

REPORTE DE SINIESTROS

A U T O M Ó V I L E S

DAÑOS MATERIALES PÉRDIDA
TOTAL



Reporta tu siniestro al:

(55) 5230 7000

CENTRO DE REPARACIÓN

Ingresá tu unidad a un centro de reparación, **contamos con 3 días hábiles** para que te enviemos información a tú correo electrónico sobre el estado de tu unidad. (*)



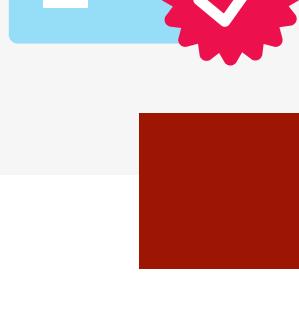
ENTREGA DE PERTENENCIAS

Una vez que te hemos informado que tu automóvil es una pérdida total, tienes 2 días hábiles para recoger

- **Tus placas.**
- **Tus pertenencias.**
- **Tu carta para el trámite de baja de placas con la autoridad pertinente.**



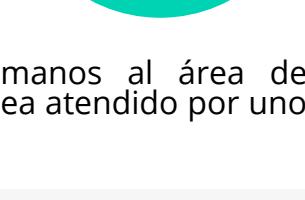
CENTRO TERRITORIAL DE OPERACIONES



Preséntate a cualquiera de nuestras oficinas o **Centro Territorial de Operaciones**, a nivel Nacional para la entrega de tu documentación.

PAGO

El pago de tu liquidación lo realizaremos en un **máximo de 5 días hábiles** por transferencia bancaria. (*)



*Si no te hemos contactado o realizado la transferencia llámanos al área de acompañamiento al número (55) 5230 7000 en la opción 3-3 para que sea atendido por uno de nuestros ejecutivos y te apoye en todo lo que necesites.

Datos Importantes

- El deducible y las primas pendientes de la póliza del siniestro se descontarán del monto a indemnizar el cual está estipulado en el contrato.

- Este documento es meramente ilustrativo y de fácil acceso para ti, pero de ninguna manera suple, modifica o sustituye al contrato de seguro, el cual prevalece en todas y cada una de sus partes.

- La empresa aseguradora tendrá el derecho de exigir del asegurado o beneficiario toda clase de información sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo. Artículo 69, Ley Sobre el Contrato de Seguro.

REPORTE DE SINIESTROS

A U T O M Ó V I L E S

ROBO TOTAL



Reporta tu siniestro al:

(55) 5230 7000

ABOGADO MAPFRE

Acude con tu abogado asignado por MAPFRE a la cita de acreditación de la propiedad ante la autoridad correspondiente.



DOCUMENTACIÓN

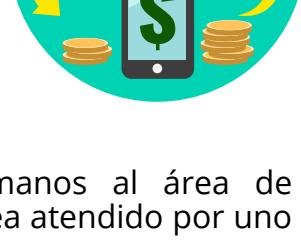
No olvides solicitar a la autoridad copias certificadas de la averiguación previa que incluye la acreditación de propiedad.



Preséntate a cualquiera de nuestras oficinas de Centro Territorial de Operaciones a nivel Nacional para la entrega de tu documentación.

PAGO

El pago de tu liquidación lo realizaremos en un máximo de 5 días hábiles por transferencia bancaria. (*)



*Si no te hemos contactado o realizado la transferencia llámanos al área de acompañamiento al número (55) 5230 7000 en la opción 3-3 para que sea atendido por uno de nuestros ejecutivos y te apoye en todo lo que necesites.

Datos Importantes

- Este documento es meramente ilustrativo y de fácil acceso para ti, pero de ninguna manera suple, modifica o sustituye al contrato de seguro, el cual prevalece en todas y cada una de sus partes.

- La empresa aseguradora tendrá el derecho de exigir del asegurado o beneficiario toda clase de información sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y la consecuencias del mismo. Artículo 69, Ley Sobre el Contrato de Seguro.

REPORTE DE SINIESTROS

A U T O M Ó V I L E S

DAÑOS MATERIALES
PROCESO DE REPARACIÓN DEL VEHÍCULO



Reporta tu siniestro al:

(55) 5230 7000

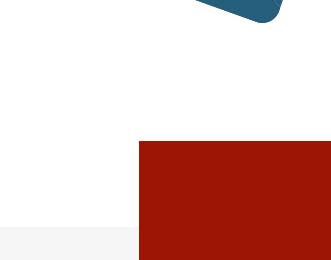
CENTRO DE REPARACIÓN

Ingresá tu unidad a un centro de reparación con tu volante de admisión, contamos con 3 días hábiles para que te enviemos información por correo electrónico sobre el estado de tu unidad.*



1. El taller o agencia invariablemente le entregará el ticket de ingreso ya que, de no realizarlo, MAPFRE no tendrá conocimiento de que la unidad ha ingresado para su reparación.

PROCESO DE REPARACIÓN



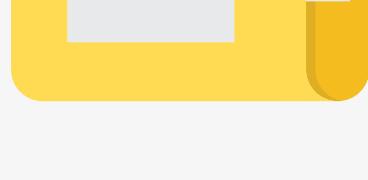
Te informaremos por correo electrónico, sobre el proceso de reparación de tu vehículo.(*)

***Si no te hemos contactado o realizado la transferencia**
llámanos al área de acompañamiento al número (55) 5230 7000 en la opción 3-3 para que sea atendido por uno de nuestros ejecutivos y te apoye en todo lo que necesites.

ENTREGA DE VEHÍCULO

**Una vez reparado tu vehículo deberás de retirar la unidad del centro de reparación
Realizarás los siguientes trámites.**

- Presenta el comprobante del pago de deducible.
(En caso de que aplique).
- Firmar el contrato finiquito de conformidad de la reparación.
- Proporciona una copia de tu Identificación Oficial.



***POR ÚLTIMO SE TE APLICARÁ UNA ENCUESTA DE SERVICIO.**

EN CASO DE PAGO DE DEDUCIBLE:

Recibirás por correo electrónico el monto y número de cuenta para realizar el pago.

Formas de Pago:

- Pago en sucursal bancaria o transferencia electrónica.
- Llamando al call center de MAPFRE (55) 5230 7000 o 555950 2100 y solicitando el pago de deducible con cargo a TC o Débito.

REPORTE DE SINIESTROS AUTOMÓVILES

RESPONSABILIDAD CIVIL BIENES A TERCEROS



En caso que la aseguradora repare:

Reporta tu siniestro al:

(55) 5230 7000

PROCESO DE REPARACIÓN

Nuestro **representante** le otorgará un **volante** de reparación al tercero afectado, a su vez se te asignará a un proveedor en convenio con **MAPFRE**.



VALUACIÓN

SI NO SE PRESENTA EL PROVEEDOR... (1)

(1) Llama al área de acompañamiento al número (55) 5230 7000 en la opción 3-3 para que te atienda un ejecutivo.



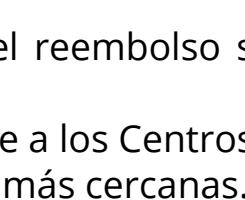
El proveedor se presentará en un **lapso de 72 horas para valorar daños, e informará del tiempo de reparación estimado del bien afectado.**

ACEPTACIÓN DE LA REPARACIÓN

Una vez terminada la reparación, el proveedor **tomará fotos del inmueble reparado o del bien afectado** y les solicitará la firma del formato finiquito y copia de identificación oficial del propietario.



DATOS IMPORTANTES:



- En caso de transferencia bancaria el reembolso será pagado en un periodo aproximado de 3 días.
- Para entregar tus documentos acude a los Centros de Atención Mapfre ubicados en las oficinas comerciales más cercanas.
- Este documento es meramente ilustrativo y de fácil acceso para usted, pero de ninguna manera suple, modifica o sustituye al contrato de seguro, el cual prevalece en todas y cada una de sus partes.
- La empresa aseguradora tendrá el derecho de exigir del asegurado o beneficiario toda clase de información sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo. Artículo 69, Ley Sobre el Contrato de Seguro.

REPORTE DE SINIESTROS

A U T O M Ó V I L E S

RESPONSABILIDAD CIVIL

BIENES A TERCEROS



En caso de que el afectado repare por su cuenta:

Reporta tu siniestro al:

(55) 5230 7000

PROCESO DE VALUACIÓN

1. Nuestro representante le asignará a un proveedor especializado para la valuación del daño, así mismo deberá concretar una cita en el lugar del donde se encuentra el bien dañado.



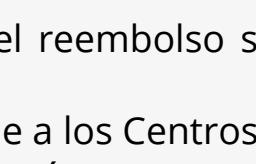
2. Si requiere reparar el daño por su cuenta, deberá de dar aviso de esta decisión al proveedor especializado de la constructora en el lugar y hora donde se concretó la cita.

DOCUMENTACIÓN

3. Para el trámite de su reembolso, preséntate a cualquiera de nuestras oficinas o Centro Territorial de Operaciones, a nivel Nacional para la entrega de tu documentación.
Si tienes alguna duda...(1)

(1) Llama al área de acompañamiento al número (55) 5230 7000 en la opción 3-3 para que te atienda un ejecutivo.

DATOS IMPORTANTES:



- En caso de transferencia bancaria el reembolso será pagado en un periodo aproximado de 3 días.
- Para entregar tus documentos acude a los Centros de Atención Mapfre ubicados en las oficinas comerciales más cercanas.
- Este documento es meramente ilustrativo y de fácil acceso para usted, pero de ninguna manera suple, modifica o sustituye al contrato de seguro, el cual prevalece en todas y cada una de sus partes.
- La empresa aseguradora tendrá el derecho de exigir del asegurado o beneficiario toda clase de información sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo. Artículo 69, Ley Sobre el Contrato de Seguro.

REPORTE DE SINIESTROS

A U T O M Ó V I L E S

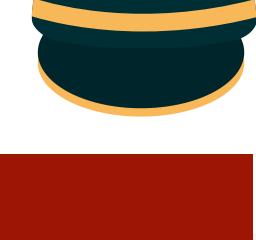
ROBO PARCIAL



Reporta tu siniestro al:
(55) 5230 7000

DENUNCIA

Denuncia tu robo ante las autoridades pertinentes.



VALUACIÓN



Posterior a esta deberás presentar el vehículo en **el centro de reparación asignado** con el volante de admisión que te entregó uno de nuestros representantes.

SI ES UN SINIESTRO DE CRISTAL...

PROCESO DE REPARACIÓN Y/O INDEMNIZACIÓN.

Una vez que hayas reportado tu siniestro, te indicaremos cuál es el proveedor más cercano donde la unidad será ingresada para su reparación.

STATUS DEL VEHÍCULO

Recibida tú unidad te entregarán un comprobante de ingreso, y **MAPFRE** se comunicará a más tardar el tercer día hábil por correo electrónico, para indicarte sobre el status de tu unidad.



SI NO SE COMUNICAN(1)

(1) Llama al área de acompañamiento al número (55) 5230 7000 en la opción 3-3 para que te atienda un ejecutivo.

EN CASO DE PAGO DE DEDUCIBLE:

Recibirás por correo electrónico el monto y número de cuenta para realizar el pago.

Formas de Pago:

- Pago en sucursal bancaria o transferencia electrónica.
- Llamando al call center de MAPFRE (55) 5230 7000 o 555950 2100 y solicitando el pago de deducible con cargo a TC o Débito.

ENTREGA DE VEHÍCULO

Una vez reparado tu vehículo deberás de retirar la unidad del centro de reparación

Realizarás los siguientes trámites.

- Presenta el comprobante del pago de deducible. (EN CASO DE QUE APLIQUE).
- Firma el formato finiquito de conformidad de la reparación.
- Proporciona una copia de tu Identificación Oficial.
- Por último se te aplicará una encuesta de servicio.

DATOS IMPORTANTES:

- Este documento es meramente ilustrativo y de fácil acceso para Usted, pero de ninguna manera suple, modifica o sustituye al contrato de seguro, el cual prevalece en todas y cada una de sus partes.
- La empresa aseguradora tendrá el derecho de exigir del asegurado o beneficiario toda clase de información sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo. Artículo 69, Ley Sobre el Contrato de Seguro.

REPORTE DE SINIESTROS

A U T O M Ó V I L E S

SINIESTROS EN USA Y CANADÁ



La atención de siniestros en Estados Unidos Y Canadá es diferente a lo que se acostumbra en México y eso aplica tanto en las leyes, reglamentos, reporte y hasta en el seguimiento que se le dará posteriormente.

En Estados Unidos NO se presentará ningún Ajustador, por lo que es importante que sigas las siguientes recomendaciones:



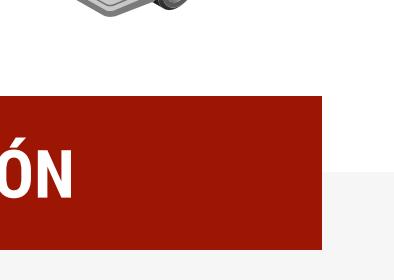
CONSERVA LA CALMA



Si tu unidad obstruye la vialidad procura orillarlo, **se atento en todo momento**, si te es posible ayuda a las personas lesionadas a tranquilizarse y sólo si su vida corre peligro apóyalas a moverse del lugar.

LLAMA AL 911

Reporta la ubicación del accidente y espera a que acuda la policía, ellos serán los encargados de realizar el reporte de los hechos y te indicará la forma de proceder, sigue en todo momento las indicaciones de las autoridades.



RECABA INFORMACIÓN

- Por tu cuenta, recaba de forma amable la información de las personas involucradas en el siniestro (Nombres, números de teléfono, placas, número de serie, marca, modelo, y datos completos de sus pólizas), no olvides que tú también debes proporcionar esta información.
- Si te es posible, toma fotografías con tu celular de los daños a tu unidad, así como a los vehículos y objetos involucrados.



NO ADMITAS NI NIEGUES RESPONSABILIDAD

Esta función le compete solo a la autoridad y/o a las compañías de seguro. Este proceso es realizado por el oficial de tránsito quién evaluará los hechos*.

*Existen ocasiones en las que no habrá un oficial de tránsito involucrado por lo que no olvides intercambiar información con las partes afectadas.



REPORTAR TU SINIESTRO



Reporta tu siniestro a MAPFRE Insurance, sin importar si te crees culpable o no al número : **1-844-623-8157** (se brinda atención en español). Este número es gratuito en EUA y Canadá

AL HACER EL REPORTE, PROPORCIONA LOS SIGUIENTES DATOS:

- Nombre y un teléfono completo, incluyendo clave lada, donde puedas ser localizado en México y en Estados Unidos o Canadá.

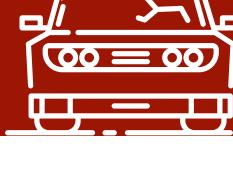
- Detalles del siniestro.

- Tu número de póliza.

REPORTE DE SINIESTROS

A U T O M Ó V I L E S

ROTURA DE CRISTALES



Reporta tu siniestro al:



(55) 5230 7000

ASIGNACIÓN DE PROVEEDOR



Una vez que hayas reportado tu siniestro, te indicaremos cuál es el proveedor más cercano donde la unidad será ingresada para su reparación.

EN CASO DE PAGO DE DEDUCIBLE:

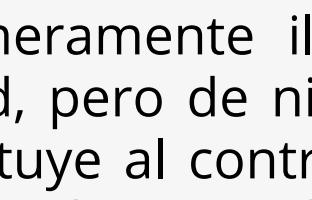
Recibirás por correo electrónico el monto y número de cuenta para realizar el pago.



FORMAS DE PAGO:

- Pago en sucursal bancaria o transferencia electrónica.
- Llamando al call center de MAPFRE (55) 5230 7000 o 555950 2100 y solicitando el pago de deducible con cargo a TC o Débito.

DATOS IMPORTANTES:



- Este documento es meramente ilustrativo y de fácil acceso para Usted, pero de ninguna manera suple, modifica o sustituye al contrato de seguro, el cual prevalece en todas y cada una de sus partes.
- La empresa aseguradora tendrá el derecho de exigir del asegurado o beneficiario toda clase de información sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo. Artículo 69, Ley Sobre el Contrato de Seguro.