



GUÍA RÁPIDA EN CASO DE
ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO



MAPFRE

www.mapfre.com.pa

GUÍA RÁPIDA EN CASO DE ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO

Documentos necesarios para procesar un reclamo:

DOCUMENTO	ASEGURADO	APECTADO
Informe de Aviso de Pérdida	✓	
Formato Único Definitivo	✓	✓
Copia de la licencia del conductor	✓	
Copia de la cédula del propietario del auto	✓	✓
Copia de la boleta de tránsito	✓	
Copia del Registro Único Vehicular del auto	✓	✓
Resolución del Juzgado de Tránsito		✓

¿Qué debe esperar como asegurado de MAPFRE PANAMÁ?

Sólo aplica para pólizas que cuenten con la cobertura de Daños al Vehículo Asegurado.

1. Durante las primeras 72 horas, contadas a partir de la fecha y hora del accidente, nos pondremos en contacto con usted, vía telefónica, para informarle el número de su reclamo y orientarlo sobre los siguientes pasos a seguir. Sólo aplica para pólizas que cuenten con la cobertura de Daños al Vehículo Asegurado
2. Durante las primeras 72 horas, contadas a partir de la fecha en la que se haya efectuado la evaluación técnica de los daños de su vehículo, nos comunicaremos para confirmar la cobertura de su póliza y solicitarle el pago del deducible correspondiente.
3. Durante las primeras 72 horas, a partir de la fecha en la que usted haya pagado su deducible, nos comunicaremos con usted para confirmarle que las órdenes de servicio han sido emitidas y coordinará con usted la fecha en la que su auto será ingresado al taller. Durante esta llamada es posible que se coordine el auto de alquiler, en caso que su póliza cuente con este beneficio.
4. Una vez que su auto ingresó al taller, nos comunicaremos con usted para retroali-

mentarlo, de tiempo en tiempo, con relación al avance de los trabajos mecánicos y/o de enderezado.

5. Cualquier consulta que usted tenga con relación a su reclamo puede comunicarse con nuestro Centro de Atención Telefónica de Reclamos de Automóvil al 399-1056 en horario de 8:00 a 17:00 horas, de lunes a viernes o sábados de 9:00 a 12:00 horas o utilice nuestra “Sala de Chats” disponible en www.mapfre.com.pa

¿Qué debe tener presente en todo momento como asegurado?

1. La póliza debe estar al día en sus pagos de prima.
2. Los trámites a seguir para la atención de su reclamo también los puede canalizar a través de su corredor de seguros.
3. Una vez emitidas las órdenes de compra de piezas por parte de MAPFRE PANAMÁ es posible que los proveedores de piezas no cuenten con ellas en su inventario y dichos proveedores tengan que solicitarlas a sus propios suplidores fuera del país. De ser este el caso, su vehículo ingresará al taller cuando éste reciba el total de las piezas listadas en la orden de compra emitida por MAPFRE. PANAMÁ, por lo que los tiempos de reparación de su vehículo podrán verse retrasados por esta circunstancia que está fuera de control y responsabilidad de MAPFRE. PANAMÁ. Sólo aplica para pólizas que cuenten con la cobertura de Daños al Vehículo Asegurado.
4. Dependiendo de la forma y magnitud de los daños ocasionados a su vehículo, hay ocasiones en que durante la evaluación inicial de los daños es imposible hacer el inventario completo de las piezas a sustituir y no será hasta que el auto haya ingresado al taller y éste sea desarmado, que nos daremos cuenta si es necesario solicitar piezas adicionales a los proveedores. Si las piezas adicionales que se requieren no se encuentran en la plaza, los tiempos de reparación de su vehículo también podrían verse retrasados por esta circunstancia. Sólo aplica para pólizas que cuenten con la cobertura de Daños al Vehículo Asegurado.
5. En todo caso, MAPFRE PANAMÁ, podrá optar por hacerle un pago directo a usted para la reparación de su vehículo si la cantidad de piezas que no se encuentran en la plaza excede del 20% (aprox.) de la cantidad de piezas solicitadas o los costos de piezas que no se encuentran en la plaza exceden del 20% (aprox.) de los costos totales de las piezas solicitadas en la orden de compra. En cualquier caso, nosotros lo mantendremos informado. Sólo aplica para pólizas que cuenten con la cobertura de Daños al Vehículo Asegurado.

¿Qué debe tener presente en todo momento como afectado?

a) Para poder atender su caso, es condición que usted haya presentado toda la documentación requerida y que nuestro asegurado haya presentado su reclamo en

MAPFRE. PANAMÁ. De lo contrario, no existe la obligación de MAPFRE. PANAMÁ de atender su caso, a pesar de que nuestro asegurado haya sido condenado en la resolución de tránsito o presente un Formato Único Definitivo donde asuma la responsabilidad.

b) Cualquier consulta que usted tenga con relación a su caso puede comunicarse con nuestro Centro de Atención Telefónica de Reclamos de Automóvil al teléfono 399-1056 en horario de 8:00 a 17:00 horas, de lunes a viernes o sábados de 9:00 a 12:00 horas o utilice nuestra “sala de chats” disponible en www.mapfre.com.pa

Si tiene un accidente y si usted es un asegurado:

1. Llamar al 390-9090 y atender instrucciones.
2. Completar personalmente el formulario Informe de Aviso de Pérdida (www.mapfre.com.pa/seguros-pa/images/informe-de-aviso-de-perdida_tcm785-108230.pdf) o responder las preguntas del motorizado durante el servicio de asistencia en el lugar del accidente. Firmar el formulario en ambos casos.
3. De no haber aceptación de responsabilidad, llame al 311 (cabina de la Policía Nacional)
4. Tome fotografías o videos de la colisión, utilizando las herramientas a su disposición.
5. Llene el Formato Único y Definitivo e intercámbrielo con el otro conductor.
6. Desplace su vehículo fuera de la vía.
7. Si el auto se puede movilizar por sus propios medios, conducirlo a la brevedad a MAPFRE PANAMÁ o al patio de inspecciones localizado en calle 15, Pueblo Nuevo, en horario de 8:00 a 17:00 horas, de lunes a viernes, para que los daños sean evaluados por nuestros técnicos. Sólo aplica para pólizas que cuenten con la cobertura de Daños al Vehículo Asegurado.
8. Si el auto no se puede movilizar por sus propios medios, solicite el servicio gratuito de grúa al 390-9090. Su vehículo será trasladado al patio de inspecciones de MAPFRE PANAMÁ localizado en calle 15, Pueblo Nuevo, donde será evaluado por los técnicos, en horario de 8:00 a 17:00 horas, de lunes a viernes, para que posteriormente sea trasladado al taller de su elección. Sólo aplica para pólizas que cuenten con la cobertura de Daños al Vehículo Asegurado.

Si usted es un afectado y/o lesionado de nuestro asegurado:

1. Acuda a las oficinas de MAPFRE PANAMÁ cuando cuente con el original de la resolución del juzgado de tránsito debidamente ejecutoriada o su copia autenticada y presente la siguiente documentación:

- a. Copia del Registro Único Vehicular del auto afectado.
- b. Copia de la cédula del propietario del auto afectado.
- c. Resolución, en original, del juzgado de tránsito debidamente ejecutoriada o su copia autenticada.
- d. Presentar un presupuesto del taller de su preferencia, cuyos costos serán validados por nuestro departamento técnico. En caso que el auto haya sido reparado, aportar las fotos de los daños y las facturas originales de la reparación, cuyos costos y trabajos realizados serán validados por nuestro departamento técnico.
- e. En caso de gastos médicos o lesiones corporales, aporte las facturas originales con el diagnóstico médico respectivo o recetas y el formulario de incapacidad emitido por el médico forense.

PORQUE



MAPFRE

VALORA TU TIEMPO

Ahora puedes dar seguimiento de tu reclamo de auto en la web en 4 simples pasos.



- 1** - ● Entra a www.mapfre.com.pa
- 2** - ● Ve a Oficina Virtual
- 3** - ● Ingresa al portal siguiendo las indicaciones
- 4** - ● Encuentra la información de tu reclamo

¡Así de fácil!