

## PROCEDIMIENTO ATENCION DE RECLAMOS SEGURO AUTOMOVIL

Parte del deber ser de **MAPFRE** hacia sus clientes, colaboradores e intermediarios, es brindar todo el respaldo necesario al momento de ser requerida la aplicación de la póliza, por lo que es muy importante al momento de un evento o siniestro comunicarse con nosotros para atenderlos oportunamente. En caso de un accidente o avería, por favor tomar en cuenta los siguientes aspectos:

1. Deténganse, no discuta y no se retire del lugar del accidente. **Tomar en cuenta que el no permanecer en el lugar puede considerarse como fuga del piloto y esta es una exclusión general aplicable de la póliza.**
2. Asimismo, no acepten alguna responsabilidad en el evento o firmen algún documento donde se pretenda asumir los daños por los hechos ocurridos. **Recuerden la Responsabilidad Asumida por el Asegurado o algunos de sus representantes es una exclusión general de la póliza.**
3. Llamen inmediatamente a cualquiera de nuestros teléfonos de emergencia, 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 2216-2550 (asistencias viales)
  - Nicaragua: (505) 2277-2585
  - Costa Rica: (506) 8000-627373
  - Panamá: (507) 390-9090
4. Cuando les atienda el asesor de la Cabina de Emergencia, se deberá proporcionar la información siguiente:
  - ✓ **MAPFRE|GUATEMALA:** Se debe informar al asesor que la empresa o cliente es asegurada de MAPFRE|GUATEMALA en su cartera regional y que se transportaba desde Guatemala hacia su destino final.
  - ✓ **Destino final:** informar hacia donde se dirige.
  - ✓ **Nombre del Asegurado:** XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
  - ✓ **Número de póliza:** XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
  - ✓ **Tipo de Servicio a solicitar:** Avería ó Accidente del vehículo asegurado.
  - ✓ **Existencia de Lesiones o daños a personas:** se deberá confirmar si existen lesionado en el accidente o evento.
  - ✓ **Vehículo afectado de la póliza:** proporcionar toda la información de marca, línea, modelo, color, número de placa
  - ✓ **Nombre** del piloto o conductor del vehículo afectado
  - ✓ **Dirección exacta** de localización del vehículo afectado
  - ✓ **Teléfono del contacto** en el lugar donde se localiza el vehículo afectado: esto es importante ya que el asesor de la cabina de atención estará monitoreando el servicio prestado, ya sea llamando a la persona o enviando un SMS a dicho teléfono, y al final de la atención confirmará que todo se haya prestado adecuadamente.

- ✓ **Dirección de correo electrónico:** esto será utilizado para proporcionarle cualquier información adicional a su servicio posteriormente.

**Tomar nota que la atención de reclamos y prestación de servicios, está limitada a lo estipulado dentro de las condiciones de la póliza contratada y a las legislación vigente de cada país.**

5. El asesor / Coordinador de Emergencia confirmará conforme el listado vigente de pólizas de Guatemala autorizadas para la atención regional de los reclamos. El servicio se le otorgará en el caso la empresa se encuentre dentro del listado autorizado.
6. En caso de requerir la presencia de un abogado, se deberá notificar al asesor / Coordinador de Emergencia para que se coordine. Es importante hacer notar que se procederá conforme la legislación vigente de cada país.
7. Si el evento es un accidente donde existe otro vehículo involucrado o algún otro bien afectado, siempre es importante recopilar la siguiente información:
  - ✓ **Nombre y teléfono** de la persona involucrada, piloto 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 que el representante de la Compañía se presente al lugar del accidente, avocarse directamente a él y proporcionarle los siguientes documentos:
  - ✓ Licencia de conducir extendida legalmente vigente. **Tomar nota que el no tener licencia legalmente extendida o vencida por más de 30 días es una exclusión general de Póliza en Guatemala, y en cada país de la región es un agravante diferente conforme a la legislación local.**
  - ✓ Documentos originales del vehículo afectado
  - ✓ Si posee, carné o documento de la póliza de seguro.
9. Procedan a completar el formulario de reclamo o Declaración Jurada del Accidente, de manera clara y legible. No es permitido manchas o tachones.

Es importante también tomar nota que la única persona que puede llenar y firmar dicho formulario es el piloto involucrado en el hecho. No es permitido que otra persona en su nombre, o inclusive el representante de la Compañía de Seguros lo hagan. Solamente en casos de fuerza mayor, ante la imposibilidad del piloto de hacerlo, lo puede realizar otra persona, siempre en la presencia del representante de la Compañía de Seguros. **Este formulario es documento legal y declaración jurada de los hechos ocurridos, no debe obviarse o modificarse información, que cualquier omisión, reticencia o declaración falsa o inexacta puede dar lugar a la terminación del contrato de seguro conforme a lo estipulado al Código de Comercio y la no 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 para ello siempre otorgar su número de teléfono y dirección de correo electrónico). Adicionalmente, se le notificará el procedimiento a seguir para la reparación de su vehículo o del vehículo tercero afectado, el cual le brindará un servicio garantizado por los trabajos a realizar, garantía **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 donde se realizó dichos trabajos, entregará el vehículo solamente al propietario legal del vehículo o cualquier representante legal que el Asegurado, propietario o Empresa autorice legalmente por escrito y con el sello de la Empresa, que deberá entregar en el taller y plasmar en el finiquito del siniestro.

En resumen, al momento de recoger el vehículo, deberá realizarse de la siguiente forma en el taller:

- ✓ Realizar el pago del deducible correspondiente en el taller o presentar el recibo correspondiente de 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)

- ✓ (Aplica para Guatemala ) Presentar el recibo de pago de timbres realizado en la Compañía.

En Guatemala de acuerdo a la Ley del Impuesto del Timbre, al momento de una reclamación y un pago por la atención el mismo, estará dicho pago afecto, sobre su monto total, al 3% de impuesto del timbre luego de la reducción del deducible correspondiente de la póliza.

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

- ✓ Presentar la carta legalmente autorizada para la recolección del vehículo reparado (aplica cuando no es el propietario legal quien se presenta al taller a recoger el vehículo).
- ✓ Proceder a firmar el finiquito correspondiente. Tomar nota que este documento no puede tener manchas o tachones.
- ✓ Recoger su vehículo.
- ✓ No olvide que cualquier cosa que observe y no esté a su satisfacción exigir al taller afiliado la solución, nuestra garantía lo ratifica y notifique inmediatamente a la Compañía de Seguros.

12. Este procedimiento presenta los pasos generales a seguir al momento de requerir el servicio por una avería o accidente en cualquiera de los países de la región de Centroamérica, no así una aceptación de responsabilidad o cobertura, en virtud que en cada evento y en cada país se está sujeto a la legislación vigente y se proporcionará todo el apoyo correspondiente a las condiciones de la póliza. Siempre espere a que se presente el Coordinador de Emergencia, Ajustador o Representante de la Compañía para realizar los trámites procedentes.