



**Siniestros Daños**  
**¡En AXA estamos contigo!**

# Conoce los servicios digitales que tenemos para ti a través de:



## My AXA web:

Reporte de siniestro, carga de documentos, pago de deducible y seguimiento a siniestro.



## axa.mx:

Reporte de siniestro, carga de documentos, pago de deducible y seguimiento a siniestro.

## Brindándote autoservicio para:

- a) Consultar en línea el estatus de tu siniestro en tiempo real, disponible 24/7.
- b) Solicitar una llamada de seguimiento al especialista a cargo del siniestro para cualquier duda o aclaración.

**El tiempo de respuesta es de 3 horas hábiles y el horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 am a 3:00 pm.**

## Y beneficios como:



**1. Autogestión** de siniestros en nuestros portales.



**2. Simplicidad** en el proceso de reembolso al ser automatizado.



**3. Otra alternativa** al método tradicional (Contact Center) para el reporte de siniestro.



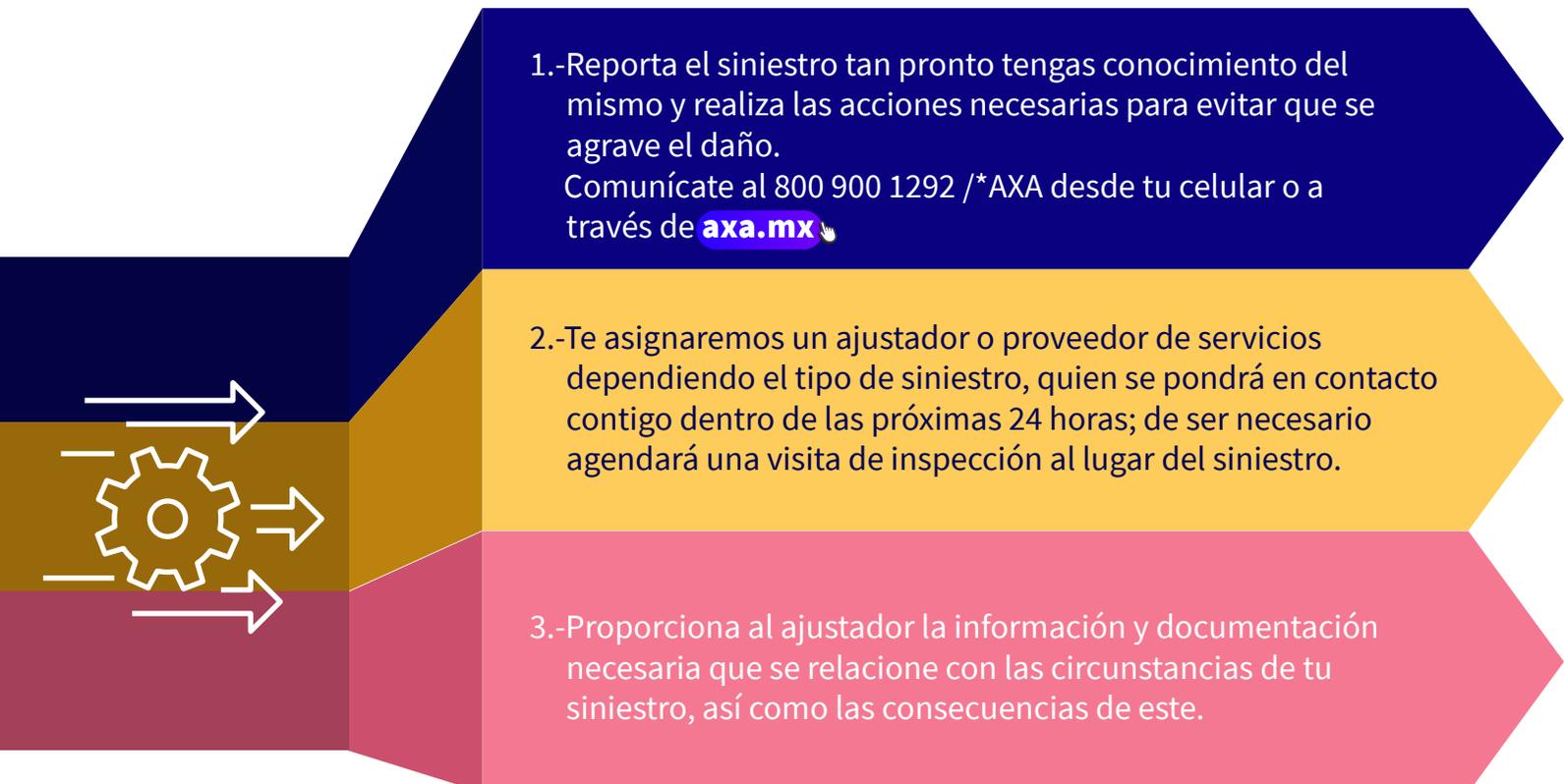
**4. Disminución del tiempo** de respuesta en la resolución del siniestro de hasta un 50%.



**5. Disponible 24/7** en todas nuestras plataformas digitales.

# En caso de siniestro de Daños

**En AXA estamos para ayudarte ante estos imprevistos, por ello, te proporcionamos información que debes tener presente:**



1.-Reporta el siniestro tan pronto tengas conocimiento del mismo y realiza las acciones necesarias para evitar que se agrave el daño.  
Comunícate al 800 900 1292 /\*AXA desde tu celular o a través de [axa.mx](https://www.axa.mx)

2.-Te asignaremos un ajustador o proveedor de servicios dependiendo el tipo de siniestro, quien se pondrá en contacto contigo dentro de las próximas 24 horas; de ser necesario agendará una visita de inspección al lugar del siniestro.

3.-Proporciona al ajustador la información y documentación necesaria que se relacione con las circunstancias de tu siniestro, así como las consecuencias de este.

## Consideraciones:

- En caso de que se requiera pagar el deducible, el ajustador lo solicitará, ya sea descontándolo de la pérdida o entregando una referencia bancaria con la que pueda realizarse el pago.
- Para la cobertura de Cristales y Equipo Electrónico, en caso de que se asigne un proveedor especializado, este podrá reparar o sustituir los bienes dañados.

**Es muy importante que no realices reconocimiento de adeudos, transacciones, convenios u otro acto jurídico que implique reconocimiento de tu responsabilidad en el evento, sin el consentimiento expreso de AXA.**

# Rol del ajustador

**Su principal función es establecer las causas y demás circunstancias que influyen en la determinación de la pérdida o valor de los bienes dañados.**

Para lograrlo, el ajustador deberá tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Descripción de los hechos.
- Alcance de la reclamación.
- Inspección de los daños.
- Documentación soporte.
- Alcance de la póliza contratada, entre otros.

## **El ajustador asignado:**

- Documentará los hechos (si es presencial, a través de su inspección; si no es presencial, a través de la documentación proporcionada).
- Determinará la causa origen del siniestro, responsabilidad de los involucrados y las consecuencias directas del daño.
- Identificará las lesiones que hayan sufrido personas y los daños a bienes muebles e inmuebles; proponiendo su atención médica y reparación, respectivamente.
- Cuantificará el valor de los daños y las pérdidas, así como las indemnizaciones que sean procedentes en los términos de las condiciones pactadas en la póliza.
- Propondrá el alcance de los convenios y la firma de los finiquitos correspondientes.
- Orientará a la solución del siniestro entre AXA y las partes implicadas hasta su resolución (es decir, hasta la confirmación de pago o de improcedencia), en apego al marco jurídico y al contrato de seguro.

**Contamos con la mejor red de ajustadores con cobertura nacional e internacional que nos posiciona como un referente en el sector, con más de 360 ajustadores con cédula profesional expedida por la CNSF.**





**Llámanos sin costo**  
**800 900 1292**  
**axa.mx**