

MANUAL DENUNCIO DE SINIESTROS

DENUNCIO DE SINIESTROS

1.- DENUNCIO A TRAVÉS DE PLATAFORMA DE SERVICIO AL CLIENTE

Para que el Asegurado o Beneficiario pueda realizar un denuncia, la Compañía dispone de una **plataforma de servicio al cliente** al número **800 362 100** que opera de lunes a viernes **desde las 09:00 hasta las 21:00 horas**. También dispone de un correo electrónico: siniestros@cardif.cl

Estos denuncios, recibidos a través de la Plataforma Telefónica de Servicio al Cliente, son capturados por las ejecutivas de atención telefónica. Al recibir aviso de denuncia de siniestro, al denunciante se le entregará un número de comprobante de recepción que es único e irreplicable.

Fuera de este horario, en fines de semana y feriados se informa a través de una grabación el horario de atención.

Para denuncia automotriz, el número de teléfono es el **600 362 28 86, opción 1** (Lunes a Jueves de 09.00 a 18.30; Viernes de 09:00 a 13:00).

2.- DENUNCIOS A TRAVÉS DE NUESTROS CORREDORES Y OTROS

Un Asegurado o Beneficiario, también puede realizar sus denuncios a través de los **Corredores de Seguros** los cuales han contratado seguros con BNP Paribas Cardif. Para los denuncios realizados a través de los Corredores de Seguros u otros, **nos enviarán físicamente los denuncios y documentación a nuestra Oficina de Partes, ubicada en Vitacura 2670, Piso 13, Las Condes, Santiago.** Lunes a jueves de 09:00 y hasta las 13:00 horas, en la tarde desde las 14:00 y hasta las 18:00 horas. Los viernes desde las 09:00 y hasta las 13:00 horas. Cada denuncia presentado será debidamente registrado y timbrado con la fecha y hora de la recepción.

3.- DENUNCIOS PRESENCIALES EN DEPENDENCIAS DE LA COMPAÑÍA

Corresponden a un servicio puntual, cuando el Asegurado o Beneficiario se presenta en las oficinas de BNP Paribas Cardif para realizar el denuncia de un siniestro. Para esto y con **asesoría de un ejecutivo de atención al cliente, el denunciante completa y firma un formulario de Denuncio de Siniestros y se le hará entrega de un número de comprobante de recepción que es único e irrepetible.**

Nos ubicamos en **Av. Vitacura 2670, piso 10, Las Condes, Santiago.** El horario de atención es de lunes a jueves de 09:00 a 18:00 horas y los viernes de 09:00 a las 13:00 horas.

4.- DENUNCIOS A TRAVES DE NUESTRA PÁGINA WEB

La compañía dispone en su página web de un Formulario que puede ser utilizado por el Asegurado, Beneficiario y/o contratante de la póliza para realizar el denuncia del siniestro, las 24 horas del día.

Sitio web: <http://www.bnpparibascardif.cl/>

Formulario Denuncio de Siniestros: <http://216.72.183.121/beneficiosAvisos/generaAviso>

Denuncio Siniestro Automotriz: <http://www.bnpparibascardif.cl/es/pid3385/denuncia-siniestro.html>



The screenshot shows the BNP Paribas Cardif website interface. At the top left is the logo and the tagline "Seguros para un mundo en evolución". A search bar is on the top right. The main navigation menu includes: QUIENES SOMOS, SEGUROS, RECURSOS HUMANOS, PRENSA, **DENUNCIA TU SINIESTRO** (circled in red), and ATENCIÓN A CLIENTES. Below the navigation is a large banner for "REPORTE DE ACTIVIDAD 2015" with a "Ingresar aquí" button. A secondary navigation bar contains "REPORTE SU CASO", "SEGURO AUTOMOTRIZ", and "ATENCIÓN A CLIENTES". The main content area is divided into three columns: "INFORMACIÓN CORPORATIVA" (with a sub-section for "RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA"), "CONTACTO" (with phone numbers 600 362 28 86 and 800 362 100), and "TRABAJA CON NOSOTROS". The footer contains a list of links: Quienes Somos, Seguros, Recursos Humanos, Prensa, Denuncia tu Siniestro, and Atención a clientes. A specific link for "Formulario Denuncio de Siniestros" is circled in red in the footer.