

Reclamos contra Bancos e Instituciones Financieras ante la CMF

Presente un reclamo en contra de bancos e instituciones financieras ante la CMF

Nombre del trámite

Reclamos en contra de bancos e instituciones financieras 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 productos financieros.

La Comisión para el Mercado Financiero (CMF), es un servicio público del Estado que fiscaliza las entidades que anteriormente eran fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. 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 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

Usuarios de Bancos e Instituciones Financieras

Información y Documentos requeridos

- Identificación del interesado (nombres y apellidos o razón social);
- 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;
- Acompañar los siguientes documentos, según corresponda:
 - Si usted actúa por cuenta propia:
 - Copia de su cedula de identidad vigente.
 - Si usted actúa en representación de una persona natural:

- Copia del poder notarial otorgado por el mandante.
- Copia de la cedula de identidad del mandante y mandatario.
- Si usted actúa en representación de una persona jurídica:
 - Copia de la escritura que lo faculte para actuar.
 - Copia de su cedula de identidad vigente.
- Si usted actúa en representación de una comunidad o sucesión hereditaria:
 - Certificados que acrediten su calidad de heredero o copia de posesión efectiva.
 - Copia de su cedula de identidad vigente.

Paso a paso: trámite en línea

Para realizar el trámite ir a la Plataforma [Atención Web al Ciudadano](#) , para esto debe contar con su Clave Única otorgada por el Registro Civil.

Paso a paso: trámite en oficina

Dado la contingencia no están funcionando estos canales.

Paso a paso: trámite por correo

Dado la contingencia no están funcionando estos canales.

Información relacionada

Para más información revise la "[Guía del Usuario del Sistema Financiero](#) ".

Resultado del Trámite

Respuesta de la CMF con la información recopilada.

Plazo de Respuesta

El plazo de respuesta dependerá de la evaluación de admisibilidad que realice esta Comisión y de las gestiones que deban realizarse para la recopilación de la información solicitada.

Medio en que se informa la respuesta

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