



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

**REF.: Imparte Instrucciones sobre Atención de Clientes y  
Tramitación de Consultas y Reclamos. Reemplaza y  
deroga Circulares N° 1487, de 2000, y 1760, de 2005.**

**CIRCULAR N° 2131**

**28 NOV 2013**

**A todo el mercado asegurador**

Esta Superintendencia, en uso de sus facultades legales, especialmente lo dispuesto en los artículos 3° letra g), 4° letras a), b) y d) del D.L. N° 3.538, de 1980, 3° letra m), 58 y 62 del D.F.L. N° 251, de 1931, y

CONSIDERANDO:

- 1) Que, la Superintendencia conoce un número importante de consultas y reclamaciones administrativas respecto de las compañías de seguros y auxiliares del comercio de seguros.
- 2) Que, además, es necesario establecer un procedimiento que permita garantizar una atención y respuesta clara, oportuna y completa por las compañías de seguros y auxiliares del comercio de seguros a sus clientes, y que contribuya a la transparencia del mercado y adecuada protección de los derechos de los asegurados.

Ha resuelto dictar la presente Circular sobre Atención a Clientes y Tramitación de Consultas, Reclamos o Presentaciones.

## **I. ATENCIÓN A LOS CLIENTES.**

Las compañías aseguradoras, los corredores de seguros, los liquidadores de seguros, sus dependientes y demás personas que actúan por su cuenta, deberán prestar un servicio de atención oportuno y diligente a los contratantes, asegurados, beneficiarios y legítimos interesados en las gestiones que les son propias.

En caso que reciban documentos, deberán dejar constancia por escrito de dicha circunstancia y de la fecha en que haya tenido lugar, entregando un comprobante al interesado.

## **II. ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

El presente procedimiento deberá aplicarse a las consultas o reclamos, o en adelante indistintamente “presentaciones” o “solicitudes”, que efectúen los contratantes, asegurados, beneficiarios o legítimos interesados de contratos de seguros, o en adelante indistintamente los “clientes” o “interesados” ante

Av. Libertador Bernardo  
O'Higgins 1449  
Piso 9°  
Santiago - Chile  
Fono: (56-2) 473 4000  
Fax: (56-2) 473 4101  
Casilla: 2167 - Correo 21  
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

las compañías aseguradoras, corredores de seguros o liquidadores de siniestros, o en adelante indistintamente la “entidad” o “entidades”.

Para estos efectos se entenderá que existe legítimo interés cuando el solicitante acredite tener una pretensión actual y real sobre los derechos de una póliza determinada.

Se aplicará igualmente a cualquier otro tipo de requerimiento que, por su naturaleza, precise de una respuesta escrita de la entidad requerida.

### III. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN.

#### 1. *Recepción de solicitudes.*

- a. Las solicitudes podrán ser efectuadas, por el interesado o sus mandatarios, presencialmente o bien mediante correo postal, transmisión electrónica o telefónicamente.
- b. Las entidades deberán tener habilitada, en sus oficinas de atención de público del país, la infraestructura suficiente para garantizar la adecuada presentación, recepción y comprobación de las solicitudes que se ingresen, sin formalidades o condiciones especiales, en el horario normal de atención.

#### 2. *Tramitación de las solicitudes.*

- a. Recibida una solicitud, ésta deberá ser ingresada en un registro correlativo, con indicación de la fecha de su recepción. El registro deberá consistir en un archivo electrónico, denominado “Registro de Atención de Consultas y Reclamos”, el que deberá contener los siguientes datos mínimos:
  - i. Fecha de recepción;
  - ii. Identificación del interesado (nombre, RUT, domicilio, teléfono y correo electrónico);
  - iii. Identificación del titular del contrato de seguros (nombre, RUT, domicilio, teléfono y correo electrónico);
  - iv. Identificación de la entidad;
  - v. Motivo de la consulta, reclamo o presentación;
  - vi. Tipo de seguro a que se refiere la solicitud y
  - vii. Fecha de respuesta.

En caso de corredores no obligados a presentar estados financieros a la Superintendencia y de liquidadores de siniestros personas naturales, el registro anterior podrá mantenerse en archivo físico.

Av. Libertador Bernardo  
O'Higgins 1449  
Piso 9º  
Santiago - Chile  
Fonos: (56-2) 473 4000  
Fax: (56-2) 473 4101  
Casilla: 2167 - Correo 21  
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

Se podrán excluir de este registro aquellas presentaciones o solicitudes verbales que por su naturaleza, alcance y simplicidad se respondan en forma inmediata.

- b. El expediente y el registro deberán permanecer en la oficina de tramitación o en forma centralizada debidamente actualizados.

### 3. *Respuesta de solicitudes.*

- a. Las entidades deberán tramitar y contestar por escrito las solicitudes que reciban, absolviendo los requerimientos efectuados por los clientes de manera clara y fundada, y que contenga los documentos e información necesaria que permita una adecuada comprensión de la respuesta.

Se podrá omitir la respuesta escrita en aquellas presentaciones o solicitudes verbales que por su naturaleza, alcance y simplicidad se atiendan telefónicamente y se guarde la grabación de la conversación como medio de respaldo.

- b. Las solicitudes deberán ser respondidas en el plazo más breve posible, el que no podrá exceder de 20 días hábiles contados desde su recepción. De ser procedente, en la respuesta deberá señalarse la forma de cumplimiento o solución a la situación de que se trate.
- c. La respuesta deberá ser remitida al solicitante a través de correo privado, carta certificada, correo electrónico u otro medio fehaciente de notificación dirigido al domicilio o dirección electrónica indicada por el solicitante o, en su defecto, al último domicilio registrado por el titular en la póliza de seguro respectiva. La respuesta deberá ser suscrita por el representante legal de la compañía o por la(s) persona(s) habilitada(s) que haya(n) sido designada(s) especialmente al efecto.
- d. Además, en su respuesta, las entidades deberán informar al interesado los derechos que a éste le asisten en caso de disconformidad con la respuesta o lo resuelto, o bien, indicar las gestiones que corresponda.

### 4. *Información al público.*

Las entidades deberán mantener permanentemente un aviso que contenga el extracto del presente procedimiento de atención a clientes y tramitación de solicitudes que se describe en la presente Circular, cuyo texto se adjunta en Anexo N° 1, en lugar visible para el público en todas sus oficinas de atención de público y en un lugar destacado y de fácil acceso de su sitio web.

### 5. *Información en las pólizas.*

Las compañías de seguros deberán adjuntar el texto del Anexo N° 1 referido en las pólizas de seguros que emitan.

Av. Libertador Bernardo  
O'Higgins 1449  
Piso 9°  
Santiago - Chile  
Fono: (56-2) 473 4000  
Fax: (56-2) 473 4101  
Casilla: 2167 - Correo 21  
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

6. *Información a remitir a la Superintendencia.*

Las compañías, corredores y liquidadores deberán enviar trimestralmente a la Superintendencia la información estadística que se describe en el Anexo N°2 de la presente Circular.

#### IV. PRESENTACIONES ANTE LA SUPERINTENDENCIA

Sin perjuicio de las disposiciones anteriores, siempre se podrá recurrir a la Superintendencia para conocer y absolver las consultas y reclamos de los interesados.

#### VIGENCIA Y DEROGACIÓN.

La presente Circular entra en vigencia a contar del 1° de marzo de 2014 y reemplaza y deroga las Circulares N° 1487, de 2000, y N° 1760, de 2005, a contar de esa fecha.

#### NORMA TRANSITORIA

El primer envío de la información señalada en el número 6 del Capítulo III de la presente Circular, deberá corresponder al periodo abril - junio de 2014 y se enviará a más tardar el 31 de julio de ese año.

  
**FERNANDO COLOMA CORREA**  
**SUPERINTENDENTE**



Av. Libertador Bernardo  
O'Higgins 1449  
Piso 9°  
Santiago - Chile  
Fono: (56-2) 473 4000  
Fax: (56-2) 473 4101  
Casilla: 2167 - Correo 21  
[www.svs.cl](http://www.svs.cl)



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

## Anexo N° 1

### INFORMACION SOBRE ATENCION DE CLIENTES Y PRESENTACIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

En virtud de la Circular N° xxx de ..... de ....de 2013, 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 atienda 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 Superintendencia de Valores y Seguros, Área de Protección al Inversionista y Asegurado, cuyas oficinas se encuentran ubicadas en Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1449, piso 1°, Santiago, o a través del sitio web [www.svs.cl](http://www.svs.cl).

Av. Libertador Bernardo  
O'Higgins 1449  
Piso 9°  
Santiago - Chile  
Fono: (56-2) 473 4000  
Fax: (56-2) 473 4101  
Casilla: 2167 - Correo 21  
[www.svs.cl](http://www.svs.cl)



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

## Anexo N° 2 INFORMACIÓN DE TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES

Las compañías, corredores y liquidadores de seguros deberán enviar la información estadística acumulada de las tramitaciones de solicitudes registradas, correspondientes a las fechas de cierre 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre de cada año.

La información deberá enviarse a través de la aplicación “Tramitación de solicitudes” del módulo SEIL del sitio web de esta Superintendencia, a más tardar el último día hábil del mes siguiente al cierre del periodo informado. Ejemplos: la información del trimestre enero-marzo, deberá enviarse hasta el último día hábil del mes de abril; la información enero-junio, deberá enviarse hasta el último día hábil del mes de julio.

La información a enviar a la Superintendencia corresponderá a la siguiente:

Resumen:

Compañía/corredor/liquidador	
N° total de solicitudes	a+b
N° de reclamos	a
N° de consultas	b

Reclamos:

	Tipo i	Tipo i+1	Tipo i+2		Tipo n	Total
N° de reclamaciones por tipo de seguro						a= c+d
N° reclamaciones terminadas						c
N° reclamaciones pendientes						d
N° días hábiles promedio de tramitación						

Para estos efectos, se entenderá por:

- **Reclamo:** aquellas solicitudes en que se exige, reivindica o demanda una solución, sea por un motivo general o particular, o bien, la manifestación de una queja, descontento o disconformidad con una determinación.
- **Consulta:** aquellas solicitudes de información y orientación.

Los tipos de seguro corresponderán a los ramos FECU de las pólizas (Circular N°2022). En caso que una misma póliza tenga asociados dos o más ramos, se deberá indicar el ramo que es materia de la consulta o reclamo.

Av. Libertador Bernardo  
O'Higgins 1449  
Piso 9°  
Santiago - Chile  
Fono: (56-2) 473 4000  
Fax: (56-2) 473 4101  
Casilla: 2167 - Correo 21  
www.svs.cl