

# Reclamos en contra de entidades de seguros ante la CMF

*Reclame ante la CMF por problemas relacionados con un seguro.*

---

## Nombre del trámite

Reclamos en contra de entidades de seguros ante la CMF.

## Marco Legal

Art. 5 letra b) D.L. N° 3.538.

## Descripción

Usted puede efectuar su reclamo y solicitar respuesta sobre aspectos del mercado de seguros. La Comisión para el Mercado Financiero (CMF), es un servicio público del Estado que fiscaliza las entidades que participan de los mercados de valores y seguros en Chile. En el ejercicio de sus funciones, debe velar porque las personas e instituciones que participan en dichos mercados cumplan las disposiciones que rigen su funcionamiento.

Cualquier presentación que se ingrese en la Comisión, ya sea como denuncia, reclamo, queja, consulta, solicitud o petición ciudadana, se tramitará conforme a sus facultades legales y su tiempo de respuesta dependerá principalmente de la complejidad de la materia planteada, las diligencias que deban realizarse, la recopilación de antecedentes y/o análisis técnico del caso.

TENGA PRESENTE que si la situación que motiva la presentación se refiere a diferencias o controversias con una entidad fiscalizada respecto a la interpretación, aplicación y cumplimiento de las estipulaciones o condiciones de los contratos, o de la determinación y cuantificación económica de eventuales daños o perjuicios, su conocimiento y resolución corresponderá a los tribunales competentes.

Debido a la contingencia por el contagio del Coronavirus (COVID-19), **no se está atendiendo público** en las oficinas de la Comisión hasta nuevo aviso.

## A quién está dirigido

Asegurados.

## Paso a paso: trámite en línea

Debe ingresar al módulo de [Atención web al ciudadano](#) , para lo cual debe contar con su Clave Única, otorgada por el Registro Civil. Luego, escriba su RUN y clave única, y haga clic en "Autenticar". Seleccione la opción Reclamos y envíe su reclamo a través del formulario desplegado en pantalla.

## Paso a paso: trámite en oficina

Su presentación escrita debe ser efectuada en la Oficina de Partes, en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1449, Torre I piso 1. El horario de atención es de lunes a viernes, de 9 a 13:30 horas.

## Paso a paso: trámite por correo

Su presentación escrita debe ser efectuada mediante una carta dirigida a la Comisión para el Mercado Financiero, Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1449, Torre I piso 1, Santiago.

Las presentaciones que se reciban deberán encontrarse debidamente firmadas por el interesado, acompañando los antecedentes que sustenten su presentación, e idealmente la respuesta de la compañía de seguros, del corredor de seguros o del liquidador de siniestro, en su caso.

En regiones, puede concurrir a la oficina del [SERNAC](#) (Servicio Nacional del Consumidor) más cercana para su derivación a la CMF.

## **Información relacionada**

Para más información revise la guía de ["Recomendaciones para la presentación de consultas y reclamos sobre seguros"](#) .

## **Resultado del Trámite**

Respuesta de la CMF con la información recopilada.

## **Plazo de Respuesta**

El plazo de respuesta dependerá de la evaluación de admisibilidad que realice esta Comisión y de las gestiones que deban realizarse para la recopilación de la información solicitada.

## **Medio en que se informa la respuesta**

Correo electrónico o carta dirigida a la dirección domiciliaria indicada en la presentación.