



Guía práctica para denunciar siniestro automotriz

¿Has sufrido un siniestro y no sabes cómo denunciarlo?

En esta Guía Práctica encontrarás la respuesta a tus dudas.

El objetivo de este documento es contribuir a que los asegurados de la póliza del seguro automotriz de BNP Paribas Cardif puedan **utilizar sus coberturas de forma rápida y sencilla.**



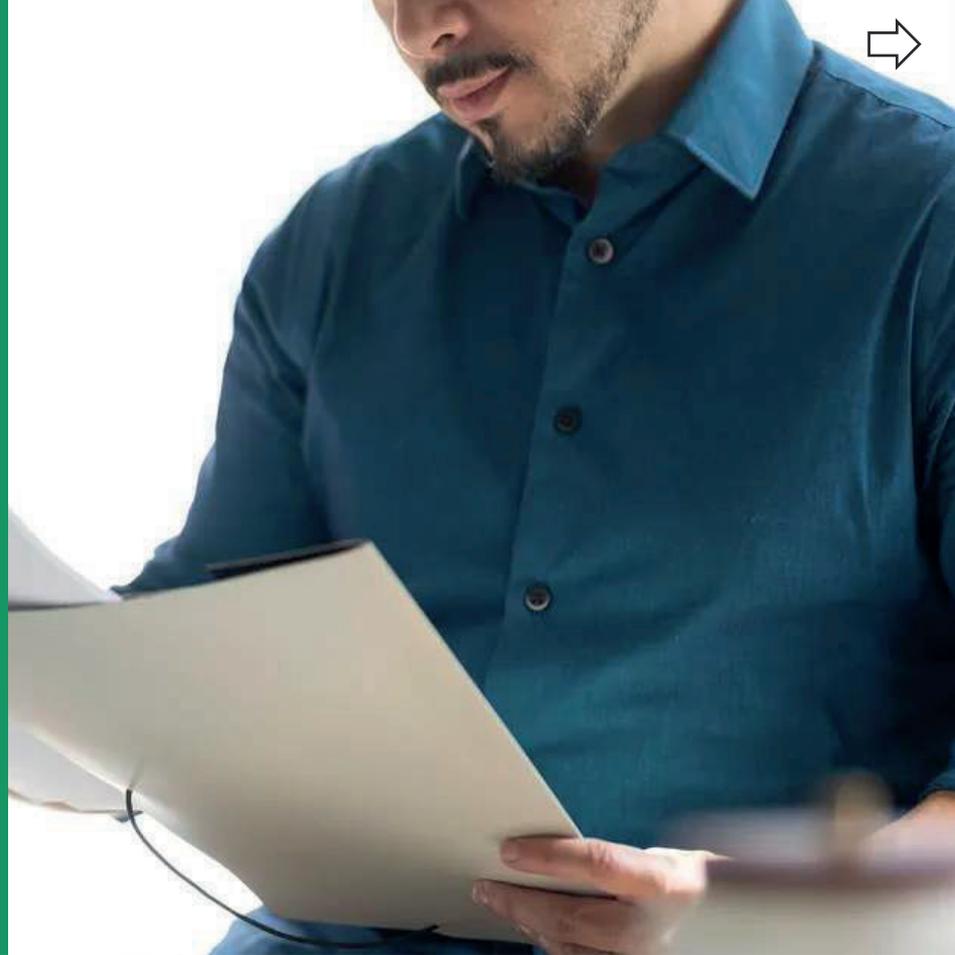
Esta guía práctica agrupa las consultas más frecuentes de las personas, por lo tanto, será una herramienta de gran utilidad para ti.



Te sugerimos descargar este archivo y guardarlo en una carpeta fácil de recordar.



Tiempo de lectura guía: de 6 a 8 minutos.





CONSEJOS ÚTILES



BNP PARIBAS
CARDIF

Seguros para
un mundo
en evolución

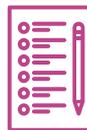
Antes de empezar, asegúrate de seguir estos consejos:



Declara tu siniestro en nuestro **Contact Center al 600 362 2886**. Aprovecha de guardar este número de inmediato en tu celular, ya que algún día podrías necesitar contactarte con nosotros. Atendemos en **horario continuado los 7 días de la semana**.



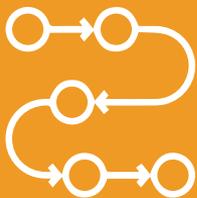
Consulta esta Guía práctica para resolver tus dudas relacionadas con los **trámites que debes realizar**, los **documentos solicitados**, los plazos involucrados y mucho más.



Para algunos siniestros, tendrás que llenar una Declaración Jurada simple. En esta Guía, podrás **descargarla, llenarla digitalmente, guardarla en tus archivos, y así podrás enviarla por email** cuando te lo soliciten.



Si requieres solicitar un **auto de reemplazo**, debes saber que lo podrás solicitar una vez que tu auto **haya ingresado al taller para reparación**. Te sugerimos revisar las **condiciones de asistencia detalladas en tu póliza**. Los números de contacto de los proveedores de Asistencia se encuentran en la **página 10** de esta Guía.



PLAZOS QUE NECESITAS CONOCER

**El tiempo es muy importante a la hora de denunciar un siniestro.
Plazos que necesitas conocer:**

1

Plazos para declarar un siniestro:

Si tuviste un **robo**, debes denunciar **de forma inmediata**. Si tuviste un **choque o daños a terceros**, tienes **10 días de plazo** para declarar tu siniestro.

2

Plazo para que el asegurado se oponga a la liquidación directa:

5 días hábiles contados desde la fecha de notificación de la comunicación.

3

Plazo para emitir el informe de liquidación:

45 días corridos contados desde la fecha de declaración de siniestro.

4

Plazo para oponerse al resultado de la evaluación:

10 días hábiles contados desde la fecha de recepción del informe de liquidación (impugnación al informe de liquidación).



Esperamos que con esta guía práctica resuelvas las dudas relacionadas con el proceso de declaración y liquidación de siniestro.

Si no es así, recuerda que puedes comunicarte con nosotros al **600 362 2886** y haremos lo posible por ayudarte.

¿Qué siniestro deseas denunciar?
Selecciona la opción correcta.

ROBO/HURTO

DAÑOS



Robo/ Hurto



1

¿Qué hago si tengo un Siniestro?

Plazo denuncia: inmediato, salvo fuerza mayor.

Cómo:

Paso 1: debes dejar la denuncia en Carabineros.

Paso 2: declara tu siniestro en nuestro Contact Center en el 600 362 2886.

2

¿Debo acudir obligatoriamente a la Policía?

Sí, debes acudir a la Unidad Policial más cercana a denunciar el robo, para que inicien los procedimientos de búsqueda.

3

¿Qué información debo tener para denunciar mi siniestro?

Reunir la información necesaria te ahorrará tiempo para denunciar tu siniestro. Solicitaremos la siguiente información del **Asegurado**:

- Rut
- Patente
- Comprobante de constancia policial

4

¿Puedo solicitar un auto de reemplazo?

Esta asistencia se entrega **de acuerdo a la póliza contratada**, para los casos de robo, pérdida total o parcial. **Te invitamos a revisar tu póliza** para saber si cuentas con este **beneficio y sus condiciones**.

Recuerda: si deseas solicitar un servicio de asistencia, debes contactarla según la entidad donde contrataste tu seguro. Los números de contacto se encuentran en la **página 10** de esta Guía.





5 ¿En qué caso aplicará la cobertura de Robo?

Si el vehículo no aparece dentro del plazo de **30 días corridos contados** desde el denuncia del robo.

6 ¿Cómo es calculado el monto de la indemnización?

Si tu vehículo no aparece en 30 días desde la fecha del denuncia, se te pagará el **valor comercial del vehículo asegurado o la reposición del mismo**. Debes saber que, dentro del valor a indemnizar, se **descontará el deducible y primas pendientes** en caso existan.

7

¿Cómo calculamos el valor comercial?

Haciendo un promedio de los precios de venta de un vehículo de la misma marca, mismo modelo y mismo año que el tuyo, basado en publicaciones y sitios de internet.

*Para algunos casos aplicaran topes en el valor comercial según póliza contratada.

8

¿Qué pasa si encuentran mi auto antes de los 30 días?

Si tu auto es encontrado antes de los 30 días y está dañado, iniciaremos el proceso para reparar tu vehículo en un taller designado. Si estas en esa situación, debes dar aviso de inmediato por mail a tu **Liquidador asignado**.

9

¿Qué pasa con mi seguro después de tener un siniestro con pérdida total o un robo?

Para estos casos se pone término a la póliza, por destrucción de la materia asegurada. En caso de robo o pérdida total, la póliza finaliza y se cobrarán las primas pendientes que faltaban para cumplir la vigencia del contrato.





Daños



1

¿Qué hago si tengo un Siniestro?

Plazo denuncia:

Máximo 10 días corridos desde la fecha del siniestro.

Cómo:

Declara tu siniestro en nuestro Contact Center en el **600 362 2886**.

2

¿Qué documentos debo tener para denunciar mi siniestro?

Solicitaremos al **Asegurado**:

- Rut
- Patente
- Licencia de conducir
- Padrón del vehículo
- Declaración Jurada

Importante: si tuviste un siniestro con **daño a terceros**, la Declaración Jurada debe ser **completada por ambas partes**.

Si ese es tu caso, te solicitaremos la siguiente información de los **terceros involucrados**:

Nombre completo -Rut - teléfono - marca -modelo -patente

[DESCARGAR DECLARACIÓN JURADA](#)





3

¿Debo acudir a Carabineros?

Sólo en los casos de accidente con personas lesionadas y en caso de que hayan robado alguna parte de tu vehículo.

4

¿Cuál es el procedimiento de formalización de siniestro por daños?

Posterior al denuncia de siniestro, recibirás por email una Carta de formalización de siniestro, donde la compañía te asignará un taller, un Liquidador y una Ejecutiva de siniestro. Luego, deberás coordinar telefónicamente el ingreso con el taller asignado y enviar por email a tu Liquidador la fecha y hora de ingreso del vehículo al taller.

5

¿Qué debe pasar para que se declare pérdida total?

Cuando el costo de la reparación de tu auto sea mayor al porcentaje de pérdida total indicado en tu póliza. Recuerda que ese porcentaje se calcula sobre el valor comercial de tu auto a la fecha del siniestro.

6

¿Qué pasa si un repuesto no está disponible?

Si uno o más repuestos no están disponibles, esto demorará la reparación de tu vehículo, ya que se deberán importar los repuestos requeridos.





7 ¿Por qué podrían reparar la pieza del auto y no reemplazarla?

El taller y el liquidador evaluarán los daños de la o las piezas, y determinarán en conjunto, la factibilidad de reparación. Si no podemos garantizar la reparación de la pieza, la cambiaremos.

8 ¿Cuánto tiempo de garantía tiene la reparación?

Las reparaciones encomendadas por la compañía tienen garantía por parte del taller reparador por un año.

9 ¿Es cierto que si utilizo mi seguro me van a subir la prima?

La prima de un seguro no varía por siniestro durante toda su vigencia. Sin embargo, a la renovación de la póliza podrían aumentar su precio.



¿Necesitas solicitar algún servicio de asistencia de tu póliza?



Alguno de los servicios de asistencia que podrías solicitar son: auto de reemplazo, remolque del vehículo, entre otras. Todo dependerá de la póliza contratada, por lo que te invitamos a revisarla.

Si contrataste tu seguro en:	Asistencia auto
Scotia	Atención 24/7 📞 800 911 135
 CAJA LOS ANDES	Atención 24/7 📞 800 911 135
 COOPEUCH	Atención 24/7 📞 800 911 135
 Bci CORREDORES DE SEGURO <small>somos diferentes</small>	Atención 24/7 📞 800 911 135
 CORREDORES DE SEGUROS cencosud Scotiabank	Atención 24/7 📞 600 500 5000
R I P L E Y	Atención 24/7 📞 600 6000 911 - 22 200 2936 (Fijo)
Itaú	Atención 24/7 📞 22 434 9670
SMU	Atención 24/7 📞 600 390 9000
 Noguera Vergara	Atención 24/7 📞 800 911 135
 Seguros Falabella	Atención 24/7 📞 600 390 1000 - 22 390 6570 (Fijo)
Compara	Atención 24/7 📞 800 911 135



PREGUNTAS FRECUENTES

A continuación encontrarás las respuestas a las preguntas más frecuentes de nuestros clientes. Te invitamos a leerlas, seguramente te serán de mucha ayuda.



1

¿QUÉ ES EL DEDUCIBLE DE UN SEGURO?

Es la suma de dinero que siempre será de tu cargo en caso que el vehículo asegurado sufra algún daño o robo.

2

¿CÓMO PODRE SABER EL DEDUCIBLE QUE TENDRÉ QUE PAGAR?

La reparación de tu vehículo será realizada en el taller designado por la compañía. Ahí deberás pagar tu deducible, el cual será informado una vez que el liquidador haya evaluado tu siniestro. Para el caso de pérdidas totales o robo, el deducible será descontado de la indemnización, previa comunicación.

3

¿QUÉ ES EL DEDUCIBLE INTELIGENTE Y CUÁNDO APLICA?

El deducible inteligente aplicará como condición obligatoria, cuando existe un tercero claramente identificado y culpable, en siniestros donde el tercero se: **declara culpable, no respeta un signo pare o ceda el paso y/o choca por atrás al vehículo asegurado.**

*El tercero debe estar claramente especificado en el parte policial y en el denuncia del siniestro.

4

¿CÓMO DENUNCIO MI SINIESTRO?

En BNP Paribas Cardif, estamos listos para ayudarte en el proceso de denuncia de siniestro.

Nuestro centro de atención al cliente está disponible los 7 días a la semana las 24 horas al día en el teléfono 600 362 2886.

Recuerda que, si necesitas solicitar una asistencia, debes solicitarla directamente con tu servicio de asistencia asignado. Los datos de contacto para solicitar un servicio de Asistencia se encuentran en la **página 10** de esta Guía.

5

¿QUIÉN EVALUARÁ MI CASO?

La compañía podrá asignar un Liquidador Oficial o Liquidador directo. Es importante que sepas que tienes derecho a oponerte a la liquidación directa y para este trámite deberás enviar un email a tu Ejecutiva de siniestro asignada, solicitando la reasignación del liquidador oficial. El plazo para realizar este trámite es de 5 días hábiles contados desde la fecha de notificación de la Compañía de Seguros.



¿CÓMO PUEDO CONOCER EL ESTADO DE MI SINIESTRO?

6

En caso de robo o Hurto: información del proceso administrativo y el estado de avance de tu liquidación, contacta a tu **liquidador asignado a su email**.

En caso de Daño Parcial: información sobre tiempos de reparación, estado de avance, contacta directamente a tu **taller asignado**.

En caso de Daños a Terceros: información del proceso administrativo y el estado de avance del siniestro, contacta a tu **liquidador asignado a su email**.

7

¿QUÉ ES EL INFORME DE LIQUIDACIÓN?

Es el nombre que recibe el documento que emite el liquidador oficial de siniestros para informar el resultado del proceso de liquidación. El informe de liquidación contendrá, además de los datos del asegurado y su vehículo, una descripción del análisis técnico realizado y del procedimiento general que fue empleado.

8

¿QUÉ DEBES HACER SI NO ESTÁS DE ACUERDO CON EL RESULTADO DE LA LIQUIDACIÓN DE TU SINIESTRO?

Puedes comunicarte con el liquidador de siniestros asignado por correo electrónico para informarle que no estás de acuerdo con el informe de liquidación, donde podrás incorporar nuevos antecedentes del caso. Este proceso se conoce como Impugnación.

Es importante que sepas del proceso de impugnación lo siguiente: Tienes un plazo de 10 días hábiles, contados desde la fecha de recepción del informe de liquidación para realizar este trámite.



¿QUÉ HACER ANTE UNA DUDA?

Comunícate con nosotros a través de los siguientes canales:



soluciones@cardif.cl



600 362 2886



Atención las 24 horas los 7 días
de la semana, incluso festivos



BNP PARIBAS
CARDIF

Seguros para
un mundo
en evolución