



PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE SINIESTROS

IND

Subgerencia de Indemnizaciones y Prestaciones	Protocolo Atención Siniestros IND	Versión 1	Agosto 2024
--	--------------------------------------	-----------	----------------

1.- Objetivo.

El presente documento, tiene por objeto definir los alcances del proceso de Tramitación de Siniestros Vida, con orientación a:

- ✓ Brindar un servicio eficiente y profesional, orientado a la satisfacción de nuestros Asegurados.
- ✓ Mantener informado a nuestro Cliente del Proceso y SLA comprometidos en la Tramitación de los Siniestros.

2.- Denuncia de Siniestros.

- El plazo para dar aviso de un siniestro es de 60 días desde ocurrido el Siniestro.
- El denunciado debe ser enviado a la casilla denunciasvida@mapfre.cl
- Una vez realizada la denuncia la compañía enviara al liquidador asignado la información para que comience que el proceso de liquidación.

3.- Materia Asegurada

El seguro de accidentes personales y lesiones deportivas agudas debe cubrir tanto el trayecto, de ida o regreso, entre el lugar de residencia y el lugar donde el o la deportista que se encuentra en nómina realiza la práctica deportiva (entrenamiento, concentraciones, competencias) como también en el ejercicio de la práctica deportiva para los deportistas de alto rendimiento 2024-2025. En el caso de las lesiones, para efectos de estas bases, se definen como aquel daño tisular o alteración funcional que se produce como resultado de la práctica y participación en deportes o ejercicios físicos programados, independiente del tiempo de su evolución. La póliza cuenta con cobertura nacional e internacional; y se encuentra con convenio de administración GEA.

4.- Actividad Del Riesgo

Deportes de alto rendimiento.

Subgerencia de Indemnizaciones y Prestaciones	Protocolo Atención Siniestros IND	Versión 1	Agosto 2024
---	-----------------------------------	-----------	-------------

5.-Detalle De Coberturas

Las coberturas que este seguro brindan son:

Cobertura
Muerte Accidental
Incapacidad Total y Permanente 2/3 por Accidente
Desmembramiento e ITP
Reembolso de Gastos Médicos Complementarios Accidentes
Reembolso de Gastos Médicos Complementarios Lesiones Deportivas
Gastos Funerarios
Asistencia en Viajes, Europa y el Resto del Mundo
Asistencia en Viajes, Latinoamérica

6.-Documentación requerida por la Compañía.

- **Cobertura de Muerte Accidental - Gastos Funerarios**
 - Formulario denuncia de siniestros (Anexo1)
 - Certificado defunción con causal de fallecimiento
 - Parte Policial
 - Resultado de autopsia y Resultado de alcoholemia
 - Fotocopia de la Cedula de Identidad del fallecido
 - Formulario de asignación Beneficiario o posesión efectiva en caso de no existir declaración de beneficiarios

- **Cobertura de Invalidez Accidental 2/3 - Desmembramiento e ITP**
 - Formulario de denuncia de siniestro (Anexo1)
 - Fotocopia de la Cedula de Identidad
 - Informe médico tratante
 - Resolución ejecutoriada de COMPIN, Mutual u organismo que dictamino la invalidez

- **Cobertura de Reembolso de gastos médicos.**
 - Formulario denuncia de siniestros
 - Gastos incurridos relacionados con el diagnostico.
 - Boletas de farmacia con su respectiva receta médica, copia de bonos, facturas o boletas, posterior al sistema de Salud del asegurado.
 - Informar en formulario de denuncia de siniestro, los datos bancarios de la persona a quien se le debe pagar el siniestro, en caso de no informar cuenta se emitirá vale vista Banco Santander.

Subgerencia de Indemnizaciones y Prestaciones	Protocolo Atención Siniestros IND	Versión 1	Agosto 2024
--	--------------------------------------	-----------	----------------

7.- Denuncio del Siniestro.

Los siniestros se canalizarán por 2 vías;

- **La primera es a través de GEA**, la atención esa a través de asistencia médica, GEA derivara al deportista a los centros en convenio y posteriormente enviaran a la compañía el detalle de los siniestros con sus gastos, enviaran una planilla con la información y solicitud de nuero de siniestro, esto lo realizaran de forma semanal, debemos devolver la planilla con el número de siniestros MAPFRE, gestión que se deberá realizar en 3 días máximo.
- **La segunda opción de Reembolso es a través de libre elección**, en la cual el deportista de forma independiente se atiende en algún centro médico y será el mismo deportista quien deba gestionar con la Compañía os reembolsos correspondientes, el denuncio del siniestro junto con toda la documentación de respaldo de los gastos la deberán enviar a la casilla denunciasvida@mapfre.cl, el cual será ingresado al sistema y asignado al liquidador oficial correspondiente (SEGURED), quienes gestionaran el proceso del siniestro y la emisión del informe de liquidación correspondiente.
- El Informe de liquidación será despachado por el liquidador de forma paralela al cliente y a la compañía.

8.- Liquidación Del Siniestro

Pagos a GEA

De forma Quincenal el GEA enviara a la compañía una facturación de los siniestros ya liquidados por ellos, esta facturación la realizaron una factura por cada siniestro y deberá traer la documentación de respaldo correspondiente (Bonos-boletas etc.)

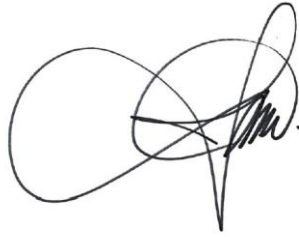
Libre Elección

Una vez emitido el informe de liquidación el deportista y la compañía tiene 10 días para poder impugnar el informe.

Una vez transcurrido este plazo la compañía emitira el finiquito correspondiente al deportista para que se afirmado y devuelto a la compañía.

La compañía tendrá 7 días para poder procesar el pago a través de transferencia bancaria, si el deportista no tiene cuenta corriente será emitido el pago a través de la modalidad Vale Vista.

Subgerencia de Indemnizaciones y Prestaciones	Protocolo Atención Siniestros IND	Versión 1	Agosto 2024
--	--------------------------------------	-----------	----------------



Juan Manuel Muñoz Arce – Jefe de Siniestros Ramos Varios - Personas
Subgerencia de Indemnizaciones y Prestaciones
Gerencia de Operación MAPFRE Chile

Santiago, 02 de Agosto de 2024

Subgerencia de Indemnizaciones y Prestaciones	Protocolo Atención Siniestros IND	Versión 1	Agosto 2024
---	-----------------------------------	-----------	-------------