



Febrero 2025

Guía de documentos Trámites en pólizas

Vida Individual

Todos los formatos mencionados son descargables haciendo clic en el ícono.



Trámites de egresos

Retiros del fondo por excedentes, fondos de inversión, rescates, préstamos y pago de vencimiento.

Trámites de cambios CON efecto técnico

- Rehabilitaciones.
- Incremento de beneficios.
- Decremento de beneficios.
- Inclusión de aportaciones adicionales programadas.
- Corrección de edad y/o fecha de nacimiento del asegurado.
- Inclusión del riesgo por ocupación, afición o deportes.
- Cancelación o reconsideración de extraprima por ocupación, afición o deportes y reconsideración de dictamen por subnormalidad médica.
- Cambio de porcentajes de asignación de primas en fondos.
- Conversión a Seguro Saldado o Seguro Prorrogado.

Trámites de cambios SIN efecto técnico

- Alta de contrato WEB (solo planes UL).
- Duplicado de póliza, situación de póliza, estado de cuenta, cambio de beneficiarios, inclusión del Endoso 50 (solo aplica para Edubeca o Eduplan).
- Corrección de nombre.
- Cambio, alta o modificación de tarjeta de cobro.
- Inclusión o modificación del Fideicomiso.
- Cambio de domicilio en territorio nacional.
- Cambio de domicilio al extranjero.
- Cambio de agente.

Trámites sin firma del asegurado

- Cambio de forma de pago (referenciado, automático).
- Cambio de frecuencia de pago (anual, semestral, trimestral y mensual).
- Corrección o alta de RFC.

Trámites de egresos

Retiros del fondo por excedentes, fondos de inversión, rescates, préstamos y pago de vencimiento

Personas físicas	Personas morales
1. Solicitud de cambio en póliza VI-536.  2. Identificación oficial vigente*. 3. Formato único de identificación y conocimiento del cliente persona física GA-082.  4. Solicitud de pago por transferencia electrónica SE-029 o estado de cuenta bancario**.  5. Comprobante de domicilio***.	1. Solicitud de cambio en póliza VI-536.  2. Identificación oficial del representante legal vigente*. 3. Formato único de identificación y conocimiento del cliente personas morales GA-100.  4. Formato de pago por transferencia (SE-029) y estado de cuenta bancario a nombre de la empresa**.  5. Acta constitutiva y/o poderes. 6. Formato de auto certificación e identificación del Cliente personas morales VI-518.  7. Comprobante de domicilio***.

* La identificación debe estar vigente y legible en los datos y firma, se aceptan las siguientes identificaciones: INE/IFE, pasaporte, cédula profesional o licencia de conducir.

** El estado de cuenta bancario debe incluir cuenta CLABE de 18 dígitos, no debe ser mayor a tres meses de antigüedad y no debe contener ningún dato de tarjeta.

*** El comprobante de domicilio (luz, agua, predial, teléfono) no debe ser mayor a tres meses y este debe coincidir con el domicilio registrado en los formatos.

Notas:

1. Los pagos al extranjero deben cumplir con lo indicado en la circular **Pagos al extranjero**. 
2. Para Eduplan, si no cuenta con el Endoso 50, la documentación debe ser llenada y firmada por el asegurado menor (ahora mayor de edad).
3. La solicitud de cambio en póliza no debe exceder de 60 días de antigüedad de la fecha plasmada en el formato.
4. Formato único art. 492, su vigencia es de 1 año de antigüedad.
5. La solicitud de pago por transferencia no debe ser mayor a 30 días de antigüedad.
6. Carta autorización de cargo automático no debe ser mayor a 30 días de antigüedad.

Consulta aquí los tiempos de respuesta para cada trámite. 

Para seguros mancomunados es necesario adjuntar: solicitud de cambio en póliza, formato único e identificación del contratante y del asegurado mancomunado.

Trámites de cambio con efecto técnico

(Modificación a la póliza que puede tener un impacto en la prima y/o la reserva de la póliza).

Rehabilitaciones	
Personas físicas	Personas morales
1. Solicitud de rehabilitación vida individual CV-059-8. 🖱 2. Formato único Art. 492 GA-082. 🖱 3. Identificación oficial vigente.	1. Solicitud de rehabilitación vida individual CV-059-8. 🖱 2. Formato único Art. 492 GA-100. 🖱 3. Identificación oficial vigente del representante legal. 4. Identificación oficial vigente del asegurado. En caso de contar con cobertura conyugal, enviar solicitud de rehabilitación requisitada por este; así como, su identificación oficial. Si el contratante es persona física y es diferente al asegurado, enviar también identificación oficial vigente.

En caso de **Protecancer y Protección efectiva**, adicional enviar la solicitud de:

1. Seguro Protección efectiva VI-323.
2. Solicitud de seguro Protecancer VI-458.

Incremento de beneficios:

- Incremento no programado de suma asegurada o inclusión al INPC.
- Inclusión de beneficios adicionales.
- Inclusión de cobertura conyugal.

Personas físicas	Personas morales
1. Solicitud de cambio en póliza VI-536. 🖱 2. Identificación oficial vigente. 3. Solicitud de seguro de vida VI-615. 🖱	1. Solicitud de cambio en póliza VI-536. 🖱 2. Identificación oficial del representante legal. 3. Formato único Art. 492 GA-100. 🖱 4. Acta constitutiva y poderes. 5. Solicitud de seguro de vida VI-616. 🖱 6. Formato de auto certificación e identificación del cliente personas morales. 🖱

[Consulta aquí los Requisitos de asegurabilidad. \[🖱\]\(#\)](#)

Decremento de beneficios:

- Disminución de suma asegurada.
- Exclusión de beneficios adicionales.
- Eliminación de incrementos al INPCS.
- Eliminación de aportaciones adicionales programadas.

Personas físicas	Personas morales
1. Solicitud de cambio en póliza VI-536. 🖱 2. Identificación oficial vigente.	1. Solicitud de cambio en póliza VI-536. 🖱 2. Identificación oficial del representante legal.

Antes de solicitar tu movimiento, recuerda siempre pedir tu cotización a: apoyotecnicovi@axa.com.mx para conocer el impacto en tu póliza.

Inclusión de aportaciones adicionales programadas

Personas físicas	Personas morales
1. Solicitud de cambio en póliza VI-536. 2. Identificación oficial vigente. 3. Formato único Art. 492 GA-082.	1. Solicitud de cambio en póliza VI-536. 2. Formato único Art. 492 GA-100. 3. Identificación oficial del representante legal. 4. Acta constitutiva y poderes.

Te sugerimos domiciliar el cobro de tu póliza y/o aportaciones adicionales para mantenerte protegido en todo momento.

Corrección de edad y/o fecha de nacimiento del asegurado

Personas físicas	Personas morales
1. Solicitud de cambio en póliza VI-536. 2. Identificación oficial vigente. 3. Formato único Art. 492 GA-082. 4. Acta de nacimiento.	1. Solicitud de cambio en póliza VI-536. 2. Identificación oficial del representante legal. 3. Formato único Art. 492 GA-100. 4. Acta constitutiva y poderes. 5. Formato de auto certificación e identificación del cliente personas morales.

Inclusión del riesgo por ocupación, afición o deportes

Personas físicas	Personas morales
1. Solicitud de cambio en póliza VI-536. 2. Identificación oficial vigente. 3. Cuestionario de riesgo.	1. Solicitud de cambio en póliza VI-536. 2. Identificación oficial del representante legal. 3. Cuestionario de riesgo.

Nota:

En caso de no existir el cuestionario de riesgo especial, anexar carta de aclaración de ocupación donde se indique nombre y giro del negocio, descripción completa de las actividades, lugar donde las desempeña y frecuencia con fecha, nombre y firma del solicitante.

Cancelación o reconsideración de extraprima por ocupación, afición o deportes y reconsideración de dictamen por subnormalidad médica

Personas físicas	Personas morales
1. Solicitud de cambio en póliza VI-536. 2. Identificación oficial vigente. 3. Carta detalle (con fecha, firma y nombre del solicitante).	1. Solicitud de cambio en póliza VI-536. 2. Identificación oficial del representante legal. 3. Carta detalle (con fecha, firma y nombre del solicitante).

Cambio de porcentajes de asignación de primas en fondos

Personas físicas	Personas morales
1. Solicitud de cambio en póliza VI-536. 	1. Solicitud de cambio en póliza VI-536. 
2. Identificación oficial vigente.	2. Identificación oficial del representante legal.

Conversión a seguro saldado o seguro prorrogado

Personas físicas	Personas morales
1. Solicitud de cambio en póliza VI-536. 	1. Solicitud de cambio en póliza VI-536. 
2. Identificación oficial vigente.	2. Identificación oficial del representante legal.
	3. Acta constitutiva y poderes.

Si necesitas información para cambios de contratante, mándanos un correo a:
centrodefidelizacion@axa.com.mx

[Consulta aquí los tiempos de respuesta para cada trámite.](#) 

Para seguros mancomunados es necesario adjuntar: solicitud de cambio en póliza, formato único e identificación del contratante y del asegurado mancomunado.

Trámites de cambio sin efecto técnico

(Impresión de documentos, cambios o modificaciones a datos generales de la póliza que no afectan primas y/o reservas).

Alta de contrato WEB (solo planes UL)

Personas físicas	Personas morales
1. Identificación oficial vigente.	1. Identificación oficial del representante legal.
2. Solicitud de acceso VIP, VI-291. 	2. Solicitud de acceso VIP, VI-291. 

[Para más información sobre el contrato WEB, da clic aquí.](#) 

Duplicado de póliza, situación de póliza, estado de cuenta, cambio de beneficiarios, inclusión del Endoso 50 (solo aplica para Edubeca o Eduplan)

Personas físicas	Personas morales
1. Solicitud de cambio en póliza VI-536. 	1. Solicitud de cambio en póliza VI-536. 
2. Identificación oficial vigente.	2. Identificación oficial del representante legal.

Nota:

En caso de que los beneficiarios no tengan un parentesco en línea directa, se requiere carta firmada por el asegurado, aclarando el interés asegurable.

¿Sabes si tus pólizas cuentan con el Endoso 50? Contacta a tu funcionario comercial y/o de servicio.

¿Conoces cómo funciona el **Endoso 50** para vencimientos de Eduplan?
Haz clic aquí para saber más.

Corrección de nombre

Personas físicas	Personas morales
1. Solicitud de cambio en póliza VI-536. 2. Identificación oficial vigente. 3. Formato Único Art. 492 GA-082. 4. Acta de nacimiento.	1. Solicitud de cambio en póliza VI-536. 2. Identificación oficial del representante legal. 3. Formato Único Art. 492 GA-100. 4. Acta constitutiva. 5. Auto certificación identificación personas morales VI-518.

Cambio, alta o modificación de tarjeta de cobro

Personas físicas	Personas morales
1. Identificación oficial vigente. 2. Carta autorización para cargo automático tokenizada (CV-060).	1. Identificación oficial del representante legal. 2. Carta autorización para cargo automático tokenizada (CV-060).

Inclusión o modificación del fideicomiso

Personas físicas	Personas morales
1. Solicitud de cambio en póliza VI-536. 2. Identificación oficial vigente. 3. Carta de adhesión Fideicomiso VI-629.	1. Solicitud de cambio en póliza VI-536. 2. Identificación oficial del representante legal.

Cambio de domicilio en territorio nacional

Personas físicas	Personas morales
1. Solicitud de cambio en póliza VI-536. 2. Comprobante de domicilio. 3. Identificación oficial.	1. Solicitud de cambio en póliza VI-536. 2. Comprobante de domicilio. 3. Identificación oficial.

Cambio de domicilio al extranjero

Personas físicas	Personas morales
1. Solicitud de cambio en póliza VI-536. 2. Identificación oficial vigente. 3. Formato Único Art. 492 GA-082. 4. Comprobante de domicilio.	1. Solicitud de cambio en póliza VI-536. 2. Identificación oficial del representante legal. 3. Formato único Art. 492 GA-100. 4. Comprobante de domicilio.

Cambio de agente

Personas físicas	Personas morales
1. Identificación oficial vigente. 2. Solicitud de Cambio de Conducto CA-091**. 	1. Identificación oficial del representante legal. 2. Solicitud de Cambio de Conducto CA-091 **. 

**En caso de no contar con la firma del agente actual, anexar correo de aviso por parte del área comercial (director y/o gerente).

Se debe revisar la política de comercialización, te compartimos algunos puntos que debes considerar:

1. El cambio de conducto debe realizarse únicamente a solicitud expresa del contratante por escrito, vía correo electrónico, incluyendo la “Solicitud de cambio de conducto” en formato digital, debidamente llenado.
2. El funcionario comercial debe informar vía correo electrónico al conducto original que el contratante solicitó cambio de conducto; una vez notificado, el conducto actual tiene 3 días hábiles, sin prórroga, para efectuar las aclaraciones correspondientes con el contratante.
3. En caso de que, dentro de este plazo el conducto original envíe al funcionario comercial, vía correo electrónico, evidencia de que el cliente prefiere permanecer con él, el funcionario comercial debe solicitar al cliente que determine si desea el cambio de conducto o no.
4. En caso de no obtener respuesta dentro de este plazo, la solicitud de cambio de conducto quedará firme y el nuevo conducto será el responsable de atender al contratante.

[Consulta aquí los tiempos de respuesta para cada trámite.](#) 

Para seguros mancomunados es necesario adjuntar: solicitud de cambio en póliza, formato único e identificación del contratante y del asegurado mancomunado.

Trámites sin firma del asegurado

Cambio de forma de pago (referenciado, automático)

Personas físicas	Personas morales
1. Solicitud de cambio en póliza VI-536 . 	1. Solicitud de cambio en póliza VI-536 . 

Cambio de frecuencia de pago (anual, semestral, trimestral y mensual) ***

Personas físicas	Personas morales
1. Solicitud de cambio en póliza VI-536 . 	1. Solicitud de cambio en póliza VI-536 . 

***Las pólizas de Vida con frecuencia de pago mensual y trimestral pasarán a ser únicamente domiciliadas a tarjetas de débito o crédito por lo que será necesario, adjuntar carta autorización de cargo automático debido al alta de token y adjuntar identificación oficial del cuenta habiente.

Corrección o alta de RFC

Personas físicas	Personas morales
1. Solicitud de cambio en póliza VI-536.  2. Acuse fiscal.	1. Solicitud de cambio en póliza VI-536.  2. Acta constitutiva y poderes.

[Consulta aquí los tiempos de respuesta para cada trámite.](#) 

Para seguros mancomunados es necesario adjuntar: solicitud de cambio en póliza, formato único e identificación del contratante y del asegurado mancomunado.