

GUÍA ORIENTATIVA PARA
PERSONAS AFECTADAS POR
LOS INCENDIOS:

CÓMO ACTIVAR Y COBRAR SU SEGURO

Ante los incendios forestales que han afectado a distintas zonas del país, la Asociación de Aseguradores de Chile (AACH) pone a disposición esta guía práctica de preguntas y respuestas con el fin de orientar a los asegurados sobre cómo verificar sus coberturas, denunciar un siniestro y acceder a las indemnizaciones y otros beneficios contemplados en sus pólizas.

Más información en: www.aach.cl



¿Cómo puedo saber si tengo un seguro vigente que cubra daños por incendio?

Se sugiere contactar directamente a su compañía aseguradora o a su corredor de seguros para consultar si cuenta con una póliza vigente con cobertura de incendio u otros riesgos relacionados.

También puede revisar esta información en el sitio web de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), www.conocetuseguro.cl, donde es posible verificar la existencia y vigencia de seguros asociados a su RUT y con clave única.



¿Qué tipo de coberturas existen frente a daños por incendio?



Las coberturas pueden variar según cada póliza. En general, los seguros de incendio para hogares pueden contemplar protección sobre el terreno, la construcción y el contenido de la vivienda.

Los seguros de incendio cubren daños provocados por la acción directa del fuego, daños por calor, humo, vapor o por los medios utilizados para extinguirlo o contenerlo. También, las demoliciones que sean necesarias u ordenadas por la autoridad competente.

Además, la póliza puede incluir coberturas complementarias tales como el retiro de escombros, el traslado de muebles de la vivienda afectada, e incluso cubrir el valor de los arriendos que el asegurado deba solventar a causa del siniestro.



¿Cuándo y cómo debo denunciar el siniestro?

Debe realizar la denuncia a la brevedad posible, una vez que las condiciones lo permitan. Se recomienda contactar directamente a la compañía aseguradora o al corredor de seguros, utilizando preferentemente correo electrónico y llamada telefónica.



¿Qué debo hacer si no tengo mi póliza física?

Si no cuenta con una copia de su póliza o la perdió a raíz de la emergencia, puede solicitar una copia a su compañía aseguradora, corredor, banco donde contrató el seguro o tienda de retail donde contrató el seguro.

La aseguradora o el corredor pueden verificar en sus registros la existencia y vigencia del seguro, entregarle claridad sobre sus coberturas y orientarlo sobre los pasos a seguir.



¿Qué documentos pueden solicitar para la liquidación del siniestro?

Para la liquidación normalmente se puede requerir el certificado de dominio vigente del inmueble que puede obtenerse en el Archivo Nacional y cualquier antecedente que acredite que se produjo el incendio.

Los daños pueden demostrarse mediante fotografías, videos, certificados de Bomberos o Municipalidad o inspecciones presenciales.

Si corresponde cobertura de contenido, la cual protege los bienes habituales del hogar, las pérdidas pueden acreditarse por cualquier medio disponible.

En algunos casos, la aseguradora puede requerir inspecciones técnicas adicionales, por ejemplo, para declarar una vivienda como no habitable. Estas inspecciones normalmente son realizadas por un liquidador de seguros.



¿Cómo hago efectivo el beneficio de inhabilitabilidad?

En caso de que su póliza cuente con esta cobertura, debe presentar documentación que respalde los gastos incurridos durante el período en que la vivienda no pudo ser habitada. El período de cobertura depende de lo establecido en cada póliza.

Además del arriendo, este beneficio puede contemplar otros gastos asociados derivados de no poder habitar la vivienda.

La aseguradora puede requerir inspecciones técnicas para declarar la vivienda como no habitable.



¿Qué debo hacer antes de remover escombros?

Si su póliza contempla cobertura de remoción de escombros, se recomienda tomar registros fotográficos o audiovisuales del estado del inmueble antes de realizar labores de limpieza y conservar todos los comprobantes de pago que respalden los gastos asociados directamente a las labores de remoción y limpieza.



¿Qué ocurre si mi vehículo sufrió daño total por incendio?

Si el vehículo estaba asegurado y sufrió daño total, se recomienda —siempre que sea posible y seguro hacerlo— retirar y conservar las placas patentes y registrar el estado del vehículo mediante fotografías o videos antes de que sea retirado por una grúa, ya que estos antecedentes facilitan la gestión del siniestro y ayudan a que el proceso sea más expedito.

Realizar la denuncia ante la compañía de seguros de manera oportuna también ayuda a agilizar el proceso.



¿Qué pasa si tengo seguros en distintas compañías?

Debe denunciar el siniestro ante cada compañía correspondiente, ya que pueden existir coberturas complementarias.

También es importante saber que, en términos generales, no se puede obtener una indemnización total superior al valor del daño sufrido. Por ello, si tiene dos seguros que cubren exactamente lo mismo sobre el mismo bien, las compañías deberán coordinar el pago.



¿Qué plazo tienen las aseguradoras para responder?

Los plazos están regulados por la normativa vigente (Decreto Supremo 1055 de Hacienda). Por regla general, la liquidación puede demorar hasta 45 días corridos desde la denuncia y puede ser realizada por la aseguradora o por un liquidador externo. La normativa contempla excepciones para prorrogar este plazo si fuere necesario.

Emitido el informe de liquidación, tanto el asegurado como la compañía de seguros tienen 10 días para impugnarlo, y la respuesta por parte del liquidador debe emitirse en 6 días. Luego existe un periodo adicional de 5 días para solucionar eventuales discrepancias.

Una vez finalizado el proceso, el pago de la indemnización debe efectuarse dentro de 6 días.

Dado que pueden existir particularidades según el tipo de seguro o la magnitud del evento, se recomienda confirmar los plazos específicos con la aseguradora o el corredor.



Denuncia: tan pronto como sea posible, una vez pasada la emergencia.

Liquidación: Hasta 45 días corridos.

Impugnación: 10 días para el asegurado/compañía.

Respuesta del liquidador: 6 días.

Discrepancias: 5 días adicionales.

Pago final: Dentro de 6 días.