



AXA te acompaña en todo momento

En cuanto tengas conocimiento de lo ocurrido:

1

Mantén la calma y reúne tu información

- Número de póliza y certificado
- Nombre del asegurado
- Lugar, fecha y descripción del siniestro.
- Bienes afectados

2

Comunícate con nosotros sin costo

Llama al 01 800 280 12 12 opción 7 donde un ejecutivo te atenderá y te proporcionará la información necesaria para continuar con el trámite de tu siniestro.

Estamos para atenderte de lunes a viernes de 9:00 a. m. a 6:00 p. m. y sábados de 9:00 a. m. a 3:00 p. m.

Documentos por entregar en caso de siniestro

Para brindar agilidad a tu trámite te recomendamos entregar dentro de los 15 días siguientes al siniestro los documentos que se enlistan, al correo electrónico que se te indique durante la llamada:

- **Copia del formato de reclamación de Siniestros Daños personas físicas**, llenado y firmado, el cual podrás descargar de la página www.hsbc.com.mx/electronicos.
- **Copia de identificación oficial vigente del asegurado** (cédula profesional, pasaporte, credencial de elector o cartilla de identidad del Servicio Militar Nacional).
- **Copia de comprobante de domicilio** (luz, agua, teléfono, predio o estado de cuenta bancario).
- **Copia del estado de cuenta** en donde aparezca el cargo del seguro, si lo tuviese.
- **Carta reclamación** detallando las pérdidas y daños causados por el siniestro indicando lo más detallado y exacto que sea posible, cuáles fueron los bienes robados o dañados, así como el monto de la pérdida o daño reclamado, teniendo en cuenta el valor de dichos bienes en el momento del siniestro. Si tienes dudas sobre cómo redactar esta carta, comunícate al **01 800 280 12 12 opción 7** y un ejecutivo te asesorará.

También menciona si cuentas con algún otro seguro que ampare estos bienes informando el nombre de la compañía, número de póliza y las coberturas del seguro.

Comprobante de propiedad y preexistencia de los bienes

Podrás comprobarlo de diferentes maneras:

1. Presentando documentos como facturas, notas de compra venta o remisión.
 2. Fotografías que tengas de los bienes.
 3. Declaración escrita y firmada por dos testigos.
 4. Empaque.
-

Copia certificada de la constancia y/o denuncia ante las autoridades competentes, con las circunstancias en las cuales se produjo el siniestro por robo con violencia.

La evidencia o pruebas de los daños mediante alguna foto donde se compruebe el daño, si no es suficiente esta prueba, se pedirá el bien dañado cuando la reclamación se refiera a:

- A. Daño material a los bienes cubiertos a consecuencia de intento de robo con violencia.
 - B. Daño material externo a equipo electrónico de uso personal.
-

En caso de no entregar el bien dañado si fuese requerido, el siniestro no será procedente.

Deberás enviar la documentación completa a AXA Seguros, al correo que te indique el asesor telefónico al momento de la llamada, con las siguientes especificaciones:

- Asunto del correo: nombre del asegurado y número de certificado.
- Los documentos adjuntos deben ser legibles.

Importante:

- Una vez entregada toda la documentación, te notificaremos por correo electrónico en 6 días hábiles si fue procedente o no.

En caso de ser procedente, se te depositará tu indemnización en un máximo de 6 días hábiles al número de cuenta proporcionado en el Estado de Cuenta. La indemnización será de acuerdo al valor real del bien.

El valor real del bien se determina considerando el valor que este tiene en el mercado al momento del siniestro, después de descontar la depreciación por uso. El porcentaje de depreciación será de 1% mensual con máximo 70% excepto para joyas, en cuyo caso no aplica depreciación.

En caso de siniestro, se aplica el deducible especificado en tu Carátula de Póliza, a partir del inicio de vigencia.

El deducible se aplicará con base en el valor real obtenido después de descontar la depreciación por uso.

Si al momento del siniestro el bien se encuentra discontinuado, se entenderá como Valor Real, el valor de un equipo en el mercado con características similares (marca, año, uso y modelo) o equivalente (características técnicas, estado de conservación por uso y equipamiento), después de descontar la depreciación por uso.

- En caso de no ser procedente, se te indicará vía correo electrónico el motivo.
- Para cualquier aclaración podrás comunicarte al **01 800 280 12 12 opción 7** donde un ejecutivo te atenderá.

¿Qué cubre tu seguro?

Cubrimos tus calculadoras, teléfonos celulares, computadoras portátiles, agendas electrónicas, tabletas electrónicas, cámaras fotográficas y de video, reproductores de audio MP3 y sistemas de localización GPS, entre otros, si su antigüedad es inferior a 7 años.

1. **Robo con violencia** que ocurra fuera de tu casa-habitación.
2. **Pérdida de la funcionalidad total del equipo** causado por Daños Materiales Accidentales.

¿Qué no cubre tu seguro?

Todo aquel bien que no se encuentre listado en el apartado de Bienes Cubiertos de tus Condiciones Generales.

Te recordamos algunas exclusiones de tus coberturas:

A) Robo con violencia

- Accesorios o aditamentos diferentes a los suministrados por el fabricante en la compra original y que el asegurado porte, adapte o acople al equipo asegurado.
- Pérdidas o daños a consecuencia de robo con o sin violencia o intento de robo dentro de la casa-habitación del asegurado.

B) Daños materiales

- No cubre pérdidas parciales.
- Datos o información almacenados en el bien asegurado.
- Software.
- Partes desechables, tales como pilas o baterías.
- Carcasas o coberturas externas, mangos o botones, baterías o antenas que no impidan el funcionamiento correcto del bien asegurado.
- Daños derivados del propio funcionamiento del equipo electrónico.

Para conocer más sobre las exclusiones de tu Seguro de Electrónicos, consulta las Condiciones Generales disponibles en www.hsbc.com.mx/electronicos.

Nuestro compromiso contigo

En AXA sabemos que restablecer tu tranquilidad es lo más importante, por eso nos comprometemos a que recibas el pago en 6 días hábiles, una vez que hayas entregado toda la documentación.