

AMEX Guard

(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 a 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
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 vigente del titular y del asegurado afectado (cédula profesional, pasaporte o credencial de elector). *Si el seguro contratado es "Ascendente", y los afectados son los padres del titular de la póliza, se deberá 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, deberá presentar copia del acta de nacimiento del hijo(a) que compruebe parentesco con el titular. Si el afectado es el cónyuge del asegurado, se deberá entregar copia del acta de matrimonio o copia del acta o documento que demuestre parentesco.	•	•	•
Copia de comprobante de domicilio (luz, agua, teléfono, predio), siempre y cuando tengan la dirección donde reside el asegurado, a su nombre, y con antigüedad menor a tres meses.	•	•	•
Carta reclamación detallando las pérdidas y daños causados por el siniestro indicando, 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.	•	•	•
Confirmación de si cuenta o no con otros seguros amparando los mismos bienes, en caso de contar con otro u otros seguros deberá anexar una relación detallada de estos.	•	•	•
Copia de comprobante de propiedad y preexistencia de los bienes, como son: facturas, notas de compra-venta o remisión. Nota: en caso de que el estado de cuenta contenga datos de tarjeta en claro se deberá "enmascarar / tachar" el dato para que no sea legible, antes de su entrega.	•	•	•
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 las circunstancias en las que se produce el siniestro	•	•	•
Comprobantes o estados de cuenta del retiro/compras que incluyan las fechas y horas de las operaciones en cajas de tiendas departamentales, cajeros automáticos o ventanillas bancarias. Nota: es importante enmascarar los datos de la tarjeta o número de cuenta.			•
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 IFT (Instituto Federal de Telecomunicaciones).		•	
Documento cuenta clabe que coincida con el del formato de reclamación en donde se observe el banco, nombre del beneficiario, RFC y cuenta clabe en donde solicite el pago de la reclamación. Nota: es importante enmascarar los datos de la tarjeta o número de cuenta.	•	•	•

Es necesario que nos haga llegar la documentación antes mencionada a través de <https://siniestros.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. Consulta el estatus de siniestro, de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas.

Montes Urales 632, piso 5, Colonia Lomas de Chapultepec I Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11000, Ciudad de México, en horario de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas o vía electrónica al correo: <mailto:siniestros@proventel.mx> en formato PDF, un solo correo no mayor a 9 MB, indicando en el asunto del correo el número de siniestro y/o número de póliza, nombre del titular, nombre del producto y cobertura reclamada.

Los 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, en caso de requerir alguna aclaración, solo se dejan visibles los últimos 4 dígitos.

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.
email: <mailto:siniestros@proventel.mx>
Horario: lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas.