Política de Registro y Gestión de Siniestros Retail

Lockton Chile

Marzo 2026 – Versión 1.0

Política de registro y gestión de Siniestros Retail.

1. Propósito.

La Política de registro y gestión de siniestros Retail fija los lineamientos que se aplica para realizar una gestión oportuna y eficiente sobre los siniestros denunciados y tiene por objetivo establecer los criterios y lineamientos implementados en el proceso.

2. Alcance y definiciones.

La presente política deberá aplicarse a las denuncias de siniestros que efectúen los contratantes, asegurados, beneficiarios o legítimos interesados de contratos de seguros donde participe Lockton Chile como intermediario.

- **Legítimo Interés:** Cuando el solicitante acredite tener una pretensión actual y real sobre los derechos de una póliza determinada.
- **Denuncio:** Notificación o aviso de siniestro.
- **Liquidador:** Investiga por parte de la aseguradora o reaseguradora cómo y en qué circunstancias ocurrió un siniestro denunciado.

3. Reporte de un Siniestro.

Los denuncios de siniestro pueden ser realizados a través de los canales de contacto disponibles, ya sea presencialmente, mediante un correo electrónico, por formulario de contacto en la página web o directamente a su compañía de seguros. Lockton Chile puede contactar al cliente en posterior, para verificar y solicitar antecedentes para completar el denuncio.

El denuncio debe contener la siguiente información:

- Fecha de ocurrencia del siniestro
- Breve descripción de los hechos. De haber un inmueble o bien afectado, identificarlo
- Agregar cualquier otra información relevante que pueda estar disponible.

Una vez recibida la denuncia con la información, el equipo de siniestros avisará a la compañía de seguros correspondiente (dependiendo de la póliza aplicable) y ésta asignará un liquidador de siniestros dentro de un plazo máximo de 72 horas hábiles.

Dicha asignación será comunicada al asegurado directamente por la compañía de seguros o bien por el equipo de siniestros de Lockton Chile. En esta comunicación, se notifica al cliente la asignación y se incluye:

- N° de siniestro (dependiendo de la compañía, puede ser informado con posterioridad a la asignación).
- Identifica a la persona del liquidador.

4. Gestión de Siniestros.

El liquidador tiene un plazo máximo de 45 o 90 días corridos contados desde el denuncio del siniestro (pudiéndose extender por otros 45 o 90 días corridos en situaciones establecidas en la normativa aplicable) para emitir el informe de liquidación, donde evaluará los daños, se recopilarán documentos que acrediten el interés asegurable, la cobertura y la cuantía de la pérdida.

Emitido el informe de liquidación por parte del liquidador de siniestros, tanto la compañía de seguros como el asegurado cuentan con un plazo de 10 días hábiles para impugnar el informe, de acuerdo a lo establecido en al normativa D.S 1055, artículo 26 (tratándose de los seguros a que se refiere el inciso segundo del artículo 542 del Código de Comercio, el plazo para impugnar la liquidación será de 20 días, mientras que el de respuesta a la impugnación será de 12 días). La impugnación debe ser por escrito, indicando las razones de la disconformidad, incluyendo los antecedentes y pruebas que respalden la postura del asegurado.

La impugnación debe ser respondida por el liquidador asignado en un plazo de 6 días hábiles desde que la recibe (12 días para seguros del inciso 542 del Código de Comercio). Posterior a ello la compañía de seguros tiene un plazo de 5 días para emitir su resolución final.

De corresponder pago, Lockton realiza el seguimiento del mismo, como de la firma del finiquito por parte del cliente. El plazo para el pago del siniestro es dentro de los 6 días siguientes de notificada la resolución de la compañía de seguros.

LOCKTON®

UNCOMMONLY INDEPENDENT