

# Protocolos en caso de Siniestros



## Manual de procedimiento en caso de siniestros

### EQUIPO MÓVIL

### ASIENTO DE PASAJEROS

### COMPAÑÍA DE SEGUROS HDI

Este instructivo no reemplaza – en ninguno de sus términos – a lo señalado en la póliza de seguros contratada. El presente documento sólo tiene un carácter orientador, procurándose con su uso la observancia de aquellos aspectos más relevantes en el procedimiento en caso de un siniestro.

### EN CASO DE SINIESTRO:

Para formalizar el siniestro en la compañía HDI, asegurado o cliente cuentan con 2 opciones de ingreso:

- 1 Ingreso directo en la compañía llamando al teléfono **600 600 6010**
- 2 Ingreso directo en WTW adjuntando los siguientes antecedentes:
  - a Formulario de Denuncio Completo de la Compañía HDI.
  - b Copia del Parte Policial en caso de que el siniestro sea un Robo o haya personas lesionadas.
  - c Copia Licencia Conducir vigente a la fecha de la ocurrencia del siniestro.
  - d Certificado de anotaciones vigentes / Padrón.
  - e Fotos de los daños en lo posible.

El Plazo para presentar el denuncia en la Compañía es de 5 días corridos para Equipo Móvil, a contar de la fecha en que ocurrió el accidente.

Para los denuncios que afecten a la cobertura Asiento de Pasajero, no podrá exceder el aviso a la compañía de los 8 días siguientes al suceso, salvo fuerza mayor debidamente acreditada.

**En caso de ROBO el aviso a la Compañía de Seguros debe ser de INMEDIATO.**

Y para canalizar el siniestro vía WTW debe contactar a nuestro departamento al teléfono **+56 2 2386 4000 / +56 2 2386 4100** o enviar un correo a las siguientes Ejecutivas:

#### **Evelyn Duran C.**

Ejecutiva de Siniestros  
e-mail: [evelyn.duran@willistowerswatson.com](mailto:evelyn.duran@willistowerswatson.com)  
Fono: +56 2 2386 4100

#### **Francisco Benavides A.**

Jefe de Siniestros  
e-mail: [francisco.benavides@willistowerswatson.com](mailto:francisco.benavides@willistowerswatson.com)

#### **Luis Inostroza B.**

Gerente de Siniestros  
e-mail: [luis.inostroza@willistowerswatson.com](mailto:luis.inostroza@willistowerswatson.com)

En caso de que existan terceros afectados en un accidente, queda estrictamente prohibido transigir o celebrar cualquier acuerdo con ellos, como así también, con cualquier involucrado en el accidente o cualquier otra persona relacionada, **sin antes contar con la autorización escrita de la Compañía de Seguros**, ya sea de forma directa o por intermedio del Liquidador.

El incumplimiento de las obligaciones que impone la póliza puede ser causal de rechazo del siniestro por parte de la Compañía de Seguros.

## PROCESOS DE ATENCIÓN Y LIQUIDACIÓN:

- 1 **Denuncia en Carabineros**, en caso de Robo o Accidentes de Tránsito con lesiones.
  - 2 El Cliente o **Asegurado avisa a WTW enviando todos los antecedentes del Siniestro** (5 días plazo para Equipo Móvil)
  - 3 **WTW presenta los antecedentes a la Compañía** y solicita Numero de Siniestro y Asignación de Liquidador.
  - 4 **La compañía otorga Numero de Siniestro y asignación de Liquidador** (por lo general en un plazo hasta 48 horas desde declarado el siniestro y con póliza emitida). Si la póliza se encuentra en proceso de emisión solo se asignará liquidador para su pronta atención.
  - 5 **Se le informa al asegurado el número de siniestro asignado por la Compañía** y se le envía al liquidador todos los antecedentes del siniestro y la póliza afectada para que atienda el caso.
  - 6 **Liquidador toma contacto con cliente para coordinar fecha de Inspección**, esto generalmente ocurre dentro de la semana que se da aviso al siniestro (varía dependiendo el siniestro).
  - 7 **El asegurado debe tomar las medidas necesarias a fin de evitar nuevas pérdidas** o el agravamiento de las existentes actualmente.
  - 8 **Una vez inspeccionada la máquina por parte del liquidador, asegurado puede Iniciar las reparaciones de la materia afectada por el siniestro**, con el taller representante de la marca, sin perjuicio del resultado del análisis de la póliza contratada, a menos que el liquidador a cargo del siniestro solicite no alterar el lugar del siniestro.
  - 9 **Posterior a la inspección, liquidador envía carta de solicitud de antecedentes para su análisis**, la cantidad de documentos solicitados depende de cada siniestro, algunos de los documentos son:
    - **Copia de la transcripción de parte policial** en caso de Robo.
    - **Copia del parte de Hallazgo** en caso de recuperar la máquina.
    - **Copia del contrato.**
    - **Copia de guía de despacho** mediante la cual se traslada equipo.
    - **Copia de contrato de trabajo** y licencia del operador.
    - **Copia de factura de compra original del equipo o Certificado de Anotaciones Vigentes** del mismo, a fin de confirmar propiedad y antigüedad de este.
    - **Gastos de traslado ida y vuelta del equipo a taller** del representante más cercano que puede ver el equipo.
    - **Informe técnico para emitir por taller**, el cual señale elementos dañados y su posibilidad de reparación, adjuntando fotos de cada uno de ellos, conforme desarme que se realice.
    - **Presupuesto de reparación detallado en mano de obra y repuestos debidamente valorizados**, conforme informe técnico anterior.
    - **Copia de los registros de mantención del equipo**, últimos 3 realizados, a fin de validar su estado hasta antes del siniestro.
    - **Cotización de la máquina.**
- Los antecedentes que solicita el liquidador dicen directa relación con siniestro y son necesarios para investigar sus circunstancias** de este, para que el liquidador realice un correcto análisis de cobertura de la póliza suscrita y determinar las pérdidas, si las hubiere. Por lo tanto, si se requiriera documentar nuevos antecedentes no previstos en la primera carta de solicitud, éstos se solicitarán en el plazo más breve posible.
- 10 **Para los casos en los cuales no está clara la dinámica del siniestro**, las circunstancias de los daños, **liquidador está en la facultad de asesorarse por un perito** y volver a realizar preinspección en coordinación con el cliente.
  - 11 **Cliente y Asegurado envían al Liquidador todos los antecedentes o documentos necesarios** para la elaboración del pre-informe, solicitados en la carta de solicitud de antecedentes con copia al asegurado.
  - 12 **El Liquidador hace envío del Pre-Informe al asegurado con copia al cliente** en la cual detalla el análisis, ajustes y propuesta de indemnización, a la espera de la aprobación de del asegurado y cliente.

- 13 **En los casos en los cuales el monto de indemnización recomendado por el liquidador no es aceptado por el asegurado**, se solicitará antecedentes adicionales para su nuevo análisis y envío de nueva propuesta de ser válido por parte del liquidador.
- 14 **Una vez aprobado por ambos el pre-informe**, el liquidador envía al Asegurado y a la Cía. el **informe de liquidación** (en casos normales una semana después de aprobado el ajuste de pérdida).
- 15 **El Asegurado y la Cía. pueden Impugnar algún detalle técnico** o el monto a indemnizar del informe de liquidación.
- 16 **Se envía el finiquito al asegurado**, para que lo legalice en la notaria y se envía a WTW.
- 17 **Asegurado debe enviar el Finiquito** y Mandato legalizado a WTW.
- 18 **WTW presenta a la Cía., al día hábil siguiente de su recepción**, retiramos el cheque, lo depositamos en el banco y enviamos comprobante de pago al asegurado.

### Normativa Legal

La liquidación del siniestro será emitida dentro del más breve plazo, el que no debiera exceder de 90 días corridos para primas menor a UF 100 o 90 días corridos para primas sobre UF 100, contados desde el denuncia realizado a las respectivas compañías de seguros, pudiendo ser prorrogados por periodos iguales, informando los motivos que fundamenten dicha prorroga.