

Todo lo que necesitas saber para usar tu Seguro

Uno de los compromisos que adquirimos contigo cuando contrataste tu seguro en Scotiabank, consiste en ayudarte a que sea fácil declarar un siniestro. Por eso, preparamos una guía práctica con la siguiente información:

- ✓ Trámites que debe realizar el asegurado o beneficiario,
- ✓ Plazos involucrados,
- ✓ Preguntas frecuentes y
- ✓ Consejos útiles.

¿Qué es lo primero que debo hacer en caso de siniestro?

Si te llegara a pasar algo que piensas está cubierto por tu seguro, lo mejor es revisar tu póliza, específicamente la sección con la descripción de las coberturas. Si no tienes el documento a mano, recuerda que puedes comunicarte con nosotros al Servicio de Atención al Cliente 600 600 1100 y solicitar tu Certificado de Cobertura.

¿Dónde puedo declarar un siniestro?

Este trámite lo puedes realizar directamente en Scotiabank, con la Compañía de Seguros, o con nuestra Corredora de Seguros.

Independiente de la alternativa que escojas, es importante que:

- 1) Declares tu siniestro lo antes posible.
- 2) Descargues y leas el formulario correspondiente a la denuncia de tu siniestro desde el sitio web del Banco.
- 3) Reúnas los documentos que aparecen en el formulario de denuncia de siniestro descargado desde el sitio web del Banco.
- 4) Informes una dirección de correo electrónico que revises a diario, porque es el canal de comunicación más rápido entre el asegurado y el liquidador de siniestros.

Producto	Ingreso de Siniestro
Seguro Protección Patrimonial, Multiprotección Financiera o Robo 360	Enviar el Formulario Robo o Extorsión Scotiabank (descárgalo aquí) al siguiente mail denuncios.siniestros.robo@scotiabank.cl
Seguro Incendio y Sismo o Seguro Hogar	Enviar el formulario FORM INCENDIO Y RV INTEGRADO (descárgalo aquí) al siguiente mail denuncios.siniestros.incendioadicionales@scotiabank.cl
Seguro Desgravamen, Seguros de Vida o Seguro Hospitalización	Enviar el formulario FORM VIDA INTEGRADO (descárgalo aquí) + certificado de defunción al siguiente mail denuncios.siniestros.vida@scotiabank.cl
Seguro de Cesantía	Enviar el formulario FORM Cesantía (descárgalo aquí) al siguiente mail denuncios.siniestros.cesantia@scotiabank.cl



Para los siniestros de Protección Patrimonial, Multiprotección Financiera o Robo 360, se deben ingresar por este canal sólo los casos con coberturas amparadas en su Seguro. [Ver información sobre la Ley de Fraude.](#)

Plazos para todos los Seguros que debes conocer:

- 1) Plazo que posee la compañía de seguros para comunicar quien realizará la liquidación del siniestro: **Hasta 5 días hábiles** contados desde la fecha de recepción del denuncia de siniestro por parte de la compañía o liquidador de seguros.
- 2) Plazo que posee el asegurado para oponerse a la liquidación directa: **Hasta 5 días hábiles**, contados desde la fecha de notificación de la comunicación.
- 3) Plazo para objetar o impugnar el resultado de la evaluación: **Hasta 10 días hábiles** contados desde la fecha de recepción del informe de liquidación.

Otros Plazos que varían según el tipo de seguro indemnizado, que debes conocer:

Producto	Plazo Promedio de la emisión de informe de liquidación (*)	Plazo Promedio de Pago al Beneficiario de la Póliza	Plazo Promedio de Entrega de Fondos al Cliente
Seguro de Protección Patrimonial, Multiprotección Financiera o Robo 360	10 días hábiles	5 días hábiles	5 días hábiles
Seguro Incendio y Sismo o Seguro Hogar	30 días hábiles	16 días hábiles	5 días hábiles
Seguro de Cesantía	10 días hábiles	3 días hábiles	5 días hábiles
Seguro Desgravamen o Seguros de Vida	20 días hábiles	5 días hábiles	5 días hábiles
Seguro Hospitalización	30 días hábiles	5 días hábiles	5 días hábiles

NOTA (*): El plazo promedio de emisión de informe de liquidación se mide desde la fecha de recepción del denuncia de siniestro en la compañía de seguros.



Te sugerimos descargar este archivo y guardarlo en un lugar fácil de recordar, porque podrías necesitarlo en el futuro.

Debido a la contingencia por COVID-19, te sugerimos preferir nuestros canales digitales como, por ejemplo, el correo electrónico, ya que el tiempo de espera para recibir atención telefónica podría ser mayor al habitual.