

COMUNICADO OFICIAL

EN MAPFRE MÁS UNIDOS QUE NUNCA

Nuestro país y el mundo entero está atravesando una situación muy complicada debido al Covid-19, en estos momentos estamos para apoyarles y trabajar juntos para salir adelante.

MAPFRE está desplegando sus Planes de Gestión de Crisis y Continuidad de Negocio con el doble objetivo de reducir el riesgo de contagio, y proteger a los empleados, proveedores y clientes, y también de garantizar la continuidad del servicio ante todo tipo de escenarios adversos.

Les compartimos a continuación las acciones inmediatas a seguir:

Canales de comunicación

- Se habilita la recepción de documentos por medio de correo electrónico o fotografías vía whatsapp (de tu ejecutivo comercial), diligenciados adecuadamente, con el compromiso que los documentos serán recibidos en original y en debida forma una vez sea superada la crisis (Alerta Roja), en un plazo no mayor de 15 días calendario.
- Los documentos digitales deberán ser legibles, es decir completados, firmados y sellados (si aplica) debiendo de ser conformes con el documento original.
- Los canales de servicio al cliente se mantienen: servicioalcliente@mapfre.com.sv

Los documentos en mención se refieren a:

1. Pólizas nuevas, renovaciones, cancelaciones y mantenimiento vía digital

- Pólizas nuevas y renovaciones

-Ofertas y solicitudes de renovación aceptadas se recibirán en digital firmadas y selladas (si aplica) debiendo de ser conformes con el documento original.

-Las pólizas serán renovadas con los mismos términos y condiciones de acuerdo a su comportamiento de siniestralidad.

-Las inspecciones de los vehículos podrán ser validadas mediante fotografías (debido al proceso indicado por tu ejecutivo comercial).

Nota: en los casos que el interesado no tenga acceso a imprimir, firmar y escanear el documento, podemos recibir a través de correo electrónico la confirmación del interesado sobre su aceptación de la oferta o renuevo junto con toda la documentación pertinente.

- Movimientos

-Solicitudes de inclusiones, exclusiones, incrementos o decrementos de sumas aseguradas, traslado de los bienes asegurados, cancelaciones de pólizas, así como cualquier otro documento relacionado con el mantenimiento de las pólizas.

-Las inspecciones de los vehículos por incluir a flota podrán ser validadas mediante fotografías (debido al proceso indicado por tu ejecutivo comercial).

Nota: en los casos que el interesado no tenga acceso a imprimir, firmar y escanear el documento, que ampara el movimiento deseado podemos recibir su solicitud a través de correo electrónico.

2. Reclamos

Notificación de siniestros e información complementaria de siniestros en trámite, podrán ser manejados de forma digital.

En el caso de reparaciones de automotores por daños propios serán efectuadas en los talleres de Red. De cualquier forma, la gestión del trámite de un siniestro debe de ser la establecida en la póliza llamando a cabina (**2537-6666**) y siguiendo las instrucciones.

Los deducibles y coaseguro, serán abonados a cuenta bancaria de MAPFRE, las notas de abono serán recepcionadas de forma electrónica.

Los pagos de siniestros serán realizados ya sea por cheque o transferencia bancaria, dada la coyuntura, apreciaremos ponerse en contacto con su intermediario y/o ejecutivo comercial para brindarnos su cuenta bancaria y agilizar los pagos por ese medio.

3. Pago de comisiones

Para poder hacer efectivo los pagos de sus comisiones deberán seguir los siguientes pasos:

1. Solicitar por medio del correo electrónico (servicioalcliente@mapfre.com.sv) el detalle comisiones, para realizar la respectiva reserva.
2. Para ser procesado y efectuado el pago el mismo día, deberán enviar las facturas y créditos fiscales de forma digital (escaneo o fotografía, ambas legibles) al correo antes detallado, en el horario de 8:00 am a 3:00 pm.
3. Posteriormente se les notificará la fecha hábil para recepción de la documentación física, por lo que les solicitamos el resguardo de los documentos fiscales.

Nota: a los intermediarios y corredores que no tienen la modalidad de pago vía transferencia se les hace la invitación a que puedan gozar de los beneficios que MAPFRE les ofrece, a través de su ejecutivo comercial.

4. Cobranza

Los pagos de póliza pueden ser realizados a través de los siguientes canales:

- *Sitio web*

Con tarjetas de crédito o débito en nuestro **sitio web: www.mapfre.com.sv**.

- *Pago Telefónico*

Llamando al 2257-6644. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

- *Banca en línea*

Utilizando el NPE, al poseer cuenta con los bancos:

Banco Agrícola, Banco Cuscatlán, Scotiabank, Banco Promerica, Banco de América Central.

*Notas de abono

Remisión a través de correo electrónico rgomez@mapfre.com.sv

Es un gusto atenderles y servirles en este tiempo de crisis,
Cuenten con nuestro apoyo y compromiso,



José Gerardo Smart

CEO MAPFRE EL SALVADOR

*Se anexan cuentas de MAPFRE SEGUROS EL SALVADOR, S.A. en las que pueden realizar sus abonos, pagos de primas, deducibles, y coaseguros:

BANCO	Número de cuenta
BANCO AGRICOLA	501-044072-5
BANCO DE AMERICA CENTRAL	200022366
BANCO ATLANTIDA	2103-01-000727-3
BANCO CUSCATLAN	0112-03096
BANCO DAVIVIENDA	001-13-01369-06
BANCO G&T	6-100-1600251
BANCO HIPOTECARIO	24-10351-9
BANCO INDUSTRIAL	001-001-000459-6
BANCO PROMERICA	100000-350000-78