



GUIA DE **SINIESTROS**

 CASA CENTRAL

Mcal. López N° 930 entre Gral. Aquino y Gral. Bruguez

 (021) 217 6000  www.mapfre.com.py

¿QUÉ ES UN SINIESTRO?



Son los daños materiales que provengan de un acto accidental, imprevisto o inesperado y que se encuentre amparado por las garantías del contrato de seguros, pudiendo resarcirse el daño por medio de una prestación de servicios o indemnización. También se puede asegurar los daños que pudiera ocasionar a terceras personas o cosas, y por los cuales sea civilmente responsable el asegurado.

Pasos a seguir en caso de siniestro:

AUTOMÓVILES

- Para los casos de accidentes de tránsito, tomar nota del lugar exacto del siniestro. (dirección, puntos de referencias, datos de los involucrados). Estos datos serán solicitados al momento de formalizar la denuncia.
- Solicitar Parte Policial en especial en los casos donde esté involucrado otro vehículo y/o persona, así como los casos de Robo parcial/total, a excepción de los recintos privados.
- El conductor/asegurado deberá realizar la denuncia dentro de los plazos establecidos en la póliza (3 días). Es indispensable que la persona que concurra a formalizar la denuncia, haya protagonizado el percance y conozca los detalles del siniestro.
- En caso de que existan lesionados, como consecuencia del accidente, debe de brindarles la asistencia inmediata y concurrir al centro médico de turno, a fin de practicar los estudios respectivos y contar con un diagnóstico preciso. En este punto se aclara que en ningún caso el conductor asegurado debe asumir la culpa o responsabilidad en el accidente.

OTROS RAMOS

- Para los casos de Robo Domiciliario / Locales Comercial, se deberá gestionar el Parte Policial, con el detalle de los sustraído y los daños materiales sufridos.
- Llamar a nuestro SI2 4, o acercarse a una de nuestras oficinas habilitadas para la captura del siniestro, dentro de los 3 días hábiles para formalizar la denuncia.

A continuación le detallamos los Canales que tenemos habilitados para realizar tu denuncia:

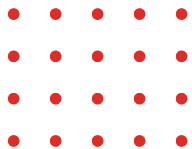
Cientes Mapfre Py: si eres un cliente particular (no empresa) puedes utilizar nuestra app para realizar la denuncia. A excepción de Robo Total.

SI24: Canal telefónico al cual no puedes acceder 24/7 discando *8100 (Tigo/Personal/Claro) o al 0217298100. Este canal está habilitado para todo tipo de eventos, a excepción de casos de Robo Total, Vuelco y Lesionados graves en Autos (*), así como los Ramos de Vida y Accidentes Personales.

Oficinas presenciales: A continuación, el detalle de las oficinas que tenemos habilitadas para realizar las denuncias:

A. Centro de Atención a clientes (CAC)

B. Oficinas habilitadas para toma de Denuncias:



- | | | |
|-----------------------------------|------------------------------|---------------------------------|
| 📍 Santa Rita - Alto Paraná. | 📍 Concepción - Concepción. | 📍 San Alberto - Alto Paraná. |
| 📍 Ciudad del Este. | 📍 Caaguazú - Caaguazú. María | 📍 San Cristobal - Alto Paraná. |
| 📍 Encarnación. | 📍 Auxiliadora - Itapúa. | 📍 Salto del Guairá - Canindeyú. |
| 📍 Agencia Fdo. de la Mora Z. Sur. | 📍 Obligado - Itapúa. | 📍 Katueté - Canindeyú. |
| 📍 Agencia San Lorenzo. | 📍 San Ignacio - Misiones. | 📍 Nueva Esperanza - Canindeyú. |

(*) Para este tipo de siniestros acercarse a nuestras oficinas habilitadas y presentar las siguientes documentaciones

- Cédula de identidad y Registro del conductor Habilitación y Cédula Verde
- del rodado Parte Policial o de la autoridad que tomó intervención en el
- suceso.

Observaciones de importancia

Plazo para realizar la denuncia: El tiempo que se dispone para realizar la denuncia son 3 días hábiles, a ser contabilizados desde la ocurrencia del siniestro

Acuerdos con Terceros (Automóviles): Le recordamos que, en caso de tener otro vehículo involucrado en el siniestro, no se debe llegar a ningún acuerdo ni emitir pagos, sin antes contar con la aprobación de la Compañía de Seguros.

Horarios de Atención: en nuestras oficinas nos encontramos de lunes a viernes de 08:30hs a 17hs.

Consultas vía Whatsapp: para cualquier tipo de consultas que tengas sobre tu siniestro, no dudes en escribirnos al 0217298100.