Política de solicitudes y reclamos.

Lockton Chile

Marzo 2026 – Versión 3.0

Política de Solicitudes y Reclamos.

1.- Propósito

El objetivo de la presente política es alinearse y estar en conformidad con la política de reclamos de Lockton Internacional y, al mismo tiempo, dar fiel cumplimiento a la circular 2131 del año 2013, emitida por la Comisión del Mercado Financiero, documento que establece obligaciones y plazos legales que Lockton Chile debe cumplir.

2.- Alcance y definiciones.

La presente política deberá aplicarse a las consultas o reclamos, que efectúen los contratantes, asegurados, beneficiarios o legítimos interesados de contratos de seguros donde participe Lockton Chile como intermediario.

- **Legítimo Interés**: Cuando el solicitante acredite tener una pretensión actual y real sobre los derechos de una póliza determinada.
- **Reclamo:** Aquellas solicitudes en que se exige, reivindica o demanda una solución, sea por un motivo general o particular, o bien, la manifestación de una queja, descontento o disconformidad con una determinación o actuación.
- **Consulta:** Aquellas solicitudes de información y orientación.

3.- Procedimiento.

Lockton Chile aplicará el mismo procedimiento para todas las solicitudes y reclamos, sin distinción entre los diferentes tipos y tamaños de clientes. Por lo tanto, estos procedimientos se aplican a todos los reclamos realizados a cualquiera de las unidades de negocio de Lockton Chile.

3.1 Recepción de solicitudes y reclamos

Las solicitudes podrán ser efectuadas, por el interesado o sus mandatarios, presencialmente, por teléfono, mediante un correo electrónico o vía formulario de contacto dispuesto en el sitio web.

Inmediatamente después de recibir una solicitud, el receptor debe derivar los antecedentes vía correo electrónico al área encargada para registrar y dar seguimiento a la respuesta correspondiente.

El correo electrónico debe indicar claramente la **identificación del interesado (nombre, RUT, teléfono, correo electrónico), identificación de la empresa, motivo de la consulta o reclamo, ramo del seguro.**

3.2 Manejo de solicitudes y reclamos.

Lockton Chile deberá tramitar y contestar por escrito las solicitudes que reciban, absolviendo los requerimientos efectuados por los clientes de manera clara y fundada, y que contenga los documentos e información necesaria que permita una adecuada comprensión de la respuesta.

Las solicitudes deberán ser respondidas en el menor tiempo posible, el cual no podrá exceder los 20 días hábiles contados desde su recepción.

3.3 Registro de solicitudes y reclamos.

El equipo de operaciones y finanzas llevará un registro digital consolidado y ordenado con todas las solicitudes y reclamos efectuados a Lockton Chile.

El registro digital consolidado se denominará "Registro de Atención de Consultas y Reclamos" y contendrá los siguientes campos de forma obligatoria:

- Fecha de recepción
- Identificación del interesado (nombre, RUT, domicilio, teléfono y correo electrónico)
- Identificación del titular del contrato de seguros (nombre, RUT domicilio, teléfono y correo electrónico);
- Identificación de la empresa (razón social, RUT)
- Motivo de la consulta, reclamo o presentación
- Ramo del seguro
- Identificación del colaborador receptor
- Identificación del área responsable de resolución
- Resumen de la resolución
- Fecha de respuesta

3.4 Recopilación

El equipo de operaciones y finanzas realizará una recopilación trimestral de solicitudes y reclamos, esto se efectuará mediante correo electrónico interno y los colaboradores tendrán un plazo de 5 días hábiles para informar todos los antecedentes.

3.5 Obligación legal de Lockton Chile Corredores de Seguros.

Una vez consolidada la información, el Equipo de finanzas filtrará todas las solicitudes y reclamos asociados a Lockton Chile Corredores de Seguros SPA.

El informe específico de Lockton Chile Corredores de Seguros SPA se reportará trimestralmente a la Comisión del Mercado Financiero mediante la plataforma CMF SEIL.