



Movilidad para **Empresas y Personas**

# **PROTOCOLO EN CASO DE SINIESTRO**



## PROTOCOLO EN CASO DE SINIESTRO



El siguiente protocolo tiene por objetivo informar a nuestros clientes, las obligaciones y responsabilidades que deben adoptar al momento de producirse un robo o siniestro con daños al vehículo asegurado y/o a terceros, es decir, cualquier tipo de accidente de tránsito en que esté involucrado el vehículo arrendado a GAMA LEASING con otros vehículos, bienes de propiedad pública o privada y/o personas.



## ÍNDICE

### I. DECLARACIÓN DE SINIESTRO Y ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN

1. ¿CUÁL ES EL PLAZO PARA REALIZAR LA DECLARACIÓN?
2. ¿QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO?
3. ¿CÓMO DECLARO UN SINIESTRO?
4. ¿CUÁL ES LA DOCUMENTACIÓN QUE SE DEBE ADJUNTAR A LA DECLARACIÓN DE SINIESTRO?

### II. QUÉ HACER EN CASO DE TERCEROS INVOLUCRADOS

1. ¿QUÉ HACER EN CASO DE TERCEROS INVOLUCRADOS?

### III. INFORMACIÓN IMPORTANTE

1. COBERTURA Y EXCLUSIONES

### III. INFORMACIÓN DE CONTACTO

1. INFORMACIÓN DE CONTACTO:
  - 1.1 GRUA Y ASISTENCIA EN RUTA 24/7
  - 1.2 EMERGENCIAS GAMA 24/7
  - 1.3 ROBO TOTAL O PARCIAL
  - 1.4 DECLARACIÓN DE SINIESTRO



## I. DECLARACIÓN DE SINIESTRO Y ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN



### 1. ¿CUÁL ES EL PLAZO PARA REALIZAR LA DECLARACIÓN?

El plazo máximo para declarar los siniestros es de 2 días hábiles desde el día que ocurrió el siniestro, salvo en caso de robo, que deberá ser informado a GAMA LEASING inmediatamente ocurrido el evento.



### 2. ¿QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO?

#### 2.1 En caso de Robo total o Parcial.

**2.1.1** Realizar la denuncia del robo de forma inmediata ante la unidad policial más cercana (PDI y/o Carabineros).

**2.1.2** Dar aviso del suceso al supervisor de contrato de GAMA LEASING y/o área de siniestros a través de un mail: [siniestros@gamaleasing.cl](mailto:siniestros@gamaleasing.cl) indicando el N° de patente, donde ocurrió y una breve descripción del evento.

**2.1.3** Realizar la declaración de siniestros a GAMA LEASING en los plazos señalados en el punto n° 1.

#### 2.2 Siniestros con lesionados o fallecidos

Informar inmediatamente ante la unidad policial más cercana para que concurra al lugar del accidente.

#### 2.3 Daños Materiales

No deberá realizar la denuncia en Carabineros, bastando solamente una declaración jurada que deberá firmar y adjuntar cuando realice la declaración de siniestros a GAMA LEASING.



## I. DECLARACIÓN DE SINIESTRO Y ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN



### 3. ¿CÓMO DECLARO UN SINIESTRO?

A través de la Web de GAMA LEASING y completar la información indicada en el formulario:



### Importante:

Los siniestros siempre deben ser declarados a GAMA LEASING a través de su Sitio web y NO directamente a REALE. La declaración Web, les permitirá a nuestros clientes hacer seguimiento al estado de los siniestros declarados.



## I. DECLARACIÓN DE SINIESTRO Y ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN



### 4. ETAPAS DE DECLARACIÓN WEB

#### 4.1 Completar Formulario Declaración de Siniestro WEB

Con todos los antecedentes del siniestro, ingresando a

<http://clientes.gamaleasing.cl/plataformaweb/declaracionsiniestro/#/Denuncia>

#### 4.2 Grabar y enviar el Formulario de Declaración WEB

Una vez que haya ingresado toda la información requerida, el sistema le entregará un N° de Seguimiento.

#### 4.3 Adjuntar Documentos y fotografías del siniestro

- Inmediatamente luego de grabar y enviar el formulario Declaración Web, se redireccionará a la página que le indicará los documentos y fotografías que deberá entregar.
- También podrá ingresar a:  
<http://clientes.gamaleasing.cl/plataformaweb/declaracionsiniestro/#/Denuncia> ingresando el N ° de Seguimiento, luego lo redireccionará a la página que le indicará para poder subir los documentos y fotografías que deberá entregar.
- El declarante del siniestro recibirá un correo electrónico asunto "Adjuntar Documentos Siniestro" con un Link disponible para poder subir los documentos y fotografías que deberá entregar.



## I. DECLARACIÓN DE SINIESTRO Y ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN



### 4. ETAPAS DE DECLARACIÓN WEB

#### 4.4 Notificación y Seguimiento del Siniestro:

El Declarante podrá revisar la bandeja de entrada del e-mail ingresado en la pestaña "Datos del Declarante" del formulario web, aquella dirección será la que recibirá los emails de notificación y seguimiento del siniestro.

- El primer correo electrónico/asunto: "Adjuntar Documentos Siniestros" recibirá un formulario WEB en PDF adjunto, además del detalle de los documentos requeridos y un link para poder subir los documentos y fotografías. Posteriormente, una vez que adjunte la información requerida.
- El segundo correo electrónico que recibirá asunto: "Seguimiento de Declaración de Siniestro" recibirá el formulario WEB en PDF adjunto, que incluirá en el mismo archivo, los documentos y fotografías que el declarante adjuntó para completar la declaración de siniestro, además, considera un link para poder darle seguimiento al estado de siniestro.

#### 4.5 Problemas con la recepción de los e-mails:

Deberá enviar un e-mail a [siniestros@gamaleasing.cl](mailto:siniestros@gamaleasing.cl) con la solicitud de reenvío de correo electrónico indicando el número de seguimiento, patente del vehículo y dirección del e-mail correcto.



#### Importante:

El proceso de declaración por medio de la plataforma Web, se encuentra disponible en el documento "GUÍA PASO A PASO PARA ENVÍO DECLARACIÓN SINIESTRO WEB"



## I. DECLARACIÓN DE SINIESTRO Y ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN



### 5. DEFINICIONES DE LOS ESTADOS DE SINIESTRO

#### 5.1 Ingresado

La declaración del siniestro ha sido recibida luego de haber completado el formulario web y de haber adjuntado la documentación solicitada.

#### 5.2 En proceso

La declaración del siniestro se encuentra en etapa de revisión y análisis de los antecedentes ingresados, pudiendo derivar en la solicitud de información adicional y/o documentos pendientes según amerite cada caso.

#### 5.3 Finalizado

Concluidos los estados anteriores, se genera un estatus final, el cual según la evaluación de cada caso y al cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente protocolo, se definirá si el siniestro ha sido acogido o rechazado según corresponda.



### 6. INFORMACIÓN QUE DEBE DISPONER PARA COMPLETAR EN EL FORMULARIO WEB

El formulario Web está compuesto por cinco grupos de información, al momento de hacer la declaración Web, deberá previamente contar con la siguiente información:

#### 6.1 Datos del Declarante

Información relativa al cliente y a quien declara el siniestro, nombre, rut, e-mail y teléfono.





## I. DECLARACIÓN DE SINIESTRO Y ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN



### 6. INFORMACIÓN QUE DEBE DISPONER PARA COMPLETAR EN EL FORMULARIO WEB

#### 6.2 Datos del Conductor al momento del siniestro

Nombre, apellidos, rut, teléfono, e-mail, indicar la culpabilidad en el siniestro, tipo de licencia, clase de licencia y vigencia de esta.

#### 6.3 Antecedentes del Siniestro

Lugar, fecha, hora de ocurrencia, dirección del siniestro, región, comuna, ciudad, además de indicar si el siniestro tiene parte o denuncia.

#### 6.4 Descripción del Accidente

Se deberá indicar magnitud del siniestro, causa del siniestro, señaléticas presentes, relato de cómo sucedieron los hechos y los daños ocasionados al vehículo (lo más detallado posible).

#### 6.5 Información de terceros involucrados

Identificar si los terceros son culpables o afectados, si corresponden a bienes y/o personas, si presentaron lesiones corporales, detalle de los daños, información de terceros, nombre, rut, e-mail y teléfono.



#### Importante:

Existen campos señalados con (\*) que son obligatorios, de lo contrario no podrá ingresar el siniestro.



## I. DECLARACIÓN DE SINIESTRO Y ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN



### 7. ¿CUÁL ES LA DOCUMENTACIÓN QUE SE DEBE ADJUNTAR A LA DECLARACIÓN DE SINIESTRO?

#### 7.1 PDF o Imagen legible (ambos lados)

De licencia de conducir competente y cédula de identidad del conductor, ambos documentos deben estar vigentes a la fecha del siniestro.

**En el caso que el conductor sea extranjero:**

- **Turista:**

PDF o imagen legible del pasaporte y/o cédula de identificación (acuerdo a lo establecido en el tratado de Ginebra) según corresponda y licencia de conducir competente y vigente del país de origen.

- **Residente:**

PDF o imagen legible de licencia de conducir competente y cédula de identidad chilena, ambos documentos deben estar vigentes a la fecha del siniestro.

#### 7.2 DECLARACIÓN JURADA

En dicha página debe realizar una declaración jurada que reemplaza la constancia policial, cuando los daños sean parciales o menores.

#### 7.3 FOTOGRAFÍAS DE LOS DAÑOS

- Vehículo asegurado
- Vehículo de Terceros Involucrados
- Otros bienes (Públicos o privados)



## I. DECLARACIÓN DE SINIESTRO Y ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN



### 7. ¿CUÁL ES LA DOCUMENTACIÓN QUE SE DEBE ADJUNTAR A LA DECLARACIÓN DE SINIESTRO?

#### 7.4 DENUNCIA O PARTE POLICIAL

En caso de robo total o parcial se debe hacer la denuncia en Carabineros de manera inmediata y en los casos donde se requiera la concurrencia de Carabineros, como choque o colisión con lesionados de cualquier índole (terceros, pasajeros, conductores), la unidad policial emitirá un parte policial con citación al juzgado de policía local respectivo. Para ambos casos, es necesario adjuntar la transcripción del parte o denuncia.

#### 7.5 ROBO RUEDA DE REPUESTO

Al igual que cualquier siniestro de robo, se encuentra condicionado a la realización de la denuncia inmediata en Carabineros para entregar cobertura.

#### 7.6 PARTE POLICIAL CON RETENCIÓN DE LICENCIA DE CONDUCIR

Se debe enviar la boleta con la citación que acredite la retención de la licencia de conducir.

#### 7.7 OTROS

En el caso que lo amerite, la ejecutiva podrá solicitar a quien declara el siniestro, información adicional requerida por la compañía aseguradora:

- Croquis que de cuenta de la dinámica del siniestro.
- Permiso de circulación.
- Entrevista al conductor en caso de robo.
- Resultado de la Alcoholemia.



## II. ¿QUÉ HACER EN CASO DE TERCEROS INVOLUCRADOS?



### 1. TIPOS DE COBERTURA

Nuestras pólizas cuentan con cobertura de responsabilidad civil (daño emergente, daño por Lucro Cesante y daño a la Moral), además de asistencia legal para la defensa ante posibles demandas de terceros.



### 2. ¿CÓMO Y CUÁNDO DECLARAR?

Independiente de la culpabilidad y de los daños al vehículo propio, siempre se debe declarar si hubo terceros involucrados con la mayor cantidad de información posible sobre el siniestro para una mayor cobertura.



### 3. LA DECLARACIÓN DE SINIESTRO CON TERCEROS AFECTADOS

Involucrados o simplemente no exista declaración por un siniestro con daños a terceros, las posibles responsabilidades civiles y de asistencia legal no tendrán cobertura, por lo que el costo recaerá en su totalidad sobre el cliente a modo de recobro.



### 4. LA DECLARACIÓN NO MENCIONA QUE HUBO TERCEROS INVOLUCRADOS

O simplemente no exista declaración por un siniestro con daños a terceros, las posibles responsabilidades civiles y de asistencia legal no tendrán cobertura, por lo que el costo recaerá en su totalidad sobre el cliente a modo de recobro.



### 5. ACUERDOS PARALELOS A LA PÓLIZA

Es muy importante NO ESTABLECER NINGÚN TIPO DE ACUERDO, ni comprometer indemnización alguna, ya que, por condición de la póliza, este es un derecho único y exclusivo de la aseguradora.



### 6. CONTACTOS PARA EL TERCERO

En caso de que exista una presunta culpabilidad del conductor del vehículo de Gama Leasing, se debe indicar al tercero afectado, que el vehículo cuenta con seguro de responsabilidad civil y que puede contactar con el área de Seguros de Gama Leasing para más información: [siniestros@gamaleasing.cl](mailto:siniestros@gamaleasing.cl)



## II. ¿QUÉ HACER EN CASO DE TERCEROS INVOLUCRADOS?



### 7. INFORMACIÓN DEL PROCESO DE LIQUIDACIÓN PARA TERCEROS AFECTADOS

Una vez el siniestro haya sido declarado, la compañía indicará N° de siniestro y asignará un liquidador para que atienda al tercero involucrado.

Posteriormente, el tercero deberá contactarse con nosotros para que le indiquemos el N° de siniestro, nombre del liquidador y datos de contactos, con la finalidad de que el tercero afectado se comunique directamente con el liquidador y coordine con él temas relativos a la inspección del bien afectado, presupuesto proporcionado por el tercero y acuerdo en la indemnización, como medida extrajudicial ([siniestros@gamaleasing.cl](mailto:siniestros@gamaleasing.cl))



### 8. ¿QUÉ HACER EN CASO DE CITACIÓN?

Si existiera parte policial con citación al juzgado de policía local, el conductor deberá:

- **Primera Citación**

Concurrir al Juzgado Policial Local para ratificar los hechos y la dinámica del siniestro e indicar que el vehículo tiene seguro proporcionando el N° de siniestro entregado por Gama al momento de la declaración con la compañía vigente.

- **Segunda Citación**

El conductor deberá informar y enviar inmediatamente recibida la 2° citación a Gama para coordinar la asignación de abogados. Una vez confirmada la asignación, el conductor deberá coordinar con los abogados, la firma y envío de patrocinio de poder para la representación ante el juzgado.

Es importante señalar que cada conductor será responsable de mantener la comunicación necesaria con el abogado asignado para garantizar una debida diligencia en la gestión oportuna de firma y entrega del patrocinio de poder solicitado. Además, deberá mantener seguimiento del avance de la causa, esto en atención que la responsabilidad infraccional que pueda derivar de cada caso, es única y exclusiva de cada conductor.



### III. INFORMACIÓN IMPORTANTE

#### TIPO DE PÓLIZA Y COBERTURA






Los eventos contemplados en esta póliza no tienen tope anual e independiente de cuál sea el siniestro, siempre debe cancelar el deducible pactado para cada vehículo.

**IMPORTANTE:** Todo vehículo que ingrese al taller con siniestros no declarados, serán considerados como daños preexistentes, los cuales quedan excluidos de la cobertura y podrán ser recobrados en su totalidad al cliente.

El siniestro tendrá cobertura siempre y cuando se siga el procedimiento indicado más arriba, no se infrinja la ley y el vehículo circule por las vías públicas habilitadas.

### ¿CUÁNDO QUEDARÁ UN SINIESTRO EXCLUÍDO DE LA COBERTURA?



- 
**Alcohol o drogas:** Cuando el conductor sea sometido a los exámenes de rigor y/o se constate que el siniestro sea producto de haber conducido bajo la influencia del alcohol o las drogas.
- 
**Negativa del usuario:** Cuando el conductor se niegue a cumplir con el examen de alcoholemia u otra prueba requerida.
- 
**Inconsistencia o incoherencia en el relato de los hechos relacionados al siniestros.**
- 
**Darse a la fuga del lugar del siniestro.**
- 
**El hecho que lo origine sea un delito penado por la ley.**



### III. INFORMACIÓN IMPORTANTE

#### ¿CUÁNDO QUEDARÁ UN SINIESTRO EXCLUÍDO DE LA COBERTURA?

- ✕ Tránsito por vías o caminos no habilitados al tránsito: Curso de agua, río, arenal, playa, lago o terreno no designado para tránsito de vehículos.
- ✕ Agravamiento de daños sea producto de continuar operando el vehículo después de sufrir un siniestro.
- ✕ Daños en los neumáticos
- ✕ Cobertura en caso de robo de la radio
- ✕ Responsabilidad civil en siniestros con terceros involucrados no declarados
- ✕ Piezas y accesorios: Llaves o accesorios no adheridos de forma permanente.
- ✕ Daños por carga mal estibada
- ✕ Daños ocasionados a la gráfica
- ✕ Los daños causados al motor como consecuencia de la aspiración de agua
- ✕ Llaves del vehículo, por pérdida, extravío, robo, etc.



### III. INFORMACIÓN DE CONTACTO

#### 1. GRÚA Y ASISTENCIA EN RUTA 24/7



##### ¿CÓMO SOLICITAR UNA GRÚA?

En caso de requerir una grúa o asistencia, contáctese con el servicio 24/7

 **+56 2 3278 547** 

- Nombre y Rut del conductor.
- Patente del vehículo.
- Empresa a la que está asignado el vehículo (Gama Leasing)
- Descripción del tipo de urgencia para recibir la asistencia adecuada.



#### 2. EMERGENCIAS GAMA 24/7

##### ¿CÓMO CONTACTAR CON GAMA LEASING ANTE UNA URGENCIA?

En caso de cualquier tipo de emergencia, un supervisor de contrato atenderá cualquier tipo de emergencia.

 **+56 2 27574450** 





### III. INFORMACIÓN DE CONTACTO

#### 3. ROBO TOTAL O PARCIAL



[siniestros@gamaleasing.cl](mailto:siniestros@gamaleasing.cl)

+56 2 27574450

- Denuncia del robo de forma inmediata ante la unidad policial más cercana (PDI y/o Carabineros)
- Avisar a GAMA LEASING al área de siniestros.

#### 3. DECLARACIÓN DE SINIESTRO



Los siniestros SIEMPRE deben ser declarados a GAMA LEASING a través de su sitio web:

+56 2 27574400

Ante dudas o consultas: [siniestros@gamaleasing.cl](mailto:siniestros@gamaleasing.cl)

- ✉ : Jefe de Seguros: [brissi.gonzalez@gamaleasing.cl](mailto:brissi.gonzalez@gamaleasing.cl)
- ✉ : Analista de Seguros y Siniestros: [maximiliano.figueroa@gamaleasing.cl](mailto:maximiliano.figueroa@gamaleasing.cl)

# Gama

Movilidad para **Empresas y Personas**