



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS
VALORES Y SEGUROS

**REF.: CREA AREA DE PROTECCION
AL INVERSIONISTA Y
ASEGURADO**

SANTIAGO, 21 OCT 2009

RESOLUCION N° 104

VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 7°, 8° y 10° del D.L. 3.538, de 1980; y en uso de mis facultades legales,

CONSIDERANDO:

1.- Que esta Superintendencia tiene entre sus objetivos estratégicos resguardar y fortalecer los derechos de los inversionistas y asegurados, para lo cual es necesario fomentar el desarrollo de las mejores prácticas y conductas de los mercados de valores y seguros.

2.- La necesidad de adecuar y rediseñar las funciones de la Superintendencia para el mejor desarrollo de sus objetivos.

RESUELVO:

1.- Créase el **AREA DE PROTECCIÓN AL INVERSIONISTA Y ASEGURADO, APIA**, la cual tendrá a su cargo la ejecución y coordinación de la política de protección a los derechos de los inversionistas y asegurados u otros legítimos interesados, velando por la aplicación y cumplimiento por parte de las entidades fiscalizadas de las normas legales, reglamentarias y administrativas relativas a estas materias.

En este marco, el Area estará a cargo del conocimiento e investigación de reclamaciones y denuncias, y de las consultas relacionadas a éstas.

En el ejercicio de sus funciones el Area deberá actuar en forma coordinada con las respectivas intendencias y fiscalías, velando por el mantenimiento de una opinión única y uniforme del Servicio frente al mercado de valores y seguros en las materias de su competencia. Asimismo, con el objetivo antes indicado, deberá coordinarse con el Área de Cumplimiento de Mercado.

Esta Area dependerá del Comité Directivo, compuesto por el Intendente de Valores, Intendente de Seguros, Fiscal de Valores, Fiscal de Seguros, según corresponda y presidido por el Superintendente, el cual sesionará con el Intendente y Fiscal que corresponda, según la materia que se trate y tendrá las siguientes

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl

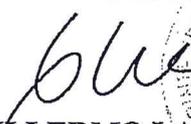


SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS
VALORES Y SEGUROS

funciones:

- a) Investigación y análisis de usos y prácticas relativas a los productos y servicios ofrecidos al público, que den lugar de parte de los inversionistas o asegurados a reclamar o entablar acciones contra las entidades supervisadas por esta Superintendencia.
- b) Solicitar la intervención o participación de las intendencias y fiscalías para el conocimiento de las actuaciones de los fiscalizados, relacionadas a reclamos y consultas de los inversionistas y asegurados, que infrinjan las normas que regulan el mercado de valores y seguros.
- c) Investigación de las responsabilidades y proposición de sanciones o instrucciones contra quienes infrinjan la legislación y normas que rigen los mercados de valores y seguros, por actuaciones a las que se refiere la letra a), que afecten los intereses de los inversionistas, asegurados u otros legítimos interesados.
- d) Conocer y evaluar las reconsideraciones hechas valer por las personas o entidades por sanciones o instrucciones dictadas como consecuencia del cumplimiento de las funciones del Area, salvo aquellas materias que por su gravedad o importancia deban ser conocidas por el Comité de Sanciones.
- e) La defensa ante los Tribunales Ordinarios de Justicia de las sanciones o instrucciones específicas dictadas en el ejercicio de las funciones del Area.
- f) Llevar los arbitrajes de seguros en conformidad a lo establecido en el artículo 3º letra i) del DFL 251, de 1931.
- g) Conocer y tramitar las denuncias o reclamos y, las consultas y peticiones relacionadas a éstas, efectuadas por los inversionistas, asegurados u otros legítimos interesados, en materias propias de su competencia, establecer y facilitar los procedimientos y canales de comunicación para su recepción y respuesta a través de los espacios de atención institucionales.
- h) Canalizar las solicitudes de información de acuerdo a la Ley N° 20.285 sobre Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado, a través de los conductos establecidos por la institución para estos fines.
- i) Proponer normas, adecuaciones a la reglamentación y fomentar la autorregulación del mercado, en coordinación con las intendencias y fiscalías respectivas con miras a garantizar la debida protección de los intereses de los inversionistas o asegurados.

Anótese, comuníquese y archívese.


GUILLERMO LARRAIN RÍOS
SUPERINTENDENTE

AV. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl