

# Procedimiento Atención de Reclamos en Centroamérica

## Seguros de Automóvil



## Procedimiento Atención Reclamos en Centroamérica.



MAPFRE con el compromiso hacia sus Clientes, Colaboradores e Intermediarios, brinda el respaldo necesario al momento de ser requerida la aplicación de la póliza, por lo que es importante que al suceder un evento o siniestro en Centro América, se comunique con nosotros para atenderle oportunamente.

En caso de un accidente, deben considerarse los siguientes aspectos:

1. Deténgase, no discuta y no se retire del lugar del accidente. El no permanecer en el lugar puede considerarse como fuga del piloto, ésta es una exclusión general aplicable de la póliza.
2. Asimismo, no acepte responsabilidad del evento o firme algún documento en donde se pretendan asumir los daños por los hechos ocurridos. Recuerde que la Responsabilidad Asumida por el asegurado o algunos de sus representantes, es una exclusión general de la póliza.
3. Comuníquese inmediatamente a cualquiera de nuestros teléfonos de emergencia, en donde un Asesor le atenderá las 24 horas.

- ♣ **Guatemala: (502) 2328-5060 ó (502) 2375-5060**
- ♣ **El Salvador: (503) 2257-6677**
- ♣ **Honduras: (504) 2216-2672 ó (504) 2216-2550**
- ♣ **Nicaragua: (505) 2277-2585**
- ♣ **Costa Rica: (506) 8000- 627373**
- ♣ **Panamá: (507) 390-9090 ó 800-9090**



4. Al ser atendido por el Asesor de la Cabina de Emergencia, debe proporcionar la siguiente información:
  - ♣ Informar al Asesor que la Empresa o Cliente se encuentra asegurado bajo una póliza de MAPFRE PANAMÁ
  - ♣ Destino final: informar hacia donde se dirige.
  - ♣ Destino inicial: Informar donde inicio su viaje.
  - ♣ Nombre del asegurado: el asegurado en la póliza.
  - ♣ Número de póliza: el asignado por MAPFRE PANAMA.
  - ♣ Tipo de servicio a solicitar: Avería o Accidente del vehículo asegurado.
  - ♣ Existencia de lesiones o daños a personas: Se deberá confirmar si existen lesionados en el accidente o evento.

- ♣ Vehículo afectado de la póliza: proporcionar toda la información de marca, línea, modelo, color y número de placa.
- ♣ Nombre del conductor del vehículo afectado.
- ♣ Dirección exacta de localización del vehículo afectado.
- ♣ Teléfono del contacto en el lugar donde se localiza el vehículo afectado: es importante ya que el Asesor de la cabina de atención estará dando seguimiento al servicio prestado, llamando a la persona o enviando un mensaje de texto al teléfono reportado. Al final de la atención confirmará que todo lo relacionado con el evento, se haya solucionado adecuadamente.
- ♣ Dirección del correo electrónico: esto será utilizado para proporcionarle cualquier información adicional a su servicio.

La atención de reclamos y prestación de servicios, está limitada a lo estimulado dentro de las condiciones de la póliza contratada y a la legislación vigente de cada país donde ocurra el siniestro.

5. El asesor o coordinador de Emergencia confirmará con cada filial de MAPFRE para la atención y coordinación de los servicios.
6. Al requerir la presencia de un abogado, se deberá notificar al Asesor o Coordinador de emergencia para que se realice la coordinación correspondiente. Es importante hacer notar que se procederá conforme la legislación vigente de cada país y los beneficios de póliza.



7. Si el evento es un accidente donde existe otro vehículo involucrado o algún otro bien afectado, debe recopilarse la siguiente información:

- ♣ Número y teléfono de la persona involucrada, conductor del vehículo o propietario del bien afectado en el accidente.
- ♣ Número de placa del vehículo involucrado o dirección de ubicación del bien afectado.
- ♣ Número de licencia del conductor del vehículo.

8. Al momento de que el representante de la compañía se presente al lugar del accidente debe proporcionarle los siguientes documentos:

- ♣ Licencia de conducir extendida legalmente y vigente. El carecer de licencia legalmente extendida, o vencida es una exclusión general de la póliza.
- ♣ Documentos originales del vehículo afectado.
- ♣ Carné o copia de la póliza de seguro, vigente.

9. Proceder a completar el formulario de Reclamo o declaración Jurada del Accidente, de manera clara y legible (sin manchas o tachones).

Es importante tomar en cuenta que la única persona que puede llenar y firmar dicho formulario de reclamo, es el conductor involucrado en el evento. No es permitido que otra persona en su nombre, o inclusive el Representante de la Compañía de Seguro, lo complete. Solamente en casos de fuerza mayor, ante la imposibilidad del conductor de hacerlo, lo puede realizar otra persona, siempre en la presencia del Representante de la Compañía de Seguros.

**El formulario es un documento legal y declaración jurada de los hechos ocurridos, no debe obviarse o modificarse información, cualquier omisión, reticencia o declaración falsa o inexacta puede dar lugar a la terminación del contrato del seguro, conforme a lo estipulado al código de Comercio y a la falta de cobertura del siniestro.**

10. Al finalizar el servicio, el Representante de la Compañía de Seguros le indicará el número de reclamo correspondiente y el nombre del Perito que estará a cargo de la atención y seguimiento de su caso, no olvide otorgar su número de teléfono y dirección de correo electrónico. Posteriormente se le notificará el procedimiento a seguir para la reparación de su vehículo del tercer afectado, lo cual será garantizado por MAPFRE.

11. El personal del Departamento de reclamos de Automóvil se estará comunicando para el seguimiento y cualquier otro requerimiento que sea necesario para la resolución final de su caso.

En el caso de reparaciones del vehículo afectado, al momento que dicho proceso haya finalizado, se debe tomar en cuenta que el taller en donde se realizó la reparación, únicamente entregará el vehículo, al propietario legal del mismo o a un Representante Legal que el Asegurado, Propietario o Empresa, autorice legalmente y con el sello de la Empresa. Esto debe entregarse en el taller y hacer constar en el finiquito del siniestro.

Al momento de retirar el vehículo del taller debe procederse de la siguiente manera:

- ✿ Realizar en el taller el pago del deducible correspondiente indicado en la póliza, o presentar el recibo correspondiente del pago realizado en la Compañía Aseguradora, en original y copia. **Este proceso quedará sujeto a los términos establecidos en cada país con la red de proveedores autorizados.**



En el caso de aplicación del beneficio de Deducible Cero, no debe hacerse el pago correspondiente.

**En cada país de la región estará sujeto a las deducciones que correspondan conforme la Legislación local y el Cliente o Asegurado deberá hacer efectivo dichos gastos en cada país.**

- ♣ Cuando no es el Propietario Legal quien se presenta en el taller para retirar el vehículo, debe presentarse un carta legalmente autorizada para el retiro del mismo.
- ♣ Proceder a firmar el finiquito correspondiente (sin manchas o tachones).
- ♣ Recoger el vehículo.
- ♣ Favor indicar a la Compañía de Seguros cualquier situación que observe, y no se encuentre a su satisfacción, dentro de nuestra garantía debe exigir al taller afiliado la oportuna solución de cualquier eventualidad.



**12.** Este procedimiento presenta los pasos generales a seguir al momento de requerir el servicio por un accidente en cualquiera de los países de Centro América, no pretende ser una aceptación de responsabilidad o cobertura, en virtud de que en cada evento y en cada país se está sujeto a la Legislación vigente. Se le proporcionará todo el apoyo necesario basado en las condiciones de la póliza.



# **MAPFRE**

---

# **PANAMÁ**

[www.mapfre.com.pa](http://www.mapfre.com.pa)