



## Medidas de prevención ante la evolución de COVID-19

### Apreciable socia(o) comercial:

En AXA estamos comprometidos en cuidar y proteger a nuestros asegurados, socios comerciales y colaboradores.

Para contribuir con las medidas de prevención ante la evolución del COVID-19 en nuestro país, te informamos las acciones que hemos implementado para garantizar la atención y servicio a nuestros socios comerciales y asegurados:

### Medidas de seguridad e higiene y protección:

- ▶ Estrictas medidas de distanciamiento social para las personas que laboren en nuestras instalaciones; además, nuestras oficinas cuentan con material desinfectante al alcance de los colegas, para que puedan limpiar frecuentemente su equipo y objetos personales.
- ▶ Filtros sanitarios en nuestras instalaciones que consisten en la toma de temperatura con termómetros infrarrojos e identificación de personas con síntomas de infección respiratoria.
- ▶ Los visitantes que acudan a nuestras instalaciones deberán seguir las medidas de distanciamiento social y las recomendaciones del equipo de Seguridad e Higiene y Protección Civil.
- ▶ Restricción y reprogramación de eventos y viajes internacionales.

### Trabajo remoto

Ante esta contingencia, para cuidar de la salud de nuestros colegas y reforzar aún más el servicio y nuestra operación, algunos de nuestros equipos estarán trabajando desde casa de manera remota.

Nuestra prioridad es acompañar en todo momento a nuestros asegurados y socios comerciales; por ello, te compartimos los procesos de atención que hemos implementado en diferentes áreas:

## Cobranza



En anticipación a las medidas de seguridad que los principales bancos han emitido ante la evolución del COVID-19 en nuestro país, donde la atención será limitada a 10 personas como máximo, listamos las opciones de pago que puedes ofrecer a tus clientes:

- 1) En el portal de MIT encontrarás los recibos pendientes de pago correspondientes a los avisos de cobro, para que paguen en línea usando su tarjeta de crédito y/o débito y no acudan a las sucursales bancarias.  
<https://cajaaxa.mitec.com.mx/cua/inicio.do?method=loginAgente&perfil=cliente>
- 2) También contamos con pago por transferencia interbancaria desde la banca en línea de su preferencia.
- 3) Para los pagos relaciones con devoluciones y siniestros, es necesario solicitar transferencias electrónicas de fondos para tus clientes en lugar de órdenes de pago.

## Siniestros



### Siniestros Autos



Nuestro protocolo de atención es el siguiente: accidente en donde no haya un tercero involucrado, lesionados, daños mecánicos o en suspensión; o un robo total y parcial.

La atención de este tipo de siniestros será vía remota a través de Ajuste en línea y el proceso será el siguiente:

- 1) El asegurado llamará y levantará su reporte al 800 900 1292 o a través de My AXA.
- 2) Recibirá un SMS (mensaje de texto) con una liga de acceso en la que capturará sus datos, declaración y fotos de los daños y del siniestro.
- 3) El ajustador en línea, revisará la declaración del siniestro y el análisis de los daños con base en el sustento fotográfico.
- 4) En un tiempo no mayor a dos horas, el asegurado recibirá el volante de admisión para ingresar su unidad al centro de reparación o en su defecto, el pase médico digital en caso de requerirse.
- 5) Si el asegurado requiere grúa, le proporcionaremos el servicio para trasladar el vehículo al taller.

Además, realizaremos el traslado del vehículo al domicilio del asegurado en caso de existir alguna restricción como cierre de talleres.

### Beneficios de Ajuste en Línea:

- a) El cliente no espera al ajustador.
- b) Brindamos atención cuando el cliente lo determina.
- c) Especificación de daños.
- d) Pago de daños y/o envío a taller.
- e) Rápida resolución del accidente.

El ajustador de sitio acudirá al siniestro cuando exista un tercero involucrado, tomando en cuenta estrictas medidas de prevención y distanciamiento social para cuidar de la salud de nuestros asegurados y de los colegas.

En caso de haber alguna restricción gubernamental, el ajustador atenderá remotamente al cliente y activará los servicios que nuestro asegurado requiera.

### Documentación remota de clientes para pagos

Pago de daños para asegurados y terceros: la documentación la deberá subir el cliente en la sección de Pago Programado de nuestra página web [axa.mx](http://axa.mx)

### Siniestros Daños



- El equipo de Siniestros Daños está trabajando de manera remota, con acceso a todos los sistemas y herramientas para desempeñar adecuadamente su actividad y brindar una atención oportuna a nuestros asegurados y socios comerciales.
- Los servicios de *Contact Center* están disponibles para el reporte de siniestros.
- Nuestra herramienta *Call Me Back* está en operación y podrás utilizarla para canalizar los siniestros que apliquen. Ten en cuenta que en esta herramienta puedes consultar el estatus de cada siniestro en tiempo real, así como asistencia personalizada.  
[Da clic aquí para conocer más.](#)
- Disminuimos el número de visitas de los ajustadores a nuestros clientes, dando preferencia a la atención vía correo electrónico y por teléfono; solo en caso de ser necesario realizaremos la visita considerando las siguientes medidas de prevención:
  - a) El número de personas que estén presentes no debe exceder de tres.
  - b) El ajustador deberá informar a los asegurados que estarán cumpliendo las medidas sanitarias recomendadas (no saludar de mano, etc).

### Siniestros Salud



- 1) La atención en módulos hospitalarios será de manera remota; nuestros colegas publicarán en cada módulo el teléfono y correo de contacto para mantener informados a nuestros asegurados que estén hospitalizados.
- 2) Los pacientes ingresados en hospitales que cuenten con módulo hospitalario serán contactados a su habitación para darles toda la asesoría y seguimiento durante su estancia hospitalaria. **Consulta aquí,** la guía del acompañamiento del usuario.

Continuaremos ajustando nuestros planes y esfuerzos conforme a las recomendaciones de las autoridades correspondientes y reiteramos nuestro compromiso de garantizar el acompañamiento a nuestros asegurados y proteger a más personas.

En caso de que algún otro proceso presente modificaciones, te lo informaremos a través de este medio.

# ¡Juntos, protegemos mejor a más mexicanos!