

CIRCULAR N° 2131
FECHA: 28-11-2013

**INFORMACION SOBRE ATENCION DE CLIENTES Y
PRESENTACION DE CONSULTAS Y RECLAMOS**

En virtud de la Circular N° 2131 de 28 de noviembre de 2013, las compañías de Seguros, corredor 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, medio electrónicos, o telefónicamente, sin formalidades, en el horario normal de atención. Recibida una presentación, consulta o reclamo, esta 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 N° 1449, piso 1, Santiago, o a través del sitio web www.svs.cl