



SEGUROS DESDE 1808

POLÍTICA DE ATENCIÓN DE
CONSULTAS, SOLICITUDES Y
RECLAMOS DE CLIENTES

CONTROL DE CAMBIOS

Control de Versiones				
Versión	Fecha de Vigencia	Realizador	Revisor	Aprobador
1	23.06.2022	Saxana Sequeida Alex Cuevas Javier Acle Bárbara Hernández	Rodrigo Hayvard Benjamín Lea-Plaza Gabriela Horta- DAU Anabela Amoedo- CGR Isabel Lage	Directorio
2	30.03.2023	Saxana Sequeida Javier Acle Bárbara Hernández Allison Quiñonez	Marcia Cid	Directorio
3	26.07.2024	Saxana Sequeida Mónica Ruiz Javier Acle Bárbara Hernández	Benjamín Lea-Plaza Jaime Parra Gabriela Horta- DAU Anabela Amoedo- CGR Isabel Lage - DGAC	Directorio
4	25.09.2025	Saxana Sequeida Mónica Ruiz Bárbara Hernandez Ociel Mesías	Benjamín Lea-Plaza – Gerente General Jaime Parra – Subgerente Legal y Cumplimiento Gabriela Horta- DAU Rui Constâncio - DAU Isabel Lage - DGAC	Directorio
Control de Cambios				
Versión	Tipo de cambio realizado (Eliminación, incorporación o modificación)		Tema sobre el cual se hizo el cambio	
2	Modificación		Actualización del control de cambios, se ratifica el contenido y se actualiza la fecha de vigencia.	
3	Incorporación y modificación		Incorporación: <ul style="list-style-type: none">• Término "Solicitud" en el ítem 6. Definiciones Modificación: <ul style="list-style-type: none">• Cambio de nombre del documento a Política de Atención de Consultas, Solicitudes y Reclamos de Clientes.• Contenido del documento para hacer referencia al nuevo término "Solicitud" y al nuevo nombre del documento.	
4	Modificación		Incorporación: <ul style="list-style-type: none">• Número de WhatsApp en el punto 8.1.A Modificación: <ul style="list-style-type: none">• Cambio de nombre de sistema en el punto 8.1.D, de "Modulo SEIL" a "CMF Supervisa"• Cambios menores en redacción incorporando el aspecto de trato justo al cliente en el punto 8.	

ÍNDICE

1.	Introducción	4
2.	Alcance	4
3.	Vigencia, Revisión y Actualización	4
4.	Difusión	4
5.	Objetivos	4
6.	Definiciones	5
7.	Roles y Responsabilidades	6
8.	Política	7
8.1.	Consultas, Solicitudes y Reclamos Directos	7
a.	Recepción	7
b.	Tramitación	7
c.	Respuesta	7
d.	Reporte Circular 2131	8
8.2.	Reclamos Normativos	8
a.	Recepción	8
b.	Tramitación	8
c.	Respuesta	8
d.	Cumplimiento de Resoluciones	8
e.	Reporte al Directorio	8
9.	Cumplimiento	9

1. Introducción

El presente documento define la Política de Atención de Consultas, Solicitudes y Reclamos de Clientes de FID CHILE SEGUROS GENERALES S.A. (en adelante indistintamente la "Compañía" o "FID"), en consonancia con las directrices emitidas por su Directorio, recogiendo la filosofía y los principios de gobierno aplicables a toda la Organización, en materia de consultas, solicitudes y/o reclamos de clientes (en adelante indistintamente "solicitantes" o "legítimos interesados").

Para estos efectos, resulta importante tener en consideración que la Comisión para el Mercado Financiero ("CMF"), ha dictado la Circular N° 2131 de fecha 28 de noviembre de 2013 (la "Circular 2131"), la cual imparte instrucciones sobre la atención de clientes y tramitación de consultas, solicitudes y reclamos. Este documento responde a dichos requerimientos y establece los procedimientos para su cumplimiento.

En particular, es necesario considerar que, la Circular antes referida persigue dos objetivos, a saber: (1) la forma y periodicidad con la cual el regulador, la CMF, toma conocimiento del número de consultas, solicitudes y reclamaciones administrativas respecto de las compañías de seguros y auxiliares del comercio de seguros; y (2) imponer a estos mismos actores el establecimiento de un procedimiento que permita garantizar una atención y respuesta clara, oportuna y completa a sus clientes, y que contribuya a la transparencia del mercado y adecuada protección de los derechos de los asegurados. Este documento responde a ambos objetivos y establece los procedimientos para su cumplimiento.

2. Alcance

La Política de Atención de Consultas, Solicitudes y Reclamos de Clientes de FID Seguros, es aplicable de forma idéntica a todas las áreas, procesos y productos de la entidad que se encuentren relacionados, total o parcialmente, con la gestión de requerimientos de clientes.

3. Vigencia, Revisión y Actualización

Esta Política entrará en vigor a partir de la fecha de aprobación por parte del Directorio, y debe ser revisada anualmente o cuando sea necesario producto de cambios normativos, cambios de mercado o de cualquier otra índole.

4. Difusión

El presente documento se distribuirá a toda la Compañía mediante el repositorio corporativo, posterior a la aprobación del Directorio.

5. Objetivos

Los objetivos de la Política de Atención de Consultas, Solicitudes y Reclamos de Clientes de FID (en adelante la "Política"), son los siguientes:

- Establecer lineamientos respecto a requerimientos de clientes, ya sean consultas, solicitudes o reclamos;
- Responder a los requerimientos normativos, exigidos por la Circular 2131 de la CMF;
- Formalizar e incorporar en el gobierno corporativo de la Compañía la atención de consultas, solicitudes y reclamos de clientes.

6. Definiciones

A efectos de la presente Política se entiende por:

Consulta: Todo pedido de información y orientación.

Solicitud: Todo requerimiento para realizar una gestión propia del servicio.

Reclamo: Comunicaciones en que se exige, reivindica o demanda una solución, sea por un motivo general o particular, o bien, en que se manifiesta una queja, descontento o disconformidad con una determinación o actuación.

Consultas, Solicitudes y Reclamos: Incluye tanto las consultas y reclamos recibidas conforme a la Circular 2131 de la Comisión para el Mercado Financiero "CMF", así como aquellas recibidas directamente de parte de esta entidad, del Servicio Nacional del Consumidor "SERNAC", de la Defensoría del Asegurado "DDA" y otras entidades, según corresponda. Además de las solicitudes de gestión propias del producto de seguro.

Legítimo Interés: Una pretensión actual y real del solicitante sobre los derechos de una póliza determinada.

Área de Servicio al Cliente: Unidad dependiente de la Subgerencia de Excelencia Operacional encargada de la gestión de consultas, solicitudes y reclamos de directos.

Plataforma de Atención de Clientes: Plataforma ZENDESK, u otra que la reemplace, la cual es utilizada por el Área de Servicio al Cliente para el registro, seguimiento y atención de las consultas, solicitudes y reclamos directos.

7. Roles y Responsabilidades

Directorio:

- Aprobar la Política de Atención de Consultas, Solicitudes y Reclamos de Clientes, y sus actualizaciones;
- Generar lineamientos para la Compañía en relación con la atención de consultas, solicitudes y reclamos.

Gerencia General:

- Ejecutar y dar cumplimiento a los distintos lineamientos establecidos por la presente Política;
- Revisar la presente Política y aportar al Directorio, toda la información relevante.

Subgerencia de Excelencia Operacional:

- Velar por la implementación de los lineamientos establecidos en la presente Política;
- Definir procedimientos que establezcan las actividades para cumplir satisfactoriamente los requerimientos de la presente Política y la normativa asociada;
- Informar cambios normativos, de negocio o de cualquier índole que implique la actualización de la Política;
- Responder a las consultas, solicitudes y reclamos realizadas directamente por clientes, con excepción de los Reclamos Normativos de acuerdo con la presente Política;
- Remitir a la CMF, con la periodicidad que corresponda, el Reporte de Consultas y Reclamos.

Subgerencia Legal y Cumplimiento:

- Velar por la implementación de los lineamientos establecidos en la presente Política;
- Informar al Área de Servicio al Cliente el cumplimiento de aquellas resoluciones emanadas del Defensor del Asegurado que corresponda;
- Responder a los Reclamos Normativos.

Subgerencia de Riesgos:

- Apoyar en la creación y/o actualización de la presente Política.

Subgerencia de Auditoría Interna:

- Verificar el fiel cumplimiento de la presente Política.

8. Política

La Compañía garantiza que todas las consultas, solicitudes y reclamos, independiente de su origen, una respuesta clara, oportuna, completa y veraz, cuidando el deber de otorgar un trato justo al cliente, y serán registradas, monitoreadas e informadas a la CMF o al Directorio según corresponda.

8.1. Consultas, Solicitudes y Reclamos Directos

a. Recepción

FID dispondrá de los siguientes canales para hacer efectivo el ingreso del requerimiento (consulta, solicitud o reclamo), lo cuales son:

- Vía telefónica: 800 71 88 00
- Correo electrónico: asesor@fidseguros.cl.
- WhatsApp: +56 9 8692 8145
- Formulario Web (Botón "ayuda"): <https://www.fidseguros.cl/>
- Inbox en Facebook: <https://www.facebook.com/fidseguros>

En caso de que el cliente, realice su consulta, solicitud o reclamo de manera presencial, dentro del horario de funcionamiento normal, será atendido por un colaborador FID, si no puede resolverse de manera inmediata se ingresará su caso a la plataforma de atención a través de un correo electrónico, entregándole un número de ticket.

b. Tramitación

Para todos los canales de recepción de consultas, solicitudes o reclamos se generará un registro en la Plataforma de Atención de Clientes.

El registro ingresado a la plataforma de atención deberá contener, al menos, los siguientes datos:

- Fecha de recepción;
- Identificación del interesado;
- Identificación del medio por el cual se ingresó la solicitud;
- Motivo de la consulta, solicitud o reclamo;
- Tipo de seguro a que se refiere el requerimiento;
- Fecha de resolución del ticket.

Se podrán excluir de este registro aquellos requerimientos verbales que, por su naturaleza, alcance y simplicidad, se respondan en forma inmediata.

c. Respuesta

La Compañía dará respuesta a las consultas, solicitudes o reclamos, en un plazo máximo de 20 días hábiles contados desde su recepción, la cual señalará la resolución del requerimiento y será enviada al correo electrónico declarado por el solicitante.

d. Reporte Circular 2131

Se enviará trimestralmente a la CMF, la información estadística acumulada de las tramitaciones de consultas y reclamos directos correspondientes a la fecha de cierre de cada trimestre. Para ello, el área de Servicio al Cliente enviará la información necesaria, descrita en el Anexo N°2 de la Circular 2131, a través del sistema CMF Supervisa

8.2. Reclamos Normativos

a. Recepción

La Compañía dispondrá de, al menos, un correo electrónico registrado en cada institución (CMF, SERNAC, DDA), para la notificación de los Reclamos Normativos. Una vez que estos sean recepcionados, serán gestionados por la Subgerencia Legal y de Cumplimiento, en conjunto con el área que corresponda.

b. Tramitación

Dependiendo de la institución ante la cual se presente el reclamo, se deberá buscar en los registros de FID, los datos del solicitante proporcionados en la notificación para poder dar una respuesta oportuna a la institución que corresponda.

Para ello, se requiere al menos uno de los siguientes datos del solicitante:

- Nombre del asegurado o contratante;
- N° Póliza;
- N° Siniestro;
- N° Patente (si corresponde).

c. Respuesta

La Compañía dará respuesta al reclamo, dentro del plazo máximo establecido por cada institución:

- Comisión para el Mercado Financiero: 7 días corridos para un oficio normal y 2 a 3 días corridos para complementar información.
- Servicio Nacional del Consumidor: 7 días hábiles administrativos.
- Defensor del Asegurado: 10 días hábiles administrativos.

d. Cumplimiento de Resoluciones

La Compañía estará obligada a dar cumplimiento a las resoluciones finales que dicte el Defensor del Asegurado, o las instituciones que correspondan, debiendo adoptar las medidas necesarias para dar solución al requerimiento o, en su defecto, explicar las razones que no permiten resolver el problema planteado.

e. Reporte al Directorio

La Subgerencia Legal y de Cumplimiento deberá realizar un informe mensual que contiene el registro de los oficios que han sido notificados a la Compañía por las instituciones, informe este que será presentado en el Directorio Ordinario de cada mes.

9. Cumplimiento

Será función de la Subgerencia de Excelencia Operacional y de la Subgerencia Legal y de Cumplimiento, velar por el correcto cumplimiento de la Política, la cual también podrá ser verificada por la Subgerencia de Auditoría Interna de la Compañía.