

# ¿QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO?

## SEGURO TOTAL



Seguro disponible para denunciar y hacer  
**Seguimiento en línea en [bancochile.cl](http://bancochile.cl) y APP Mi seguro**

- 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:

#### Denuncia Presencial:

- Puede denunciar ante la Comisaría de Carabineros más cercana, ante cualquier cuartel de la PDI o directamente en la fiscalía local del lugar donde ocurrieron los hechos.
- Una vez realizada la denuncia, guardar el comprobante de denuncia y obtener el parte policial extendido emitido por la fiscalía competente (Documento de 4 a 5 hojas) con el RUC asignado.

#### Denuncia En Línea:

- Ingresar a la página **[w3.fiscaliadechile.cl](http://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 que se descarga desde la misma página de la fiscalía).
  - Una vez enviado el correo electrónico con el formulario de denuncia al correo electrónico de la fiscalía correspondiente, debe recibir respuesta de recepción de denuncia y asignación del ruc de la causa por parte de la fiscalía. Esta información debe incluirse como parte de la documentación al momento de su denuncia ante la compañía, además dicha documentación debe contar con **fecha y hora** tanto del envío como de la recepción por parte de la fiscalía.

**Importante:** La denuncia se debe ingresar en **solo una** de las opciones mencionadas, **El parte policial extendido** (documento de 4 a 5 hojas) que emite la fiscalía con asignación del RUC, **puede ser descargado ingresando con su clave única en la página web de la Fiscalía [w3.fiscaliadechile.cl](http://w3.fiscaliadechile.cl)**. Esta información debe incluirse como parte de la documentación necesaria para la denuncia de siniestro.

#### **PASO 2:**

- 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 3:**

- En la página del Banco de Chile ingrese a Banco en Línea y en el apartado **Mis Productos/ Seguros/ Siniestros / Denunciar un Siniestro**, podrá seleccionar el seguro que desea activar. Complete la información requerida adjuntando 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 de su siniestro, en la página del Banco Chile, ingrese a Banco en Línea en las próximas 48 horas desde realizada su denuncia y en el apartado **Mis Productos/ Seguros/ Siniestros / Seguimiento de Siniestros** podrá seleccionar el siniestro que desea hacer seguimiento, adjuntando además documentos adicionales en caso de haber sido requeridos por la compañía de seguros.
- 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 la página del Banco de Chile, llame al **800 210 023** donde recibirá la información necesaria para activar su seguro.

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