

## INSTRUCCIONES DE POSTULACIÓN AL REGISTRO DE MEDIADORES Y ÁRBITROS FINANCIEROS.

### 1. Requisitos para postular:

Para postular al registro de mediadores y árbitros financieros según corresponda, se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- **Respecto a los postulantes a Mediador:**

- a) Poseer Título Profesional de una carrera de a lo menos ocho semestres de duración, otorgado por un establecimiento de educación superior reconocido por el Estado.
- b) Acreditar experiencia no inferior a dos años en materias financieras, contables o jurídicas.
- c) No tener actualmente relaciones de dependencia, subordinación o de asesoría, con ninguno de los proveedores señalados en el Título V de Ley de Protección sobre los Derechos de los Consumidores.
- d) No haber sido condenado por delito que merezca pena aflictiva.

- **Respecto a los postulantes a Árbitro financiero:**

- a) Poseer título profesional de Abogado.
- b) Acreditar cinco años de experiencia laboral.
- c) No tener actualmente relaciones de dependencia, subordinación o de asesoría, con ninguno de los proveedores señalados en el título V de Ley de Protección sobre los Derechos de los Consumidores.
- d) No haber sido condenado por delito que merezca pena aflictiva.

### 2. Postulación al Registro de Mediadores y Árbitros Financieros.

Para postular al registro de mediadores y árbitros financieros, se deberá completar íntegramente la **Solicitud de Inscripción al Registro de Mediadores y Árbitros Financieros**, la puede ser descargada desde la página web de Sernac o retirar el formato físico en la Dirección Regional que corresponda según el domicilio laboral del postulante. Asimismo se debe adjuntar documentación detallada en el punto N° 3.

La postulación al registro de mediadores o árbitros financieros y la documentación adjunta que la complementa, podrá ser presentada a tramitación de 2 maneras:

- a) Postulación presencial:

## INSTRUCCIONES DE POSTULACIÓN AL REGISTRO DE MEDIADORES Y ÁRBITROS FINANCIEROS.

El postulante a mediador o árbitro financiero según corresponda, deberá entregar la solicitud de inscripción y su documentación en la Dirección Regional correspondiente a su domicilio laboral, donde deberán registrar la fecha y hora en que se realiza la presentación.

b) Postulación vía correo certificado:

El postulante a mediador o árbitro financiero según corresponda, deberá enviar la solicitud de inscripción y su documentación vía correo certificado a la Dirección Regional correspondiente al domicilio laboral del postulante.

**Importante:**

- En el caso que un postulante a Mediador o Arbitro Financiero posea más de una oficina de atención y éstas se encuentren asentadas en distintas regiones, deberá ingresar por separado los antecedentes requeridos en cada una de las direcciones regionales respectivas.

### 3. Consideraciones respecto del llenado de la Solicitud de Inscripción al Registro de Mediadores y Árbitros Financieros

- Si el profesional desea postular a Mediador y a Árbitro Financiero debe presentar dos formularios, uno para cada uno de los cargos. En tal caso los documentos adjuntos de una de las solicitudes pueden ser copias simples, siempre que en la otra se incluyan en original o copia autorizada ante notario y se presenten ante una misma Dirección Regional.

#### 3.1 Documentación Requerida:

Se deberá acompañar a la solicitud de inscripción al registro de mediadores y árbitros financieros, los siguientes documentos:

1. Certificado de título profesional otorgado por un establecimiento de educación superior reconocido por el Estado de Chile, en original o Copia Autorizada ante Notario.

Este documento se solicita para acreditar el requisito de poseer Título Profesional de una carrera de a lo menos ocho semestres de duración, otorgado por un establecimiento de educación superior reconocido por el Estado o título de abogado para los postulantes a árbitro financiero. En este sentido, para los abogados basta con acompañar certificado de título emitido por la Corte Suprema **en original**.

En forma opcional se podrá adjuntar otros estudios de pre y postgrado además de cursos, pos títulos y diplomados.

2. Antecedentes que acrediten experiencia laboral (Al menos uno entre a), b), c) o d))	
a)	Certificado de trabajo expedido por una entidad pública o privada, en que el postulante a mediador haya ejercido actividades financieras, contables o jurídicas, o en que el postulante a arbitro financiero haya ejercido su profesión de abogado.
b)	Certificado de trabajo expedido por organismo público con competencias en materias financieras o de protección al consumidor, en que el postulante a mediador haya ejercido en actividades financieras, contables o jurídicas, o en que el postulante a árbitro financiero haya ejercido su profesión de abogado.
c)	Certificado de contratación bajo cualquier modalidad por una entidad Pública o Privada para prestar servicios profesionales en materias financieras, contables o jurídicas por el postulante a mediador, o en que el postulante a árbitro financiero haya ejercido servicios profesionales de abogado.
d)	Certificado expedido por cualquier Ministro de Fe, que dé cuenta que el postulante a mediador haya ejercido actividades financieras, contables o jurídicas, o en que el postulante a árbitro financiero haya ejercido su profesión de abogado.

Estos documentos se solicitan para acreditar el requisito de contar con experiencia no inferior a dos años en materias financieras, contables o jurídicas para los postulantes a mediadores y cinco años de experiencia laboral para los postulantes a árbitros. Es importante destacar que para estos efectos de computar la experiencia laboral no se consideran las prácticas profesionales, pasantías o similares, sino que el tiempo en que se han desarrollado actividades laborales con posterioridad a la obtención del título profesional respectivo.

**Importante:**

Los certificados que acrediten experiencia laboral deberán presentarse firmados y con un número de teléfono y mail de la persona que suscribe para su posterior verificación, asimismo deben indicar las funciones realizadas por el postulante y el periodo en que se desempeñó en éstas (mes y año)

Durante el proceso de revisión de antecedentes el Servicio Nacional del Consumidor realiza la verificación de todos los antecedentes acompañados.

3. Declaración Jurada y firmada ante notario de no tener relaciones de dependencia, subordinación o asesoría con proveedores señalados en Título V de LPC.
--

Cuyo formato se encuentra en la página web de Sernac.

4. Certificado de antecedentes emitido por Servicio de Registro Civil e Identificación
--

## INSTRUCCIONES DE POSTULACIÓN AL REGISTRO DE MEDIADORES Y ÁRBITROS FINANCIEROS.

5. Fotocopia Cedula de Identidad por ambos lados.

6. Formulario Autorización de Publicación de Datos Personales.

Cuyo formato se encuentra en la página web de Sernac.

### 3.2 Cobertura Geográfica del Postulante:

En esta sección se debe indicar el o los domicilios comerciales de las oficinas de atención con que cuenta el profesional, con un máximo de una por comuna. Ello es importante para el caso en que se debe designar mediante sistema automático al profesional que resolverá el caso, situación en la que se asignará al profesional que se encuentre más cercano al domicilio del consumidor.

### 3.3. Elección de Especialidad del Postulante

Se debe marcar todas aquellas áreas en que el postulante cuenta con expertise para solucionar los casos relativos a los productos financieros que se indican.

### 3.4. Pertenencia a Entidades.

Si el postulante actualmente desempeña sus funciones en alguna entidad debe indicarlo en esta sección de la solicitud, señalando expresamente si presta servicios a entidades financieras o bancarias.

Cabe recordar que los datos consignados en el formulario Solicitud de Inscripción al Registro de Mediadores y Árbitros Financieros, tienen carácter de declaración jurada.

## 4. Presentación de la Postulación:

Las postulaciones al registro de mediadores y árbitros financieros, realizadas en forma presencial, deberán ser entregadas en la Dirección Regional correspondiente, adjuntando toda la documentación exigida precedentemente.

Las postulaciones al registro de mediadores y árbitros financieros, por medio de correo certificado, deberán ser enviadas a las siguientes Direcciones Regionales de Sernac, indicando que se trata de una "Postulación a registro de mediadores y árbitros financieros".

Una vez recepcionadas serán analizadas pudiendo requerirse mayores antecedentes al postulante.

Si el postulante es nombrado como mediador o árbitro financiero recibirá una resolución exenta en la que conste su incorporación al registro respectivo.

**INSTRUCCIONES DE POSTULACIÓN AL  
REGISTRO DE MEDIADORES Y ÁRBITROS FINANCIEROS.**

**Ubicación de Direcciones Regionales SERNAC.**

N°	Región	Dirección Regional	Teléfono
XV	Arica y Parinacota	Baquedano N° 343, piso 1, Arica	(58) 2230507
I	Tarapacá	Baquedano N° 1093, Iquique	(57) 2391720
II	Antofagasta	Pasaje Argomedo N° 269, Antofagasta	(55) 2495934
III	Atacama	Calle Atacama N° 898, casilla 371, Copiapó	(52) 2210739
IV	Coquimbo	Matta N°461, piso 3, of. 302, La Serena	(51) 2225008
V	Valparaíso	Melgarejo N° 669, 6º piso, Valparaíso	(32) 2211154
VI	O'Higgins	Germán Riesco N° 230, oficinas 101 y 102, Rancagua	(72) 2221926
VII	Maule	4 oriente N° 1360, Talca	(71) 2231577
VIII	Biobío	Colo Colo N° 166, Concepción	(41) 2225487
IX	Araucanía	Manuel Bulnes N° 52, Temuco	(45) 2216007
XIV	Los Ríos	Arauco N° 371 piso 2, Valdivia	(63) 2259203
X	Los Lagos	Balmaceda N° 241, Puerto Montt	(65) 2316390
XI	Aysén	Presidente Ibáñez N° 355, Coyhaique	(67) 2231881
XII	Magallanes	Lautaro Navarro N° 353, Punta Arenas	(61) 2226349
XIII	Metropolitana	Teatinos 50 piso 1, Oficina de partes	600 594 6000

**5. Fechas de Postulación.**

Las postulaciones al registro de mediadores y árbitros financieros, están abiertas de manera permanente.