



# My AXA App

## Reembolsos

### ¡Hola!

Bienvenido al manual para solicitar un reembolso médico a través de My AXA App. Aquí te explicaremos el paso a paso de como realizarlo y la lista de documentos que necesitas para hacerlo de forma sencilla y sin complicaciones.

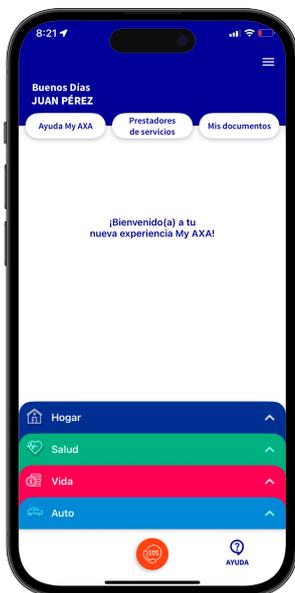
#### ¿Qué documentos necesitas?

- Identificación oficial
- Facturas y estado de cuenta hospitalario
  - *Con desglose por concepto y costo unitario*
- Estudios, recetas médicas e informe médico firmado
  - *Si no cuentas con este informe lo puedes solicitar aquí*
- Acta de nacimiento (si aplica por maternidad)
- Documento que contenga tu cuenta CLABE.
  - *Lo puedes obtener en sucursal o sitio web bancario. No recibimos documentos que contengan datos de tu tarjeta.*

Tenerlos a la mano te ayudará a completar tu solicitud más rápido y sin contratiempos. Ya que los conoces, pasemos al paso a paso para generar tu reembolso.

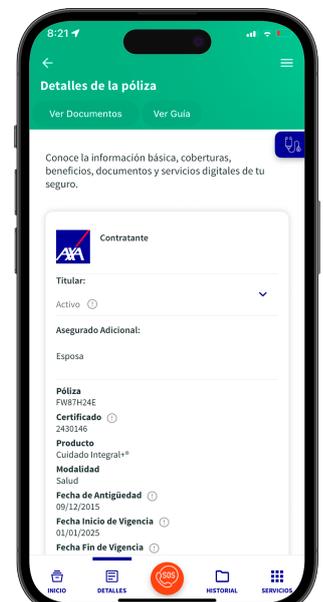
1

**Para solicitar un reembolso desde la app de My AXA App** debemos ingresar a la póliza de salud.



2

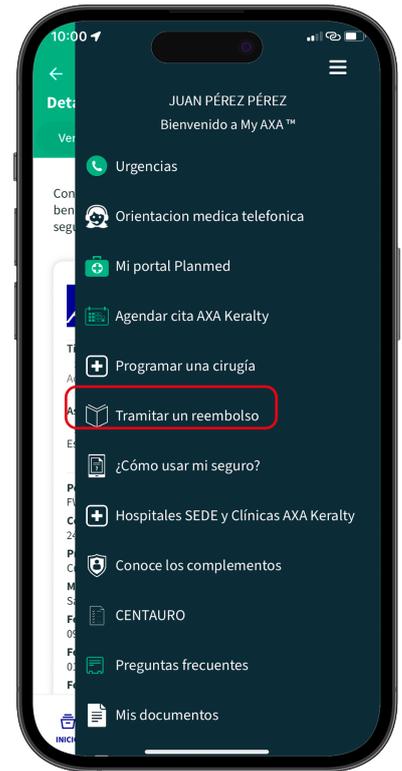
Una vez dentro, selecciona tu **póliza de salud**.



3

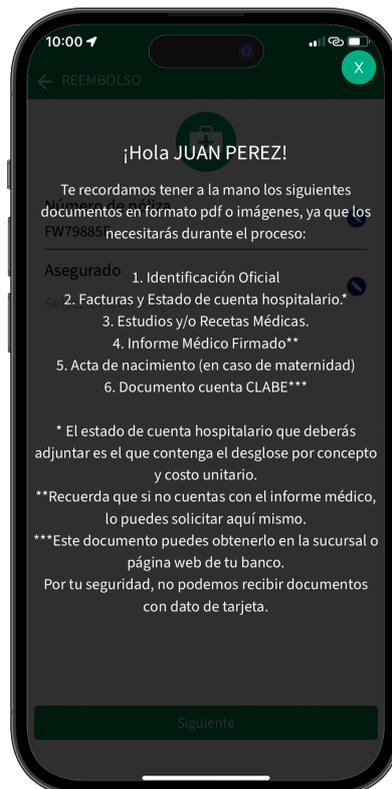
Dentro de ella puedes acceder a la solicitud a través de:

- A) Menú lateral > Tramitar un reembolso.
- B) En el menú inferior de acciones, selecciona "Servicios" > Tramitar un reembolso.



4

Al abrir la sección, aparecerá un mensaje que indica los **documentos necesarios para realizar el trámite.**



5

Una vez que cierres el mensaje, podrás seleccionar **la póliza y el asegurado del cual se tramitará el reembolso**. También debes indicar si el reembolso corresponde a un **tramite anterior o uno nuevo**.

10:01

← REEMBOLSO

Número de póliza  
AA00000A

Asegurado  
JUAN PEREZ

¿Tu reembolso es sobre algún trámite anterior?

Sí  No

Ingresar o selecciona tu número

Siguiente

6

**Si el reembolso es de un trámite anterior**, deberás seleccionar el siniestro al que hace referencia. Escribe el número y se desplegarán las opciones de siniestros registrados.

**Si el reembolso corresponde a un trámite nuevo**, no será necesario indicar nada y podrás pasar a la siguiente pregunta registrada.

10:01

← REEMBOLSO

Número de póliza  
AA00000A

Asegurado  
JUAN PEREZ

¿Tu reembolso es sobre algún trámite anterior?

Sí  No

Ingresar o selecciona tu número

Siguiente

10:01

← REEMBOLSO

Número de póliza  
AA00000A

Asegurado  
JUAN PEREZ

¿Tu reembolso es sobre algún trámite anterior?

Sí  No

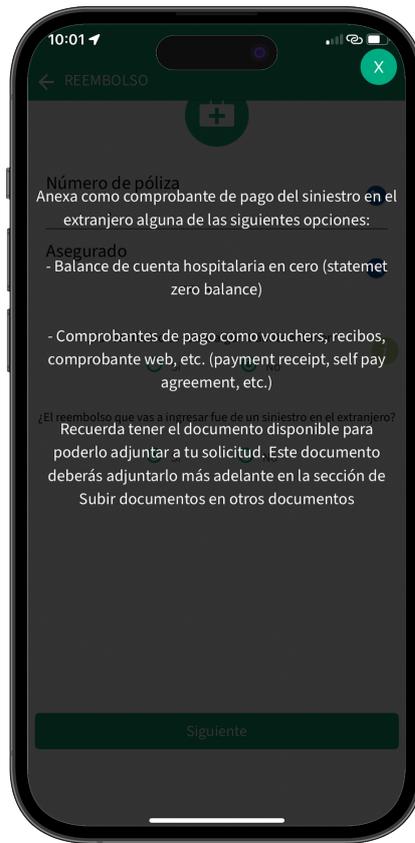
¿El reembolso que vas a ingresar fue de un siniestro en el extranjero?

Sí  No

Siguiente

7

También deberás indicar si **el siniestro fue en el extranjero**. Si el siniestro fue en el extranjero, se mostrará el siguiente mensaje:



## Paso 1

8

En el primer paso del proceso de reembolso, deberás seleccionar **el tipo de reembolso que deseas solicitar**:



9

Dependiendo de la opción elegida, se te harán diferentes preguntas:

Embarazo

Enfermedad

Accidente

10:02

← REEMBOLSO

1 2 3

Póliza : AA00000A  
Certificado : 0000000  
Plan : LINEA HOSPITALARIA  
Nivel : SUPERIOR  
Tipo de servicio : REEMBOLSO

Tipo de reembolso  
Embarazo

¿Quién es tu médico?  
Selecciona tu médico

Correo electrónico

Siguiete

10:02

← REEMBOLSO

1 2 3

Plan : LINEA HOSPITALARIA  
Nivel : SUPERIOR  
Tipo de servicio : REEMBOLSO

Tipo de reembolso  
Enfermedad

¿Quién es tu médico?  
Selecciona tu médico

¿Qué síntomas presentas?  
Indica los síntomas que presentas

Correo electrónico

Siguiete

10:02

← REEMBOLSO

1 2 3

¿Quién es tu médico?  
Selecciona tu médico

¿Qué síntomas presentas?  
Indica los síntomas que presentas

¿Cuándo ocurrió el accidente?  
Indica fecha del accidente

¿Cómo ocurrió el accidente?  
Indica como ocurrió el accidente

Lugar donde ocurrió el accidente  
Indica donde ocurrió el accidente

¿Accidente automovilístico?  
Si / No

Correo electrónico

## Paso 2

10

Deberás seleccionar la **forma de pago**.

4:24

← REEMBOLSO

1 2 3

Ingresar datos de pago

Forma de pago  
Selecciona forma de pago

Correo electrónico

10:05

← REEMBOLSO

1 2 3

Seleccionar forma de pago

Transferencia electrónica

11

Una vez elegida, debes ingresar el **nombre del beneficiario y los datos de la cuenta bancaria:**

- RFC
- Banco
- CLABE
- Número de cuenta
- Documento que contenga la cuenta CLABE

Smartphone screen showing the 'REEMBOLSO' form. The title is 'Ingresar datos de cuenta bancaria'. The fields are: RFC del beneficiario de pago (CIPD880723HV6), Banco (BBVA BANCOMER), Clabe Interbancaria (134522164521316481), and Número de cuenta (131346515121). There is a '+ Agregar Documento cuenta CLABE' button. A checkbox is checked with the text: 'Recuerda que no debes ingresar el número de tarjeta (Débito o crédito) en ninguno de los campos, únicamente cuenta CLABE.' A note at the bottom says: 'Nota: no se realizan pagos ni depósitos a tarjeta de crédito.'

12

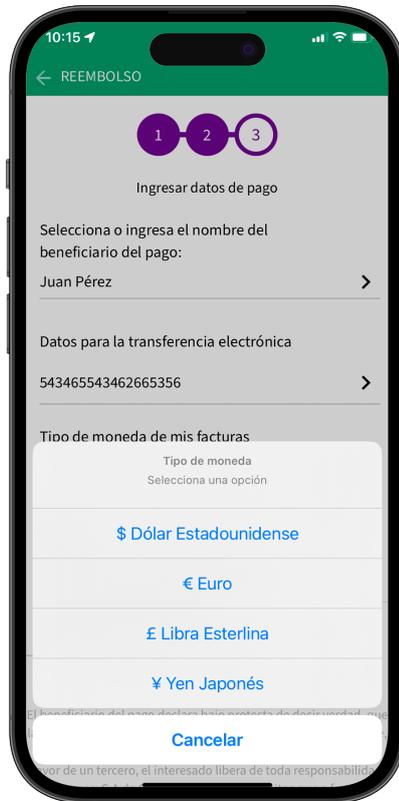
La carga del documento que acredite la cuenta CLABE se puede realizar a través de la galería (tomar una foto) o cargando documentos en la sección "Mis documentos"

Smartphone screen showing the 'REEMBOLSO' form. The fields are: RFC del beneficiario de pago (CIPD880723HV6), Banco (BBVA BANCOMER), Clabe Interbancaria (134522164521316481), and Número de cuenta (131346515121). There is a '+ Agregar Documento cuenta CLABE' button. A modal overlay is shown with the following options: 'Tomar foto', 'Seleccionar del carrito', 'Seleccionar de Mis documentos', and 'Cancelar'.

Smartphone screen showing the 'REEMBOLSO' form. The fields are: RFC del beneficiario de pago (DIPC881009HD5), Banco (BBVA BANCOMER), Clabe Interbancaria (543465543462665356), and Número de cuenta (656565642432). There is a '+ Agregar Documento cuenta CLABE' button. A document preview is shown. A checkbox is checked with the text: 'Recuerda que no debes ingresar el número de tarjeta (Débito o crédito) en ninguno de los campos, únicamente cuenta CLABE.' A note at the bottom says: 'Nota: no se realizan pagos ni depósitos a tarjeta de crédito.' An 'Aceptar' button is visible at the bottom.

13

Si tu reembolso es en el extranjero, deberás seleccionar **tipo de moneda y cargar las facturas o comprobantes de pago** ingresando en “Ingresa los datos de la factura”.



14

Para reembolsos locales, debes escanear las facturas con el **Código QR o cargar el XML**.

Para reembolsos desde el extranjero, deberás **ingresar la información manualmente**.



15

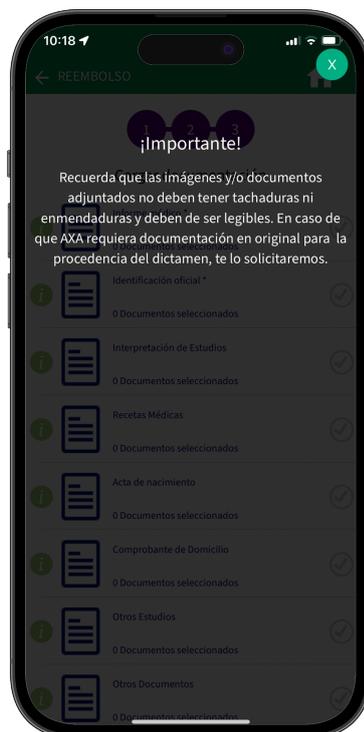
Una vez cargadas las facturas (o comprobantes de pago en el extranjero), debes aceptar la carga y **el cálculo del reembolso se realizará automáticamente.**



## Paso 3

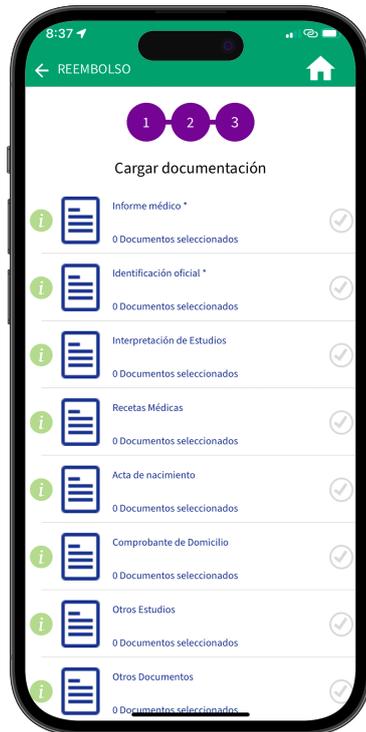
16

Tras ingresar todas las facturas o comprobantes, haz clic en “Siguiente”. Se te solicitará cargar los documentos necesarios, y se mostrará el siguiente mensaje:



17

Al cerrarlo, aparecerá el listado de **documentos que debes cargar**.



18

Desde cada uno, podrás realizar la carga **pulsando el botón de acción en la esquina inferior derecha**. Para el informe médico, tienes la opción de **solicitarlo vía email**.



19

Una vez que todos los documentos estén cargados, **podrás agregar comentarios adicionales y enviar la solicitud.**



20

Se te asignará **un folio de solicitud.**

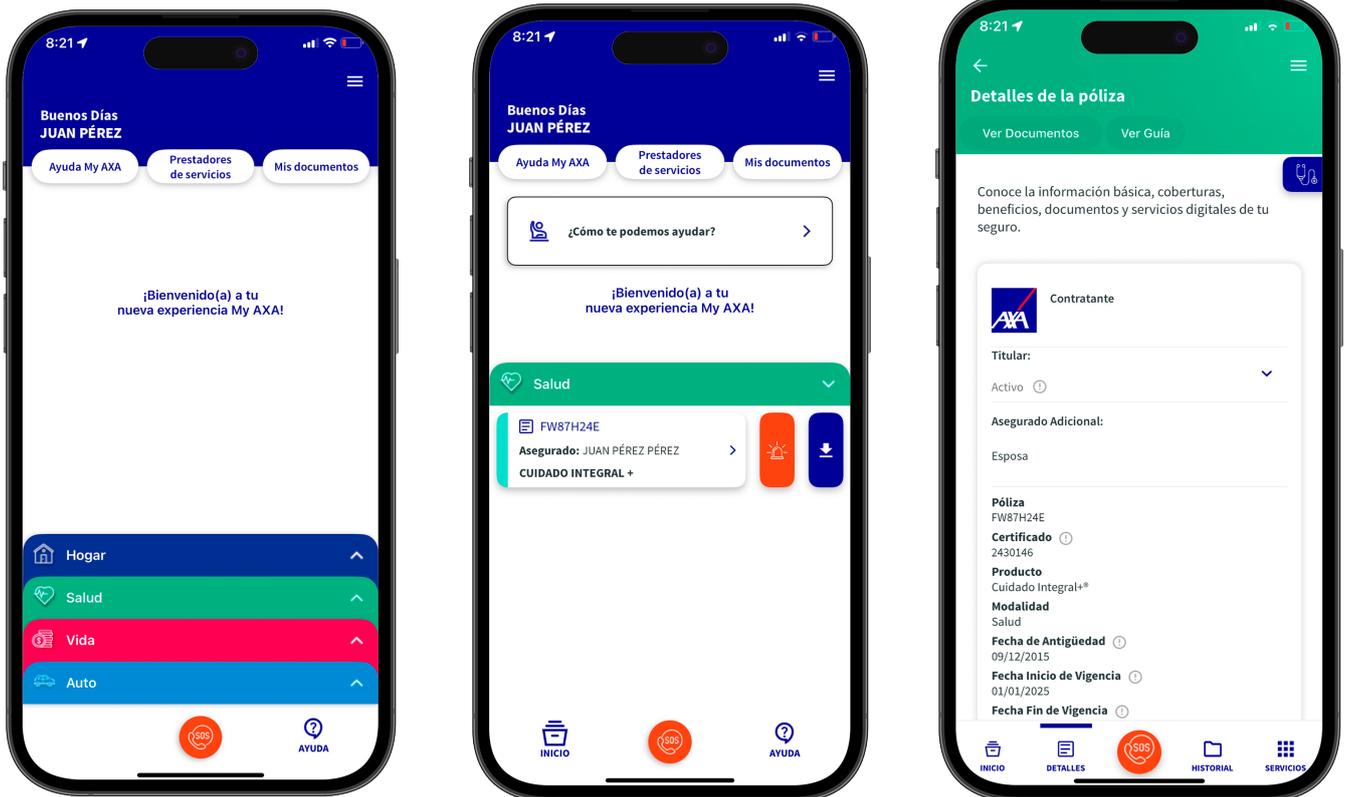


# Estado de mi reembolso

Para consultar el estado de tu solicitud de reembolso, puedes acceder a la línea del tiempo, donde encontrarás toda la información necesaria.

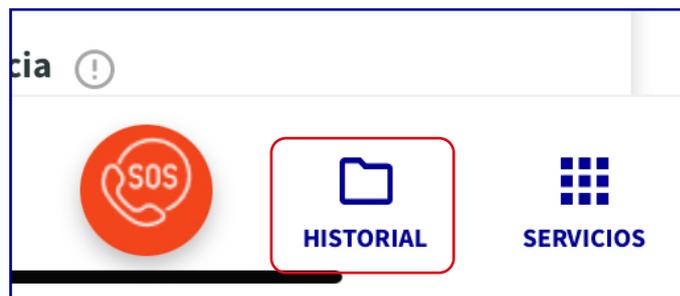
1

Desde la pantalla inicial de My AXA App, selecciona tu **póliza de salud**.



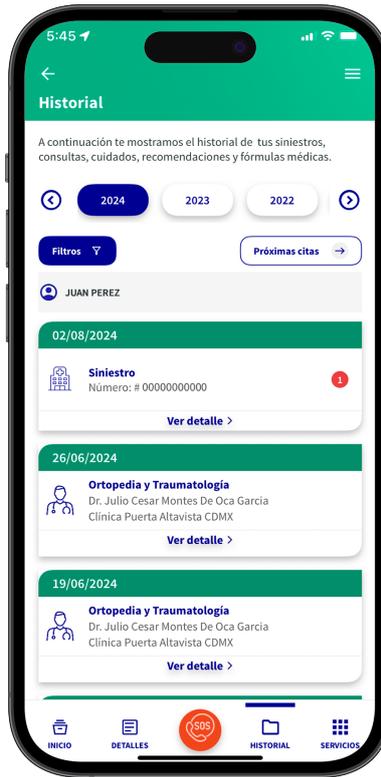
2

En el menú inferior, **selecciona la opción "Historial"**.



3

Dentro del historial, **selecciona el siniestro registrado haciendo clic en “Ver detalle”**. Se mostrarán los folios asignados a ese siniestro.



4

Si seleccionas un folio, podrás visualizar **la fecha de respuesta comprometida y el estado del trámite**.

Cuando el proceso finalice, podrás **descargar la carta de respuesta y agregar información adicional si fuera necesario**.



# Te ayudamos

Si presentas problemas con tu aplicación puedes:



## Solicitar ayuda

llenando un formulario de contacto

[Ir al formulario](#)



## Llamar ahora

al **800 822 7237**  
en un horario de lunes a viernes  
de 8:00 a 20:00 horas.

[Llamar ahora](#)

## ¡Descarga My AXA México!

