

# ¿QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO?

## SEGURO TOTAL

- PARA ACTIVAR LAS COBERTURAS DE ASALTO EN CAJERO, COMPRA PROTEGIDA Y ROBO DE CHEQUE.

### Procedimiento:

#### PASO 1:

- Una vez ocurrido el siniestro, en un **plazo máximo de 24 horas** debe realizar la denuncia en una de las siguientes entidades:

- Página de Fiscalía de Chile **w3.fiscaliadechile.cl**
  - Ingresa a la página **w3.fiscaliadechile.cl**
  - Descarga el formulario y complétalo con todos los antecedentes ahí requeridos.
  - **Dependiendo del lugar de ocurrencia de los hechos, busca el correo electrónico correspondiente** a la Fiscalía Regional o Local en la misma página y envíe los antecedentes. (\*No olvide adjuntar el formulario).
- Página de Comisaría virtual **w3.comisariavirtual.cl** (Solo si cuenta con clave única)
  - Ingresa a la página **w3.comisariavirtual.cl**
  - Seleccione la opción **Denuncias** (No constancias)

**Importante:** La denuncia se debe ingresar en solo una de las opciones mencionadas, luego enviar al seguro el parte policial extendido que emite la fiscalía correspondiente en forma posterior.

- En caso de robo hurto de documentos personales (pasaporte, cedula de identidad, robo de cheque, robo de celular) debe proceder al bloqueo inmediato en la entidad correspondiente.
- En caso de **Robo de Cheque** debe llamar en forma inmediata al número (02) 2 468 06 00 para objetar y/o solicitar orden de no pago de los cheques robados.

#### PASO 2:

- Ingrese a su sitio privado del Banco de Chile en apartado Mis Productos/ Seguros/ Siniestros / **Denunciar un Siniestro**, luego seleccione el seguro que desea activar y adjunte los documentos según lo indicado en la pantalla inicial. Recuerde activar la cobertura **Robo de Cheque** de acuerdo a lo indicado en el paso 2

**TENGA PRESENTE**

- En un plazo máximo de **30 días** debe presentar los antecedentes al Seguro, contados desde ocurrido el evento
- **Plazo de resolución:** 10 días hábiles a contar de la fecha de recepción de todos los documentos.
- Para conocer el estado del siniestro ingrese en las próximas 48 horas desde realizada su denuncia, a su sitio privado en el mismo apartado mencionado en el párrafo anterior opción **Seguimiento de Siniestros**, donde podrá adjuntar cualquier documentación adicional solicitada por la compañía liquidadora.
- La compañía se reserva el derecho de solicitar antecedentes adicionales que estime necesarios para la liquidación del siniestro

**Importante:**

Si usted no visualiza el seguro que desea activar en su sitio privado llame al 800 210 023 donde recibirá la información necesaria para activar su seguro.

Para mayor información sobre cobertura y condiciones de su producto, favor consultar la póliza del seguro contratado.