



Preguntas frecuentes



1 Una vez que me confirmaron que mi vehículo es pérdida total por colisión o robo, ¿En dónde debo entregar mis documentos originales?

Primero, reúne tus documentos de acuerdo al [check list](#), escanéalos, cárgalos en nuestro Front Digital [da clic aquí](#) y envíalos.

Luego, un asesor te contactará para confirmarte si están completos y coordinar su entrega.

También, puedes apoyarte con la guía de nuestro Front Digital [da clic aquí](#) o consulta el video [da clic aquí](#)



2 ¿Qué pasa si no tengo algún documento enlistado en el Front Digital?

Tu asesor te llamará para explicarte las opciones que tienes para subsanar el faltante.

Si lo que no tienes es alguna de las facturas, revisa la [pregunta #3](#).



3 ¿Qué puedo hacer si no tengo alguna de las facturas de mi vehículo o me falta algún endoso?

Promueve una jurisdicción voluntaria ante un Juez en materia Civil.

La jurisdicción voluntaria es el proceso que llevarás ante un Juez para manifestar, probar y justificar, por medio de documentos y testigos, que tienes la posesión y propiedad del vehículo asegurado. Si acreditas lo anterior, el Juez podrá reconocerte como el propietario a través de la resolución con la que concluye el proceso.



4 Si mi unidad está financiada, ¿qué debo hacer?

Comunícate con tu Financiera para que nos entregue los documentos originales del vehículo.

O bien, si ya liquidaste el financiamiento, solicita a tu Financiera la carta de liquidación del crédito firmada por esta.



5 Si mi siniestro fue por robo ¿debo de entregar la carpeta de investigación certificada?

Sí, debes entregar la carpeta de investigación completa y certificada por el Ministerio Público.

Si ya estás cargando en nuestro Front Digital, y por el peso del archivo no te permite cargar, divide el documento físico en partes para que al escanear pese menos y cárgalas en "Añadir documento".



6 ¿Qué hago si no cuento con baja de placas o refrendos?

Ponemos a tu disposición nuestro servicio de gestoría sin costo de honorarios, consulta con tu asesor las condiciones del servicio.



7 Soy persona física sin actividad empresarial y tengo que facturar, ¿qué puedo hacer?

[Consulta aquí para más información.](#)



8 Me equivoqué al emitir mi factura y necesito cancelarla ¿En dónde puedo solicitar la aceptación de cancelación?

Envía un correo cancelacionesfacturas@axa.com.mx indicando:

- UUID factura
- Motivo de cancelación
- Siniestro
- RFC emisor
- Fecha de solicitud de cancelación generada en el SAT



9 ¿Cuándo y a dónde me enviarán mi finiquito?

Te lo enviaremos al correo electrónico proporcionado en máximo 72 horas a partir de que recibas el pago de tu indemnización.