

Información proporcionada por Comisión para el Mercado Financiero

## Atención para asegurados o beneficiarios de un seguro

---

Última actualización: 25 noviembre, 2013

---

### Descripción

Permite a asegurados o beneficiarios de un seguro acceder a atención y orientación sobre los derechos y deberes relacionados con las pólizas de seguros. Además, podrán obtener respuesta a sus consultas, peticiones, denuncias o reclamos efectuados.

El trámite se puede realizar durante todo el año.

### Detalles

La intervención de la comisión no libera de responder las consultas y/o reclamos que sean formuladas directamente a las **compañías de seguros, corredores de seguros y liquidadores de siniestros,**

La intervención y opiniones que emita la comisión no se oponen al derecho de las partes de efectuar las acciones que correspondan ante los tribunales de justicia o recurrir a la instancia arbitral prevista en las condiciones de las pólizas o contratos de seguros.

### ¿A quién está dirigido?

Asegurados, beneficiarios de un seguro u otros legítimos interesados.

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

- Copia de toda documentación relativa al seguro contratado: póliza de seguro, propuesta, cotización o solicitud de seguro, declaración de salud, informe de liquidación, endosos, cartas emanadas de la compañía de seguros o bien del corredor o liquidador de seguro respectivo.

### En la presentación debe:

- Individualizar al solicitante.
- Individualizar a la entidad reclamada.
- Mencionar el tipo de póliza de seguro o cláusula.
- El monto reclamado (si corresponde).
- Realizar una descripción breve de los hechos sobre los cuales se basa el reclamo.

## ¿Cuál es el costo del trámite?

No tiene costo.

## ¿Cómo y dónde hago el trámite?

### En oficina:

1. Reúna los antecedentes mencionados en el campo **documentos requeridos**.
2. Diríjase a la oficina del área de protección al inversionista y asegurado de la CMF, ubicada en [Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1449, piso 1, Santiago](#). Horario de atención: de lunes a viernes, de 9:00 a 13:30 horas.
3. Explique el motivo de su visita: solicitar atención especializada como asegurado o beneficiario de un seguro.
4. Entregue los antecedentes requeridos.
5. Como resultado del trámite, habrá solicitado la atención.

**Nota:** la duración del trámite depende de la complejidad de la materia planteada, la tramitación, la recopilación de antecedentes y su análisis respectivo.

### Consulte el estado de su trámite:

- En el [sitio web de la Comisión para el Mercado Financiero \(CMF\)](#).
- En la oficina de partes de la CMF, ubicada en [Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1449, piso 1, Santiago](#). También puede enviar una carta a esta dirección.

1. Reuna los antecedentes mencionados en el campo **documentos requeridos**.
2. Envíelos junto a una carta dirigida a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), ubicada en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1449, primer piso, Santiago.
3. Como resultado del trámite, habrá solicitado la atención especializada.

**Nota:** pueden efectuarse consultas y reclamos por escrito, mediante una presentación efectuada en la oficina de partes o remitida por correo (dirigida a la CMF, ubicada en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1449, piso 1).

**Consulte el estado de su trámite:**

- En el [sitio web de la Comisión para el Mercado Financiero \(CMF\)](#).
- En la oficina de partes de la CMF, ubicada en [Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1449, piso 1, Santiago](#). También puede enviar una carta a esta dirección.