



¿Qué documentos debo entregar en caso de requerir el servicio de una cobertura?

Estimado Cliente:

Es importante llenar y firmar los formatos anexos de AXA Seguros, así como adjuntar la documentación aquí mencionada para la atención correcta a su reclamación .

Para el llenado de los formatos necesarios de reclamación le recomendamos revisar la guía anexa.

Coberturas afectadas: Daño y Pérdida de Equipaje

No.	Documentos a entregar para tipo de transporte en donde ocurra el Siniestro:	Aéreo	Terrestre	Marítimo
1	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 indicar el valor de los artículos del equipaje, su antigüedad o fecha de adquisición y desglosar los gastos especificando los montos reclamados, así como el tipo de moneda de la reclamación	•	•	•
2	Copia identificación oficial del asegurado con firma (cédula profesional, pasaporte o credencial de elector)	•	•	•
3	Copia de comprobante de domicilio: luz, agua, teléfono, predial o estado de cuenta bancario, siempre y cuando tengan la dirección donde reside el asegurado y a su nombre. (la credencial de elector puede ser comprobante de domicilio, siempre y cuando la dirección en esta sea la misma en la que reside el asegurado)	•	•	•
4	Copia de estado de cuenta bancario con CLABE interbancaria no mayor a 3 meses. Esta cuenta es donde se realizará la transferencia del pago. Si la cuenta para la transferencia no es nacional, favor de indicar en el formato de reembolso de siniestros los datos como: *Nombre del banco *ABA (Clave utilizada para cuentas de USA/numérica) *SWIFT (Clave utilizada para cuentas del resto del mundo/alfanumérica)	•	•	•
5	Copia de itinerario o reservación del vuelo electrónico donde indique fechas de salida de la ciudad de origen y fechas de regreso, en caso de no contar con alguno se podrán enviar copia de los boletos donde se avale las fechas de viaje desde la salida y hasta el regreso y carta explicando de manera breve el itinerario	•	•	•
6	Copia de la etiqueta de la maleta donde se confirme el peso del equipaje	•		
7	En caso de que la maleta exceda el peso máximo permitido por la línea transportista, adjuntar copia de pago realizado por exceso del equipaje, ya sea clase económica, business ó first-class	•	•	•
8	Copia del reporte oficial de la línea transportista (PIR) ó cualquier documento emitido por el transportista como carta membretada y firmada, correo electrónico con firma, que avale la pérdida estando en su poder, indicando: A) Para pérdida de equipaje: reporte oficial (PIR) confirmando pérdida de la maleta estando en poder del transportista B) Para el Daño al equipaje: reporte oficial (PIR), daño al equipaje y tipo de daño estando en poder del transportista	•	•	•

Toda la documentación deberá de ser entregada vía correo electrónico siniestrosaxa@axa-asssistance.com.mx con las especificaciones siguientes:

Dentro del asunto (subject) del correo:

No. De SINIESTRO Y/O NO. DE POLIZA - NOMBRE DEL TITULAR -NOMBRE DEL PRODUCTO

-Favor de enviar en formato PDF

-De preferencia enviarlos en un solo correo, a menos que su peso sea mayor a 5 MB (aproximadamente 15 hojas)

-Antes de enviarlo por el correo electrónico, por favor revisar la legibilidad de todos los documentos

Si requiere información adicional comuníquese con nosotros a los siguientes teléfonos, donde con gusto le atenderemos:

Siniestros American Express
Unidad especializada en Seguros
 Cd. De México: 5169 5999
 el interior: 01 800 911 AMEX (2639)
 e-mail: siniestrosaxa@axa-asssistance.com.mx
 Horario: Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00 hrs..