



Responsabilidad Civil

Bienes Terceros

Procedimiento para el trámite de reparación y/o indemnización de bienes terceros

En caso de que la aseguradora repare:

1. El representante de MAPFRE le otorgará un volante de reparación al tercero afectado.
2. El representante de MAPFRE asignará a un proveedor de constructoras en convenio con MAPFRE.
3. El proveedor se presentará en un lapso aproximado de 72 horas para valorar los daños.
4. El proveedor informará el tiempo estimado de reparación del bien afectado.
5. Una vez terminada la reparación, el proveedor tomará fotos del inmueble reparado y le solicitará la firma del formato finiquito y copia de la identificación del propietario del bien.
6. En caso de que la constructora no se haya presentado en 72 horas, usted podrá solicitar información para el seguimiento de su siniestro a través del teléfono 5230 7000 si se encuentra en CDMX y Área Metropolitana, o al 01 800 062 7373 si se encuentra en el interior de la República. En un horario de lunes a viernes de 8:30 a 17:30.

En caso de que el afectado opte por reparar el bien afectado por su cuenta:

1. Un representante de MAPFRE le asignará un proveedor de construcción para reparar el daño del bien afectado.
2. Usted deberá comunicarse con el proveedor asignado para concretar una cita en el lugar donde se encuentra el daño a reparar.
3. Si usted desea reparar por su cuenta, deberá dar aviso de su decisión al representante de la constructora en el lugar y hora acordada donde se concretó la cita previamente.
4. El afectado se presentará en las oficinas de MAPFRE con la documentación necesaria para tramitar el reembolso de la reparación, misma que a continuación se indica:

Documentos para el pago de daños

Persona Física	Persona Moral	
●	●	Volante de reparación a tercero afectado otorgado por el representante de MAPFRE.
●	●	Fotos del proceso de reparación del bien afectado (durante y al finalizar la reparación).
●	●	Facturas originales.
●	●	Formato de pago, que le será entregado por el representante de MAPFRE en las oficinas donde entregue la documentación.
●	●	Copia de identificación oficial del beneficiario o representante legal (afectado).
●	●	Copia del Poder del representante legal.
●	●	Copia de un estado de cuenta bancaria (sin incluir saldos o movimientos) donde muestre únicamente el número de cuenta CLABE, el nombre del beneficiario y el banco.

IMPORTANTE

- Para cualquier trámite de pago o reembolso, le será pagado en un periodo aproximado de 5 días hábiles por medio de transferencia bancaria.
- Para entrega de documentos, favor de acudir a los CTO y oficinas comerciales más cercanas.
- Usted podrá solicitar información para el seguimiento de su reembolso a través del teléfono 5230 7000 si se encuentra en CDMX y Área Metropolitana, o al 01 800 062 7373 si se encuentra en el interior de la República. En un horario de lunes jueves de 8:00 a 17:00 h. y viernes de 8:00 a 14:00 h.
- 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.