

**PROCESO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS**

**1) Aviso de siniestro**

Durante las 24 horas posteriores a la ocurrencia del hecho, el Asegurado deberá de dar aviso al centro telefónico de atención de llamadas.

**2) Atención y Asesoría**

Al momento en que un Asegurado efectuó la llamada de aviso, se le informará que debe de llenar el formulario de reclamación, el cual se encuentra disponible en la página Web de Mapfre| Guatemala: [www.mapfre.com.gt](http://www.mapfre.com.gt)

En el formulario de reclamación se listan los documentos que deberán de conformar el expediente de reclamo.

**3) Documentación y presentación de expediente.**

Posterior al aviso del siniestro, el Asegurado deberá de documentar en forma adecuada el expediente a presentar en las oficinas de Mapfre| Seguros Guatemala, S.A. ubicadas en Av. Reforma 9-55 zona 10, Edificio Reforma 10, Oficina 105 – Atención Clientes, Ciudad de Guatemala, Guatemala, C.A.)

Es importante aclarar que no se dará trámite a expedientes incompletos.

**4) Análisis, ajuste y emisión de informe final.**

El Departamento de Reclamos de Mapfre | Seguros Guatemala, procederá a analizar y verificar las coberturas generales y/o específicas con que cuenta la pólizas de seguro contratada, con el objetivo de confirmar si el siniestro y/o reclamo cuenta con cobertura.

Para tal efecto el análisis se efectuará considerando los hechos y la documentación presentada así como a las coberturas de la póliza de seguro contratada. Además se deberá de considerar la aplicación de deducible, crédito fiscal u otros descuentos que deban de efectuarse.

**A. Resolución Favorable:**

En los casos en que la resolución del análisis y ajuste sea positiva El Departamento de Reclamos de Mapfre | Seguros Guatemala, procederá a emitir la resolución de pago, e iniciará el proceso de emisión de cheque.

**B. Resolución desfavorable:**

En los casos en que la resolución del análisis y ajuste sea negativa, se procederá a emitir carta denegatoria, detallando las bases de dicha resolución.

**5) Pago del reclamo :**

El de pago de reclamos se efectuará en el área de caja de Mapfre | Seguros Guatemala, S.A., ubicada Av. Reforma 9-55 zona 10, Edificio Reforma 10, Oficina 105 – Atención Clientes, Ciudad de Guatemala, Guatemala, C.A.