



## **Manejo de Controversias Virtual MAPFRE**

MAPFRE PANAMA, dando cumplimiento a lo establecido por la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá, enmarcado en la ley 12 de 2012, donde establece la obligatoriedad de poner a disposición de los clientes asegurados y afectados, el procedimiento a seguir para la presentación de quejas, en esta oportunidad por la situación que estamos atravesando como país, presentamos el procedimiento virtual para la captación de Quejas, mientras duren las restricciones de movilidad impuestas por el MINSA.

El Asegurado o Afectado Reclamante debe:

### **Comunicar la Queja:**

1. Se debe enviar un correo electrónico a la dirección: [controversia@mapfre.com.pa](mailto:controversia@mapfre.com.pa)
2. En el ASUNTO se debe indicar: CONTROVERSIA – Nombre del Asegurado, cédula y número de póliza
3. En el texto del correo electrónico se debe indicar:
  - a. El tipo de Queja (Reclamo de Auto, Salud, Vida o Ramos Generales)
  - b. Indicar si se trata de un Asegurado o Afectado Reclamante,
  - c. Indicar el número de póliza.
  - d. Indicar el número de reclamo
4. Documentos Requeridos:
  - a. Carta de Queja
  - b. Copia de Cedula

### **Contenido de la Carta de Queja:**

Al correo electrónico se le debe adjuntar la carta que describe la Queja, la cual debe ser una imagen lo suficientemente clara o un documento en pdf.; esta carta debe contener:

1. Una descripción amplia y detallada del caso que origina la controversia.
2. Indicar si se trata de un Asegurado o Afectado Reclamante,

3. Nombre Completo del Asegurado o Afectado Reclamante según sea el caso.
4. Número de cedula (o pasaporte para extranjeros) del Asegurado o Afectado Reclamante según sea el caso.
5. Número de teléfono de contacto del Asegurado o Afectado Reclamante según sea el caso.
6. Indicar el número de póliza en la cual se reclama
7. Indicar el número del reclamo asignado al caso
8. Firma legible del Asegurado o Afectado Reclamante según sea el caso.

**Al recibo del correo electrónico, el oficial de CONTROVERSIA - MAPFRE:**

1. Contactar telefónicamente al Asegurado o Afectado Reclamante, para validar la queja recibida.
2. Responder el correo electrónico como acuse de recibo indicando:
  - a. Si cumple con los requisitos para su debido análisis, o en su defecto,
  - b. Indicar la información faltante para el análisis de la Queja, en cuyo caso, el periodo de 30 días para responder, iniciara al completar la información requerida.
3. El oficial de CONTROVERSIA de MAPFRE, deberá responder la comunicación en el tiempo establecido por Ley.
4. En caso que el Asegurado o Reclamante afectado, no quede satisfecho con la respuesta ofrecida por MAPFRE, tiene un plazo de 90 días desde la fecha de recibo de la comunicación, para presentar ante la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá, una queja formal.

El número de WhatsApp para Controversias es el 6929-8033.