



## **INFORMACIÓN SOBRE ATENCION DE CLIENTES Y PRESTACION DE CONSULTAS Y RECLAMOS**

En virtud del **Anexo N°1** de la circular N° 2.131, publicada el 28 de noviembre del 2013, por parte de la Superintendencia de Valores de Seguros (SVS), dispone que las compañías de seguros, corredores de seguros y liquidadores de siniestros, deberán recibir, registrar y responder todas las presentaciones, consultas o reclamos que se les presenten directamente por el contratante, asegurado, beneficiarios o legítimos interesados o sus mandatarios.

Las presentaciones pueden ser efectuadas en todas las oficinas de las entidades en que se atiende público, presencialmente, por correo postal, medios electrónicos, o telefónicamente, sin formalidades, en el horario normal de atención.

Recibida una presentación, consulta o reclamo, ésta deberá ser respondida en el plazo más breve posible, el que no podrá exceder de 20 días hábiles contados desde su recepción.

El interesado, en caso de disconformidad respecto de lo informado, o bien cuando exista demora injustificada de la respuesta, podrá recurrir a la SVS, Área de Protección al Inversionista y Asegurado, cuyas oficinas se encuentran ubicadas en Av. Libertador Bernardo O`Higgins 1449, piso 1º, Santiago, o a través del sitio web [www.svs.cl](http://www.svs.cl).