



# Guía requisitos de devoluciones **Enero 2025**



## Tipos de devolución

La devolución de primas será realizada conforme a los lineamientos establecidos en la política y normativa vigente para los siguientes escenarios:

- Prima no devengada
- Pérdida total
- Sustitución / reexpedición de póliza
- Ajustes anuales
- Baja de inciso / certificado / ubicación
- Endoso de disminución
- Dividendos
- Coaseguro
- Sobrante aplicación
- Pago duplicado o incorrecto
- Error interno

### **Nota:**

Las solicitudes únicamente serán atendidas vía STC (Solicitud de Trámites de Cobranza).

## Medios de devolución e identificaciones aceptadas

### **Medios de devolución**

- Bonificación a token tarjeta de crédito (Visa / Master Card / AMEX)
- Transferencia electrónica (tarjeta de débito / cuenta CLABE)
- Convenio CIE (Toyota)

### **Identificaciones Aceptadas**

- INE
- Pasaporte
- Licencia de conducir
- Cédula profesional
- INAPAM
- FM2 / FM3



## Consideraciones

Con el objetivo de garantizar la atención oportuna de la devolución, toma en cuenta los siguientes puntos:

- La devolución la realizaremos al mismo medio con el cual pagaron la póliza; para pagos con token débito anexar estado de cuenta bancario asociado a la tarjeta de débito, donde describa: cuenta CLABE del cliente y el detalle del cargo realizado por AXA.
- En caso de devolución a un medio distinto (cuenta CLABE), la devolución será atendida después de 90 días apartir de la fecha de pago.
- Una vez validado el punto anterior es necesario llenar el formato de devolución establecido de acuerdo al tipo de persona: física / moral, con firma autógrafa del contratante o representante legal, sin tachaduras o enmendaduras y la información descrita debe estar totalmente clara y legible. No es necesario anexar los formatos si el cobro fue efectuado mediante domiciliación.
- Identificación Oficial vigente.
- Para personal moral: Acta Constitutiva, Poder Protocolizado, donde describa el nombre del representante o apoderado legal, así como las facultades otorgadas.
- Para entidades gubernamentales anexar nombramiento vigente de la persona facultada.
- Comprobante de pago cuando el monto solicitado no este asociado a una póliza (voucher, estado de cuenta bancario sin datos de tarjeta).
- **Para sobranes de aplicación** es necesario indicar el folio de aplicación donde describa el monto y la ubicación del mismo.
- **Para pagos duplicados** adjuntar los comprobantes que sustentan el monto a devolver.
- **Para ajustes anuales**, nos apegamos a los lineamientos establecidos por Fiscal.



## Información adicional y rechazo de folio STC

- En caso de no cumplir con los puntos anteriores, el folio recibirá una notificación para complementar la documentación e información. O bien, será rechazado por incumplimiento de la política actual.

## Requisitos para casos especiales

Adicional a los formatos, identificaciones y documentos con facultades del representante según sea el caso:

### Pago de dividendos

- Cálculo de dividendos
- Vo. Bo. de Actuaría



**Vida** → Importe derivado en la póliza



**GMM** → Soporte de la contabilización



**Autos** → CFDI del pago de dividendos

### Devolución por Defunción

- Testamento o juicio sucesorio.
- Acta de defunción y endoso de cambio de contratante.
- Formato de devolución firmado por el albacea o beneficiario para cada uno de los comprendidos, indicando el porcentaje que corresponderá a cada uno.
- Identificación oficial por cada uno de los beneficiarios.

### Devolución Convenio CIE

- Anexar layout establecido (máximo 20 registros).
- Aplica únicamente para clientes Toyota.



## Devolución en dólares

- La póliza debe estar contratada en esta moneda.

### Bancos Nacionales

- Carátula del estado de cuenta, donde refleje: banco, tipo de moneda, cuenta bancaria, cuenta CLABE, nombre y RFC del contratante.

### Bancos Extranjeros

- Carátula del estado de cuenta donde refleje: nombre, domicilio, ciudad y país del contratante, cuenta bancaria, IAN o código ABBA / Swift.

**Para personas morales:** anexar *power of attorney*, *articles of incorporation*, *legal representative*, *ID legal representative*.

## SLA

**24 horas**

### Devolución a token:

- Visa
- Master Card
- Amex\*

\*Considerar el tiempo de procesamiento de 14 días hábiles establecido por la institución bancaria.

**48 horas**

Transferencia electrónica menor a \$1 mdp

**5 días**

Transferencia electrónica mayor a \$1 mdp