PROCEDIMIENTO **DE ATENCIÓN**

SINIESTROS DE VEHÍCULOS

REALE SEGUROS

1 DECLARACIÓN DE SINIESTROS

Podrás **denunciar el siniestro** en el Portal de Clientes haciendo clic **aquí,** llamando a nuestro Centro de Servicio al ***1515 o al 600 60 73253, Opción 2 - Siniestros,** o enviando el **formulario** de denuncio al correo **siniestros@reale.cl**

El **plazo para denunciar** el incidente a la compañía es de **10 días corridos desde la ocurrencia,** tanto para daños al vehículo asegurado, como para daños a Terceros.

En caso de **Robo, Hurto o Uso No Autorizado del vehículo,** realizar la denuncia **INMEDIATA** en la unidad policial más cercana, o a través de la comisaría virtual, en un **plazo no mayor a 12 horas corridas desde la ocurrencia.** Adicionalmente, informar de **INMEDIATO a la compañía,** en un **plazo no mayor a 24 horas corridas** (salvo en caso de imposibilidad física debidamente justificada).

Si hay **fallecidos, lesionados o si los daños fuesen producto de actos maliciosos,** denunciar **INMEDIATAMENTE** en la unidad policial más cercana al lugar de los hechos y en un **plazo no mayor a 12 horas corridas.**

Si existen **terceros involucrados,** se sugiere recopilar los siguientes datos: Nombre completo, RUT, teléfono, correo electrónico, patente, marca, modelo y compañía de seguros.

Una vez ingresado el denuncio, se **asignará el número de siniestro y liquidador.**

2 CITA DE EVALUACIÓN DE DAÑOS

En la cita de evaluación de daños, el liquidador asignado constatará el estado del vehículo, la magnitud de los daños, la necesidad de repuestos y el tiempo estimado de reparación.

Para **agendar tu cita de evaluación de daños,** comunícate con nuestro Centro de Servicio al ***1515, 600 60 73253, +56 9 9251 0055, Opción 2 – Siniestros.** Si tu vehículo se encuentra inmovilizado, revisar el punto 4.

Una vez asignado el taller, podrás contactarlos directamente para **programar una cita de ingreso.** Usa los números de teléfono enviados en la notificación del siniestro. Al ingresar tu vehículo al taller, recuerda **informa al liquidador** con los datos de contacto proporcionados en el denuncio de siniestro.

Si tu **siniestro se atenderá en Regiones,** el Liquidador te contactará en las próximas 48 horas hábiles para indicar los pasos de la atención.

IMPORTANTE: al momento de entregar el vehículo en una de nuestras sucursales o taller, deberá estar **limpio y sin elementos personales o de valor** en su interior, tales como: equipos electrónicos, documentos, mochilas, etc., y el tanque debe tener al menos **3/4 de combustible.**

La compañía no se hace responsable por el extravío de objetos personales dejados en el interior del vehículo.

3 EVALUACIÓN DE DAÑOS

Durante la evaluación, el liquidador analizará las circunstancias del incidente y validará los daños del vehículo, realizando los siguientes pasos:

- Análisis de la cobertura contratada.
- Envío de la orden de reparación
- Si tu vehículo requiere repuestos, te informará sobre los plazos de importación
- Confirmación de la fecha para ingreso del vehículo al taller
- De haber preexistencias de daños registradas en la inspección efectuada al momento de contratar el seguro, se generarán cobros por el valor asociado

4 REPARACIÓN DEL VEHÍCULO

Una vez confirmada la disponibilidad de repuestos, el liquidador te notificará para **ingresar el vehículo al taller.**

Si tu vehículo está inmovilizado, puedes solicitar la **grúa de remolque para el desplazamiento al taller,** llamando al Centro de Servicio a través del ***1515, 600 60 73253, +56 9 9251 0055, Opción 1 – Asistencia. Recuerda que, antes de solicitar la grúa debes tener la cita agendada con el taller.**

IMPORTANTE: al momento entregar el vehículo en una de nuestras sucursales o taller, deberá estar **limpio y sin elementos personales o de valor** en su interior, tales como: equipos electrónicos, documentos, mochilas, etc., y el tanque debe tener al menos **3/4 de combustible.**

La compañía no se hace responsable por el extravío de objetos personales dejados en el interior del vehículo.

Mientras tu vehículo este en taller, el liquidador será el encargado de informarte sobre los avances de la reparación.

5 ENTREGA DEL VEHÍCULO

Una vez reparado el vehículo, el liquidador te contactará para coordinar la entrega, la cual podrá realizarse en una de nuestras sucursales o talleres.

Recuerda que, antes de retirar el vehículo debes efectuar el pago del deducible.

- Si la reparación del vehículo fue realizada en un Taller Reale, podrás realizar el pago del deducible haciendo clic **aquí** o ingresando en tu Portal de Clientes, opción de Pagos – Pagos Pendientes – Deducible.

- Si la reparación fue realizada en un Concesionario, deberás pagar el deducible directamente en el taller.

CONSIDERACIONES ESPECIALES

Vehículo de Reemplazo

La entrega del vehículo de reemplazo está sujeta a la cobertura contratada en la póliza, para mayor detalle, te invitamos a revisar tu póliza en la cual se especifican los días de coberturas, copago, etc.

IMPORTANTE: El vehículo de reemplazo será asignado una vez se confirme el ingreso a taller/sucursal.

Atención al tercero inocente

Para la atención del **tercero inocente**, indícale el número de siniestro asignado por la compañía, enviado en la notificación del denuncio (Ejemplo: 90120000000000), para que se comunique con nuestro Centro de Servicio, llamando al ***1515, 600 60 73253,** **+56 9 9251 0055,** **Opción 2 – Siniestros. Sin el número de siniestro no será atendido.**

Citación a Juzgado

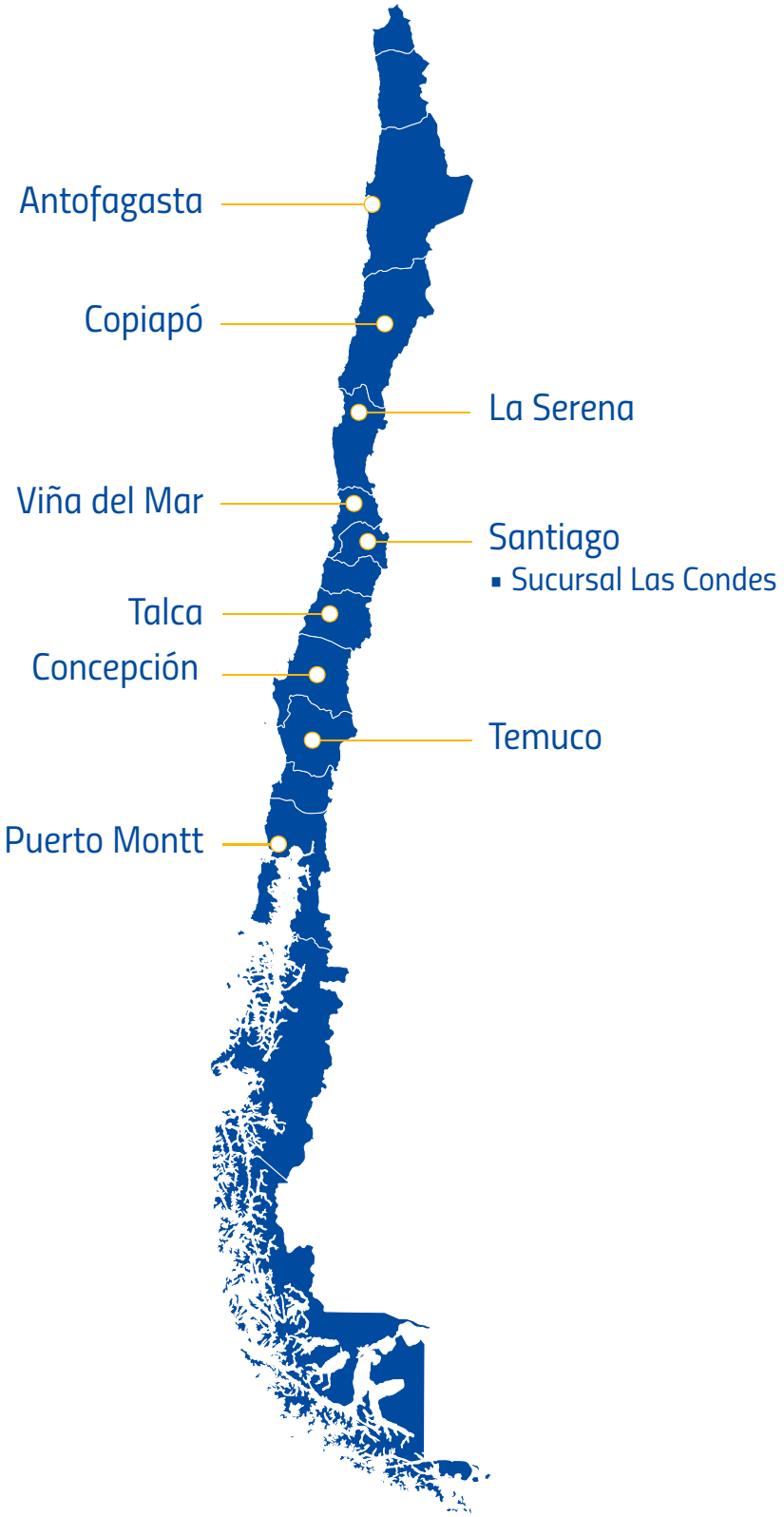
Si necesitas asesoría legal (defensa judicial), contáctanos con los detalles de la citación: Fecha, Número de Parte y Juzgado de Policía, a través de los números de atención: ***1515, 600 60 73253,** **+56 9 9251 0055,** **Opción 2 – Siniestros.**

Beneficio Taller Reale

Las reparaciones realizadas en **Talleres Reale tienen garantía de por vida,** mientras permanezca asegurado en la compañía; a diferencia de las garantías de otros talleres, las cuales varían de 3 a 12 meses.

Adicionalmente, los tiempos de reparación son inferiores a los tiempos de talleres particulares/concesionarios, por lo que te invitamos a preferir esta alternativa al asistir a la cita de evaluación de daños.

SUCURSALES REALE SEGUROS



JUNTOS, ES MEJOR.

Atención 24/7

REALE.CL

600 60 73253

✱1515
(Anteponer asterisco)

REALE SEGUROS