cuenta CLABE

Desglose de pérdidas (adjuntar en original los comprobantes base de la reclamación: facturas, tickets, etc.)

Objeto y/o reclamo de	Tipo de comprobante de preexistencia	Antigüedad de los objetos	Monto reclamado	Importe ajustado en m.n. (a ser llenado por la aseguradora)

DV - 338 • JUNIO 2023



Datos personales

AXA Seguros, S.A. de C.V., con domicilio en Avenida Félix Cuevas número 366, piso 3, Colonia Tlacoquemécatl, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03200, Ciudad de México, llevará a cabo el tratamiento de sus datos personales, incluyendo los datos personales considerados financieros, patrimoniales y sensibles para todos los fines vinculados con la relación jurídica/contractual, que tengamos celebrado o en su caso se vaya a celebrar con usted y demás finalidades previstas en el aviso de privacidad integral, que puede consultar en axa.mx en la sección Aviso de Privacidad, por lo que la firma de este documento sirve como manifestación expresa de esta autorización. Reconoce que hará del conocimiento de los titulares, que proporcionó sus datos personales a AXA Seguros, S.A. de C.V., así como el lugar en que pueden consultar el Aviso de Privacidad Integral.

Firma

DV - 338 • JUNIO 2023