

IV. PROCEDIMIENTO PARA REEMBOLSOS:

Para activar el proceso de reembolso, el asegurado deberá presentar en todo momento la siguiente información: Documentos originales que acrediten los dineros desembolsados (boleta y/o facturas) por el asegurado o carga. En su primera parte los documentos deberán ser escaneados y enviados a **MAPFRE - SUR ASISTENCIA S.A.** respaldando los gastos incurridos. Para este efecto se encuentra disponible el correo electrónico: reembolso@surasistencia.cl

Para reintegros menores o igual a USD 500 (dólares americanos), se podrá realizar envío mediante correo con atención al Departamento de Reintegros al correo designado con información precisa sobre:

- **Nombre del Titular**
- **Nombre de la Carga que hace el gasto**
- **Rut**
- **Lugar donde realizó el gasto**
- **Número de Documentos entregados**
- **Monto total solicitado por concepto de reintegro**
- **Datos para Transferencia a Cuenta Corriente en Chile: Nombre del Titular, Rut, Correo Electrónico, Nro. De Cuenta y Banco.**

De la misma forma, todos los antecedentes deberán ser remitidos en original a **SUR ASISTENCIA S.A.** con atención al **Departamento de Reintegros**.

Para el proceso de Reembolso, se estimará un proceso de hasta 12 días corridos desde que se recepciona la documentación de forma completa hasta que efectivamente es autorizado el pago y envío a la cuenta corriente por medio de Transferencia Electrónica. En caso de no tener la documentación completa, se solicitara la documentación adicional y los 12 días comenzaran a correr a partir del último envío de documentación realizada por el titular o sus cargas.

Una vez evaluados los antecedentes se hará efectivo dicho reembolso, tomando en consideración que aún queda pendiente el envío de los documentos originales. Si el reembolso fuese mayor a USD 4.000, se exigirán los comprobantes originales previo reembolso.

De igual forma se establece un **periodo máximo de 180 días** para la recepción de toda la documentación original en las oficinas de sur de asistencia.

Si al cabo de 60 días informados anteriormente no se ha recepcionado toda la documentación original en las oficinas de **SUR ASISTENCIA**. **SUR ASISTENCIA no procesará** ningún otro reembolso que sea requerido a nombre de ese titular o cargas, hasta haber recibido la documentación faltante.

Será responsabilidad de SUR ASISTENCIA entregar toda la información respecto al estado de la solicitud de reembolso presentada por el asegurado según lo amerite la situación

Una vez recepcionada la solicitud de reembolso junto con la documentación de respaldo (escaneada u original) se procederá con la revisión de los antecedentes y evaluación en concordancia con parámetros de tope de cobertura según prestación médica requerida.