



Vida y Ahorro

Hombro a hombro crecemos con fuerza



Respaldo Empresarial
Guía del usuario
Empleado



Bienvenido a tu Guía de Usuario

Número de Póliza

Nombre del Asegurado

Nombre del Contratante

¿Qué hacer en caso de siniestro?

Llámanos al [01 800 900 1292](tel:018009001292)

1. Asegúrate de que tú y tus beneficiarios puedan obtener fácilmente:

- Número de póliza.
- Tu identificación oficial (asegurado).
- Su identificación oficial (beneficiario).

1. Documentación requerida para el pago de la indemnización por Fallecimiento

Para conocer la ubicación de los centros de atención visita axa.mx/Personas/ServicioAXA/centrosatencion o llama al **01 800 900 1292**.

Para recibir el total de la indemnización, tus beneficiarios deberán entregar la siguiente documentación en cualquiera de nuestras oficinas.

- Solicitud de Reclamación de Siniestros de Vida firmada (personas físicas, otros beneficiarios, según sea el caso).
- Acta de nacimiento del beneficiario (copia certificada).
- Acta de nacimiento del asegurado (copia certificada).
- Identificación oficial del asegurado (copia simple de credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).
- Identificación oficial del(los) beneficiario(s) (copia simple de credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).
- Acta de defunción (copia certificada).
- Acta de matrimonio, si el beneficiario es cónyuge (copia certificada).
- Comprobante de domicilio (copia simple con vigencia de tres meses al momento de reclamar, puede ser recibo de servicio telefónico, luz, agua, predial, etc., sólo cuando el indicado en la solicitud no coincida con el de la identificación presentada).
- Actuaciones del Ministerio Público completas (como inspección ocular del lugar de los hechos, reporte de la policía ministerial y dictámenes de todos los peritos llevados a cabo), sólo en caso de muerte accidental (copia certificada).
- Consentimiento firmado por el asegurado (original).
- Comprobante de alta ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), o Contrato Individual de Trabajo, si el ingreso del asegurado es posterior a la vigencia de la póliza, o la empresa en que la labora no cuenta con registro ante esta institución (copia simple).
- Cuando la Suma Asegurada se determine por meses de sueldo, incluir el último recibo de nómina y, en su caso, el último aviso de modificación al salario (original).
- En caso de fallecimiento, el acta de defunción (copia certificada).

Además, es importante que tú y tus beneficiarios consideren los siguientes puntos:

- a. Si algún beneficiario fuera menor de edad, quien ejerza la patria potestad deberá presentar el documento legal que lo acredite y firmar la solicitud de pago.
- b. Si sólo se hubiera designado un beneficiario y éste fallece antes o al mismo tiempo que el asegurado y no existiera designación de nuevo beneficiario, el importe del Seguro se pagará a los herederos del asegurado.
- c. Cuando la Suma Asegurada deba pagarse a tus herederos, deberán firmar la reclamación y acreditar su nombramiento con una copia certificada de las constancias del juicio correspondiente (sucesorio).
- d. En caso de que tus beneficiarios se encuentren médicamente imposibilitados para el ejercicio de sus derechos, será necesario que quien los tenga bajo su cuidado tramite el juicio correspondiente (de interdicción), lo presente a AXA incluyendo su historia clínica y estudios practicados, firme la solicitud de reclamación y anexe copia simple de su identificación oficial (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).
- e. En caso de que el beneficiario no sepa o no pueda firmar, se imprimirá la huella digital de sus dedos pulgar e índice derechos y dos personas deberán firmar como testigos. Es necesario anexar copia simple de la identificación oficial del beneficiario y los testigos (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).

Nos reservamos el derecho de solicitar algún documento o información sobre los hechos relacionados con el siniestro, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley Sobre el Contrato del Seguro.

2. Documentación requerida para el pago de la indemnización al asegurado

Para recibir la indemnización correspondiente a las coberturas de invalidez y pérdidas orgánicas, el asegurado deberá entregar la siguiente documentación en cualquiera de nuestras oficinas.

Documentación

- Solicitud de **Reclamación de Siniestros de Vida** firmada (personas físicas, otros beneficiarios, según sea el caso).
- **Acta de nacimiento** del asegurado (copia certificada).
- **Identificación oficial** del asegurado (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional) (copia simple).
- Resumen clínico del médico tratante, estudios de laboratorio, estudios histopatológicos y gabinete realizados (radiografías, resonancia magnética, tomografía, ultrasonido, etc.) y/o dictamen oficial de invalidez del IMSS (original o copia certificada).
- **Comprobante de domicilio** (con vigencia de tres meses al momento de reclamar, puede ser recibo de servicio telefónico, luz, agua, predial, etc., sólo cuando el indicado en la solicitud no coincida con el de la identificación presentada) (copia simple).
- En caso de que el siniestro sea a consecuencia de accidente: **actuaciones completas del Ministerio Público** certificadas (copia certificada).
- **Consentimiento firmado** por el asegurado (original).
- Comprobante de **alta ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)**, o Contrato Individual de Trabajo, si el ingreso del asegurado es posterior a la vigencia de la póliza, o la empresa en que la labora no cuenta con registro ante esta institución (copia simple).
- Cuando la Suma Asegurada se determine por meses de sueldo, incluir el **último recibo de nómina** y, en su caso, el **último aviso de modificación al salario** (original).
- En caso de que te encuentres médicamente imposibilitado para el ejercicio de tus derechos, será necesario que quien te tenga bajo su cuidado tramite el **juicio correspondiente (de interdicción)**, lo presente a AXA incluyendo la historia clínica y estudios practicados, firme la solicitud de reclamación y anexe copia simple de su identificación oficial (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).

Coberturas



Fallecimiento

Si llegaras a fallecer, tus beneficiarios recibirán la Suma Asegurada contratada.

Te sugerimos que los beneficiarios designados en tu consentimiento sepan que deseas seguir protegiéndolos cuando ya no estés con ellos.

En caso de haberse contratado alguna de las siguientes coberturas opcionales, podrás contar con beneficios tales como:



Indemnización por Muerte Accidental (DI)

Tus beneficiarios recibirán la Suma Asegurada contratada para esta cobertura, en caso de que el fallecimiento ocurra a consecuencia de un accidente (conforme a las constancias del Ministerio Público), dentro de los 90 días siguientes al mismo. Este pago es adicional a la Suma Asegurada de la cobertura de Fallecimiento.



Indemnización por Pérdidas Orgánicas (PO)

De acuerdo con la siguiente tabla, recibirás un porcentaje de la Suma Asegurada contratada en caso de que sufras la pérdida de alguna parte de tu cuerpo a consecuencia de un accidente, dentro de los 90 días siguientes al mismo.

Cualquier indemnización pagada reduce en la misma proporción la Suma Asegurada de esta cobertura, hasta agotarse.

Ambas manos, ambos pies o vista de ambos ojos	100%
Una mano y un pie	100%
Una mano y la vista de un ojo 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%



Indemnización por Muerte Accidental Colectiva (C)

Para esta cobertura, la Compañía pagará la Suma Asegurada contratada, si el Asegurado fallece a consecuencia de:

- Un accidente automovilístico en el cual llegue a viajar como pasajero, siempre y cuando el vehículo en el que viajaba sea considerado de servicio público, no aéreo, con licencia para transportar pasajeros y operado por una empresa de transporte público contra pago de pasaje, sobre una ruta establecida para servicio de pasajeros y sujeta a itinerarios regulares.
- Un accidente en un ascensor en el cual llegue a viajar como pasajero, siempre y cuando dicho ascensor opere para servicio público. Quedan excluidos los ascensores industriales o de minas.
- Un incendio en cualquier teatro, hotel u otro edificio público en el cual se encontrare el Asegurado al iniciarse el incendio.



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.



Invalidez Total y Permanente por Accidente (BITPA)

Si durante la vigencia del Certificado, algún Asegurado sufre estado de Invalidez Total y Permanente por Accidente, la Compañía le pagará en una sola exhibición la Suma Asegurada contratada para esta Cobertura, vigente al momento del dictamen del estado de Invalidez Total y Permanente.



Seguro Saldado por Invalidez Total (SSIT)

Si te invalidas total y permanentemente, recibirás en una sola exhibición la Suma Asegurada alcanzada para esta cobertura, mediante una póliza de Seguro individual con cobertura por fallecimiento donde hace constar que te aseguramos durante toda la vida sin más pago de primas, mientras dure el estado de invalidez, por la misma Suma Asegurada que tenías al momento de invalidarte.

¿Qué no cubre tu Seguro?

Alguna de las exclusiones de tu póliza son:

1. Suicidio, dentro del primer año de la vigencia de la póliza.
2. Exclusiones de las Coberturas de accidentes y de Invalidez

Para mayor información sobre las exclusiones consulta las condiciones generales.

Nuestros compromisos



Anticipo por Enfermedades Terminales

Recibirás en máximo 24 horas, un anticipo de 30% de la Suma Asegurada contratada por fallecimiento en caso de que te diagnostiquen alguna de las siguientes enfermedades terminales de evolución progresiva e incurable que derive en una esperanza de vida no mayor a 12 meses.

- Infarto al Miocardio.
- Enfermedad Coronaria Obstructiva.
- Accidente Vascular Cerebral.
- Cáncer.
- Insuficiencia Renal.

Además de las enfermedades terminales anteriores, se considerará cualquier enfermedad diagnosticada al integrante en fase terminal.

Para ello, la póliza debe tener mínimo tres meses si la empresa en la que laboras cuenta con el registro de los empleados ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, y en caso de que no cuente con dicho registro, 12 meses de vigencia ininterrumpida de la póliza.



Anticipo por Fallecimiento

En caso de fallecimiento del integrante de la póliza, el beneficiario podrá recibir el pago de un anticipo por hasta 30% de la suma asegurada de la cobertura por fallecimiento, en máximo 24 horas.

Si tienes alguna queja

Comunicate a la Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE):

En la CDMX: 5169 2746 (opción 1)

Interior de la República: 01 800 737 76 63 (opción 1)

Dirección: Félix Cuevas 366, Col. Tlacoquemécatl, Del. Benito Juárez, 03200, CDMX, en la Ventanilla Integral de Atención de AXA.

En el horario de atención de lunes a jueves de 8:00 a 17:30 horas y viernes de 8:00 a 16:00 horas.

Para consultar oficinas de atención en el resto del país visita:

axa.mx/web/servicios-axa/centros-de-atencion

O escríbenos al correo: axasoluciones@axa.com.mx o en nuestra página web axa.mx en la sección ¿Conforme con el servicio?, la ruta es: axa.mx/web/servicios-axa/quejas

Ayúdanos a servirte mejor, contacta a tu empresa para los siguientes casos:

- Actualizar tus beneficiarios si deseas cambiarlos o si fallecen, ya que de lo contrario la Suma Asegurada se pagará al último beneficiario que la Compañía conozca o a tus herederos legales.
- Notificar si cambias de domicilio donde recibes la documentación de tu Seguro o si cambias de número telefónico.
- Solicitar la inclusión o modificación de algún dato importante en la póliza.





Llámanos sin costo
01 800 900 1292
axa.mx