

CONDICIONES GENERALES SEGURO DE VIDA GRUPO EMPRESARIAL MAPFRE 2019

¿QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO?

A continuación te presentamos los pasos que deberás seguir para iniciar el trámite de Una reclamación, es necesario llenar el formato y entregar la documentación, el cual Deberá reunir todos los requisitos.

Te recomendamos lo siguiente:

1. Informar a su intermediario de seguros sobre el evento ocurrido.
2. Descarga el Formato de Reclamación Vida en nuestro portal web <https://www.mapfre.com.mx/seguros-mx/servicios-al-cliente/que-hacer-en-caso-de-siniestro/siniestro/vida/>
3. Asegúrate de requisitar todas las secciones del formato de acuerdo a la cobertura a Reclamar.
4. Más de dos beneficiarios, deberá llenar el formato de Reclamación Beneficiario Adicionales. En caso de beneficiarios menores de edad, deberá firmar el tutor o Representante legal.
5. En la sección del médico, deberá ser llenado por el médico que atendió al asegurado Durante su enfermedad o el que extendió el certificado médico de defunción, indicando su número de cédula profesional.
6. Para las coberturas de invalidez, enfermedad grave o pérdidas orgánicas, deberá ser Llenado por el propio asegurado y el médico tratante o certificante.
7. El comprobante de domicilio del (los) beneficiarios, no deberá ser mayor a tres Meses de antigüedad.
8. En identificaciones oficiales deberán presentar las originales, serán cotejadas y devueltas al momento de la entrega de los documentos. En caso de que el Beneficiario sea extranjero o cuente con más residencias diferentes a México, deberá notificarlo.
9. Presenta la documentación en nuestras oficinas receptoras, puedes consultarlo en nuestro portal MAPFRE, sección Servicio al Cliente: <https://www.mapfre.com.mx/seguros-mx/servicios-al-cliente/oficinas-mapfre/>
10. Para mayor información, sobre trámites, formatos o cualquier duda, comunícate: D.F., y Área Metropolitana 52 30 70 00 y del Interior de la República al 01 800 062 73 73 o visita nuestro portal de Internet www.mapfre.com.mx.
11. Asegúrate de contar con los documentos debidamente requisitados que a Continuación se enuncian:

PROCEDIMIENTO PARA RECLAMAR UNA INDEMNIZACIÓN

Si ocurre cualquiera de los eventos previstos en el contrato, los beneficiarios o el asegurado, según sea el caso, podrán tramitar el pago de la reclamación de acuerdo al siguiente procedimiento:

CONDICIONES GENERALES SEGURO DE VIDA GRUPO EMPRESARIAL

1. Acudir e informar a su intermediario de seguros sobre el evento ocurrido y Entregarle los siguientes documentos para que éste inicie con el trámite de la Reclamación ante MAPFRE:

I. Para el caso de fallecimiento del asegurado

- A. Póliza o contrato original si lo tuviera o en su defecto, acompañar el documento con el que acredite la existencia del seguro.
- B. Recibos originales de pago de primas, si los tuviera.
- C. Acta de defunción original o copia certificada ante notario público.
- D. Certificado de defunción original o copia certificado ante notario público.
- E. Identificación oficial del asegurado (IFE, pasaporte, cédula profesional, cartilla)
- F. Acta de nacimiento del asegurado, original o copia certificada ante notario público.
- G. Identificación oficial de los beneficiarios (IFE, pasaporte, cédula profesional, cartilla)

- H. Acta de nacimiento original o copia certificada ante notario público de los beneficiarios
- I. Acta de matrimonio original o copia certificada ante notario público (solo si el cónyuge es beneficiario)
- J. En caso de que el beneficiario sea extranjero: documento legal que acredite su legal estancia en el país.
- K. Copia de CURP o RFC de los beneficiarios
- L. Copia de comprobante de domicilio de los beneficiarios
- M. Acta de defunción del beneficiario (en caso de que alguno haya fallecido) original o copia certificada ante el notario público.
- N. Si el objeto del contrato de seguro fue el de garantizar en caso de fallecimiento el pago de un préstamo, será necesario que se presente un estado de cuenta que certifique el Contador de la Institución de Crédito que haya otorgado el préstamo, así como copia certificada del documento origen del préstamo.

II. Para el caso de invalidez total y permanente

- O. La documentación señalada en el punto: A, B, E, F, N.
- P. Original o copia certificada del dictamen de invalidez expedido por el Instituto Mexicano del Seguro Social, por el Instituto Mexicano de Trabajadores al Servicio del Estado o por algún médico debidamente autorizado para ejercer la profesión de medicina. No obstante lo anterior, MAPFRE se reserva el derecho de practicar cualquier examen médico que considere para determinar el estado de invalidez.

CONDICIONES GENERALES SEGURO DE VIDA GRUPO EMPRESARIAL

- Q. Expediente clínico completo manifestando la evolución del padecimiento.

III. Para el caso de accidente

- R. La documentación señalada en el punto: A, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M.
 - S. Copia certificada de todos y cada uno de los documentos que integren la Averiguación Previa iniciada por el Agente del Ministerio Público correspondiente.
- ## **IV. Para el caso de pérdidas orgánicas**
- T. La documentación señalada en el punto: A, E, F, K, P, Q.
 - U. Radiografía del miembro afectado.
 - V. Expediente clínico completo, manifestando la evolución del padecimiento.
- En caso de que la indemnización sea procedente, no se devolverán los documentos entregados, excepto las identificaciones oficiales y la póliza (en el caso en que quede Vigente alguna cobertura). El intermediario de seguros le deberá entregar al reclamante acuse de recepción de los documentos entregados.
2. El reclamante deberá entregar los documentos con el contratante de la póliza, antes mencionados e iniciar con el trámite de la reclamación. El cual le deberá entregar acuse de recepción de los documentos entregados.
 3. Una vez que MAPFRE reciba sus documentos, iniciará con el trámite de la reclamación. Si el reclamante no recibe respuesta sobre su trámite, dentro de los 30 días naturales siguientes de haber entregado los documentos para la reclamación, deberá hacerlo del conocimiento de MAPFRE, comunicándose a los teléfonos 5230-7120 en el D.F., o al 01 800 0 MAPFRE (627 373) lada sin costo desde el interior del país.

El trámite dará inicio hasta que MAPFRE cuente con todos los documentos indicados en el punto uno de este apartado, por lo que es necesario ingresar la documentación completa.

En cualquier caso, MAPFRE se reserva el derecho de solicitar la información o documentación adicional que requiera para la determinación de la procedencia de la reclamación.