

Manual de Contingencia de Seguros



Preguntas Frecuentes



¿Como saber si cuento con la cobertura de Sismo?

R: Los clientes cuentan con 2 opciones: 1ero. llamando al 600 6000 292 (clientes) ò al anexo 4953 (colaboradores), indicando su Rut puede conocer la cobertura y denunciar su siniestro. La 2da. alternativa es contactar a su ejecutivo quien puede consultar el Rut del cliente y saber que pólizas de hogar tiene vigentes y las coberturas asociadas (hipotecario, individuales, leasing, garantías, etc.)



¿Necesito copia de mi póliza para hacer el denuncia de siniestro y dónde puedo obtener copia de mi Póliza?

R: No requiero copia de la póliza, sólo se requiere el Rut del contratante del seguro. De todos modos los clientes pueden ingresar a www.bciseguros.cl con su Rut, donde podrán imprimir su póliza o guardar la copia en un archivo PDF.



¿Cómo puedo realizar la declaración de mi siniestro?

R: Los clientes cuentan con 3 opciones: 1ero. llamando al 600 6000 292 (clientes) indicando su Rut pueden denunciar su siniestro. La 2da. alternativa es ingresar el siniestro directo en www.bciseguros.cl o finalmente enviar un mail a cri@bciseguros.cl indicando su Rut, dirección y breve descripción del daño (estructura y contenido).

CONTINUACION



¿Fecha de inicio del Seguro?

R : En hipotecarios el seguro hogar tiene inicio de vigencia desde la fecha de la firma de la escritura. Por tanto si el cliente firmó antes del 27 de Febrero, los daños a causa del terremoto tienen cobertura. En caso contrario cubre el seguro del Vendedor.



¿Dónde se puede hacer la denuncia del siniestro?

R : La recomendación es que nuestros clientes utilicen los canales telefónicos para el denuncia de sus siniestros. Sin embargo, en Bci Cía. de Seguros se han habilitado módulos de atención presencial a clientes (Huérfanos 1189, piso 2. Santiago Centro)



¿Mi póliza de incendio cubre el daños del Terremoto?

R : El seguro hogar tiene como cobertura base el incendio, pero para que opere cubriendo los daños del terremoto es necesario que se haya contratado el adicional de sismo.

Preguntas Frecuentes

- ➔ ¿Cuánto tiempo tengo para hacer la denuncia de mi siniestro?
R : En época normal, el plazo de denuncia es de 5 días corridos luego de ocurrido el siniestro. Hoy hemos dejado plazo indefinido por la falta de comunicación, energía y porque hay personas que aún no pueden constatar daños dado los cortes de carretera.
- ➔ ¿Cuanto es la cobertura de sismo que tengo en mi póliza?
R : La cobertura principal es Incendio y -dependiendo del plan contratado- el cliente podría tener Robo y/o Sismo. La primera distinción es si la póliza protege el edificio (estructura) donde se cubre el valor de tasación del bien en caso de tratarse de créditos hipotecarios o en caso de seguros individuales, el monto asegurado es el valor declarado por el cliente como valor comercial de su propiedad. En caso del contenido (enseres), se cubre según el monto en UF que cada cliente a su propia voluntad declaró tener al contratar el seguro. Sin embargo, en **todos** los casos, se cubre según el daño efectivamente constatado con tope del monto asegurado, pues podrían haber clientes con un monto asegurado muy alto, pero con pérdidas menores, luego de los deducibles.

Preguntas Frecuentes

➔ ¿Cuáles son las exclusiones en la cobertura de sismo?

R : Requisitos y Exclusiones

Los bienes asegurados deben encontrarse en la dirección que corresponde al Crédito Hipotecario.

La persona que contrata el seguro debe ser dueño de los contenidos que desea proteger.

Exclusiones: Se tienen, entre otras, las siguientes exclusiones contenidas en la POL 1 90 006 y adicionales: Quedan excluidas las construcciones de adobe y los contenidos e instalaciones que sean afectadas por un sismo en caso de siniestro. Esta exclusión aplica a las construcciones hechas con bloques de barro, adobillo o cualquier construcción que ocupe barro, sólo o combinado con elementos de madera, metal, acero u otro material. Quedarán excluidas las siguientes materias: Construcciones subterráneas, Instalaciones y equipos subterráneos, mercaderías depositadas en subterráneos y contenidos depositados al aire libre, antenas en general. Quedan excluidos los contenidos e instalaciones no diseñadas para permanecer al aire libre.

[POL 1 90 006](#) y [CAD 1 90 007](#), [CAD 1 90 008](#), [CAD 1 90 009](#)[CAD 1 90 011](#), [CAD 1 90 012](#), [CAD 1 90 016](#), [CAD 1 90 017](#), [CAD 1 90 019](#), [CAD 1 90 021](#), [CAD 1 90 023](#), [CAD 1 90 024](#), [CAD 1 91 002](#), [CAD 1 91 003](#), [CAD 1 91 004](#), [CAD 1 92 029](#), [CAD 1 93 053](#), [CAD 1 95 055](#), [CAD 1 98 033](#), depositadas en [S.V.S.](#)



Preguntas Frecuentes

- ➔ ¿Cómo obtengo el número de mi póliza?
R: Los clientes cuentan con 2 opciones: 1ero. llamando al 600 6000 292 (clientes) indicando su Rut puede conocer su nro. de póliza. La 2da. alternativa es contactar a su ejecutivo quien puede consultar el Rut del cliente y saber que pólizas de hogar tiene vigentes y las coberturas asociadas (hipotecario, individuales, leasing, garantías, etc.)
- ➔ ¿En que parte de la póliza se indica que tengo la cobertura de Sismo?
R: En la enumeración de las coberturas, donde se indique que se cubren daños materiales a consecuencia directa del sismo

Preguntas Frecuentes

➔ ¿Qué otra forma de contacto tengo con la Compañía de Seguros además de Web, e-mail, Línea 600?

R: Se recomienda a los clientes usar estos canales, sin embargo pueden concurrir a la Cía.. a Huérfanos 1189, piso 2. Santiago centro.

➔ ¿Hay excepciones o exclusiones en la póliza como por ejemplo cobertura sólo hasta tope de Terremoto grado 6?

R: No tenemos la exclusión del grado 6 de Terremoto. La única exclusión se da una vez declarada la zona de catástrofe, SIN EMBARGO. Bci Cía. de Seguros, en su compromiso con los clientes, responderá en todos los casos de pólizas que cuenten con la cobertura de sismo.

➔ ¿Qué pasa con los Hipotecarios en tubo... “la escritura... está en el Conservador de Bs. Raíces”, ...“el dividendo lo comienzo a pagar en x meses más...”, quedan aseguradas las propiedades?.

R: Para créditos nuevos el seguro regirá desde la fecha de la firma de la escritura. Por tanto si el cliente firmó antes del 27 de Febrero, los daños a causa del terremoto tienen cobertura. En caso contrario cubre el seguro del Vendedor.

Preguntas Frecuentes

- ➔ ¿Los daños provocados por el tsunami están cubiertos?
R: Si, están amparados bajo la CAD 190016 de daños causados por salida de mar
- ➔ ¿Los daños por saqueos están cubiertos?
R: Si, bajo el CAD 190013 de daños causados a consecuencia directa de Huelga o desorden popular.
- ➔ ¿La póliza de Sismo e Incendio tienen deducible?
R: La cobertura de incendio no tiene deducible. El sismo si, según detalle adjunto y en todo el mercado asegurador:
- Riesgos habitacionales :
1% de la suma asegurada con un mínimo de UF 25
 - Riesgos no habitacionales :
2% de la suma asegurada con un mínimo de UF 50

Preguntas Frecuentes

➔ ¿Si un Cliente queda sin trabajo a consecuencia de incendio o sismo en su lugar de trabajo, le cubre el seguro?

R: Si el cliente cuenta con seguro de cesantía en su hipotecario o consumo SI está cubierto, pues la causal de término de contrato es caso fortuito o Fuerza Mayor.

➔ ¿En caso de siniestro, debo esperar que el liquidador de la Cía. me venga a ver o puedo limpiar y tomar fotos del daño?

R: El cliente puede tomar fotos de todos los daños (lo mas detalladas posible) para ordenar su casa o depto. y en forma posterior esperar la liquidación de su siniestro contra el respaldo de las fotos e inventario presentado.

Preguntas Frecuentes

- ➔ ¿Tendremos refuerzo en la atención de liquidadores?
R: Si, se atenderá con oficinas de liquidadores a lo largo de Chile.
- ➔ ¿Si me quedo sin casa o departamento, puedo recurrir a alguna cobertura del seguro ?
R : En caso que la Municipalidad haya declarado el inmueble como inhabitable, podemos activar el adicional de “inhabitabilidad” que paga durante 3 meses el 1% del monto asegurado con un tope de 100 UF para los gastos generados por un arriendo de emergencia.
- ➔ ¿Qué pasa si debo reparar un daño de forma urgente, por ejemplo los ventanales o puerta de acceso al inmueble?
R: Todos los daños que impliquen resguardar la propiedad se deben reparar en forma inmediata y la CIA. de seguros procederá contra reembolso, previa presentación de las fotos que acrediten el daño.