

Manejo de Controversias Virtual Mapfre

Mapfre Panamá, dando cumplimiento a lo establecido por la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá, enmarcado en la ley 12 de 2012, donde establece la obligatoriedad de poner a disposición de los clientes asegurados y afectados, el procedimiento a seguir para la presentación de controversias o quejas, presentamos el procedimiento para el manejo de este tipo de trámite.

El Asegurado o Afectado reclamante debe:

Comunicar la controversia:

1. Se debe enviar por correo electrónico a la dirección:
controversia@mapfre.com.pa
2. En el Asunto debe indicar: la palabra CONTROVERSIA – Nombre del reclamante y Número de póliza
3. El texto del correo electrónico debe indicar:
 - a. El tipo de Queja (Siniestro, Cobertura, Cobros, etc. de los ramos de Auto, Salud, Vida o Ramos Generales)
 - b. Indicar si el reclamante es un Asegurado o Afectado
 - c. Indicar el número de póliza
 - d. Indicar el número de reclamo (si aplica)
4. Documentos Requeridos:
 - a. Carta de Controversia
 - b. Copia de Cédula o pasaporte de ser extranjero

Contenido de la Carta de Controversia:

1. Al correo electrónico se le debe adjuntar la carta que describe la controversia o queja, la cual debe ser una imagen lo suficientemente clara o un documento en pdf.; esta carta debe contener:
2. Una descripción amplia y detallada del caso que origina la controversia o queja.
3. Indicar si se trata de un Asegurado o Afectado Reclamante,
4. Nombre Completo del Asegurado o Afectado reclamante.
5. Número de cédula o pasaporte (en caso de extranjeros del Asegurado o Afectado reclamante según sea el caso.
6. Números de teléfonos de contacto del Asegurado o Afectado reclamante.
7. Indicar el número de póliza en la cual se reclama
8. Indicar el número del reclamo en la cual se reclama
9. Firma legible del reclamante.

Al recibo del correo electrónico, el oficial de Controversia - Mapfre:

1. Responder el correo electrónico como acuse de recibo indicando:
 - Si cumple con los requisitos para su debido análisis, indicando que se cuenta con 30 días para brindar formal respuesta.
 - Si no cumple con los requisitos Mapfre indicará la información faltante para el análisis de la controversia o queja, indicando que se iniciará el proceso al contar con toda la información requerida.
2. El oficial de Controversia de Mapfre deberá responder la comunicación en el tiempo establecido por Ley (30 días).
3. En caso de que el Asegurado o Reclamante afectado, no se encuentre satisfecho con la respuesta ofrecida por Mapfre, la carta proporcionada por Mapfre indicará que tiene un plazo de 90 días desde la fecha de recibo de la comunicación, para presentar ante la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá, una queja formal.

El número de WhatsApp para Controversias es el 6929-8033.