



Guía para personas afectadas por temporales:

cómo activar y cobrar tu seguro

Un temporal puede dañar tu hogar o tu vehículo en minutos. Cuando eso ocurre, saber cómo usar tu seguro hace la diferencia. Ante los temporales e inundaciones asociados al fenómeno de El Niño, la Asociación de Aseguradores de Chile (AACH) pone a disposición esta guía para orientarte sobre cómo verificar tus coberturas, denunciar un siniestro y acceder a los beneficios de tu póliza.

Para la industria aseguradora, dar claridad cuando ocurre un siniestro es parte de su rol. Por eso, esta guía busca que sepas cómo actuar, qué te cubre tu póliza y qué esperar del proceso.

Ante cualquier duda, recuerda que tu póliza es la que cuenta, así que revísala y consulta con tu aseguradora o corredor.

Algunas palabras que te ayudarán a entender esta guía:

- **Siniestro:** evento inesperado que causa un daño —por ejemplo, la inundación de tu casa—o una pérdida. Para que el seguro responda, ese evento debe estar cubierto por tu póliza.
- **Prima:** el monto que pagas periódicamente a la compañía de seguros para mantener activa tu póliza y acceder a las coberturas contratadas.
- **Liquidador:** la persona o empresa que evalúa el daño y determina si corresponde el pago y por cuánto.
- **Deducible:** la parte que asumes tú —un monto fijo o porcentaje pactado en tu póliza—. La aseguradora paga solo por sobre ese monto; si el daño es menor, lo cubres completo.

01.

Revisa tu seguro: qué tienes y qué cubre

¿Cómo sé si tengo un seguro vigente que cubra estos daños?

Te sugerimos contactar directamente a tu compañía aseguradora o a tu corredor de seguros –el intermediario que te ayudó a contratar la póliza– para consultar si cuentas con una póliza vigente con coberturas relacionadas a fenómenos climáticos como lluvias, viento, granizo, inundación o aluvión.

También puedes 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 tu RUT.

¿Qué hago si no tengo mi póliza o la perdí a raíz del temporal?

Si no cuentas con una copia de tu póliza o la perdiste a raíz de la emergencia, puedes solicitarla a tu compañía aseguradora, corredor, banco o tienda de retail donde contrataste el seguro, o consultarla en www.conocetuseguro.cl.

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

¿Qué daños puede cubrir mi seguro?

Las coberturas pueden variar según cada póliza. En general, los seguros de hogar pueden contemplar protección sobre la construcción y el contenido de la vivienda, y habitualmente pueden incluir daños por:



Lluvia intensa, viento o granizo.



Inundación por desbordamiento de cauces o canales.



Aluvión o flujo de barro.



Anegamiento por aguas lluvia.



Daños eléctricos derivados del ingreso de agua.

Es importante tener en cuenta que estas coberturas no siempre están incluidas por defecto en una póliza de hogar estándar. Te recomendamos confirmarlas con tu aseguradora o corredor antes de que ocurra un siniestro.

Algunas pólizas también contemplan:

- **Beneficio de inhabilitabilidad:** apoyo económico cuando la vivienda no puede ser habitada.
- **Cobertura de remoción de escombros y lodo.**
- **Daños al contenido del hogar:** bienes habituales, a excepción de los de alto valor o difícil tasación, salvo que estén expresamente asegurados.



02. Ocurrió el daño: qué hacer de inmediato

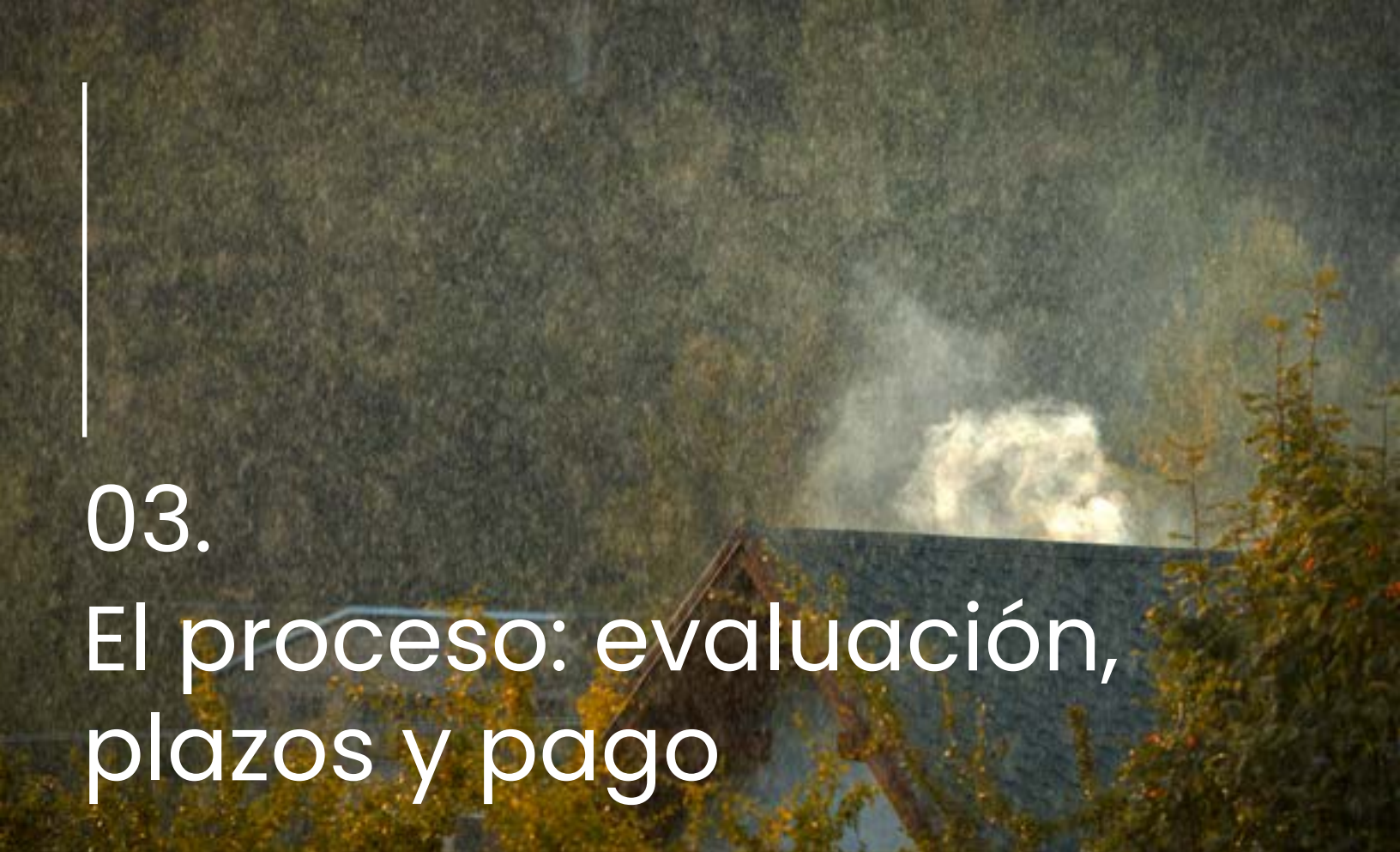
¿Qué debo hacer apenas ocurre el daño?

- **Primero, tu seguridad.** Actúa solo cuando las condiciones de seguridad lo permitan.
- **Guarda los comprobantes.** Si tu póliza contempla cobertura de remoción de escombros, conserva todos los comprobantes de pago de esos trabajos.
- **Documenta los daños antes de limpiar.** Antes de iniciar labores de limpieza o remoción, registra con fotos o video el estado del inmueble y los bienes afectados. Estos registros son clave para acreditar los daños en la liquidación.
- **Consulta antes de reparaciones mayores.** Es aconsejable consultar con tu aseguradora antes de comenzar trabajos mayores de reparación.

¿Cuándo y cómo denuncio el siniestro?

Lo primero es denunciar el siniestro a tu compañía de seguros tan pronto como las condiciones de seguridad lo permitan. Te recomendamos contactar directamente a la compañía aseguradora o al corredor de seguros, utilizando preferentemente los canales remotos disponibles (teléfono, web o aplicación).

La normativa exige hacerlo “tan pronto como sea razonablemente posible” desde que tomas conocimiento del daño. En la práctica, la mayoría de las pólizas fijan ese plazo en 48 a 72 horas, aunque algunas permiten hasta 5 días hábiles. Revisa tu contrato para conocer el plazo exacto. En algunos casos, la ley también exige dejar constancia en Carabineros.



03. El proceso: evaluación, plazos y pago

¿Cómo se evalúa mi siniestro?

Una vez que denuncias el siniestro, la compañía de seguros tiene un plazo de 3 días hábiles para informarte si evaluará directamente los daños o si designará a un liquidador externo.

Si la compañía informa que realizará directamente la evaluación, puedes solicitar que la haga un liquidador externo. Para hacerlo, cuentas con un plazo de 5 días hábiles desde que recibes esa comunicación. En ese caso, la compañía deberá designar al liquidador externo dentro de los 2 días hábiles siguientes.

Quien realice la evaluación —sea la compañía o el perito externo— debe informarte oportunamente qué gestiones debes realizar y qué antecedentes deberás entregar.

¿Qué documentos me pueden pedir?

Para la liquidación, normalmente te pueden pedir:

- **Certificado de dominio vigente del inmueble**
- **Cualquier antecedente que dé cuenta del temporal o la inundación:** fotografías, videos, certificados de la Municipalidad, Bomberos u organismos de emergencia, o inspecciones presenciales.

Si corresponde cobertura de contenido, que protege los bienes del hogar —a excepción de aquellos de alto valor o difícil tasación, salvo que estén expresamente asegurados—, puedes acreditar las pérdidas por cualquier medio disponible. En algunos casos, la aseguradora puede requerir inspecciones técnicas adicionales, por ejemplo, para declarar una vivienda como no habitable o verificar daños estructurales.

¿Cuánto demora el proceso?

La ley establece plazos claros para cada etapa del proceso, de modo que sepas qué esperar y en cuánto tiempo. El informe de liquidación debe emitirse en el menor plazo posible. Como regla general, el plazo máximo es de 45 días corridos desde que denuncias el siniestro. En algunos casos específicos puede llegar a 90 días corridos, por ejemplo, en seguros individuales de daños a bienes o patrimonio cuando la prima anual supera las 100 UF.

Estos plazos pueden extenderse en situaciones justificadas. Si eso ocurre, la extensión debe informarse a ti y a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), que puede dejarla sin efecto.

El informe se entrega al mismo tiempo a ti y a la compañía de seguros. En él se indica si corresponde o no el pago de la indemnización, cuál sería el monto y qué criterios se usaron para llegar a esa conclusión.

En resumen, estos son los plazos del proceso:

- **La compañía informa cómo evaluará:** 3 días hábiles desde la denuncia.
- **Puedes pedir un liquidador externo:** dentro de 5 días hábiles; la compañía lo designa en 2 días hábiles.
- **Informe de liquidación:** hasta 45 días corridos (o hasta 90 en casos específicos).
- **Si observas el informe:** 10 días hábiles para hacerlo; el liquidador responde en 6 días hábiles.
- **Decisión final si persisten diferencias:** 5 días hábiles.
- **Pago de la indemnización:** dentro de los 6 días siguientes a la notificación de la resolución de la compañía sobre la procedencia del pago, salvo que la póliza establezca un plazo distinto.

¿Qué pasa si no estoy de acuerdo con el informe?

Si no estás de acuerdo con el informe de liquidación, tienes 10 días hábiles desde que lo recibes para presentar tus observaciones y explicar por qué no estás conforme con sus conclusiones.

La compañía de seguros también puede presentar observaciones, salvo que haya sido ella misma quien realizó la evaluación. En ese caso, solo tú puedes hacerlo.

Una vez presentadas las observaciones, el liquidador o evaluador tiene 6 días hábiles para responder. Si después de esa respuesta siguen existiendo diferencias, la compañía debe informarte su decisión final dentro de 5 días hábiles.

¿Cuándo y cómo me pagan la indemnización?

Una vez que se aprueba el pago de la indemnización, la compañía de seguros tiene 6 días para realizarlo. Si existe una diferencia sobre una parte del monto, la compañía debe pagar igualmente la parte que no está en discusión dentro de ese mismo plazo. Ten presente que del monto a pagar puede descontarse el deducible, si tu póliza lo contempla.



04. Casos especiales: vehículo, otros seguros y aluviones

¿Cómo hago efectivo el beneficio de inhabitabilidad?

Debes presentar documentación que respalde los gastos que tuviste durante el período en que la vivienda no pudo ser habitada. El período de cobertura depende de las condiciones particulares de cada póliza. Además del arriendo, este beneficio puede contemplar otros gastos asociados a no poder habitar la vivienda.

¿Qué cubre el seguro de mi vehículo en caso de daños por temporal?

Dependiendo del tipo de póliza contratada, puedes estar cubierto frente a daños causados por granizo, viento o lluvia intensa, caída de árboles u objetos sobre el vehículo, e inundación del vehículo por causas externas ajenas al conductor.

Es importante tener en cuenta que el daño al motor por hidrolock —que ocurre cuando entra agua por la admisión— habitualmente no está cubierto si el conductor ingresó voluntariamente a una zona anegada. Te recomendamos revisar las condiciones específicas de tu póliza.

¿Qué debo hacer si mi vehículo sufrió daños por el temporal?

- **Fotografía los daños y el entorno antes de mover o remolcar el vehículo.**
- **Lleva siempre permiso de circulación, revisión técnica y póliza al día.**
- **Denuncia el siniestro a tu aseguradora a la brevedad.**
- **Si el vehículo sufrió daño total, retira y conserva las placas patentes antes de que sea retirado.**

¿Qué pasa si tengo seguros en distintas compañías?

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

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

¿Qué ocurre si el daño fue causado por un aluvión o flujo de barro?

Las coberturas para aluvión o flujo de barro no siempre están incluidas en las pólizas estándar de hogar o vehículo. Te recomendamos revisar expresamente si tu póliza contempla este tipo de evento, y consultar con tu aseguradora o corredor en caso de duda.

Un invierno más seguro comienza con información confiable.

aach.cl

 Aseguradores de Chile

 Aseguradorescl

 Aseguradorescl