Seguro de Asistencia Médica
Sumar Salud
Resumen

CAPITAL SOCIAL: MAPFRE PERÚ COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.
RUC: 2022380621
TELÉFONO: (511) 213-7373
DIRECCIÓN: AV. 28 DE JULIO 873, MIRAFLORES, Lima, Perú.

El siguiente texto es un resumen informativo de las Condiciones Generales del riesgo contratado. Las condiciones aplicables a cada póliza serán las detalladas en las Condiciones Particulares correspondientes.

1. Monto de la prima

Prima comercial:

2. Vigencia del seguro

Desde: Hasta:

3. Lugar y forma de pago

- Ingresando a la página web de los siguientes Bancos: Banco de Crédito, Banco Continental, Scotiabank, Interbank, Banco Falabella y Banco Interamericano de Finanzas.
- Acercándose a cualquiera de los siguientes Bancos: Banco de Crédito, Banco Continental, Scotiabank, Interbank, Banco de la Nación, Banco Falabella y Banco Interamericano de Finanzas, indicando el número de DNI, RUC o Carnet de Extranjería del contratante de la póliza
- Afiliándote al cargo en cuenta y/o tarjeta de crédito Mastercard, Visa, Diners, y American Express.
- En cualquiera de nuestras oficinas ubicadas en Lima en la Av. Armendáriz 345 Miraflores, Teléf. 213-7373 y Provincias al Teléf. 0801-1-1133 detalladas en nuestra página web http://www.mapfre.com.pe/nuestras-oficinas

4. Medio y plazo establecidos para el aviso de siniestro

No aplica aviso del siniestro para el presente producto

5. Canales de orientación para la solicitud de cobertura del seguro

Ponemos a disposición del Asegurado y/o Contratante los siguientes canales de orientación.

- Las oficinas de LA COMPAÑÍA ubicadas en Lima y Provincias, detalladas en nuestra página web: https://seguros.mapfre.com.pe/nuestras-oficinas
- Línea telefónica: 2133333
- WhatsApp MAPFRE: 999919133

6. Lugares autorizados por la empresa para solicitar la cobertura de seguro

En caso de atenciones por indemnización:
A través de las oficinas de la compañía ubicadas en Lima en Av. 28 de Julio 873, teléf. 213-7373 y provincias al teléf. 0801-1-1133, detalladas en nuestra página web: http://www.mapfre.com.pe/nuestras-oficinas

En caso de atenciones vía crédito:
A través de la red de clínicas afiliadas: http://www.mapfre.com.pe/clinicas-afiliadas

Cabe resaltar que la solicitud efectuada al comercializador se considera realizada a la compañía

7. Medios habilitados por la empresa para presentar reclamos

Los usuarios y/o consumidores, entendiéndose éstos como la persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta de los productos o servicios ofrecidos por LA COMPAÑIA; podrán presentar consultas, reclamos y requerimientos a través de las plataformas establecidas por LA COMPAÑÍA y/o cualquier otro medio que establezca la Superintendencia de Banca Seguros y AFP.

Consultas:

- Comunicación dirigida al presidente del Grupo MAPFRE PERÚ (en papel membretado en caso de ser persona jurídica), indicando: tipo de solicitante, nombre completo, documento de identidad, domicilio, teléfono, correo electrónico, número de póliza de ser el caso, nombre del producto/servicio afectado, así como una breve explicación, clara y precisa, de la consulta.
- A través de la página Web de MAPFRE PERU http://www.mapfreperu.com enlazándose al link de “Atención de Consultas”.

Reclamos y/o quejas

- Comunicación dirigida al presidente del Grupo MAPFRE PERÚ (en papel membretado en caso de ser persona jurídica), indicando: tipo de solicitante, nombre completo, documento de identidad, domicilio, teléfono, correo electrónico, número de póliza de ser el caso, nombre del producto/servicio afectado, así como una breve explicación, clara y precisa, del hecho reclamado y documentos que adjunta.
- “Libro de Reclamaciones Virtual”, que estará al alcance del consumidor o usuario, siendo asesorado por un Ejecutivo de Atención al Cliente en las oficinas de LA COMPAÑIA a nivel nacional. Podrá adjuntar, de ser el caso documentos que sustenten su reclamo y/o queja.
- A través de la página Web de MAPFRE PERU http://www.mapfreperu.com enlazándose al link de “Libro de Reclamaciones” (Reclamos y/o Queja).
- La respuesta al reclamo, será remitida al usuario en un plazo máximo de 30 días calendario de presentada la comunicación a la compañía. Los plazos de respuesta podrán ser ampliados cuando la complejidad y naturaleza del reclamo lo justifique.
- Si no fuese posible ubicar al reclamante en el domicilio indicado por este en su carta, se le tendrá por archivado.

8. Instancias habilitadas para presentar reclamos y/o denuncias

1. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
   Departamento de Servicios al Ciudadano
   Dos de Mayo N° 1475, San Isidro
   Teléfonos: 0800-10840 | (511) 200-1930

2. **INDECOPI**
   Calle de la Prosa 104, San Borja
   Teléfonos: 224 7777 (Lima) o 0800-4-4040 (provincias)
   www.indecopi.gob.pe

3. **Defensoría del Asegurado**
   Calle Amador Merino Reyna 307, Piso 9
   San Isidro, Lima Perú
   Telefax: 421 0614
   www.defaseg.com.pe

9. Principales riesgos cubiertos

- Atención ambulatoria
- Emergencia accidental ambulatoria
- Servicio de emergencias médicas ambulatorias
- Cobertura optométrica
- Odontología
- Nutricionista
- Psicología
- Renta por hospitalización
- Indemnización por cáncer

Adicionalmente, las que se indican en el artículo 3º de las Condiciones Generales.

10. Principales exclusiones

- Gastos ambulatorios que no hayan sido realizados en la Red de Centros Médicos de MAPFRE o que no hayan sido derivados a la Red Alterna de proveedores indicada en la Tabla de Beneficios.
- Enfermedades y/o defectos congénitos y/o físicos adquiridos al nacer y gastos derivados por causas relacionadas de acuerdo al CIE-10, el cual se podrá ubicar en la página web www.mapfre.com.pe, así como en la página web de la Organización Mundial de la Salud http://www.who.int/es/ salvo las enfermedades congénitas de aquellos dependientes cuyo nacimiento haya sido amparado por la póliza hasta el límite señalado en la Tabla de Beneficios. Tampoco se encuentran cubiertas las enfermedades, lesiones, defectos y complicaciones congénitas o no congénitas que deriven de una inseminación artificial y/o tratamiento para fertilidad. No se cubren estudios o pruebas genéticas.
- Enfermedades pre-existentes, tal como se definen en el numeral 1 de las Cláusulas Generales de contratación de seguros de asistencia médica.
- Curas de reposo, surmenaje, enfermedades emocionales (ansiedad, depresión, stress), trastornos funcionales de órganos, distonías neurovegetativas, desórdenes de la mente (psicosis, neurosis, fobias), tratamientos psiquiátricos y/o psicológicos, salvo lo indicado en la cobertura de psicología en el artículo 3.13 y en la Condiciones Particulares de la póliza, enuresis nocturna, retardo mental o del desarrollo psicomotor, déficit de atención, bajo rendimiento escolar, disfunciones cerebrales, síndrome orgánico cerebral.
- Gastos cuyo objeto sea el chequeo médico y despistaje de enfermedades de una persona sana, así como el tratamiento, análisis o procedimientos no relacionados directamente a una enfermedad determinada, a excepción de lo señalado en la tabla de Beneficios.
- Adicionalmente, las que se indican en los artículos 3.9.2 y 7 de las Condiciones Generales

11. Condiciones de acceso y límites de permanencia en los seguros personales

Las indicadas en el artículo 2° de las Condiciones Generales.

12. Derecho de arrepentimiento

Según lo indicado en el artículo 24° de las Cláusulas Generales de Contratación

En la oferta de seguros efectuada fuera del local de la compañía o sin que medie la intermediación de un corredor de seguros o de un promotor de seguros, el contratante tiene derecho de arrepentimiento, el cual no está sujeto a penalidad alguna, empleando los mismos mecanismos de forma, lugar y medios que usó para la contratación del seguro, en cuyo caso podrá resolver el presente contrato de seguro sin expresión de causa dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de recepción de la póliza o la nota de cobertura provisional, debiendo la compañía devolver el monto de la prima recibida.

Se podrá mantener el presente artículo siempre que se condicione su utilización a que el marco regulatorio lo permita.

13. Derecho de resolución del contrato sin expresión de causa

La referida causal de resolución se encuentra señalada en el artículo 9° de las Cláusulas Generales de contratación.

14. Derecho de aceptar o no las modificaciones de las condiciones contractuales propuestas por las empresas, durante la vigencia del contrato

Contemplado en el numeral 28° de las Cláusulas Generales de contratación de seguros de asistencia médica.

15. Procedimiento para la solicitud de cobertura del seguro

El indicado en el artículo 10° de las Condiciones Generales.

NOTA IMPORTANTE: Las Condiciones Especiales del contrato prevalecen sobre las Condiciones Generales y Particulares

MAPFRE © 2026

Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros
Av. Armendáriz 345 Miraflores, Perú.

Contáctanos

01 213-3333
999 919 133
mapfre.com.pe
App Mapfre