

Reclamos en contra de entidades de valores ante la CMF

Reclame ante la CMF por problemas relacionados con el mercado de valores.

Nombre del trámite

Reclamos en contra de entidades de valores ante la CMF.

Marco Legal

Art. 5 letra b) D.L. N° 3.538.

Descripción

Usted puede efectuar su reclamo y solicitar respuesta sobre aspectos del mercado de valores.

La Comisión para el Mercado Financiero (CMF), es un servicio público del Estado que fiscaliza las entidades que participan de los mercados de valores y seguros en Chile. En el ejercicio de sus funciones, debe velar porque las personas e instituciones que participan en dichos mercados cumplan las disposiciones que rigen su funcionamiento.

Cualquier presentación que se ingrese en la Comisión, ya sea como denuncia, reclamo, queja, consulta, solicitud o petición ciudadana, se tramitará conforme a sus facultades legales y su tiempo de respuesta dependerá principalmente de la complejidad de la materia planteada, las diligencias que deban realizarse, la recopilación de antecedentes y/o análisis técnico del caso.

TENGA PRESENTE que si la situación que motiva la presentación se refiere a diferencias o controversias con una entidad fiscalizada respecto a la interpretación, aplicación y cumplimiento de las estipulaciones o condiciones de los contratos, o de la determinación y cuantificación económica de eventuales daños o perjuicios, su conocimiento y resolución corresponderá a los tribunales competentes.

Debido a la contingencia por el contagio del Coronavirus (COVID-19), **no se está atendiendo público** en las oficinas de la Comisión hasta nuevo aviso.

A quién está dirigido

Inversionistas y público general.

Documentos requeridos

- Identificación del interesado (nombres y apellidos o razón social);
- Adjuntar poder simple en caso de actuar en representación del interesado, familiares, beneficiarios u otro legítimo interesado;
- Domicilio y/o correo electrónico para notificar los resultados de su reclamación;
- Identificación de la persona o entidad fiscalizada contra la que se reclama;
- Motivo concreto de la reclamación expresado en forma clara;
- Acreditación del reclamo previo ante la persona o entidad fiscalizada contra quien se formula la reclamación;
- Fecha y firma.

Paso a paso: trámite en línea

Debe ingresar al módulo de [Atención web al ciudadano](#) , para lo cual debe contar con su Clave Única, otorgada por el Registro Civil. Luego, escriba su RUN y clave única, y haga clic en "Autenticar". Seleccione la opción Reclamos y envíe su reclamo a través del formulario desplegado en pantalla.

Paso a paso: trámite por correo

Su presentación escrita puede ser efectuada mediante una carta dirigida a la Comisión para el Mercado Financiero, Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1449, Torre I piso 1, Santiago.

En regiones, puede concurrir a la oficina del [SERNAC](#) (Servicio Nacional del Consumidor) más cercana para su derivación a la CMF.

Paso a paso: trámite en oficina

Su presentación escrita debe ser efectuada en la Oficina de Partes, en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1449, Torre I piso 1. El horario de atención es de lunes a viernes, de 9 a 13:30 horas.

Resultado del Trámite

Respuesta de la CMF.

Plazo de Respuesta

su tiempo de respuesta dependerá de la mayor o menor complejidad de la materia reclamada, las diligencias que deban realizarse, la recopilación de antecedentes y/o análisis técnico del caso.

Medio en que se informa la respuesta

Correo electrónico o carta dirigida a la dirección domiciliaria indicada en la presentación.

Costo

Gratuito.

Información relacionada

Para más información revise la guía de ["Recomendaciones para la presentación de consultas y reclamos sobre valores"](#) .