



Siniestros en EUA



MAPFRE

TU ASEGURADORA GLOBAL DE CONFIANZA

¿Sabías que la atención de siniestros en EUA es diferente a lo que se acostumbra en México?

Cuando viajes a Estados Unidos en tu auto hay cosas que es necesario tener presentes en caso de que tengas un accidente. ¿Por qué? Porque la atención de siniestros en EUA es diferente a lo que se acostumbra en México y eso aplica en las leyes, reglamentos, reporte y hasta en el seguimiento que se le dará posteriormente.

Si tienes un accidente de automóvil en México sabes que debes reportarlo a **MAPFRE**, quien te asignará un **Ajustador** para que acuda al lugar para realizar un reporte de los hechos y te indique a dónde acudir para las reparaciones del vehículo y que los afectados reciban la atención médica necesaria. La primera diferencia sucede en este paso: **en Estados Unidos NO va a llegar ningún Ajustador**, de hecho los pasos son muy distintos, por eso, a continuación te mostramos una guía de cómo debes actuar en caso de tener un accidente en los Estados Unidos.

1. Primero que nada, **CONSERVA LA CALMA** y asegúrate de ser atento. Si te es posible, ayuda a las personas lastimadas a tranquilizarse. No muevas a los heridos ya que eso los puede lastimar más, sólo retíralos del lugar si es que su vida corre peligro. Si tu automóvil está obstruyendo el tránsito, muévelo a la orilla.

2. Inmediatamente después **LLAMA AL TELÉFONO 911** para reportar la ubicación del incidente y espera a que acuda la policía, quien deberá hacer el reporte de los hechos e indicar la forma de proceder. Es importante cooperar en todo momento y seguir las indicaciones de la autoridad.

3. Por tu cuenta **RECABA INFORMACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DEL SINIESTRO**. Solicita los nombres y números telefónicos de las otras personas que participaron en el accidente, los datos de los vehículos (placa, número de serie, marca y modelo, los **datos completos de sus pólizas de seguros** y, de ser posible, los nombres y números telefónicos de los testigos del accidente). Sé amable y proporciona tú también esta información a la parte contraria.

4. Si traes contigo un teléfono celular con cámara, **TOMA FOTOGRAFÍAS** de los daños a tu auto y a los demás vehículos u objetos involucrados.

5. Es muy importante que **NO ADMITAS NI NIEgues RESPONSABILIDAD EN LOS HECHOS**, sin importar lo que parezca que pasó, esta función le corresponde **SÓLO** a la autoridad competente y/o a las compañías de seguro.



El deslinde de responsabilidades será fundamentado con base a la información recabada, ya que en Estados Unidos no aplica de inmediato la tan conocida frase “el que pega paga”, sino que se hace una revisión más detallada del porqué pasó el accidente.

6. Finalmente REPORTA EL ACCIDENTE a MAPFRE Insurance, sin importar si crees que eres culpable o no, k te asesorarán sobre los siguientes pasos a seguir. El reporte deberás hacerlo al siguiente número telefónico: **1-844-623-8157** (se brinda atención en español). Este número es gratuito y sólo opera dentro de los Estados Unidos.

Al hacer este reporte, proporciona los siguientes datos:

- **Nombre y un teléfono completo**, incluyendo clave lada, donde puedas ser localizado en México y en Estados Unidos.
- **Detalles del siniestro**: lugar, hora y descripción de los hechos, incluyendo de preferencia los datos de la otra parte involucrada en el accidente.
- **Tu número de póliza.**

RECOMENDACIÓN IMPORTANTE

El horario de atención para reportar el accidente es de lunes a viernes de 9:00 am hasta las 5:00 pm, horario del pacífico. Si el reporte se lleva a cabo fuera de este horario, te contestará un buzón de voz, pero ahí puedes **DEJAR GRABADOS TODOS LOS DATOS ANTERIORES Y ALGUIEN SE COMUNICARÁ CONTIGO DURANTE LAS SIGUIENTES 24 HORAS HÁBILES.**

Es importante mencionar que el proceso de ajuste en los Estados Unidos es diferente al que se acostumbra en México ya que **NO** se presentará un Ajustador al lugar del accidente. Este proceso es realizado por el oficial de tránsito quién evaluará los hechos. Si sigues estas recomendaciones no tendrás ningún problema.

Existen muchas ocasiones en las que no habrá un oficial de tránsito involucrado por lo que te pedimos que intercambies información con la parte afectada incluyendo: número de pólizas, nombre y teléfono de la compañía de seguros y número de licencia; de ser posible intercambia también números telefónicos.

Es necesario que te mantengas al pendiente del proceso de ajuste aún cuando ya hayas reportado el accidente a la compañía ya que se podrá requerir tu colaboración en la investigación que se genera por el accidente. También es importante mencionar que debes notificar, a la brevedad posible, a **MAPFRE Insurance** sobre cualquier documento legal que recibas relacionado con el accidente.

Al dar los datos a la policía o a **MAPFRE Insurance** debes dar la información más precisa posible porque es justamente a través de eso datos que la aseguradora contactará a los involucrados y procederá a hacer los pagos correspondientes. ¿De qué forma? A continuación te lo explicamos:

RESPONSABILIDAD CIVIL

- En lo que respecta a daños materiales ocasionados a terceros (que no sólo pueden ser a otros vehículos; también a un poste, una cerca o hasta una construcción) **MAPFRE Insurance** contactará a los afectados para indicarles con quién remitirse o quién acudirá con ellos para realizar las reparaciones.

- Si hubiera heridos o lesionados se les trasladará al centro de atención médica más cercano al lugar de los hechos y **MAPFRE Insurance** contactará a la institución para cubrir los gastos médicos generados.

- Es importante mencionar que en ambos casos no será necesario que tú desembolques ninguna cantidad o que los afectados esperen a recibir cheques o documentos similares.

GASTOS MÉDICOS OCUPANTES

- Si tú o alguno de tus acompañantes resultará herido o lesionado, se les trasladará al centro de atención médica más cercano al lugar de los hechos; al momento de la admisión, se les solicitará una “Prueba de Cobertura (o “P.O.C.” por las siglas en inglés de “Proof of Coverage”) el cual no es otro sino el número de tu póliza.

- Una vez confirmada la póliza y el paciente haya sido ingresado, **MAPFRE Insurance** contactará a la institución para cubrir los gastos médicos generados hasta agotar el límite de suma asegurada establecido en tu póliza.

- Por costumbre dentro de los Estados Unidos, las instituciones médicas se remiten a las compañías aseguradoras para cubrir el pago de sus servicios, no obstante lo anterior, si se llegara a dar el caso, poco probable, de que tuvieras que cubrir directamente con los gastos, **MAPFRE Insurance** te reembolsará el importe desembolsado hasta por límite de suma asegurada establecido en tu póliza.

ASISTENCIA EN EL CAMINO

- Esta cobertura opera a través del reembolso, por lo que en caso de que requieras que el vehículo asegurado sea remolcado deberás hacer lo siguiente:

- Solicitar directamente la grúa, a la cual deberás de solicitar el comprobante de servicio correspondiente.
- Llamar a **MAPFRE Insurance** para generar tu reporte con la siguiente información:

- Comprobante de grúa.
- Carta con el detalle del siniestro: lugar, hora y descripción de los hechos.
- Copia de tu póliza.

- **MAPFRE Insurance** generará tu reembolso por hasta el límite de suma asegurada establecido en tu póliza.

PREGUNTAS FRECUENTES:

Si yo soy responsable y mi vehículo sufrió daños ¿cómo procede la reparación?

La póliza que te brinda cobertura en Estados Unidos NO cubre los daños de tu vehículo. No obstante lo anterior, **al volver a México** podrás llamar a **MAPFRE** y levantar un reporte para que aplicando el deducible correspondiente en tu póliza, tu vehículo pueda ser reparado.

¿Y si mi vehículo no puede volver a México?

Deberás solicitar el servicio de grúa para trasladarlo de nuevo a territorio mexicano y seguir el procedimiento para solicitar el reembolso del servicio a **MAPFRE Insurance** por hasta el límite de suma asegurada establecido en tu póliza.



MAPFRE

Es importante recordarte que tu póliza mexicana **NO** cubre el servicio de grúa fuera de México.

¿Y si mi vehículo es robado en Estados Unidos?

1. Asegúrate de que tu vehículo no haya sido remolcado en los Estados Unidos. Si te estacionas en un lugar prohibido es muy probable que tu vehículo sea llevado a un corralón.

2. Una vez tengas la certeza de que tu vehículo fue robado, deberás llamar al 911 para llenar un reporte de robo en el cual deberás detallar la descripción del vehículo indicando, de preferencia, el número de serie, placas y tu número de licencia de conducir. **Es importante que obtengas una copia de este reporte ya que te será solicitado por MAPFRE.**

3. Deberás notificar el robo a **MAPFRE**, ya que tu póliza en Estados Unidos **NO** cubre el robo de tu vehículo, deberás levantar un reporte en México para que, aplicando el deducible correspondiente en tu póliza, se te indemnice por la pérdida total por robo.

¿QUÉ DEBO HACER SI ME DETIENE LA POLICÍA?

1. Oríllate y haz alto total.
2. Permanece dentro de tu auto y espera a que el oficial se acerque.
3. No bajes del vehículo por ningún motivo.
4. Ten a la mano los siguiente documentos, ya que te serán solicitados por el oficial:

- A) Licencia de manejo.
- B) Registro del automóvil (Tarjeta de circulación).
- C) "Prueba de Cobertura (o "P.O.C." por las siglas en inglés de "Proof of Coverage") el cual no es otro sino el número de tu póliza.

5. No pongas resistencia y cumple con las indicaciones de la autoridad.

Recomendación importante

NO MANEJES SI HAS CONSUMIDO ALCOHOL O DROGAS.

Evita poner en riesgo tu vida y la de tus acompañantes. Además, si llegaras a ser detenido por la Policía en estado de ebriedad o bajo la influencia de las drogas serás arrestado de inmediato.



/ **MAPFRE** México