

# PROCEDIMIENTO LIQUIDACIÓN SINIESTRO VEHÍCULO

**1**

## Denuncio

1. Ingresar el denuncia en [www.bciseguros.cl](http://www.bciseguros.cl), APP de Bci Seguros o llamar al call center 600 6000 292, desde celulares al (02) 26799700. Al momento de hacer el denuncia web podrá adjuntar el parte denuncia (\*\*), más la copia de la licencia de conducir del conductor al momento del siniestro, así podrá ahorrar tiempo en el proceso.

2. Se informará al asegurado: N° de siniestro, nombre del liquidador y taller asignado.

**2**

## Ingreso del vehículo al taller

1. Asegurado deberá coordinar directamente con el taller la fecha y hora del ingreso del vehículo.

2. Retirar los objetos de valor del vehículo (lentes de sol, silla de bebés, CDs, etc.).

3. Al momento del ingreso, solicitar el acta de recepción, datos de contacto del recepcionista y n° de folio/atención.

Para coordinar el Vehículo de Reemplazo estipulado en la póliza, solicitar la Asistencia vía telefónica(\*).

**3**

## Inspección del vehículo

1. La inspección se hará dentro de 24 horas hábiles de ingresado el vehículo a taller en Santiago y 48 hrs hábiles en regiones.

2. Luego de la inspección, el liquidador contactará al denunciante, e informará la aceptación (informa reparaciones autorizadas y la fecha estimada de entrega); O rechazo de siniestro (asegurado puede realizar impugnación en:

<https://webimpugnaciones.bciseguros.cl/>, una vez recibido el Informe de liquidación).

**4**

## Reparación del vehículo

1. Para obtener información de la reparación de su vehículo en el taller puede ingresar a la página web o a la APP de Bci Seguros en la opción “En qué está mi vehículo” o contactar a la empresa en cualquiera de sus canales (redes sociales, web, call center).



1. Asegurado deberá coordinar con taller la fecha, hora y lugar de retiro del vehículo.
2. Al momento del retiro, debe pagar deducible (indicado en su póliza) en taller y firmar recibo conformidad. Si se detectan problemas en la reparación del vehículo debe informar al taller. Recuerde que las reparaciones tienen un año de garantía.

### Importante al momento de ocurrido el Siniestro

- (\*) Asistencia: Para recibir asistencia (según coberturas indicadas en la póliza), el asegurado debe llamar al (02) 27976103 o (02) 26799700 o al 600 6000 292 o \*2407 desde celulares.
- Si el accidente involucra terceros culpables o inocentes, (otros vehículos, heridos, casas, etc.) deberá informar datos de contacto: Nombre completo, Rut, teléfono, patente, marca, modelo, año, además del nombre de la Cía. de Seguros, en caso de que el tercero este asegurado.
- (\*\*) Si su siniestro es de Robo del vehículo (parcial o total) o si fue un accidente de tránsito en el que resultaron lesionados, **debe realizar la denuncia ante INMEDIATA en Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones** o directamente al Ministerio Público.



### IMPORTANTE:

- Garantía de reparación:** Todas las reparaciones realizadas tienen 1 año de garantía. Para activarla, deberá tomar contacto con el asesor a cargo de su vehículo en el taller o con la recepcionista para coordinar su re-ingreso.
  - Tercero inocente:** Asegurado debe entregarle el nº de siniestro, para que éste llame directamente al call center 600 6000 292 y confirme sus datos.
  - Citación a tribunal:** Asegurado deberá asistir a la 1ª audiencia, y en caso de una 2ª citación, el asegurado deberá informar al call center 600 6000 292, para que se le asigne un abogado.
  - Siniestro rechazado:** Asegurado tiene plazo de 10 días hábiles, desde recibido el informe de liquidación para impugnar. La Compañía tiene 6 días hábiles para contestar al asegurado.
- Debido al aumento del parque automotriz en nuestro país y la insuficiente cantidad de talleres que cuentan con planta de desabolladura y pintura, es que los plazos de reparación de vehículos se han visto extendidos, situación que excede la responsabilidad de la Compañía y por esto valoramos su comprensión.