

# Responsabilidad Civil Bienes Terceros

**01 800 849 8585**  
[www.mapfre.com.mx](http://www.mapfre.com.mx)



## 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 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 seguimiento a su siniestro a través del teléfono 5230 7000 si se encuentra en D.F. 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 indican:

### Documentos para el Pago de Daños

Persona Física	Persona Moral	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Volante de reparación a tercero afectado otorgado por el representante de MAPFRE.
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Fotos del proceso de reparación del bien afectado (durante y al finalizar la reparación).
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Facturas originales.
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Formato de pago, que le será entregado por el representante de MAPFRE en las oficinas donde entregue la documentación.
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Copia de identificación oficial del beneficiario o representante legal (afectado).
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Copia del Poder del representante legal.
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	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 período aproximado de 3 días hábiles en caso de transferencia bancaria y 15 días hábiles en caso de cheque.
- En caso de pago con cheque, usted deberá presentar la siguiente documentación para poder retirarlo:
  - Original y copia de identificación oficial vigente del beneficiario.
  - En caso de ser Persona Moral, copia de poder notarial que acredite al representante legal de la empresa e identificación oficial vigente del mismo.
- Si desea que el cheque sea entregado a otra persona que no es el beneficiario, adicionalmente deberá presentar la siguiente documentación:
  - Original de carta poder firmada por:
    - Quien otorgue el poder
    - Quien recibe el poder
    - Dos testigos
  - Copia simple de identificación oficial de:
    - Quien otorga el poder
    - Quien recibe el poder.
  - Original de identificación oficial vigente de quien recibe el poder.
- Para entrega de documentos, favor de consultar las oficinas más cercanas a su domicilio en nuestra página de Internet en [www.mapfre.com.mx](http://www.mapfre.com.mx) sección servicio al cliente, listado de oficinas.
- Usted podrá solicitar información para seguimiento de su reembolso a través del teléfono 5230 7000 si se encuentra en D.F. 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.
- 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.