

# AMEX Guard

(Seguro de objetos personales, dinero y equipo electrónico de uso personal)  
¿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 por entregar	Cobertura(s) afectada(s)		
	Robo con violencia y/o daño material de objetos personales, robo con violencia de dinero de uso personal	Robo sin violencia de objetos personales, robo sin violencia de dinero de uso personal	Compras forzadas, retiro forzado de efectivo en cajero automático
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 desglosar los gastos, especificando los montos reclamados, así como el tipo de moneda de la reclamación.	•	•	•
Copia de la identificación oficial del asegurado (cédula profesional, pasaporte o credencial de elector). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el seguro contratado es "ascendente" y los afectados son los padres del titular de la póliza, es necesario anexar copia del acta de nacimiento del asegurado titular.</li> <li>• Si el seguro contratado es "descendente" y el (los) afectado(s) es (son) hijo(s) del asegurado titular, es necesario presentar copia del acta de nacimiento del hijo(a) que compruebe parentesco con el titular. Si el afectado es el cónyuge del asegurado, es necesario entregar copia del acta de matrimonio, o bien, copia del acta o documento que demuestre parentesco.</li> </ul>	•	•	
Copia de comprobante de domicilio (luz, agua, teléfono o predio), siempre y cuando tengan la dirección donde reside el asegurado a su nombre y con antigüedad menor a tres meses.	•	•	•
Carta reclamación que detalle las pérdidas y daños causados por el siniestro y que indique, del modo más detallado y exacto que sea posible, cuáles fueron los bienes robados o dañados, así como el monto de la pérdida o daño correspondiente.	•	•	•
Confirmación en caso de contar con otros seguros que amparen los mismos bienes; de ser así, es necesario anexar una relación detallada de estos.	•	•	•
Copia de comprobante de propiedad y preexistencia de los bienes, como son: facturas, notas de compraventa, remisión o estados de cuenta. <i>Nota: En caso de que el estado de cuenta contenga datos de tarjeta, se deberá "tachar" el dato para que no sea legible, antes de su entrega.</i>	•	•	•

Copia de la constancia y/o denuncia ante las autoridades competentes con las circunstancias en las cuales se produjo el siniestro.	•	•	•
Constancia y/o denuncia ante las instituciones bancarias y/o tiendas departamentales con las circunstancias en las cuales se produjo el siniestro, así como carta de la institución bancaria y/o tienda departamental donde indique que no ampara los retiros o cargos.			•
<p>Cuando se solicite la indemnización de un celular se requiere la copia del comprobante de la baja del IMEI.</p> <p><i>Nota: la documentación enviada puede ser diferente dependiendo del proveedor del servicio de telefonía; en caso de que no sea emitido por el proveedor se puede solicitar la baja a través de Locatel y confirmarse en el reporte del IFT (Instituto Federal de Telecomunicaciones).</i></p>	•	•	

La Aseguradora tendrá el derecho de solicitar al Asegurado o Beneficiario información adicional sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.

Toda la documentación adicional deberá ser entregada vía correo electrónico a siniestrosaxa@marsh.com con las especificaciones siguientes:

Dentro del asunto (subject) del correo:

**NO. DE SINIESTRO Y/O NÚMERO DE PÓLIZA – 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 correo electrónico, por favor revisar la legibilidad de todos los documentos.

\* El “tachado” del dato de tarjeta es con el objetivo de proteger su información sensible de acuerdo con las políticas de PCI implementadas en AXA Seguros.

Si tiene alguna 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 26 AMEX (2639).



# Formato de Reclamación de Siniestros Personas Físicas Daños

Datos generales del Asegurado										
Nombre(s), apellido paterno, apellido materno					CURP o RFC					
Número de Póliza		Nombre del producto/seguro			Fecha del siniestro		Día	Mes	Año	
Domicilio Calle		No.	Colonia		Código postal					
Delegación o municipio			Ciudad o población			Estado				
Ocupación o profesión			Giro del negocio			Fecha de nacimiento		Día	Mes	Año
Correo electrónico			Nacionalidad		<input type="checkbox"/> Mexicana	Teléfonos				
					<input type="checkbox"/> Extranjera					
Descripción del siniestro										
Datos del Beneficiario del pago										
Nombre(s), apellido paterno, apellido materno					RFC con homoclave					
Domicilio Calle		No.	Colonia		Código postal					
Delegación o municipio			Ciudad o población			Estado				
Ocupación o profesión			Actividad o giro del negocio			Fecha de nacimiento		Día	Mes	Año
Correo electrónico			Nacionalidad		<input type="checkbox"/> Mexicana	Teléfonos				
					<input type="checkbox"/> Extranjera					
Opción de pago										
<input type="checkbox"/> Transferencia electrónica		<input type="checkbox"/> Orden de pago		Banco		Plaza		Sucursal		
Número de cuenta				Clabe interbancaria (Utilizada para cuentas en México/18 dígitos numéricos)						
ABA (clave utilizada para cuentas de USA/numérica)				SWIFT (clave utilizada para cuentas del resto del mundo/ alfanumérica)						
El Asegurado declara, bajo protesta de decir verdad, que la cuenta bancaria aquí proporcionada se encuentra a su nombre, lo que en caso de proporcionar datos erróneos o cuenta a favor de un tercero, el interesado libera de toda responsabilidad a esta Compañía por los pagos/depósitos, que a favor de dichas cuentas esta efectúe. Nota: la institución de seguros procederá al(los) pago(s) que se encuentre(n) cubierto(s) en el seguro celebrado, por lo cual no queda obligada por este documento a la procedencia de la reclamación, ni a renunciar a los derechos que se reserva conforme a la Póliza de seguros. Queda expresamente convenido que al recibir el abono como indemnización por el medio indicado, el beneficiario del seguro otorga a favor de AXA Seguros, S.A. de C.V., el más amplio finiquito que en derecho proceda no reservando acción o derecho que ejercer en contra de la aseguradora, sea de naturaleza civil, penal o de cualquier otra índole, con motivo del siniestro que fue materia de la reclamación presentada bajo el amparo de la Póliza de seguros contratada. En caso de que se encuentre procedente la reclamación y se haya elegido la forma de pago por transferencia electrónica, el interesado está de acuerdo en que el pago de la reclamación se llevará a cabo mediante la transferencia electrónica a la cuenta bancaria proporcionada en el estado de cuenta bancario o la consulta de clabe interbancaria, correspondiente al										



Beneficiario del pago y anexo a este formato, incluyendo los datos del correo electrónico, teléfono, sucursal y plaza en caso de que no sea visible en la consulta de la clabe interbancaria.

Firma \_\_\_\_\_

**Artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas**

1. Mencione si usted, su cónyuge o pariente colateral hasta segundo grado desempeñan funciones públicas destacadas en un país extranjero o en territorio nacional, ha sido jefe de estado o de gobierno, líder político, funcionario gubernamental, judicial o militar de alta jerarquía, alto ejecutivo de empresas estatales, funcionario o miembro de partidos políticos.

Sí  No

En caso afirmativo describa el puesto \_\_\_\_\_

Parentesco o vínculo \_\_\_\_\_

2. ¿Esa persona tiene acciones o vínculos patrimoniales con una sociedad o asociaciones?

Sí  No

3. ¿Actúa en nombre y cuenta propia?

Sí  No

En caso negativo, mencione el nombre del tercero por el cual actúa \_\_\_\_\_

Acto jurídico a través del cual obtuvo el mandato o representación \_\_\_\_\_

4. ¿Es accionista o socio de una sociedad o asociación?

Sí  No

Nombre y porcentaje de participación \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**Pasos a seguir**

1.- Este formato debe venir llenado y firmado en su totalidad por el Asegurado.

2.- A continuación, se enlistan los documentos a entregar junto con este formato de reclamación (consultar listado de documentos permitidos por la LGISMS):

- Identificación oficial
- Comprobante de domicilio no mayor a tres meses de antigüedad
- Para pago por transferencia electrónica, estado de cuenta bancario que indique los datos de la cuenta

**Desglose de pérdidas (adjuntar en original los comprobantes base de la reclamación: facturas, tickets, etc.)**

Objeto y/o reclamo de	Tipo de comprobante de preexistencia	Antigüedad de los objetos	Monto reclamado	Importe ajustado en m.n. (a ser llenado por la aseguradora)

DV - 353 - AGOSTO 2019



**Formato de Reclamación de Siniestros  
Personas Físicas  
Daños**


**Datos personales**

Declaro conocer y estar de acuerdo con el Aviso de Privacidad de AXA Seguros, S.A. de C.V. por lo que de conformidad con lo dispuesto por la Ley Federal de Datos Personales en Posesión de los Particulares autorizo que los datos personales proporcionados en esta solicitud puedan utilizarse para todos los fines del Contrato de Seguro.

Firma \_\_\_\_\_

Asimismo, autorizo que en caso de siniestros AXA comparta la información de mi siniestro, incluyendo información sensible con mi agente de seguros.

En caso de que usted no acepte, favor de anular ambas casillas y no estampe su firma.

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

El tratamiento de los datos personales en AXA Seguros, S.A. de C.V., se realiza de conformidad con el Aviso de Privacidad Integral que se encuentra disponible en la página de internet [internet.axa.mx](http://internet.axa.mx), en la sección Aviso de Privacidad.

En caso de haber proporcionado información personal de otros titulares de datos, acepto mi obligación de informarles de esta entrega, así como los lugares en los que se encuentra disponible el Aviso de Privacidad Integral, para su consulta.