



RECOMENDACIONES EN RELACIÓN A LOS SEGUROS POR LA CATASTROFE EN EL NORTE

- **Superintendencia recomienda a las personas informarse respecto de los seguros que tienen contratados para sus viviendas o vehículos motorizados, y denunciar los siniestros a fin de que se inicien los procesos de liquidación correspondientes.**
- **La Superintendencia fiscalizará el cumplimiento de las condiciones de las pólizas que contemplen coberturas por los daños a consecuencia de fenómenos de la naturaleza y los procesos de liquidación de siniestros.**

1 de abril de 2015. Con motivo de la catástrofe que afectó al norte de nuestro país, la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), recomienda:

- **Viviendas con créditos hipotecarios:** Contactarse con el banco o entidad crediticia donde tiene contratado el crédito hipotecario, si se encuentra incorporado en el seguro colectivo que dicha entidad mantiene, o bien contactarse con la compañía o corredor de seguros para saber si su seguro de incendio contempla la cobertura adicional de riesgos de la naturaleza, así como los gastos por demolición para esa cobertura específica y conocer las condiciones a las que están sujetas, por ejemplo deducibles.
- **Viviendas con seguros individuales de incendio y vehículos motorizados:** En el caso de las personas que tienen seguros individuales de incendio para las viviendas con o sin crédito hipotecario o seguros de daños a vehículos motorizados, es importante que revisen sus pólizas y verifiquen si entre las coberturas se encuentra el adicional de riesgos de la naturaleza y las condiciones que las rigen.
- En caso de que no tengan copia de su póliza, se contacten con el banco o entidad crediticia, corredor de seguros o compañía aseguradora, para solicitarla y verificar si tiene o no asociado el adicional de riesgo de la naturaleza. Alternativamente, consultar el sitio web de la entidad crediticia, ya que están obligadas a publicar las condiciones de los seguros que cubren las viviendas hipotecadas, así como la compañía que cubre los riesgos y el corredor de seguros que intermedió la póliza.
- En el caso de las personas que desconozcan qué seguros poseen, la SVS cuenta con el sitio web www.conocetuseguro.cl, en él pueden consultar vía electrónica sobre los

seguros que tienen, y el sitio en internet www.svs.cl/mascerca que permitirá a los afectados por la reciente catástrofe realizar distintas consultas e informarse sobre cómo solicitar el pago de seguros por los daños a los que se vieron expuestos.

- A las personas afectadas que tengan seguros comprometidos, denunciar el siniestro a la compañía aseguradora, por los medios que estén disponible, tan pronto sea posible, a fin de que se inicien los procesos de liquidación y pago de los seguros correspondientes.

La cobertura de riesgos de la naturaleza cubre los incendios y daños materiales, incluida la inhabilitación que sufran las viviendas como consecuencia directa e inmediata de erupción volcánica, salida de mar, inundación, huracán, ciclón, avalanchas, aluvión o deslizamiento producidas o desencadenadas por fenómenos de la naturaleza a excepción de sismo, o cualquier otra convulsión de la naturaleza o perturbación atmosférica, a excepción de rayo.

Esta Superintendencia informa por compañía el estado de las sucursales y los medios de comunicación disponibles:

COMPAÑÍA	ESTADO DE OPERACIÓN DE LAS SUCURSALES	MEDIOS DE COMUNICACIÓN CON LOS ASEGURADOS
ACE	La compañía no tiene oficinas en la zona	Página web www.acegroup.com , teléfono 800 800 068, Oficina central ubicada en Miraflores 222, piso 17
AIG	La compañía no tiene oficinas en la zona	Página web www.aig.cl , correo: siniestros.chile@aig.com, teléfono 800 200 802.
ASEGURADORA MAGALLANES	Sucursales de Antofagasta, Calama y la Serena se encuentran operativas y funcionando normalmente. Sucursal de Copiapó no se encuentra operativa, se espera que esté cerrada por 3 semanas.	Página web www.magallanes.cl , call center N°6006006010 opción 1 (vehículos) y opción 0 (ramos varios) y casilla de correo siniestrosramosvarios@magallanes.cl para denunciar ramos varios.
BCI SEGUROS GENERALES	Sucursal de la Serena funcionando normalmente. La sucursal de Antofagasta si bien sufrió inundaciones, al día de hoy está operativa.	Página web, www.bciseguros.cl , correo electrónico: siniestros@bciseguros.cl y vía telefónica call center 600600292

BNP PARIBAS CARDIF SEGUROS GENERALES	La compañía no tiene oficinas en las regiones II, III y IV	Página web www.bnpparibascardif.cl , Call center Servicio al cliente Fono: 800362100 y desde celulares 02-24293507. El horario de atención es 9:00 a 21:00 horas de lunes a viernes, excepto festivos, correo electrónico: siniestros@cardif.cl y servicio.cliente@cardif.cl
CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES	Sucursales de Calama, Antofagasta y la Serena están operativas. Sucursal de Copiapó operativa, pero con dificultad de acceso, por tal motivo el horario de atención al público es entre las 10:00 a 15:00 hrs.	Página web www.chilena.cl , Además, se está implementando una línea telefónica en la página web.
CHUBB COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A.	No posee oficinas en el área afectada	Página web www.chubb.com/international/chile/ , correo electrónico: chileinfo@chubb.com y vía teléfono (56-2)2 398 7000
COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES CONSORCIO NACIONAL DE SEGUROS S.A.	SUCURSAL LA SERENA: Funciona con normalidad SUCURSAL ANTOFAGASTA: Desde la tarde del 30 de marzo se encuentra funcionando normalmente SUCURSAL CALAMA: Desde el 27 de marzo se encuentra funcionando normalmente SUCURSAL COPIAPÓ: No se encuentra funcionando debido a las inundaciones sufridas.	Página web www.consortio.cl , correo electrónico: servicio.emergencia@consorcio.cl y vía call center 600 221 3000
COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES PENTA SECURITY	Sucursales de Antofagasta, la Serena y Calama se encuentran operativas en horario normal de atención. Sucursal Copiapó: Cuenta con horario de atención desde las 10:00 a 13:00 y desde 15:00 a 18:00 hrs.	Página web www.pentasecurity.cl , correo electrónico: contacto@pentasecurity.cl, teléfonos 600 369 0000/600 365 5050, celulares 02-26503323/02-24634545
CONTINENTAL	La compañía no tiene oficinas en la zona	A través de corredor que intermedió la póliza
HDI SEGUROS S.A.	Sucursal La Serena y Antofagasta se encuentran operando en horario normal	Página web www.hdi.cl , Call center 800 510 333

LIBERTY COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES	Sucursales de Antofagasta y la Serena están operativas. Sucursal de Copiapó cerrada.	Página web www.liberty.cl , Fono: 6005423789 y desde celulares 02-23972250
MAPFRE SEGUROS	Sucursal Antofagasta, la Serena, Coquimbo se encuentran operando en horario normal. Sucursal Copiapó: inhabilitada producto de la inundación	Página web www.mapfre.cl , Call center 600 700 4000, celulares 02-26947566
METLIFE	Sucursales de Antofagasta, la Serena y El Salvador están operativas.	Página web www.metlife.cl
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	No posee oficinas en el área afectada	Página web www.mutucar.cl , correo electrónico: inundaciones@mutucar.cl y call center 600 200 6200, desde celular 02-26962130
ORION SEGUROS GENERALES	No posee oficinas en el área afectada	Página web www.segurosorion.cl , correo electrónico: contacto@segurosorion.cl y vía teléfono (56 2)2 763 7800
QBE	La compañía no tiene oficinas en la zona	A través de corredor que intermedió la póliza
RENTA NACIONAL COMPAÑÍAS DE SEGUROS	Sucursal de la Serena operativa	Página web www.rentanacional.cl , teléfonos 56 51 2217368 y 56 51 2224193
RSA SEGUROS CHILE S.A.	Sucursales de la Serena, Calama, Antofagasta están operativas. Sucursal de Copiapó se encuentra cerrada, no obstante los procesos fueron trasladados a la sucursal de la Serena	Página web www.rsa.cl , y Fono: 6004111000 y desde celulares *7000
ZENIT SEGUROS GENERALES	La compañía no tiene oficinas en la zona	Página web www.zenitseguros.cl , call center: 6002993648, correo electrónico: infozenit@zenitseguros.cl, oficina central Huérfanos 1189, piso 6 Santiago.
ZURICH SANTANDER	La compañía no tiene oficinas en la zona	Página web www.santander.cl , y fonos: (600) 320 3000 ó (600) 600 11 11