

Contacto con la SVS

Centros de atención al ciudadano

La plataforma de atención es el área especializada de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) dedicada a orientar a los ciudadanos sobre temas de los mercados de valores y seguros. Puede realizar consultas o reclamos, conocer sobre el procedimiento de reclamación, enviar sugerencias o felicitaciones y verificar el estado de las solicitudes realizadas con anterioridad.

Atención web

Sistema de atención en línea destinado al envío de consultas acerca de la SVS, temas de Valores o Seguros, sugerencias, felicitaciones o conocer acerca del procedimiento de reclamación. Al ingresar debe registrarse como usuario, ingresando algunos datos que lo identifican en el [Sistema de Consultas y Sugerencias](#) .

Puede llenar el formulario durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Sin perjuicio de lo anterior, la jornada de trabajo de las personas encargadas de analizar y dar respuesta a sus inquietudes es de lunes a jueves de 9 a 18.15 horas y los viernes de 9 a 17.15 horas.

- **Motivos usuales de consulta:** Envío electrónico de sugerencias, opiniones, felicitaciones, consultas de información.

Atención en regiones

Si se encuentra fuera de Santiago puede:

- Enviar su consulta o reclamo en forma escrita a esta Superintendencia, Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1449, Santiago, Chile. Código Postal: 834-0518.

- Concurrir a la [Oficina del Sernac más cercana](#) y realizar su reclamo o consulta a través de sus oficinas.

Atención telefónica

Atención a los ciudadanos que se contactan con esta Institución a través del teléfono, con el propósito de realizar consultas referentes a las competencias, funciones y atribuciones de la SVS, en relación a los mercados de valores y seguros.

También podrá obtener información sobre los requisitos, formalidades y plazos para los distintos servicios que se ofrecen y los estados de las solicitudes que se encuentren en el proceso de tramitación.

- **Motivos usuales de consulta:** Orientación sobre como presentar un reclamo en contra de una entidad fiscalizada, consultas sobre Fondos Mutuos, Mutuos Hipotecarios, Acciones, Pólizas de Seguros u otros temas relacionados con el mercado de valores o mercado de seguros, el Estado de trámite de solicitudes, Solicitudes de acceso a información Pública, Ley

20.285 y como enviar una sugerencia, opinión o felicitación. - **Teléfono Mesa Central:** 2617 4000 - **Horario de atención:** lunes a jueves de 9 a 18.15 horas, viernes de 9 a 17.15 horas.

Correspondencia

Postal

- **Dirección:** Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1449, Santiago, Chile. - **Código Postal:** 834-0518

Buzón Ciudadano

Espacio de atención destinado a recibir por escrito todas las sugerencias, consultas, inquietudes o felicitaciones que se presenten en el Centro Integral de Atención al Ciudadano.

- **Motivos usuales de consulta:** Recepción de sugerencias, opiniones o felicitaciones de los ciudadanos. - **Contáctenos:** Si desea enviarnos una consulta, sugerencias o felicitaciones puede ingresar al [Sistema de Atención al Ciudadano](#) . - **Dirección:** Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, piso 1, comuna de Santiago. - **Horario de atención:** 9 a 13.30 horas.

Plataforma de atención y orientación a Inversionistas, Asegurados y Público en general

Plataforma de atención presencial integrada por analistas capacitados(as), que se ocupan de: entregar información institucional, atender consultas, informar sobre el estado de avance de los trámites, orientar en relación a temas de los mercados de valores y seguros, responder a las solicitudes de acceso a información pública ([Ley 20.285](#)) y recibir sugerencias, opiniones y felicitaciones.

- **Motivos usuales de consulta:** Orientación sobre como presentar un reclamo en contra de una entidad fiscalizada. Consultas sobre Fondos Mutuos, Mutuos Hipotecarios, Acciones, Pólizas de Seguros u otros temas relacionados con el Mercado de Valores o Mercado de Seguros. - **Contáctenos:** Antes de realizar una consulta revise las Preguntas Frecuentes para ver si su consulta ya ha sido contestada por nosotros. Si no encuentra una respuesta puede ingresar a nuestro [Sistema de Atención al Ciudadano](#) . - **Teléfono Mesa Central:** 2617 4000 - **Dirección:** Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, piso 1, comuna de Santiago. - **Horario de atención:** lunes a viernes, de 9 a 13.30 horas.

Oficina de Partes

Esta oficina recepciona toda la documentación dirigida a la SVS, tanto en papel como en medio magnético (CD o DVD), y despacha la documentación emanada de la SVS.

- **Motivos usuales de consulta:** Recepción de reclamos en contra de entidades o personas que esta Superintendencia supervisa, Recepción de Solicitudes de Acceso a información Pública, Ley 20.285, Recepción de sugerencias, opiniones o felicitaciones de los ciudadanos. - **Contáctenos:** Si desea realizar una consulta a través de nuestro sitio Web, puede ingresar al [Sistema de Atención al Ciudadano](#). - **Dirección:** Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, piso 1, comuna de Santiago. - **Horario de atención:** 9 a 13.30 horas.

Centro de Documentación (CEDOC)

Para la atención a los usuarios, la SVS cuenta con un Centro de Documentación que dispone de información de carácter legal, administrativa y financiera de todas las entidades que este organismo supervisa (Registro de Entidades Mercado de Valores y Mercado de Seguros).

La documentación se encuentra disponible en carpetas de antecedentes clasificadas por entidad y tipo de documento. Cada carpeta contiene tanto información remitida por el fiscalizado, como aquella que emana de la SVS.

Sólo se otorga acceso a la documentación que es de carácter público.

Existe personal especializado que guiará al usuario en la obtención de la documentación que requiera.

- **Motivos usuales de consulta:** Servicio de consulta de documentos públicos que obran en nuestra institución. Servicio de reproducción en soporte papel o magnético (CD-ROM) de documentación disponible al público. - **Contáctenos:** Si desea realizar una consulta ingrese al [Sistema de Atención al Ciudadano](#) . - **Teléfono:** 2617 40 85 - **Dirección:** Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, torre 2, piso 2, comuna de Santiago. - **Horario de atención:** 9 a 13.30 horas.

Biblioteca

La Biblioteca de la SVS dispone de material bibliográfico especializado en materias de Mercado Financiero y Mercado Asegurador, consistente en libros y publicaciones periódicas en medios impresos para ser consultados solamente en forma presencial, ofreciéndose eventualmente servicio de fotocopias. No se otorgan préstamos externos del material.

La Biblioteca entrega servicio de referencia presencial a cargo de personal calificado.

- **Contáctenos:** Si desea realizar una consulta utilice [este formulario](#) . - **Requisitos para acceder al servicio:** Cédula de Identidad para público en general. Los estudiantes universitarios memoristas deben presentar un certificado emitido por la Casa de Estudios correspondiente. - **Dirección:** Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1449, Torre 2, piso 2. - **Horario de atención:** lunes a viernes, de 9 a 13.30 horas.