

# Travel Protection (Gastos Médicos)

## ¿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  | Coberturas   |   |
|--|--|---|
|  | Reembolso de gastos médicos por emergencia médica y/o accidente<br>Gastos de emergencia dental | Reembolso por muerte accidental y gastos funerarios a consecuencia de muerte accidental |
| Original del formato de solicitud de reembolso de gastos médicos, con el desglose de gastos, firmado.  | •  | •   |
| Copia de identificación oficial del asegurado vigente (cédula profesional, pasaporte o credencial de elector).   | •  | •   |
| 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 estén a su nombre.  | •  | •   |
| 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre del banco</li> <li>ABA (clave utilizada para cuentas de USA/numérica)</li> <li>SWIFT (clave utilizada para cuentas del resto del mundo/alfanumérica)</li> </ul> | •  | •   |
| Itinerario de viaje donde indique fechas de salida y de regreso, este puede ser elaborado por: <ul style="list-style-type: none"> <li>Línea transportista</li> <li>El asegurado, en breve carta indicando fechas de salida y regreso, destinos visitados, se puede comprobar con tickets de lugares visitados, casetas oficiales de pago, todo como soporte del viaje</li> </ul>   | •  | •   |
| Facturas originales (medicamentos, consultas, recibos de honorarios médicos, etc.), en gastos realizados internacionalmente, se pueden adjuntar vouchers, estados de cuenta donde se reflejen los gastos realizados. En facturas, estados de cuenta, etc., donde se presenten varios gastos dentro de la misma factura, solicitar o indicar desglose de los mismos por concepto; por ejemplo, medicamentos, consultas, etc.  | •  |   |
| Original del informe médico.<br>NOTA: en caso de que el asegurado haya sido atendido por más de un médico es necesario anexar informe médico de cada uno de ellos.   | •  |   |
| Copia de los estudios realizados con su interpretación médica donde se confirme el diagnóstico del médico tratante.  | •  |   |
| Original o copia certificada de acta de defunción del asegurado.   |  | •   |
| Original o copia certificada de acta de nacimiento del asegurado.  |  | •   |
| Copia de identificación oficial del asegurado y beneficiarios vigente con fotografía y firma (copia de cédula profesional, pasaporte o credencial de elector), en caso de ser menor de edad entregar copia del acta de nacimiento y credencial escolar.  |  | •   |
| Original o copia certificada de juicio de sucesión testamentaria.  |  | •   |
| En muerte accidental, se requiere presentar: original o copia certificada de actuaciones ministeriales completas, u original del documento oficial de la autoridad competente acerca de los hechos ocurridos (averiguaciones previas, identificación del cuerpo, autopsia o dispensa, parte de tránsito en caso de accidente automovilístico y conclusiones).  |  | •   |
| Facturas originales de los gastos funerarios.  |  | •   |
| Copia de último certificado de cobertura del seguro de Travel Protection.  | •  | •   |

Toda la documentación deberá de ser entregada en la dirección siguiente: av. Insurgentes Sur no. 601 Sky Lobby piso 2, col. Nápoles, alcaldía Benito Juárez, C.P. 03810, Ciudad de México, México.

El horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.

Si tiene cualquier duda respecto a los documentos aquí mencionados, comuníquese con nosotros.

**Siniestros American Express**  
**Unidad Especializada en Seguros**  
 Ciudad de México: 55 5169 5999.  
 Interior de la república: 800 911 AMEX (2639).  
 E-mail: siniestrosaxa@axa-assistance.com.mx  
 Horario: lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas.