



# Guía requisitos de devoluciones

Junio 2022

01

## Devolución a token de tarjeta de crédito o cuenta CLABE domiciliada.



La petición deberá ser ingresada en STC, no requiere documentación, siempre y cuando la póliza esté domiciliada y la devolución sea al mismo medio registrado en sistema.

02

## Devolución a token crédito y transferencia cuenta CLABE.



- Formato devolución [persona física](#) o [persona moral](#), según corresponda con firma autógrafa del contratante o representante legal.
- Comprobante de pago (ver anexo a).
- Identificación oficial del contratante o representante legal (ver anexo b).
- Poder protocolizado o acta constitutiva donde se subraye el nombre del representante legal de la empresa y fragmento donde indique que cuenta con facultades para pleitos, cobranzas y/o actos de administración.

03

## Devolución por orden de pago.



- Formato devolución [persona física](#) o [persona moral](#), según corresponda con firma autógrafa del contratante o representante legal.
- Identificación oficial del contratante en el caso de persona física (ver anexo b); en el caso de persona moral, siempre deberás anexar INE del representante legal, y, en su caso, de la persona asignada para recoger la ODP.
- Poder protocolizado o acta constitutiva donde se subraye el nombre del representante legal de la empresa y fragmento donde indique que cuenta con facultades para pleitos, cobranzas y/o actos de administración.

## Notas:

- La devolución la haremos al mismo medio con el cual fue realizado el pago, en caso de ser a un medio distinto, el beneficiario del pago será el contratante de la póliza.
- Para pagos con token débito domiciliado y no domiciliado, la devolución será a cuenta CLABE, para ello es necesario indicar los datos bancarios en el formato de devolución, de acuerdo sea el caso.
- Devoluciones persona moral: la firma puede ser digital y deberá venir acompañada del correo con dominio de la razón social en donde hacen llegar el documento al socio comercial/ejecutivo de servicio.
- Los formatos no tienen vigencia, salvo persona moral, en caso de existir un cambio en la asignación de facultades y/o representante legal, este deberá ser actualizado.

04

## Devolución de coaseguro.



Para devolución de coaseguro es necesario marcar el checkbox “Coaseguro” en el folio STC, adjuntar estado de cuenta de la coaseguradora participante sin exhibir número de tarjeta (solo los últimos 4 dígitos o el contrato), hoja de suscripción, comprobante de aplicación (LI) y layout de coaseguro (cálculo, cotejo de cifras vs. comprobante de pago vs. hoja de suscripción).

05

## Anexos:



### a. Comprobantes de pago:

- Si el importe solicitado a devolver corresponde a primas en depósito, deberás adjuntar el comprobante de pago (consulta o recibo emitido en MIT, vóucher bancario o estado de cuenta del cliente sin exhibir número de tarjeta, solo los últimos 4 dígitos).
- Para sobrante de aplicación deberás indicar el número de folio de aplicación en donde visualicemos la ubicación del sobrante y el monto correspondiente.
- Para pago duplicado es necesario adjuntar ambos comprobantes de pago.
- Cuando la devolución sea a un beneficiario distinto al contratante, deberás adjuntar el endoso en donde el solicitante figure como titular y/o beneficiario preferente.
- Para endosos de ajuste de pólizas que terminaron vigencia, deberás adjuntar la carátula del endoso, en caso de provenir de un sobrante, deberás indicar el folio de aplicación previo.

- Para dividendos, deberás anexar el cálculo de dividendos o bono de lealtad, adicional a la documentación de acuerdo con el tipo de devolución.

#### **b. Identificaciones aceptadas:**

- INE, pasaporte, FM2, FM3, INAPAM, cédula profesional, licencia de conducir y deberán estar vigentes, con firma y foto; en caso de ODP persona moral requerimos INE sin excepción.

#### **c. Layout devoluciones Masivos:**

- Indicar póliza, endoso, importe, beneficiario, canal de devolución y RFC. En caso de pólizas DxN indicar empresa, póliza, inciso, importe, DxN y número empleado.
- Máximo 20 movimientos.

#### **d. Devolución por error interno AXA:**

- Anexar cronología de lo sucedido en documento PDF, explicando a detalle el error interno, monto y pólizas afectadas con Vo.Bo. de la Dirección de Servicio que corresponda.
- La devolución la realizaremos por el mismo canal de cobro, solo aplica domiciliado.

#### **e. Devolución por defunción:**

- Testamento o juicio sucesorio hasta la designación del albacea; en caso de no contar con ninguno de los anteriores, anexar acta de defunción acompañado del endoso de cambio de contratante.
- Formato de devolución firmado por el albacea o beneficiario, en caso de ser más de un beneficiario, anexar carta firmada por cada uno de los comprendidos en donde indiquen otorgar la devolución por el monto global o que el monto será repartido en montos iguales.
- Identificación oficial por cada uno de los beneficiarios.

#### **f. Devolución por siniestro:**

- La póliza debe encontrarse cancelada por siniestro.
- Anexar finiquito, formato de devolución e ID correspondientes.

#### **g. Devolución en dólares:**

- Bancos extranjeros: carátula del estado de cuenta donde refieje nombre, domicilio, ciudad y país del contratante, cuenta bancaria e IBAN o código ABA/SWIFT.
- Bancos nacionales: carátula del estado de cuenta donde refieje el nombre completo del contratante, RFC, cuenta bancaria a 10 dígitos, número de cuenta CLABE (18 dígitos), nombre del banco y tipo de moneda.
- Formato de devolución e identificación según corresponda.
- En caso de compañías extranjeras, anexar power of attorney, articles of incorporation, legal representative & id legal representative.

#### h. Convenio CIE (canal bróker):

Aplica para clientes Toyota y Volkswagen, anexando layout convenio CIE (póliza, prima a devolver, beneficiario, referencia, convenio CIE, endoso) con un máximo de 20 movimientos y documentación de acuerdo con el tipo de devolución solicitado vía folio STC.

06

### Motivos de información adicional:



- Solicitud STC sin documentación o con documentación incompleta.
- Documentación que no cumpla con formato PDF o JPG no editable.
- Documentación ilegible.
- Documentos enmendados o tachados.
- Formato de devolución sin firma del contratante o representante legal.
- Identificación oficial vencida.
- Diferencia entre el importe solicitado y el importe disponible en sistema.
- Cuando soliciten la devolución a un token débito.

07

### Motivos de rechazo:



- Incumplimiento PCI.
- Póliza sin prima o endoso a devolver.
- Documentación diferente a la solicitud en la descripción del folio.
- En caso de regresar el folio de información adicional en más de 3 ocasiones sin la documentación requerida.
- Solicitud duplicada por cualquiera de los siguientes medios: Solicitud Trámites de Cobranzas (STC), quejas UNE y Condusef.

#### Nota:

Con respecto a la argumentación legal, un socio comercial es un intermediario de seguros, no es un representante legal del cliente, por lo que no tiene una facultad legal para recibir en nombre del cliente órdenes de pago o transferencias.

## ¡Contamos con tu apoyo!