

¿Qué hacer en caso de siniestro?

1



Si necesitas una grúa para mover tu vehículo, solicítala al 600 600 6010 (desde celulares *6010), opción 2.

2



Denuncia tu siniestro en hdi.cl, en la opción “**Denunciar Siniestro**”, tienes un plazo de 10 días corridos para hacerlo.

En caso de robo, hurto o uso no autorizado debes hacer la denuncia en la unidad policial más cercana y realizar la denuncia de siniestro de forma inmediata en nuestra web.

3



Completa el formulario de denuncia con todos los datos solicitados, incluyendo la información de terceras personas involucradas, si las hay.

4



Dentro de 48 horas de realizada la denuncia de siniestro, te enviaremos un E-mail con los datos del Liquidador y taller asignado en donde inspeccionaremos los daños del vehículo y, si corresponde, se efectuará la reparación.

Una vez recibido el E-mail, deberás ingresar a la plataforma **Mi HDI Virtual** de hdi.cl con tu usuario y contraseña y subir imágenes de los siguientes documentos:

- Licencia del conductor al momento del siniestro
- Padrón del vehículo
- Daños del vehículo

5



Agenda una hora para ingresar tu vehículo al taller asignado.

Si no te acomoda la fecha disponible, puedes gestionarla a través de tu ejecutiva de atención. Si no puedes llevar tu vehículo al taller, gestionamos el traslado a través de nuestro servicio de Delivery Taller sin costo adicional. Agenda el servicio escribiendo a delivery@hdi.cl

6



Una vez ingresado tu vehículo, debes notificarnos en **Mi HDI Virtual** de hdi.cl, opción “**Recepcionar vehículo**”. De esta forma, el Liquidador hará la inspección correspondiente.

En caso de robo, te haremos llegar un E-mail donde pediremos documentos adicionales que deberás subir a **Mi HDI Virtual** y completar el cuestionario enviado. Si el vehículo no es recuperado, comenzaremos a evaluar si procede declararlo pérdida total, lo que puede ocurrir en un plazo de 20 días corridos.

7



Te contactaremos para informar sobre la forma en que indemnizaremos tu siniestro, esto es, si procede la reparación del vehículo o declararemos la pérdida total en caso de daños mayores o robo.

8



Si necesitas un vehículo de reemplazo, llama al 600 600 6010 o solicítalo en la opción “**Asistencia**” de **Mi HDI Virtual**. Recuerda que los días de uso y copago por el uso del vehículo están sujetos a los términos contratados en tu póliza.

9



En caso de reparación, sigue el avance de tu siniestro en **Mi HDI Virtual**, opción “**Sigue tu siniestro en línea**” o llama directamente a tu ejecutivo indicando el N° de siniestro.

Si es declarado pérdida total, te contactaremos para firmar un finiquito y luego de la firma se gestionará el pago de tu indemnización.

10



Coordina la fecha y hora de retiro de tu vehículo directamente con el taller.

11



Verifica el estado de reparación al momento de recibir tu vehículo, si estás de acuerdo, firma el recibo de conformidad. De todas formas, los trabajos realizados tienen garantía de un año en el taller donde se realizó la reparación.

12



Evalúa tu experiencia con el proceso de atención de siniestro a través de la encuesta que enviaremos a tu E-mail.