Chile Atiende

Trámite no disponible en linea

Información proporcionada por Comisión para el Mercado Financiero

Reclamo contra corredores, liquidadores o compañías de seguros

Última actualización: 03 octubre, 2025

Descripción

Si eres una persona natural o jurídica, y asegurada, presenta un reclamo contra entidades de seguros (compañías, corredores y liquidadores).

La opinión o intervención de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) no impide a que interpongas (o la entidad) acciones ante los Tribunales de Justicia o recurrir a otras instancias previstas en las condiciones de las pólizas o contratos.

Obtén más información.

La CMF gestionará solo si presentas la documentación que justifique o avale el reclamo (cartas enviadas al domicilio, correos electrónicos, entre otros).
Presenta un reclamo durante todo el año a través del **sitio web de la CMF**.

Si el trámite lo haces a través del sitio web de la CMF, te solicitarán los siguientes antecedentes:

- Nombre de la entidad por la que reclamas.
- Producto y/o servicio.
- Descripción del problema.
- Petición (lo que solicitas).
- Documentos que avalen tu reclamo.

En el caso de representar a una persona para realizar el trámite, deberás ingresar el nombre y RUN, y adjuntar previamente uno de los siguientes documentos:

- Copia del poder notarial, si representas a una persona natural.
- Copia de la escritura, si representas a una persona jurídica.
- Certificados que acrediten tu calidad de heredero o copia de posesión efectiva.
- Copia de la escritura o constitución de sociedad que te faculte para actuar.

Importante:

- Podrás adjuntar los archivos en los formatos PDF, DOC, XLS, PPT, GIF, JPG, PNG, DOCX, XLSX.
- El tamaño máximo de cada documento es de 8 MB.

En línea:

Ingresa al **sitio web de la CMF** con tu ClaveÚnica. Deberás seleccionar "Reclamos en contra de entidades de Seguros (Compañías, Corredores, Liquidadores)" y completar el formulario dependiendo de si el trámite lo haces a tu nombre o en representación de otra persona.

Correo postal:

Reúne los antecedentes y documentos que sustenten el reclamo, idealmente con la respuesta de la compañía de seguros, del corredor de seguros o del liquidador de siniestro (dependiendo el caso), y envíalos en un sobre (firmada con tu nombre) a la CMF, ubicada en avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1449, torre 1, piso 1, Santiago.

Presencial:

Acude a la oficina de partes de la CMF con los antecedentes y documentos que avalen tu reclamo, ubicada en avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1449, torre 1, piso 1, Santiago. Si eres de región, dirígete a una oficina del Servicio Nacional de Consumidor (SERNAC) para la derivación a la CMF.

Importante:

- En el mismo portal podrás revisar el estado del trámite.
- El plazo de respuesta dependerá de la evaluación de admisibilidad y de las gestiones que deban realizarse para la recopilación de la información.
- Para más información, revisa la guía de Recomendaciones para la presentación de consultas y reclamos sobre seguros.