



Carta De
Derechos
Ciudadanos

CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS

Misión

La Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), tiene por misión institucional resguardar los derechos de los inversionistas y asegurados para propender al desarrollo de los mercados de valores y seguros, a través de una regulación y una fiscalización que facilite el funcionamiento de éstos, de manera confiable y transparente.

Servicios de la SVS

- Fiscalización del actuar de las personas e instituciones que participan en los mercados de valores y seguros.
- Entrega de información con respecto a los mercados de valores y seguros.
- Atender las consultas y tramitar las reclamaciones que se generen entre los usuarios (as) y las entidades fiscalizadas.

Como usuario de la SVS, Usted tiene Derecho a

- **Recibir** un buen trato, con igualdad e imparcialidad.
- **Confidencialidad** de la información y de sus datos personales, según corresponda.
- **Conocer** los mecanismos de consultas, reclamos, quejas y respuesta institucional.
- **Solicitar** información y orientación sobre el funcionamiento de los mercados de valores y seguros y de las entidades participantes en los mismos.
- **Exigir** claridad en los procedimientos y recibir información sobre el estado de su caso.
- **Respuesta** a las solicitudes en el plazo de 10 días hábiles contado desde su presentación, o de 20 días hábiles contado desde que, a petición del interesado, se certifique que el acto se encuentra en estado de resolverse, *salvo que se trate de presentaciones sobre consultas o reclamos relativas a aquellas materias que requieran el ejercicio por la Superintendencia de sus facultades de fiscalización.*
- **Respuesta** a las Solicitudes de Acceso a la Información Pública que solicite en un plazo de 20 días hábiles, prorrogables por 10 días hábiles, de acuerdo a la Ley 20.285.

SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS



Acceso al Servicio

- Atención en los horarios, tiempos y plazos establecidos a través de:
- **Atención Presencial:** Plataforma de Atención a Inversionistas, Asegurados y público en general y Buzón Ciudadano. Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1449, Torre I, primer piso. Horario de atención, lunes a viernes de 09:00 a 13:30 hrs. y de 14.30 a 18.00 horas. Viernes de 9.00 a 13.30 hrs. y de 14.30 hrs. a 17.00 hrs.
- **Atención telefónica:** 600 617 8000. Atención lunes a Jueves de 09:00 a 13.30 hrs. y de 14.30 a 18.00 horas. Viernes de 9.00 a 13.30 hrs. y de 14.30 hrs. a 17.00 hrs.
- **Atención por Sitio Web:** <http://www.svs.cl>.
- **Centro de Documentación:** Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1449, segundo piso, Torre II. Horario de atención: lunes a viernes de 09:00 a 13:30 hrs.
- **Oficina de Partes:** Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1449, primer piso, Torre I. Atención de lunes a viernes de 09:00 a 13:30 hrs.

Nuestro compromiso

- Nos comprometemos a que las consultas realizadas a través de nuestro Sitio Web www.svs.cl sean contestadas en un plazo no superior a 9 días hábiles. Usted podrá opinar y evaluar la calidad de nuestra atención a través de una
- Encuesta de Satisfacción disponible en la Plataforma de Atención a Clientes del Servicio.

Si usted no está conforme

- Tiene derecho a una respuesta directa del responsable institucional del proceso respectivo, pudiendo dirigirse a la Plataforma de Atención a Clientes, dependiente del Jefe del Área de Protección al Inversionista y Asegurado, o presentar su reclamo por correo dirigido al domicilio de la Superintendencia o por internet www.svs.cl.
- Nos comprometemos a entregar explicaciones por escrito de las quejas formales en contra del Servicio. En caso de no recibir respuesta o mantener su disconformidad podrá dirigirse, por escrito, al Superintendente.

Deberes Ciudadanos

Usted debe ejercer responsablemente sus derechos, con un trato respetuoso a los funcionario (a)s, y cumplir con los procedimientos establecidos por la Superintendencia.

