

Preguntas Frecuentes



¿Cómo puedo registrarme en la página web?

Para registrarte solo deberás hacer clic en **“Plataforma de Acceso”** y luego deberás hacer clic en **“¿No tienes una cuenta? - Regístrate”**. Necesitarás indicar tus datos para cumplir con el registro: tipo y número de documento de identidad, fecha de nacimiento, correo electrónico.

Olvidé mi contraseña, ¿cómo puedo recuperarla?

Si olvidaste tu contraseña deberás hacer clic en **“Plataforma de Acceso”** y luego deberás hacer clic en **“¿Olvidaste tu contraseña? - Recuperar”**. Necesitarás indicar el correo electrónico con el que te encuentras registrado en la web para recibir el enlace con las instrucciones a seguir que te permitirán restablecer tu contraseña.

¿Mis datos están seguros al momento de hacer uso de la plataforma web?

¡Sí! Los datos e información que nos otorgues serán confidenciales y estarán seguros con nosotros. Recuerda que la información que solicitamos permitirá que tengas acceso a nuestro servicio web para poder procesar tus solicitudes y brindarte una respuesta oportuna.

¿Cómo puedo actualizar mi información personal?

Para actualizar tus datos deberás ingresar con tu usuario y contraseña en la plataforma web. Una vez ingreses podrás actualizar tus datos en la sección **“Actualización de Datos”**. ¡Te recomendamos mantener tu información siempre actualizada!

¿Dónde puedo encontrar información de mi póliza en la página?

Sólo tienes que iniciar sesión y buscar en la sección **“Mis Pólizas Individuales”** o en el botón **“Consulta”**, ahí podrás seleccionar la opción **“Mis pólizas”** y tendrás la opción de ver y descargar una copia de tu póliza de seguro desde tu cuenta en línea.

¿Cómo puedo realizar la solicitud de un Reembolso?

Para solicitar un reembolso deberás ingresar con tu usuario y contraseña en la plataforma web. En la sección **“Servicios”**, en el apartado **“Salud”** deberás seleccionar la opción **“Solicitud de Reembolso”**. Luego deberás hacer clic en la opción **“Realizar nueva solicitud”** y seguir las indicaciones que verás en la página. Al momento de realizar tu solicitud recuerda tener digitalizado:

- a) Informe médico amplio y detallado de la evolución de la enfermedad,
- b) resultados de todos los exámenes practicados que guarden relación con la enfermedad, y
- c) las facturas correspondientes a los gastos médicos realizados.

¡Te recomendamos tener a la mano todos los soportes de tu solicitud!





¿Cómo puedo realizar la solicitud de una Carta Aval?

Para solicitar una Carta Aval deberás ingresar con tu usuario y contraseña en la plataforma web. En la sección **“Servicios”**, en el apartado **“Salud”** deberás seleccionar la opción **“Solicitud de Carta Aval”**. Luego deberás hacer clic en la opción **“Realizar nueva solicitud”** y seguir las indicaciones que verás en la página. Al momento de realizar tu solicitud recuerda tener digitalizado: a) Informe médico amplio y detallado de la evolución de la enfermedad, b) resultados de todos los exámenes practicados que avalen el diagnóstico y c) el presupuesto vigente de la clínica a nombre de MAPFRE.

¡Te recomendamos tener a la mano todos los soportes de tu solicitud!

¿Puedo validar mi solicitud de Reembolso o Carta Aval en la página?

¡Sí! Puedes validar y hacer seguimiento a un reembolso o carta aval ingresando con tu usuario y contraseña en la plataforma web. En la sección **“Servicios”**, en el apartado **“Salud”** deberás seleccionar la opción **“Solicitud de Reembolso”** y/o **“Solicitud de Carta Aval”**. Luego deberás hacer clic en la opción **“Consultar Solicitudes”** y seguir las indicaciones que verás en la página para que puedas realizar tu consulta.

¿Puedo reportar un siniestro en la página web?

Puedes reportar un siniestro a través de nuestra página web, iniciando sesión con tu usuario y contraseña, seleccionando la sección **“Servicios”** y posteriormente deberás elegir el tipo de siniestro que desees reportar en las opciones que ponemos a tu disposición **“Automóvil”** o **“Patrimoniales”**. Seguidamente seleccionarás la opción **“Declaración de Siniestros Automóvil”** o **“Declaración de Siniestros Patrimoniales”** indicando los datos que solicitamos.

¿Puedo solicitar cotizaciones a través de este medio?

¡Efectivamente! Por este medio también podrás solicitar la cotización en la que te encuentres interesado.

¿Puedo ver y pagar mi recibo a través de la web?

¡Sí! Tenemos a tu disposición la sección **“Pagos”** en la cual podrás ingresar y seleccionar la opción **“Recibos”** y/o **“Cuotas”**. Luego de hacer clic en la opción que necesites deberás seleccionar la opción que necesites. Al momento de ingresar en esta sección tendrás la posibilidad de ver los botones inferiores **“Consultar Formas de Pago”** para validar las formas de pago que están a tu disposición, el botón de **“Pago de Recibos”** para que realices el pago de tu recibo y finalmente el botón **“Resumen de Pagos”** que te permitirá acceder al histórico de todos los pagos que hayas realizado a MAPFRE.

¿Si tengo inconvenientes para acceder en la plataforma web puedo solucionarla por esta vía?

Sí, podemos brindarte soporte web con tu usuario y contraseña de la plataforma web a través de **CONTACTAME**.

¿Qué debo hacer si quiero cancelar o dar de baja mi póliza?

Para cancelar tu póliza, deberás realizar tu solicitud a través de nuestras oficinas o directamente por el módulo **CONTACTAME**.

¿Si deseo consultar la red de Clínicas de MAPFRE puedo hacerlo por la web?

Sí, tienes a tu disposición la sección **“Red de Clínicas y médicos”** para que realices tu búsqueda según tu ubicación geográfica.



¿El acceso a la plataforma web de MAPFRE está habilitado las 24 horas del día?

¡Sí! Tendrás a tu disposición nuestra web durante las 24 horas para que puedas ingresar tus solicitudes.

¿Qué datos necesito para realizar mis consultas a través de “Contáctame”?

Para registrar tu caso e iniciar tu solicitud deberás indicarnos los siguientes datos: nombre completo, dirección de correo electrónico, número de contacto (preferiblemente número celular), número de cédula de identidad, siniestro o póliza, el motivo de tu contacto y una descripción de tu solicitud. A través del módulo “Contáctame” podrás reportar inquietudes y cualquier incidencia que puedas tener con tu póliza o siniestro. También podrás solicitar información general de nuestros productos y servicios.

¿Cuál es el medio a través del que estaré recibiendo la respuesta si utilizo “Contáctame”?

La respuesta a tu caso la estarás recibiendo directamente en el correo electrónico que nos indiques al momento de registrar la solicitud.

Si quiero realizar una denuncia sobre un hecho que atente contra la honestidad y la ética ¿puedo reportarlo por la web?

Para estos casos tenemos a tu disposición nuestro “Canal de Denuncias” o “Canal Anónimo de Transparencia, Confianza y Honestidad” el cual te permite reportarnos hechos que vayan en contra de la honestidad que nos caracteriza. Tu denuncia será totalmente confidencial y sólo deberás registrar la información que se solicite en esta sección.