



Guía para entender tu póliza

Entender tu Seguro de Auto nunca fue tan fácil y rápido



~~~~~ Nuestro objetivo

En Bci Seguros creemos que la transparencia es la base de un buen servicio. Queremos que siempre tengas claro qué contrataste, cómo usar tu póliza y qué hacer si ocurre un imprevisto para poder cumplir con nuestro propósito y ayudarte oportunamente.

Para eso creamos esta guía: **para que puedas entender tu seguro sin esfuerzo, en un lenguaje claro y simple.** Aquí te explicamos lo más importante de tu póliza -qué cubre, qué no cubre y qué hacer paso a paso, para que tengas siempre la tranquilidad de estar con nuestra protección y acompañamiento.

Esta guía es un apoyo informativo y no modifica, amplía ni restringe las coberturas, beneficios ni condiciones establecidas en tu póliza. Su objetivo es ayudarte a entender de manera clara y sencilla el seguro que contrataste, sin letra chica ni tecnicismos. Para conocer el detalle completo de tus coberturas y beneficios, **revisa siempre las Condiciones Generales y particulares de tu póliza** que te enviamos a tu correo cuando contrataste el seguro. También la puedes encontrar en nuestra página web www.bciseguros.cl y a través de nuestra App Bci Seguros.



Índice

Capítulo 1 | Conoce tu póliza _____ 3

Entiende tus coberturas principales _____ 4

Entiende tus coberturas adicionales _____ 7

Asistencias para ti y tu auto _____ 9

Capítulo 2 | Si tienes un siniestro _____ 10

Cómo y cuándo avisar un siniestro _____ 11

Tus obligaciones como contratante y/o asegurado _____ 13

Capítulo 3 | ¿Qué no cubre tu póliza? _____ 15

Capítulo 4 | Información de utilidad _____ 17

Glosario simple _____ 17

Preguntas frecuentes _____ 18

Capítulo 5 | Contacto _____ 20

Tu seguro se basa en **dos documentos que trabajan juntos para protegerte:**

1) Condiciones Generales: Son la base de tu póliza. Es un contrato estándar aprobado por la **Comisión para el Mercado Financiero (CMF)** y está disponible en <http://www.cmfchile.cl>. Gracias a esto, puedes tener la tranquilidad de que tu seguro es **justo y transparente**.

2) Condiciones Particulares: Se crean cuando contratas tu seguro y son las que **lo personalizan:** incluyen tus datos, los de tu vehículo, las coberturas específicas, el precio (la prima) y otros detalles importantes como los límites y deducibles de tus coberturas.

Todo está explicado de forma sencilla en esta guía para que lo entiendas sin complicaciones.



Recuerda

Las Condiciones Particulares **siempre complementan** las Condiciones Generales.

Entiende tus coberturas principales

Tu póliza tiene dos coberturas principales, 1) daños a tu auto y 2) daños a otras personas o cosas de terceras personas (responsabilidad civil). Además de esas dos coberturas base, tu póliza incluye otras coberturas adicionales, asistencias y beneficios para ti. Todas las coberturas se detallan en las condiciones particulares, por lo que es importante que las revises y compruebes que se ajustan a tus expectativas. Todas estas coberturas funcionarán sólo en el ámbito territorial de Chile. En simple las dos coberturas principales son:

01 Daños a tu auto (también conocida como “Daños Propios”)

Incluye tres tipos de cobertura:



Daños materiales parciales

01

Protege tu auto ante **choques, vuelcos, incendios o explosiones**. También cubre daños durante un traslado autorizado (grúa o ferry). Además, tu póliza tiene coberturas adicionales que incluyen:

- **Sismo** (terremoto) o **salida de mar** (tsunami) como consecuencia del sismo.
- **Actos Maliciosos**, daños intencionales causados por terceros, como rayas, golpes o destrozos al vehículo.
- **Daños materiales a tu auto causados por huelgas, disturbios, vandalismo colectivo o actos terroristas**. Es decir, si alguien daña tu auto a propósito estacionado en la calle, esta cobertura te protege.
- **Daños producidos por riesgos de la naturaleza** incluyendo erupción volcánica, inundación, salida de mar no sísmica, deslizamiento de tierra, huracán o ciclón.
- Los daños directos al vehículo **ocasionados por caída de granizo**.



Recuerda

Tu póliza tiene dos coberturas principales, 1) daños a tu auto y 2) daños a otras personas o cosas de terceras personas (responsabilidad civil).



Robo, hurto o uso no autorizado

02

Te indemnizamos si tu auto es robado, hurtado o usado sin tu consentimiento. Por ejemplo, si lo dejas estacionado y a tu regreso no está en el lugar donde lo dejaste. También cubrimos daños por intento de robo, por ejemplo, si tu auto quedó con daño por el intento de forzar la puerta. **Por último, se incluye el robo o hurto de partes o piezas de tu auto, así como el robo de accesorios** según el límite indicado en tus Condiciones Particulares.

A los 30 días corridos del robo declararemos la Pérdida Total de tu auto si no ha aparecido en ese período. Si aparece antes de los 30 días y tiene daños estos serán cubiertos por tu póliza.

En las Condiciones Particulares de tu póliza se detalla el monto máximo a pagar en el caso de un siniestro de robo de accesorios, **monto que llamamos “límite” o “límite máximo de cobertura”**.

Si te indemnizáramos por el valor comercial del auto, es importante que conozcas el concepto de valor comercial, **que corresponde al valor más cercano al precio al que un consumidor final estaría dispuesto a comprar un vehículo de igual marca, modelo y estado de conservación que el auto asegurado**, considerando el estado al momento del siniestro.



Pérdida Total

03

Tu póliza tiene la cobertura de **Pérdida Total** y por tanto en caso de que los daños de tu auto sean superiores al **75% (*)** de su valor comercial o si no se recupera tras **30 días corridos** de robo, te pagaremos el **100% del valor comercial** de tu auto o te entregaremos un **auto nuevo** si tu caso califica según lo que indiquen las **Condiciones Particulares** de tu póliza.

() En algunos productos es posible que el % para determinar la pérdida total sea menor al 75%. Para conocer tu caso, búscalo en las condiciones particulares de tu póliza.*



Importante

Si en una pérdida total te indemnizamos con un auto nuevo, **la póliza no cubre el impuesto verde ni la patente, salvo que tus Condiciones Particulares lo indiquen expresamente**. Recuerda, en caso de pérdida total, tendrás que pagar el deducible y las cuotas que faltan por pagar en tu póliza de la actual vigencia. Lo anterior podrá ser descontado al momento de calcular el pago final de tu siniestro.

Cubre las lesiones o muerte que causes a otras personas que no viajan en tu auto, y los daños a sus bienes, cuando tú o alguien autorizado conduce tu auto. Tus pasajeros no están protegidos por esta cobertura. Recuerda que sí estarán cubiertos por el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP) que debes tener para poder utilizar tu auto.

**Importante**

Si causas un accidente, nunca llegues a acuerdos directos con los afectados, aunque creas que el accidente pudo ser por tu culpa. Nosotros mediamos y llegaremos a un avenimiento (acuerdo judicial o extrajudicial por ti.

Esta cobertura de daños a terceros se divide en tres subtipos:

01

Daño emergente

Gastos médicos, hospitalarios o funerarios de terceros y daños a propiedad de terceros como otros autos o inmuebles.

02

Daño moral

El sufrimiento o aflicción emocional por lesiones o muerte de un tercero.

03

Lucro cesante

Cubre la pérdida de ganancias o beneficio económico de las terceras personas si el accidente en el que participó tu auto les impidió hacer una actividad que les habría generado ingresos.

**En resumen**

Las coberturas de tu seguro se dividen en dos: **daños a tu auto** y **daños a otras personas o cosas de terceras personas** (responsabilidad civil).

A su vez en **daños a tu auto** existen tres tipos de cobertura:

1. Daños materiales parciales
2. Robo, hurto o uso no autorizado
3. Pérdida total

Y, **daños a terceros**, se divide en tres subtipos:

1. Daño emergente
2. Daño moral
3. Lucro cesante

Tu seguro puede ampliarse con otras **Coberturas Adicionales (CAD)** que refuerzan la protección de tu auto ante eventos excepcionales. Estas coberturas no son comunes a todos los seguros y si tu seguro las incluye, aparecerán mencionadas en tu póliza en tus "**Condiciones Particulares**".

En simple: Cada cobertura adicional agrega protección frente a eventos que no están cubiertos por tu cobertura principal.



A continuación, te explicamos de forma clara qué cubre y qué no cada una.

01

Defensa Penal y Fianza (CAD Defensa Penal)



Te da respaldo legal si se inicia un proceso penal a raíz de un accidente de tránsito.

☑ Qué cubre

- Honorarios de abogados y costos judiciales si enfrentas una causa penal por un accidente cubierto por tu póliza.
- Pago o restitución de fianzas para garantizar tu libertad provisional.

☒ Qué no cubre

- Multas, sanciones penales o gastos sin autorización de la compañía.
- Casos no cubiertos por la póliza base.

02

Viajes al extranjero (CAD Viajes al extranjero)



Ideal si viajas frecuentemente por carretera a Argentina, Perú o Bolivia.

☑ Qué cubre

- Daños materiales a tu auto durante viajes fuera de Chile, dentro de los países señalados en tus Condiciones Particulares.

☒ Qué no cubre

- Robo, hurto o uso no autorizado en el extranjero.
- Responsabilidad civil fuera de Chile.

03

Daños por la propia carga (CAD Propia carga)



Protege tu auto si transportas objetos pesados o voluminosos que podrían dañarlo.

✔ Qué cubre

- Daños accidentales al vehículo causados por los objetos transportados dentro de él.

✘ Qué no cubre

- Daños producidos durante la carga o descarga.

04

Daños a terceros por la carga (CAD RC Daños por Carga)



Ejemplo: si transportas materiales y algo se suelta causando daño a otro vehículo, esta cobertura te protege.

✔ Qué cubre

- Daños o lesiones a otras personas causados directamente por la carga que transportas.

✘ Qué no cubre

- Daños producidos durante la carga o descarga.



Recuerda

Si necesitas ver las Coberturas Adicionales que incluye tu seguro (CAD), puedes hacerlo revisando tu póliza ingresando a tu sitio privado de cliente en www.bciseguros.cl/iniciar-sesion/

Todas las coberturas mencionadas en estas asistencias **tienen un límite máximo de veces que las puedes usar y un límite de costo durante la vigencia de tu póliza**. Para ver los detalles, siempre debes recurrir a tu póliza. **Las principales asistencias para emergencias que puedes tener son:**

- 01** **Grúa en caso de accidente o avería de tu auto.** Llevaremos tu auto de regreso a tu domicilio o al taller asignado si ya has denunciado un siniestro a nuestra compañía.
- 02** **Servicios de ayuda en ruta y reparaciones de emergencia** que sean factibles de hacer para que puedas continuar en tu auto hacia tu destino:
 - a** **Cambio de neumático.** Debes tener un neumático de repuesto.
 - b** **Carga o reemplazo de batería.** En caso de cambio o reemplazo tendrás que pagar el costo de la nueva batería.
 - c** **Apertura de puertas (cerrejero)** si se te han quedado tus llaves adentro de tu auto.
 - d** **Combustible de emergencia o recarga de batería** principal de litio para autos eléctricos, en caso de panne por falta de combustible o energía respectivamente.
 - e** **Reparaciones de emergencia** susceptibles de ser efectuadas en el lugar donde te encuentres.
- 03** En caso de accidente, mal funcionamiento o robo de tu auto, **podrás solicitar servicio de traslado para ti y tus acompañantes** hasta tu domicilio habitual o hasta la dirección de destino.
- 04** Si la reparación de tu auto requiere un tiempo de inmovilización **superior a 72 horas o, en caso de robo, si es recuperado**, nos haremos cargo de los gastos de:
 - a** **Depósito y custodia** de tu auto.
 - b** Posteriormente, tu desplazamiento hasta el lugar donde tu auto se encuentre. **(Solo en Chile).**



Existen otros servicios y beneficios que tu póliza podría tener. Para aprovechar convenientemente esos servicios cuando los necesites, revisa tu póliza en la sección de Condiciones Particulares.



- Denuncia **cada evento en forma independiente**, no esperes a acumular daños menores por un tiempo y luego notificarlos en conjunto porque el liquidador podría pedirte que denuncies dos eventos y si tienes deducible tendrás que pagar el deducible por cada uno de ellos, es decir pagar dos deducibles.
- Deberás pagar el deducible indicado en cada cobertura que requieras ante un siniestro denunciado y cubierto por la compañía.



Prefiere denunciar en nuestra **App Bci Seguros**, también podrás hacerlo llamando a nuestro número **600 6000 292** o en nuestra página web **www.bciseguros.cl**

Cuando ocurre un accidente, daño o robo, es importante **que nos avises lo antes posible**. Esto nos permite ayudarte rápido, revisar los daños y activar nuestra atención.

Recuerda



Si en el accidente otra persona se declara responsable y te asegura que cubrirá los daños con su póliza, igualmente te pedimos informarnos realizando un denuncia preventivo **llamando a nuestro Contact Center al 600 6000 292**.

Esto te permite dejar registrado el accidente desde el inicio. Así, si el tercero finalmente no responde, no tiene su seguro vigente o su compañía no cubre el daño, podrás utilizar este denuncia para gestionar la reparación con tu propio seguro sin inconvenientes.

A continuación, te explicamos **qué hacer paso a paso según el tipo de situación**:

01 Si tuviste un accidente sin lesionados

- Notifícanos **tan pronto como puedas**. El plazo máximo para avisarnos es de **10 días corridos desde la fecha del accidente**.
- En casos de choques leves, valida que tu auto puede continuar. Si ves que tu auto pierde algún líquido o ves luces de alerta en el panel, que están destinadas para avisarte del mal funcionamiento de tu auto, deténlo inmediatamente y pídenos ayuda en nuestra app o en nuestro Contact Center al **600 6000 292**. **Ante la duda llámanos para evitar que se produzca un agravamiento de los daños y se rechace la cobertura de tus daños**
- Si puedes mover tu vehículo, **manténlo en un lugar seguro y no realices reparaciones por tu cuenta**.

Consejo



Aunque el daño parezca menor, **siempre es mejor informar**. Podrían existir daños que no se ven a simple vista y que se pueden detectar con una inspección en un taller.

02 Si hubo lesionados o sufriste el robo, hurto, uso no autorizado u ocasionaste daños a la propiedad pública o privada

- **Se requiere obligatoriamente** una denuncia policial lo antes posible.
- **Si hay personas lesionadas préstales ayuda** (nunca abandones el lugar) y luego acude a Carabineros dentro de 2 horas como máximo.
- Si has sufrido el robo, hurto, uso no autorizado o bien, has producido daños a propiedad pública o privada, **también debes acudir a Carabineros, aunque en este caso tendrás un máximo de 8 horas**.
- **Luego, avísanos a la compañía tan pronto puedas**, pero siempre respetando el plazo, máximo de 10 días corridos desde el incidente.



Ejemplo

Si al volver a tu estacionamiento tu auto no está, **primero haz la denuncia en Carabineros o PDI y luego contáctanos. Nosotros te guiaremos paso a paso.**

03 Cómo hacer la denuncia a la compañía

Puedes denunciar un siniestro por los siguientes medios:

- Sitio web oficial de Bci Seguros: **www.bciseguros.com**
- **App Bci Seguros**
- Teléfono de nuestro Contact Center **600 6000 292**
- Sucursales

Te pediremos algunos datos básicos:

- Fecha, hora y lugar del hecho
- Descripción de lo ocurrido
- Fotos de evidencia que te recomendamos siempre obtener oportunamente con tu celular
- Cédula de identidad
- Licencia de Conducir
- Denuncia policial (en los casos que corresponda ver pág. anterior)

04 Qué pasa después de tu aviso

- 1 Recibimos tu denuncia y **asignaremos un número de siniestro para tu seguimiento.**
- 2 **Te enviaremos emails y WhatsApp con el seguimiento de tu siniestro** al correo electrónico y teléfono que ingreses al momento de realizar el denuncia.
 Por eso, es muy importante que registres correctamente tu email y número de teléfono, ya que a través de estos medios recibirás las novedades de tu caso y las indicaciones para avanzar en cada etapa.
 No te estaremos llamando constantemente. En cambio, recibirás comunicaciones con las actualizaciones de tu siniestro y contarás con un agente de atención que te irá guiando durante la gestión.
- 3 **Asignaremos tu auto a un taller** y el liquidador irá al taller una vez que ingreses tu auto.
- 4 **Te informaremos del avance de tu caso y los próximos pasos.** Estos pueden variar dependiendo del tipo de siniestro que tengas.
- 5 **Una vez aprobada la cobertura, confirmada por el informe de liquidación,** te indemnizaremos o repararemos tu auto según lo que definamos durante el proceso de liquidación de tu siniestro.

Para que tu seguro funcione sin contratiempos ni sorpresas debes cumplir con lo siguiente:



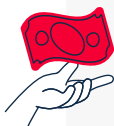
- **Declarar con honestidad la información que te hemos solicitado al contratar y también en caso de siniestros. Asegúrate de explicar los acontecimientos tal como se dieron.** Ejemplo: Si tu auto tiene modificaciones en el motor, debes informarlo al contratar el seguro. Ocultar esta información podría afectar tu cobertura.



- **Permitir inspecciones del vehículo asegurado al contratar o en caso de siniestros.** Ejemplo: Si te pedimos realizar una "autoinspección" de tu auto antes de activar la cobertura, deberás realizarla a la brevedad posible. Si lo aseguraste nuevo con factura puedes eximirte de esto. Si no lo has inspeccionado puedes llamarnos a nuestro Centro de Contacto para consultar por el estado de tu inspección.



- **Informar otros seguros existentes sobre el mismo bien (si existiera).** Ejemplo: Si tienes otro seguro contratado para el mismo auto, debes informarlo al momento de contratar este seguro o al denunciar un siniestro.



- **Pagar la prima según lo pactado en tu plan de pago o suscribir pago automático.** Ejemplo: Si elegiste pagar en 12 cuotas, asegúrate de tener saldo disponible en tu cuenta cada mes, para evitar la suspensión de tu cobertura. Si no pagas la prima dentro del plazo acordado, podremos dar término a la póliza por falta de pago, quedando sin cobertura para los siniestros que ocurran después de su finalización. Te enviaremos una notificación informándote que tu prima está pendiente de pago. Si luego de 15 días (o el plazo que te indiquemos en ese aviso) desde el envío de esa comunicación el pago continúa pendiente, daremos término a la póliza.



- **Prevenir siniestros con cuidado responsable con la máxima diligencia posible.** Ejemplo: Antes de salir de viaje, revisa el estado de tus neumáticos y frenos para evitar accidentes por fallas mecánicas. Hacer las mantenimientos para que tus frenos respondan correctamente antes riesgos en el camino.

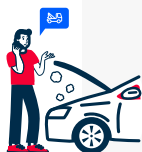


- **Actuar ante siniestros para proteger el bien.** Por ejemplo, no dejar tu auto abandonado después de un choque, se lo podrían robar. **Deberás esperar una grúa en el lugar del accidente y nunca abandonar tu auto** a menos que sea por fuerza mayor.



- **Notificar siniestros rápidamente** para cumplir con los plazos. En esta guía te los explicamos con detalle en la sección "Cómo y cuándo avisar un siniestro de la página 11".

Para que tu seguro funcione sin contratiempos ni sorpresas debes cumplir con lo siguiente:



- **No agravar el riesgo y comunicar cambios relevantes en tu auto.** Ejemplo: Si tuviste un choque leve, detén el auto y llama a una grúa. Seguir conduciendo podría empeorar los daños y afectar tu cobertura.



- **Actuar ante siniestros para proteger el bien.** Ejemplo: Si tuviste un accidente, quédate junto al auto hasta que llegue la grúa o asistencia. Esto evita robos o daños adicionales.



- **Notificar siniestros rápidamente para cumplir con los plazos.** Ejemplo: Si tuviste un accidente el lunes, debes avisarnos antes del siguiente jueves para cumplir con el plazo de 10 días corridos.



- **Acreditar el siniestro con documentos y pruebas que sirvan de evidencia.** Ejemplo: Toma fotos del lugar del accidente, guarda el parte policial si corresponde y envíanos todo junto con tu denuncia.



- **Autorizar al asegurador para obtener información de tráfico si es solicitado.** Ejemplo: Si necesitamos revisar el paso de tu auto por peajes o autopistas, deberás autorizarnos para solicitar esa información o aportarla tu directamente si así te lo solicitamos.



- **Informar la venta del bien asegurado en un máximo de 15 días desde la venta.** Ejemplo: Si vendiste tu auto el 1 de octubre, tienes hasta el 16 de octubre para informarnos y así dar de baja la póliza oportunamente. Te devolveremos la prima que corresponda.



- **Cumplir con las obligaciones establecidas en tu póliza de seguros.** Ejemplo: Si tu póliza indica que debes usar el auto solo para fines particulares, no lo uses para transporte de pasajeros sin informarnos.

- Agravamiento de los daños **por seguir usando tu auto tras un choque o contacto** de un daño que quieras que tu seguro te cubra.
- **Siniestros declarados** a carabineros y a la compañía **fuera de los plazos establecidos**. En la página 11 encontrarás detalle de estos tiempos.
- Conducir bajo los efectos del **alcohol o drogas**.
- **Si huyes del lugar del accidente** o dejas abandonado tu auto en la vía pública.
- **Si superas las especificaciones máximas** del auto en carga o pasajeros.
- Participar en **carreras, desafíos o apuestas**.
- **Daños indirectos** (por ejemplo, derrumbes posteriores sin relación directa con un sismo).
- Gastos por **paralización o pérdida** de uso del vehículo.
- Usar tu auto con un **fin distinto al declarado** (por ejemplo, transporte remunerado).
- Los daños a tu auto que ocurran por **circular por cursos de ríos, arenales, playas o cualquier terreno no destinado a vehículos motorizados** excepto que sean trayectos obligados en un camino público.
- **Daños por desgaste en partes o piezas**, incluyendo los neumáticos, fallas o averías mecánicas, eléctricas o pérdida de aceite u otros líquidos.
- Daños **intencionales o provocados**.
- Los daños al motor **por aspiración de agua**.
- **Eventos extremos** como guerra u operaciones bélicas cometidas por enemigos extranjeros o cualquier delito contra la seguridad interior de nuestro país. Otros eventos extremos como los daños por una reacción nuclear o radioactividad tampoco están cubiertos.
- La cobertura de daño propio **no protege a las personas, animales u objetos transportados en tu auto** ni los daños que ellos produzcan por alguna causa que no sea un accidente en las condiciones descritas en tu póliza.
- Tu póliza indica claramente que **no aplica el concepto de uso no autorizado cuando se trata de tus parientes hasta el segundo grado** (tus padres, abuelos, hijos, nietos, hermanos, suegros y cuñados), **tus trabajadores dependientes o tu cónyuge o conviviente civil**.
- **Tampoco cubre los daños a terceros** que se hubieran causado con el auto mientras estaba fuera de tu control ya sean lesiones a personas como daños a cosas.

¿Qué no cubre tu póliza

- ⇒ Si la indemnización corresponde a un auto nuevo por pérdida total, **tu póliza no cubre el impuesto verde ni el costo de obtener la patente** salvo que tu póliza así lo establezca.
- ⇒ **Daños a infraestructura pública o privada** causados por el peso de tu auto, sus acoplados o carga.
- ⇒ Daños a tu auto o la responsabilidad civil si al momento de tu siniestro **el o la conductora NO haya tenido vigente una licencia** competente al tipo de auto o ésta haya estado suspendida conforme a la Ley de Tránsito o bien no haya tenido un permiso provisorio vigente al momento del siniestro.
- ⇒ Daños por uso y desgaste del vehículo.



Recuerda

Si modificas tu auto (motor, cilindrada, potencia, etc.), debes informarlo antes de contratar o bien durante la vigencia de tu póliza para que los cambios sean aceptados por nosotros (Bci Seguros). Los cambios no informados pueden anular la cobertura y producir un rechazo de un siniestro. Ej: Agregar un filtro cónico para mejorar la potencia del auto.

Si tienes dudas con respecto a lo que cubre y no cubre tu póliza, puedes **consultar con tu corredor de seguros, consultarnos directamente por Whatsapp o llamarnos al 600 6000 292**. No te quedes con dudas.

Relativo a la persona:

- **Asegurado:** Persona física o jurídica a quién afecta el riesgo que cubre este seguro.
- **Beneficiario:** Persona que aun sin ser asegurado, tiene derecho a la indemnización en caso de siniestro.
- **Contratante o Tomador:** El que celebra el seguro con el asegurador y sobre quien recaen, en general, las obligaciones de este seguro.

Relativo al contrato:

- **Asegurador:** Nosotros, Bci Seguros, tu compañía que cubre los riesgos detallados en tu póliza.
- **Deducible:** Monto que asumes en caso de siniestro. Puede variar según la cobertura que necesites usar en caso de siniestro. Por ejemplo, Si el daño a tu auto tiene un costo de reparación de UF 70 y tu deducible es UF 10, nosotros cubrimos UF 60 y tú tendrás que pagar oportunamente las UF 10 según lo que te indiquemos.
- **Prima:** Es el valor que pagas por tu seguro. Puede ser en una o más cuotas.

Relativo al siniestro:

- **Dejación:** Es la entrega de tu auto al asegurador cuando ha sufrido un daño de tal magnitud que se considera pérdida total. En esta situación, y una vez pagada la indemnización correspondiente, el vehículo pasa a ser propiedad de la compañía.
- **Pérdida total:** Cuando el costo de los daños equivale a más de un 75% del valor comercial, o cuando el auto es robado y no se recupera antes de 30 días desde el robo o hurto.
- **Pérdida parcial:** Pérdida que no reúne las condiciones para ser considerada como pérdida total según la definición anterior.
- **Recupero:** Cantidad que el asegurador recupera del tercero responsable de un accidente o siniestro o de su aseguradora.
- **Siniestro:** Cualquier accidente, daño o robo que afecte tu auto o cause daños a terceros. Cuando denuncies te entregaremos tu número de siniestro para que puedas hacer seguimiento.
- **Valor comercial:** El valor que tenga en el mercado, un auto de la misma marca, modelo, año y estado de conservación a la fecha del siniestro.
- **Piezas o partes:** Son los elementos del vehículo, instalados de fábrica (antes de su primera venta) y que forman parte fija del mismo (no incluyen accesorios). Se considera también la llave del vehículo, con cobertura solo si ocurre un siniestro amparado por la póliza.

Relativo al al seguro:

- **Seguro de Accidentes Personales:** Otorga una indemnización al asegurado a consecuencia de las lesiones producidas por un accidente.
- **Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP):** Es un seguro obligatorio que otorga cobertura en caso de muerte y por las lesiones corporales que sean consecuencia directa de accidentes en los cuales intervenga el vehículo.

~~~~ Preguntas frecuentes

¿En qué situaciones además de las exclusiones de tu póliza, podríamos rechazar tu siniestro?

Puedes perder tu derecho a recibir una indemnización si nos impides o dificultas comprobar los daños o pérdidas, si das como siniestrada una materia que no existía, si realizas declaraciones falsas o fraudulentas, si provocaste el siniestro intencionalmente, si no colaboras durante la investigación del siniestro.

Además, si al contratar el seguro **omitiste información deliberadamente o entregaste información incorrecta** que nos llevó a errores en la determinación del riesgo a asegurar, tampoco estamos obligados a pagar la indemnización de tu siniestro

¿Cuáles son nuestras obligaciones en caso de siniestro?

Si el siniestro está cubierto por las condiciones de tu póliza, dejaremos tu auto en un estado equivalente al que tenía antes del evento. Para eso, **podremos indemnizar los daños en dinero, reparar tu auto o, si corresponde pérdida total y cuentas con indemnización 0 km, reemplazarlo por uno similar.** En todos los casos, aplicaremos los **deducibles, límites y condiciones** indicados en las **Condiciones Particulares** de tu póliza.

En el caso de pérdida total, adquirimos los derechos sobre los restos de tu auto y podemos disponer de él libremente, si no nos entregas los documentos para transferir los restos, podemos descontar su valor del monto de la indemnización.

¿Qué pasa si compré mi auto con crédito automotriz?

Cuando compras tu auto con un crédito automotriz, normalmente queda con una prenda inscrita (una garantía para el banco o financiera). Si ocurre una pérdida total, o si te pagamos daños parciales en dinero, primero usaremos la indemnización para pagar la deuda pendiente con la institución financiera. Si después de pagar esa deuda queda un monto a favor, te lo entregaremos a ti como dueño del vehículo.

¿Qué sucede si no colaboro o me demoro en entregar los antecedentes?

Tu colaboración es clave para avanzar en la liquidación del siniestro.

Documentos o acciones que podríamos pedirte: tu licencia de conducir o su copia, hoja de vida del conductor del registro civil, copia del parte policial, cuestionarios, entrevistas, o cualquier antecedente necesario para evaluar el caso.

La ley exige que el asegurado coopere con nosotros para hacer esta investigación. Si no entregas la información solicitada o te demoras sin justificación, tu liquidador podría rechazar la cobertura por falta de colaboración.



¿Cuáles son los motivos por los que podemos dar término a tu póliza?

Tu póliza terminará naturalmente cuando se cumpla el plazo de vigencia del contrato de seguro, que se establece claramente en sus condiciones particulares a menos que tenga una cláusula de renovación automática.

La póliza puede terminar anticipadamente por distintos motivos:

- ⊗ Si no pagas la prima.
- ⊗ Por la venta y/o transferencia de tu auto.
- ⊗ Si omitiste información relevante o entregaste información incorrecta durante la contratación de la póliza.
- ⊗ Si te niegas a que tu auto sea inspeccionado.
- ⊗ Si no informas de hechos que agraven el riesgo.
- ⊗ Si eres condenado por el delito de fraude al seguro.



Tu póliza puede terminar anticipadamente por la pérdida total de tu auto o si la siniestralidad de tu póliza supera el nivel que indica las Condiciones particulares.

Cuando nosotros te comunicamos de nuestra decisión de terminar anticipadamente tu póliza, ésta se hace efectiva cuando termine el plazo de 30 días corridos desde el envío de la comunicación correspondiente.

Si tú quieres dar término a la póliza, tienes que comunicarnos tu decisión por los canales de comunicación que hemos puesto a tu disposición.



¿Necesitas comunicarte con nosotros?

Todas las comunicaciones que sea necesario enviarte relacionadas a tu seguro se harán al **correo electrónico que nos entregaste al momento de contratar tu póliza.**

Si tu email está con algún problema y no puedes recibir oportunamente alguna comunicación importante, **te la enviaremos por correspondencia física a tu domicilio** según la dirección que hayas registrado.

Puedes validar tu email y dirección en las condiciones particulares de tu póliza.



Llámanos al **600 6000 292**



Asistencia al **+56 22 7976103**



Encuétranos en **O'Connell 285, Las Condes, Santiago** y en **todas nuestras sucursales.**



Visita nuestra página web **www.bciseguros.cl**



Descarga la App Bci Seguros

Toda la información que necesitas sobre **tus seguros y servicios como cliente.**



Contáctanos por WhatsApp
escaneando el siguiente QR



© 2026 Bci Seguros v.1.12

Contáctanos



Llámanos al **600 6000 292**



Asistencia al **+56 22 7976103**



Contáctanos en nuestro
WhatsApp **+56 9 38629339**



Visita nuestra página web
www.bciseguros.cl



Encuétranos en **O'Connell
285, Las Condes, Santiago** y
en **todas nuestras sucursales.**

*Queremos que tu seguro sea
tan claro como el respaldo
que te entregamos.*