



Reforzamiento Cambios de conducto

Apreciable socio(a) comercial:

Te compartimos los principales requisitos y consideraciones para proceder adecuadamente con las solicitudes más frecuentes de **cambio de conducto**.

Tipo	Requisitos
A solicitud del cliente	✓ Solicitud de cambio de conducto (formato CA091-5) completamente firmada. ✓ Identificación oficial vigente del contratante, si el contratante es persona moral, debe firmar el representante legal anexando poder donde se acredite su personalidad para firmar y su identificación oficial. ✓ Presentar correo electrónico y/o aviso que haga constar la notificación de este cambio al conducto original.
Por cesión de cartera	✓ Carta de cesión de cartera (es requisito indispensable que el conducto cedente firme donde designe al cesionario y este último a su vez firme de aceptación). ✓ Cuando el cedente sea un agente persona moral y el cesionario sea el representante legal, solicitaremos una carta o acta firmada por todos los accionistas del agente persona moral cedente.
Fallecimiento	✓ Por favor, comunícate con tu funcionario comercial, quien te indicará los pasos a seguir conforme a los apartados de la política.

Consideraciones



Solicita con anticipación cualquier cambio de conducto, considerando los tiempos de atención establecidos por cada línea de negocio, los procesos de cobranza y las pólizas domiciliadas.



Ingresa toda la documentación requerida e **incluye el correo de notificación al agente** a través del cual le informaremos la pérdida de la cuenta.



En Vida DxN las pólizas **renovadas no podrán solicitar modificaciones** hasta la próxima renovación. Además, no aplican:

1. Movimientos en intermedio de la vigencia.
2. Cancelación y reexpedición de pólizas.



Verifica que las **claves** de agente estén **vigentes** al realizar solicitudes de cambio de conducto.



En **Salud individual** las solicitudes de cambio de conducto realizadas antes del **12 de septiembre de 2025** solo cuentan con el endoso informativo y no se han reflejado en el sistema. Por ello, es necesario levantar un folio para llevar a cabo la actualización correspondiente con la nueva clave de agente.

¿Cómo aplican los cambios de conducto para pólizas totalmente pagadas?

Ramo	Consideraciones
 Autos Individual	Para pólizas ya pagadas en su totalidad, el sistema no permite el cambio de conducto , ya que no hay forma de especificar que no se afecten recibos ya timbrados.
 Autos Flotillas y Colectividades	Se ve reflejado en los sistemas y puede aplicarse si la póliza está pagada en su totalidad.
 Daños	Se ve reflejado en los sistemas y puede aplicarse si la póliza está pagada en su totalidad.
 Salud	Se ve reflejado en los sistemas y puede aplicarse si la póliza está pagada en su totalidad.
 Vida Grupo	Se ve reflejado en los sistemas y puede aplicarse si la póliza está pagada en su totalidad.
 Vida Individual	Se ve reflejado en los sistemas y puede aplicarse si la póliza está pagada en su totalidad.



Para Autos Individual el cambio de conducto podrá registrarse en los sistemas emisores de AXA México **cuando el recibo de pago**, de acuerdo con su temporalidad, **no haya sido pagado**. De lo contrario, el cliente debe esperar a la renovación de la póliza o a su siguiente vencimiento de pago. Cuando el cliente solicite el cambio de conducto antes del vencimiento de la póliza y esta ya haya sido pagada, el nuevo conducto podrá comenzar a dar servicio al cliente, en el entendido que no recibirá comisiones sino hasta la renovación de la póliza.

Comisiones:



Recuerda que **no hay traspasos de comisión**, si actualmente tienes un **proceso de cambio de conducto** en curso (que aún no ha concluido), y el cliente **realiza un pago**, la comisión permanecerá con el agente anterior hasta que la póliza finalice.



No realizamos reversiones de comisión. En el caso de pagos fraccionados domiciliados (mensuales, trimestrales, semestrales) los pagos efectuados antes del cambio de conducto permanecen con el agente original, mientras que los pagos realizados después del cambio de conducto serán asignados al nuevo agente.