

COMUNICADO DE PRENSA



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Cifras anuales de 2008:

SVS DA A CONOCER INFORME DE RECLAMOS DEL MERCADO DE SEGUROS

- *El año pasado aumentó 19% el número de reclamos de seguros.*

La Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) dio a conocer hoy el Informe de Reclamos del Mercado Asegurador (IRMA), incluyendo información de las presentaciones recibidas en el año 2008.

El IRMA entrega información sobre el total de reclamos recibidos por compañía aseguradora, por grupo de seguros generales y de vida considerando, tasa de reclamos sobre la prima directa y respecto del número de siniestros denunciados y rentas contratadas en las compañías de seguros.

Además, el IRMA incluye los datos de reclamos por las actuaciones de los corredores de seguros, cuya función principal es prestar adecuada asesoría a las personas al momento de contratar sus seguros y en caso de siniestro.

Este informe, tiene como objetivo entregar información que fortalezca la transparencia y competitividad de este sector, y busca satisfacer la mayor demanda de información de las personas y consumidores.

CIFRAS ANUALES

En el año 2008 la Superintendencia recibió un total de 3.694 reclamos escritos, de los cuales 3.122 (85%) correspondió a compañías de seguros generales y de vida y 572 (15%) a corredores de seguros. En el caso de los corredores 423 reclamos (11%) correspondió a corredores filiales de retail y 119 (3%) a corredores filiales de banco y 30 (1%) a corredores personas naturales.

Respecto a los reclamos referidos a las compañías de seguros, mientras en el año 2007 se registraron 2.609 reclamos, este número aumento a 3.122 reclamos en el año 2008, lo que representa un aumento de 19% en los reclamos de los usuarios de seguros.

En la evolución histórica, en el período 2004 - 2008 los reclamos de seguros han registrado un aumento de 63%.

Reclamos resueltos el año 2008

El total de reclamos de seguros generales y vida, resueltos en el año 2008, corresponden a 1.808 (43%) de casos favorables al asegurado, 1.275 (30%) de casos desfavorables al asegurado y 1.152 (27%) de otros casos no incluidos en las categorías anteriores. En esta última categoría se cuentan principalmente los casos que fueron solucionados parcialmente y los que tenían antecedentes insuficientes o se requirió trámites o condiciones especiales para los reclamantes.

CIFRAS DEL SEGUNDO SEMESTRE 2008

En el segundo semestre de 2008 la SVS recibió un total de 1.613 reclamos escritos, de los cuales 786 (49%) correspondió a compañías de seguros generales y 827 (51%) a compañías de seguros de vida.

Respecto del informe de reclamos anterior correspondiente al primer semestre de 2008, el total de reclamos recibidos fue de 1.509, con lo cual se registra un incremento de reclamos de 6,9% respecto de dicho semestre.

El total de reclamos en el segundo semestre del año 2008 respecto de los corredores alcanzan a un total de 299 reclamos, de los cuales 211 (71%) corresponden a corredores filiales de retail, 70 (23%) a corredores filiales de bancos y 18 (6%) a otros corredores. En el primer semestre los corredores registraron 273 reclamos recibidos, con lo cual en el segundo semestre registra un incremento de reclamos de 9,5% respecto del período anterior.

En conjunto los reclamos referidos a compañías de seguros y corredores de seguros, en el segundo semestre de 2008, fueron en total de 1.912 reclamos, de los cuales 1.513 (84%) correspondieron a compañías de seguros y 299 (16%) a corredores de seguros.

Reclamos resueltos

El total de reclamos de seguros generales y vida, resueltos en el segundo semestre del año 2008, corresponden a 1.004 (47%) de casos favorables al asegurado, 653 (31%) de casos desfavorables al asegurado y 475 (22%) de casos no incluidos en las categorías anteriores.

Reclamos recibidos por aseguradora

En relación a los reclamos recibidos por la SVS, respecto de cada mil millones de pesos de prima directa (ventas) por compañía, se tienen los siguientes resultados:

▪ **Seguros Generales:**

ACE (1,57); Aseguradora Magallanes (1,67); BCI (1,29); Cardif (4,32); Consorcio Nacional (2,31); Chilena Consolidada (0,74); HDI (2,12); Interamericana (0,36); Liberty (0,49); Mapfre (1,06); Penta-Security (0,67); Renta Nacional (0,69), Royal & Sun Alliance (0,78) y Santander (1,31).

▪ **Seguros de Vida:**

ACE (1,69); Banchile (0,68); BBVA (0,14); BCI (0,70); Bice Vida (0,52); Cardif (2,89); CLC (14,98); Consorcio Nacional (0,50); Corpvida (0,24); Cruz del Sur (0,58); Chilena Consolidada (0,52); Euroamérica (0,39); ING (0,32); Interamericana (1,79); Itau (0,70); Metlife (0,98); Mutual de Seguros (0,62); Mutualidad de Ejército y Aviación (0,28); Mutualidad de Carabineros (0,43); Ohio National (1,07); Penta (0,44); Principal (0,14); Renta Nacional (0,14); Santander (0,64), y Security Previsión (1,87).

Reclamos recibidos de acuerdo al tipo de seguro

Seguros generales

Los tipos de seguros más reclamados en las compañías de seguros generales, corresponden a: 35% a Vehículos Motorizados, 31% a, Cesantía e Incapacidad Temporal, 16% a Incendio y Riesgos Adicionales, 5% SOAP, entre otros.

Seguros de Vida

Los reclamos recibidos de acuerdo al tipo de seguro, en el caso de las compañías de seguros de vida, corresponden: 31,7% a Salud, 28,7% a Seguros de Vida; 12,1% a Desgravamen; 9,6% a Incapacidad e Invalidez ; 8,1% a Rentas Vitalicias, entre los principales.

Los procedimientos a seguir para que una persona efectúe un reclamo de seguros, se encuentran en detalle en el sitio web de esta Superintendencia, www.svs.cl, Página del Asegurado.

Posteriormente encontrará dos informes de reclamos: uno, correspondiente al segundo semestre de 2008, y otro, referente a las estadísticas anuales de reclamos para ese año.

Santiago, Abril de 2009.

Decálogo para la presentación de consultas y reclamos del asegurado

Fuente. www.svs.cl

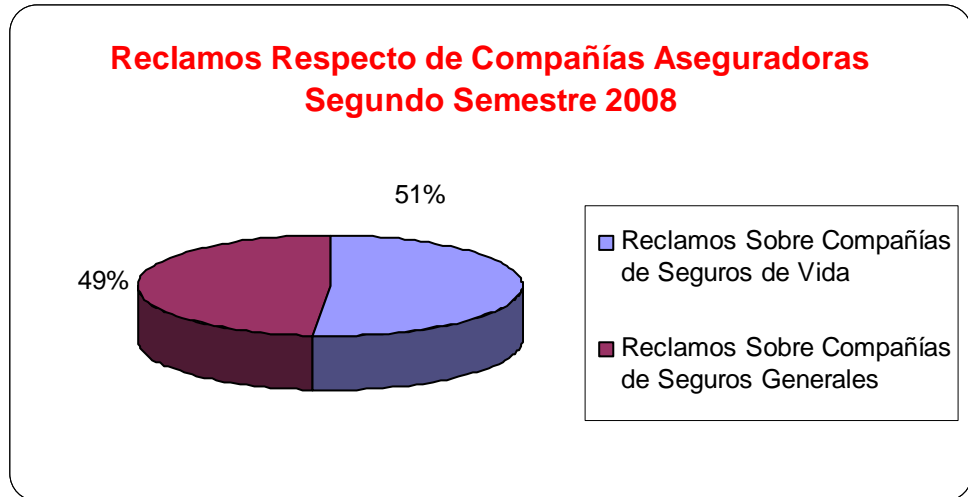
- 1.- Si tiene algún tipo de seguro y necesita información, tiene una consulta o reclamación relativa a su póliza, **revise su cobertura e inmediatamente comuníquese** con su corredor de seguros, compañía de seguros o liquidador de siniestros, según corresponda.
- 2.- El asegurado tiene derecho a efectuar directamente sus consultas o reclamaciones relativas a su contrato de seguro, por escrito, ante las compañías de seguros, corredores de seguros o liquidadores. Las presentaciones pueden ser efectuadas en la casa matriz y en todas las agencias, oficinas o sucursales de la compañía en que se atiende público, personalmente, por correo o fax, sin formalidades, en el horario normal de atención y sin restricción de días y horarios especiales.
- 3.- El asegurado debe tener en cuenta la importancia de **conservar copia de su presentación a la compañía de seguros**, corredor de seguros o liquidador de siniestros.
- 4.- Las compañías de seguros deben recibir, registrar y responder las presentaciones, consultas o reclamos que se le presenten directamente por el contratante, asegurado o beneficiarios. **El plazo máximo para emitir la respuesta es de 20 días hábiles contando desde su recepción.**
- 5.- Tenga presente que en caso de persistir el desacuerdo con la compañía, es posible que la controversia o dificultad surgida en la aplicación de la póliza de seguro, deba ser resuelta por la vía judicial, de acuerdo a las condiciones de la póliza respectiva.
- 6.- En todo caso, el asegurado siempre podrá solicitar información, presentar sus dudas o consultas o reclamos relativos a su póliza de seguros, en las oficinas de la Superintendencia de Valores y Seguros, ubicadas en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins 1449, piso 1, Santiago. El horario de atención es de lunes a viernes, entre las 9:00 y las 13:30 horas.
- 7.- Su presentación escrita podrá ser efectuada utilizando el **Formulario de Consulta o Reclamo** que podrá imprimir en la página web de la SVS (www.svs.cl), o sin otra formalidad que la de una carta a esta repartición. En el caso de los asegurados de regiones, la carta de reclamo podrá ser remitida por las oficinas del Servicio Nacional del Consumidor.
- 8.- Las presentaciones que se reciban en la Superintendencia deberán encontrarse debidamente firmadas por el interesado, acompañando los antecedentes que sustenten su presentación, e idealmente la respuesta de la compañía de seguros, del corredor de seguros o del liquidador de siniestro, en su caso. Recibida una consulta o reclamación escrita, la Superintendencia requerirá si fuere necesario a la entidad implicada, e informará al interesado por escrito el resultado de las gestiones realizadas.
- 9.- La intervención de la SVS no excluye el deber de las compañías de seguros, de responder a las consultas o reclamos que les formulen directamente sus asegurados.
- 10.- La intervención y opiniones que administrativamente emita la Superintendencia no se oponen al derecho de las partes de ejercitar las acciones que correspondan ante los Tribunales de Justicia o recurrir a la instancia arbitral prevista en las condiciones de las pólizas o contratos de seguros.

INFORME DE RECLAMOS DEL MERCADO ASEGURADOR SEGUNDO SEMESTRE 2008

A) RECLAMOS REFERIDOS A COMPAÑÍAS DE SEGUROS

Participación por Grupo de los reclamos recibidos en la Superintendencia
Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2008

Cuadro I



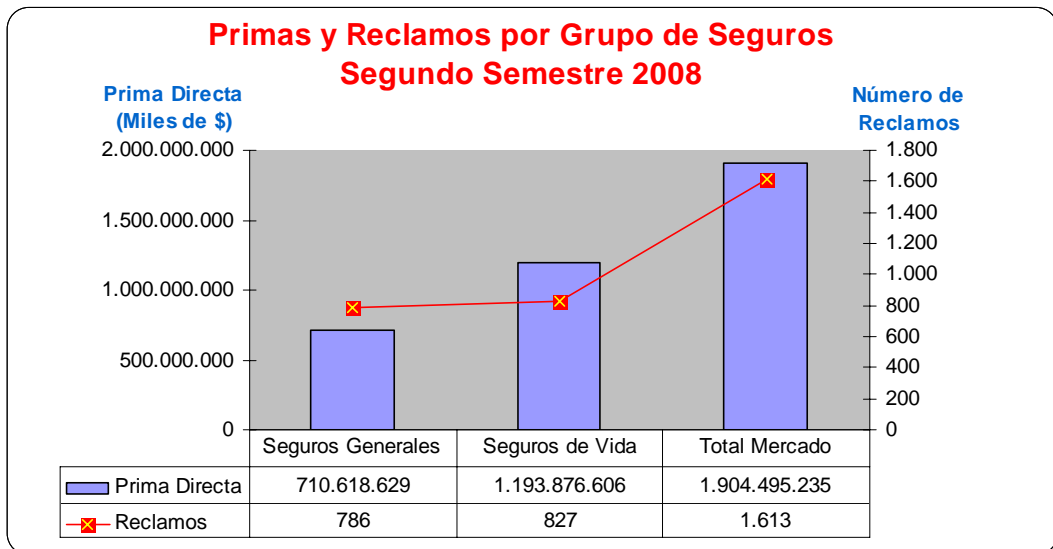
Total de reclamos referidos a compañías de seguros, del cual 49% corresponde a compañías de seguros generales (cubren riesgos de las cosas o el patrimonio) y 51% a compañías de seguros de vida (cubren riesgos de las personas).

1.613

Nota: Ilustra la distribución de las reclamaciones escritas y recibidas en la Superintendencia de Valores y Seguros durante el segundo semestre 2008, las cuales ascienden a 1.613

Primas y Reclamos por Grupo de Seguros

Cuadro II



Nota: Se aprecia el monto de las ventas (prima directa) y número de reclamos del segundo semestre 2008, por grupo de seguros (generales y vida) y total de mercado.

**INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA DIRECTA
RECLAMOS ESCRITOS RECIBIDOS
EN LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS.
Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2008**

Cuadro III

SEGUROS GENERALES NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Prima Directa		Tasa reclamos respect. Prima (e)
	N° (a)	% (b)	(M\$) (c)	(%) (d)	
ABN AMRO (1)	1	0	0	0	-
ACE	58	7,38	36.958.041	5,20	1,57
ASEGURADORA MAGALLANES	74	9,41	44.365.279	6,24	1,67
BCI	66	8,40	51.176.846	7,20	1,29
CARDIF	185	23,54	42.825.546	6,03	4,32
CESCE (2)	0	0	479.557	0,07	-
COFACE	0	0	3.970.456	0,56	0
CONSORCIO NACIONAL	23	2,93	9.940.041	1,40	2,31
CREDITO CONTINENTAL	1	0	8.838.991	1,24	0,11
CHILENA CONSOLIDADA	50	6,36	67.439.152	9,49	0,74
CHUBB CHILE	0	0	8.686.635	1,22	0
FAF (3)	0	0	0	0	-
HDI (4)	27	3	12.761.182	2	2,12
HUELEN (5)	0	0	-47.742	-0,01	0
INTERAMERICANA	23	2,93	63.372.022	8,92	0,36
LIBERTY	28	3,56	57.335.229	8,07	0,49
MAPFRE	56	7,12	52.908.508	7,45	1,06
MAPFRE GARANTIA Y CREDITO	0	0	4.609.335	0,65	0
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	0	0	588.736	0,08	-
ORION (6)	0	0	0	0	-
PENTA-SECURITY	59	7,51	88.277.398	12,42	0,67
RENTA NACIONAL	6	0,76	8.671.900	1,22	0,69
ROYAL & SUN ALLIANCE	93	11,83	119.914.723	16,87	0,78
SANTANDER	36	4,58	27.546.794	3,88	1,31
Totales	786	100	710.618.629	100	

Notas Seguros Generales:

(1) Abn Amro Seguros Generales S.A., dejó de vender pólizas a contar del 8/Ago/05 (Hecho Esencial, 2/Ago/05).

Abn Amro Seguros Generales S.A. cambió de nombre y objeto social a RBS(CHILE) Inversiones Financieras S.A. por Resolución N°507 del 8.08.2008

(2) CESCE CHILE Aseguradora S.A. fue autorizada por Resolución N°184 de 31 de Marzo de 2008

(3) FAF International Seguros Generales S.A. fue autorizada por Resolución N° 619 de 15 de Octubre de 2008

(4) Por resolución N° 746 del 29.12.2008 de esta Superintendencia, se aprobó el cambio de nombre de ISE Chile Compañía de Seguros Generales S.A por el de HDI Seguros S.A.

(5) Prima negativa originada por devolución de prima no consumida

(6) Orion Seguros Generales S.A. fue autorizada por Resolución N° 703 de 18 de Diciembre de 2008

Continuación Notas Seguros Generales:

(a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en esta Superintendencia, referidos a las pólizas de seguros emitidas por las compañías aseguradoras.

(b) Porcentaje que representa el número de reclamos referidos a la compañía aseguradora, respecto del total recibido en esta Superintendencia.

(c) Monto en miles de pesos de la Prima Directa (ventas) informada por la compañía aseguradora en FECU del período.

(d) Porcentaje que representa la Prima Directa (ventas) de la compañía aseguradora respecto del total de mercado.

(e) Tasa que representa el número de reclamos recibidos en esta Superintendencia por cada mil millones de pesos de Prima Directa (ventas) de la compañía aseguradora. Este índice no se calcula para aquellas aseguradoras con Prima Directa (ventas) menor a mil millones de pesos.

INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA DIRECTA RECLAMOS ESCRITOS RECIBIDOS EN LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS. Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2008

Cuadro IV

SEGUROS DE VIDA NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Prima Directa		Tasa reclamos respect. Prima (e)
	Nº (a)	% (b)	(M\$) (c)	(%) (d)	
ABN AMRO (1)	1	0,12	0	0,00	-
ACE	10	1,21	5.922.001	0,50	1,69
BANCHILE	25	3,02	36.775.597	3,08	0,68
BBVA	10	1,21	72.444.911	6,07	0,14
BCI	18	2,18	25.572.245	2,14	0,70
BICE VIDA	46	5,56	88.490.731	7,41	0,52
CARDIF	110	13,30	38.023.153	3,18	2,89
CLC	39	4,72	2.603.934	0,22	14,98
CN LIFE	3	0,36	670.481	0,06	-
CONSORCIO NACIONAL	47	5,68	94.155.043	7,89	0,50
CORPVIDA (2)	17	2,06	70.506.308	5,91	0,24
CRUZ DEL SUR	27	3,26	46.573.341	3,90	0,58
CHILENA CONSOLIDADA	36	4,35	69.772.144	5,84	0,52
EUROAMERICA	18	2,18	45.999.516	3,85	0,39
HUELEN	0	0	376.576	0,03	-
ING	54	6,53	170.787.071	14,31	0,32
INTERAMERICANA	77	9,31	42.936.751	3,60	1,79
ITAU (4)	1	0,12	1.425.943	0,12	0,70
MAPFRE	3	0,36	568.942	0,05	-
METLIFE	132	15,96	134.350.795	11,25	0,98
MUTUAL DE SEGUROS	6	0,73	9.656.857	0,81	0,62
MUTUAL DEL EJERCITO Y AVIACION	2	0,24	7.191.786	0,60	0,28
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	3	0,36	7.026.335	0,59	0,43
OHIO NATIONAL	19	2,30	17.785.314	1,49	1,07
PENTA	24	2,90	54.904.333	4,60	0,44
PRINCIPAL	7	0,85	49.505.385	4,15	0,14
RENTA NACIONAL	2	0	14.553.169	1,22	0,14
SANTANDER	36	4,35	56.481.557	4,73	0,64
SECURITY PREVISION (3)	54	6,53	28.816.387	2,41	1,87
Totales	827	100	1.193.876.606	100	

Notas Seguros de Vida:

- (1) Abn Amro Seguros de Vida S.A., dejó de vender pólizas a contar del 8/Ago/05 (Hecho Esencial, 2/Ago/05)
Abn Amro Seguros de Vida S.A. cambió de nombre a RBS(CHILE) Seguros de Vida S.A. por Resolución N°475 del 28.07.2008
- (2) Compañía de Seguros Vida Corp S.A. cambio razón social a Compañía de Seguros Corpvida S.A por Resolución N° 551 del 26.11.2007.
- (3) Con fecha 31 de Diciembre 2007 la Compañía Security Previsión S.A. absorbió a Cigna Compañía de Seguros de Vida S.A.
- (4) Itaú Chile Compañía de Seguros de Vida S.A. fue autorizada por Resolución N°580 de 26 de Septiembre de 2008

Continuación Notas Seguros de Vida:

- (a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en esta Superintendencia, referidos a las pólizas de seguros emitidas por las compañías aseguradoras.
- (b) Porcentaje que representa el número de reclamos referidos a la compañía aseguradora, respecto del total recibido en esta Superintendencia.
- (c) Monto en miles de pesos de la Prima Directa (ventas) informada por la compañía aseguradora en FECU del período.
- (d) Porcentaje que representa la Prima Directa (ventas) de la compañía aseguradora respecto del total de mercado.
- (e) Tasa que representa el número de reclamos recibidos en esta Superintendencia por cada mil millones de pesos de Prima Directa (ventas) de la compañía aseguradora. Este índice no se calcula para aquellas aseguradoras con Prima Directa (ventas) menor a mil millones de pesos.

INFORME DE RECLAMOS Y SINIESTROS
RECLAMOS ESCRITOS RECIBIDOS
EN LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS.
Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2008

Cuadro V

SEGUROS GENERALES NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Siniestros		Tasa reclamos respect. N° Siniestros (e)
	N° (a)	% (b)	(N°) (c)	(%) (d)	
ABN AMRO (1)	1	0	0	0	-
ACE	58	7	1.580	0	3,67
ASEGURADORA MAGALLANES	74	9	47.666	12	0,16
BCI	66	8	39.018	10	0,17
CARDIF	185	24	65.987	17	0,28
CESCE (2)	0	0	1	0	-
COFACE	0	0	446	0	0
CONSORCIO NACIONAL	23	3	9.586	2	0,24
CREDITO CONTINENTAL	1	0	1.226	0	0,08
CHILENA CONSOLIDADA	50	6	2.234	1	2,24
CHUBB CHILE	0	0	1.518	0	0
FAF (3)	0	0	0	0	-
HDI (4)	27	3	38.616	10	0,07
HUELEN	0	0	0	0	-
INTERAMERICANA	23	3	7.565	2	0,30
LIBERTY	28	4	24.675	6	0,11
MAPFRE	56	7	26.168	7	0,21
MAPFRE GARANTIA Y CREDITO	0	0	421	0	0
CARABINEROS	0	0	28	0	-
ORION (5)	0	0	0	0	-
PENTA-SECURITY	59	8	31.541	8	0,19
RENTA NACIONAL	6	1	6.781	2	0,09
ROYAL & SUN ALLIANCE	93	12	68.135	18	0,14
SANTANDER	36	5	13.686	4	0,26
Totales	786	100	386.878	100	

Notas Seguros Generales:

(1) Abn Amro Seguros Generales S.A., dejó de vender pólizas a contar del 8/Ago/05 (Hecho Esencial, 2/Ago/05).

Abn Amro Seguros Generales S.A. cambió de nombre y objeto social a RBS(CHILE) Inversiones Financieras S.A. por Resolución N°507 del 8.08.2008

(2) CESCE CHILE Aseguradora S.A. fue autorizada por Resolución N°184 de 31 de Marzo de 2008

(3) FAF International Seguros Generales S.A. fue autorizada por Resolución N° 619 de 15 de Octubre de 2008

(4) Por resolución N° 746 del 29.12.2008 de esta Superintendencia, se aprobó el cambio de nombre de ISE Chile Compañía de Seguros Generales S.A por el de HDI Seguros S.A.

(5) Orion Seguros Generales S.A. fue autorizada por Resolución N° 703 de 18 de Diciembre de 2008

(a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en esta Superintendencia, referidos a las pólizas de seguros emitidas por las compañías aseguradoras.

(b) Porcentaje que representa el número de reclamos referidos a la compañía aseguradora, respecto del total recibido en esta Superintendencia.

(c) Número de Siniestros denunciados, informados por la compañía aseguradora en FECU del período.

(d) Porcentaje que representan los Siniestros de la compañía aseguradora respecto del total de mercado.

(e) Tasa que representa el número de reclamos recibidos en esta Superintendencia por cada cien Siniestros denunciados y Rentas contratadas, informadas por la compañía aseguradora. Este índice no se calcula para aquellas aseguradoras con Número de Siniestros y Rentas menor a cien unidades.

**INFORME DE RECLAMOS Y SINIESTROS
RECLAMOS ESCRITOS RECIBIDOS
EN LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS.
Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2008**

Cuadro VI

SEGUROS DE VIDA NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Siniestros (*)		Tasa reclamos respect. N° Siniestros (e)
	N° (a)	% (b)	(N°) (c)	(%) (d)	
ABN AMRO (1)	1	0,12	0	0	-
ACE	10	1,21	295	0	3,39
BANCHILE	25	3,02	2.929	0	0,85
BBVA	10	1,21	5.327	0	0,19
BCI	18	2,18	54.303	2	0,03
BICE VIDA	46	5,56	287.400	11	0,02
CARDIF	110	13,30	4.229	0	2,60
CLC	39	4,72	917	0	4,25
CN LIFE	3	0,36	192	0	1,56
CONSORCIO NACIONAL	47	5,68	41.588	2	0,11
CORPVIDA (2)	17	2,06	79.540	3	0,02
CRUZ DEL SUR	27	3,26	112.608	4	0,02
CHILENA CONSOLIDADA	36	4,35	124.107	5	0,03
EUROAMERICA	18	2,18	228.870	8	0,01
HUELEN		0,00	70	0	0,00
ING	54	6,53	470.914	17	0,01
ITAU (4)	1	0,12	0	0	-
INTERAMERICANA	77	9,31	130.762	5	0,06
MAPFRE	3	0,36	329	0	0,91
METLIFE	132	15,96	498.601	18	0,03
MUTUAL DE SEGUROS	6	0,73	888	0	0,68
MUTUAL DEL EJERCITO Y AVIACION	2	0,24	342	0	0,58
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	3	0,36	341.446	13	0,00
OHIO NATIONAL	19	2,30	5.710	0	0,33
PENTA	24	2,90	1.124	0	2,14
PRINCIPAL	7	0,85	633	0	1,11
RENTA NACIONAL	2	0,24	581	0	0,34
SANTANDER	36	4,35	2.240	0	1,61
SECURITY PREVISION (3)	54	6,53	317.002	12	0,02
Totales	827	100	2.712.947	100	

Notas Seguros de Vida:

- (1) Abn Amro Seguros de Vida S.A., dejó de vender pólizas a contar del 8/Ago/05 (Hecho Esencial, 2/Ago/05)
Abn Amro Seguros de Vida S.A. cambió de nombre a RBS(CHILE) Seguros de Vida S.A. por Resolución N°475 del 28.07.2008
- (2) Compañía de Seguros Vida Corp S.A. cambio razón social a Compañía de Seguros Corpvida S.A por Resolución N° 551 del 26.11.2007.
- (3) Con fecha 31 de Diciembre 2007 la Compañía Security Previsión S.A. absorbió a Cigna Compañía de Seguros de Vida S.A.
- (4) Itaú Chile Compañía de Seguros de Vida S.A. fue autorizada por Resolución N°580 de 26 de Septiembre de 2008

Continuación Notas Seguros de Vida:

- (a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en esta Superintendencia, referidos a las pólizas de seguros emitidas por las compañías aseguradoras.
- (b) Porcentaje que representa el número de reclamos referidos a la compañía aseguradora, respecto del total recibido en esta Superintendencia.
- (c) Número de Siniestros denunciados y Rentas contratadas, informadas por la compañía aseguradora en FECU del período.
- (d) Porcentaje que representan los Siniestros y Rentas contratadas de la compañía aseguradora respecto del total de mercado.
- (e) Tasa que representa el número de reclamos recibidos en esta Superintendencia por cada cien Siniestros denunciados y Rentas contratadas, informadas por la compañía aseguradora. Este índice no se calcula para aquellas aseguradoras con Número de Siniestros y Rentas menor a cien unidades.
- (*) Incluye Rentas contratadas Previsionales y no Previsionales

Participación por Tipos de Seguros de los Reclamos recibidos en la Superintendencia

Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2008

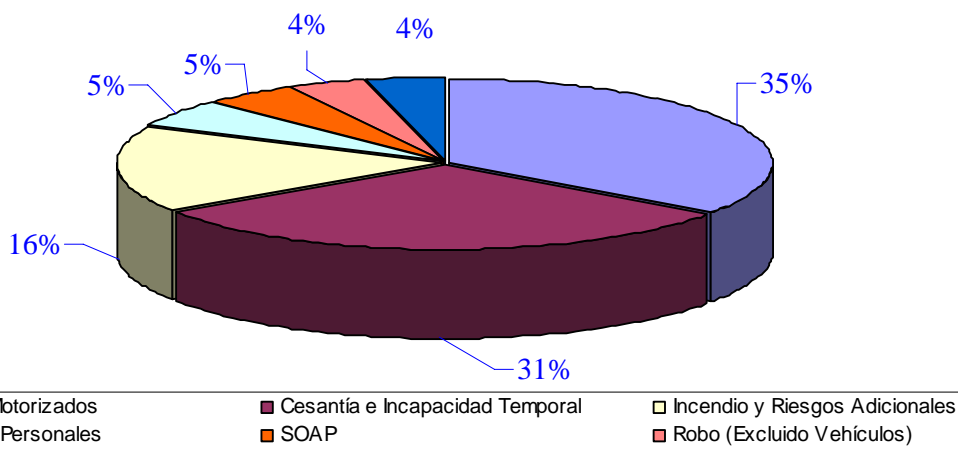
Cuadro VII

Reclamos de Compañías de Seguros Generales por Tipo de Seguros desde el 1.07.2008 al 31.12.2008

Tipo	Total	%
Vehículos Motorizados	276	35%
Cesantía e Incapacidad Temporal	240	31%
Incendio y Riesgos Adicionales	129	16%
Accidentes Personales	42	5%
SOAP	37	5%
Robo (Excluido Vehículos)	31	4%
Otros	31	4%
Total general	786	100%

Cuadro VIII

Reclamos Respecto de Compañías de Seguros Generales
Participación por Tipos de Seguros
Segundo Semestre 2008



Nota: Muestra la composición del número total de reclamos del segundo semestre 2008 por tipo de seguro, en el mercado de seguros generales.

Participación por Tipos de Seguros de los Reclamos recibidos en la Superintendencia
 Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2008

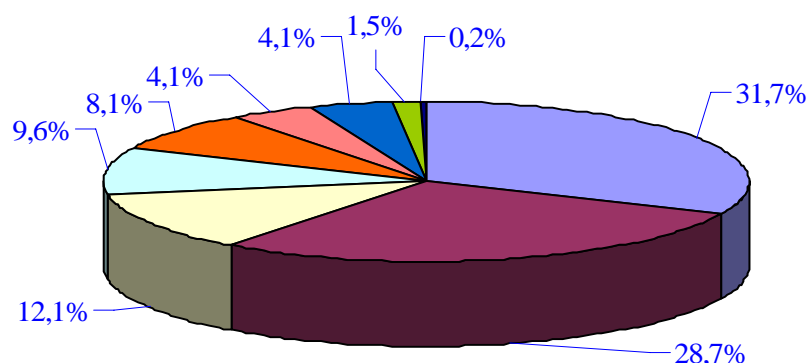
Cuadro IX

Reclamos de Compañías de Seguros de Vida por Tipo de Seguros desde el 1.07.2008 al 31.12.2008

Tipo	Total	%
Salud	262	31,7%
Vida	237	28,7%
Desgravamen	100	12,1%
Incapacidad o Invalidez	79	9,6%
Rentas Vitalicias	67	8,1%
Protección Familiar	34	4,1%
Accidentes Personales	34	4,1%
Otros	12	1,5%
SOAP	2	0,2%
Total general	827	100%

Cuadro X

**Reclamos Respecto de Compañías de Seguros de Vida
Participación por Tipos de Seguros
Segundo Semestre 2008**



■ Salud	■ Vida	■ Desgravamen
■ Incapacidad o Invalidez	■ Rentas Vitalicias	■ Protección Familiar
■ Accidentes Personales	■ Otros	■ SOAP

Nota: Muestra la composición del número total de reclamos del segundo semestre 2008 por tipo de seguro, en el mercado de seguros de vida.

Presentación de los reclamos recibidos durante el Segundo Semestre 2008,
en función de los tipos de seguros y las materias objetos de la reclamación.

SEGUROS GENERALES

Cuadro XI

MATERIAS	TIPOS DE SEGUROS							
	Vehículos Motorizados	Cesantía e Incap.	Incendio y Riesgos Adicionales	Accidentes Personales	SOAP	Otros Seguros	Robo (Excl. Vehículos)	Total general
Cobertura e Indemnización (1)	256	226	112	37	37	25	28	721
Perfeccionamiento y Comercialización (2)	12	14	15	5	0	3	3	52
Otros (3)	8		2	0	0	3	0	13
Total general	276	240	129	42	37	31	31	786

NOTAS

(1) Comprende las materias reclamadas relacionadas con: Pago de Indemnización, Cobertura y Exclusiones, Vigencia - Terminación, Obligaciones del Asegurado, Pago de Prima y liquidación de siniestro.

(2) Comprende las materias reclamadas relacionadas con: Comercialización o Venta y Propuesta - Perfeccionamiento de las Pólizas de Seguros.

(3) Otras materias no clasificables.

SEGUROS DE VIDA

Cuadro XII

MATERIAS	TIPOS DE SEGUROS									
	Salud	Vida	Desgravamen	Incapacidad o Invalidez	Rentas Vitalicias	Accidentes Personales	Protección Familiar	Otros Seguros	SOAP	Total general
Cobertura e Indemnización (1)	245	199	96	79	4	29	28	18	2	700
Rentas Vitalicias (2)	0	0	0	0	48	0	0	0	0	48
Perfeccionamiento y Comercialización (3)	17	22	4		2	5	4	1		55
Otros (4)		7	0		13		2	2		24
Total general	262	228	100	79	67	34	34	21	2	827

NOTAS

(1) Comprende las materias reclamadas relacionadas con: Pago de Indemnización, Cobertura y Exclusiones, Vigencia - Terminación, Obligaciones del Asegurado, Pago de Prima y liquidación de siniestro.

(2) Comprende las materias reclamadas relacionadas con: Beneficiarios de Pensión de Supervivencia, Intermediación de R.V, Ajustes de Montos de Pensión, Cotización, Pago de Pensión, Garantía Estatal, Bono de Reconocimiento, entre otras.

(3) Comprende las materias reclamadas relacionadas con: Comercialización o Venta y Propuesta - Perfeccionamiento de las Pólizas de Seguros.

(4) Otras materias no clasificables.

Convenio suscrito con SERNAC, en la utilización del sistema de Ventanilla Única de Reclamos vía electrónica.

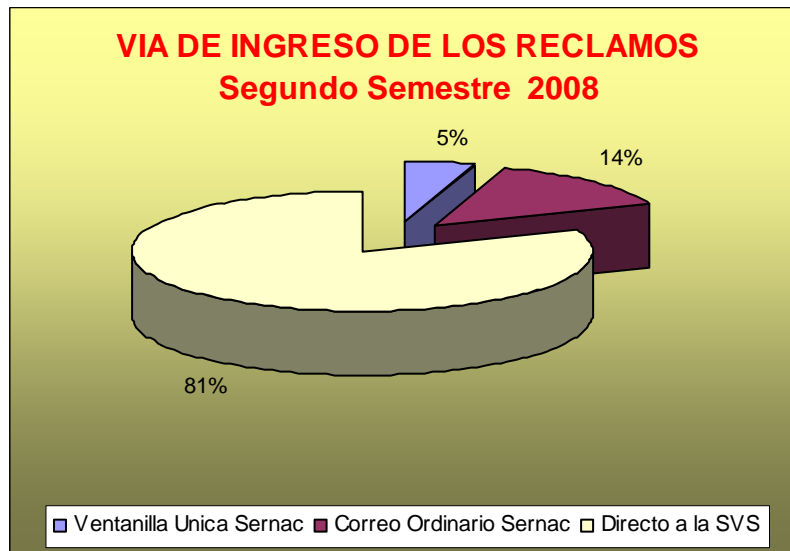
Durante el segundo semestre del año 2008 se han recibido en la SVS un total de 309 reclamos a través del SERNAC, que representa un 19% del total de reclamos, de los cuales 81 han sido remitidos por el sistema de Ventanilla Única y 228 por correo ordinario.

Gráficamente, se presenta de la siguiente forma:

Cuadro XIII

Tipo Ingreso a la SVS	Reclamos desde el 01.07.2008 al 31.12.2008	
	Número de Reclamos.	% Sobre el Total
Ventanilla Unica Sernac	81	5%
Correo Ordinario Sernac	228	14%
Directo a la SVS	1.304	81%
Total	1.613	100%

Cuadro XIV



Nota: Se presenta la información del número de reclamos recibidos en esta Superintendencia a través del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y su representatividad respecto del total.

Presentaciones resueltas clasificadas según su forma de terminación
Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2008

El total de presentaciones terminadas de forma favorable al asegurado durante el segundo semestre de 2008 correspondieron al 47% del total, mientras que en el primer semestre los términos favorables representaron el 38% del total del semestre

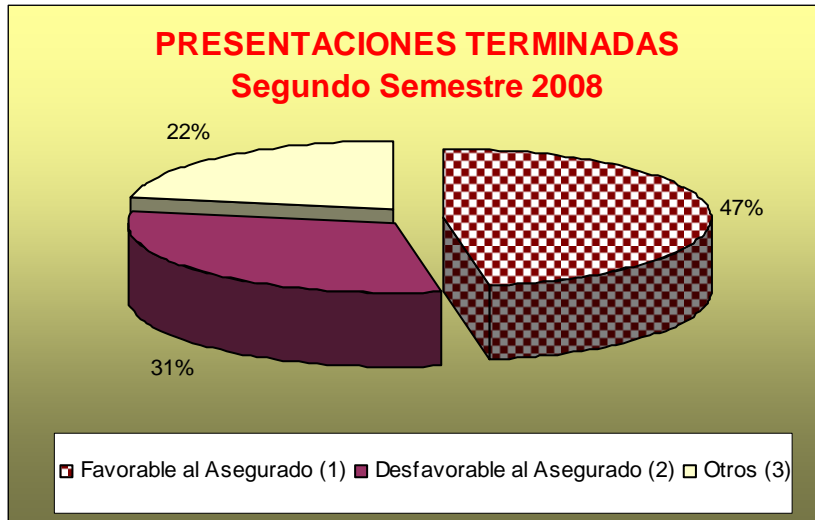
Cuadro XV

Tipo Término	Presentaciones Terminadas desde el 01.07.2008 al 31.12.2008	
	N° de Presentac.	%sobre el Total
Favorable al Asegurado (1)	1.004	47%
Desfavorable al Asegurado (2)	653	31%
Otros (3)	475	22%
Total	2.132	100%

Notas:

- (1) Casos en que la materia reclamada fue solucionada.
- (2) Casos en que la materia reclamada no fue solucionada, ya sea por aplicación de las condiciones del contrato y/o ser necesaria una resolución judicial.
- (3) Casos no incluidos en las categorías anteriores y que comprenden:
 - Casos parcialmente solucionados / no solucionados
 - Casos con antecedentes insuficientes
 - Casos que requieren del cumplimiento de trámites o condiciones especiales por parte de los reclamantes
 - Otros casos.

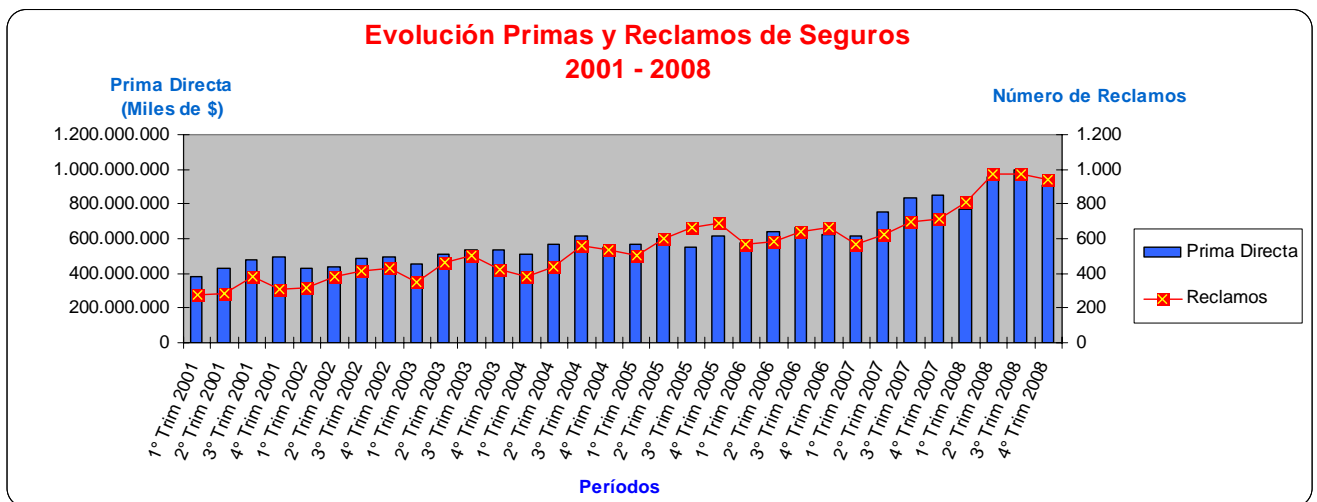
Cuadro XVI



Nota: Muestra la composición de las presentaciones que fueron terminadas durante el segundo semestre 2008, en función del resultado de las mismas.

**EVOLUCION PRIMAS Y RECLAMOS DE SEGUROS
RECIBIDOS EN LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS
2001-2008**

Cuadro XVII



Nota: Se observa la evolución de las ventas (prima directa) y reclamos del mercado asegurador, en forma trimestral durante el período 2001 al 2008.

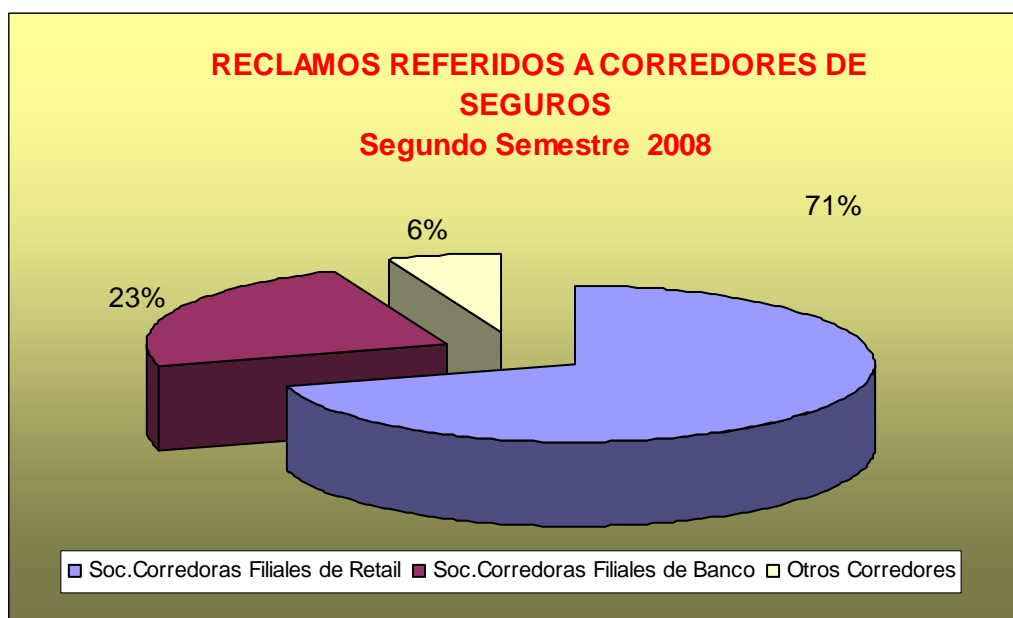
B) RECLAMOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS (*)

Cuadro I

Tipo Corredor	Reclamos desde el 01.07.2008 al 31.12.2008	
	N° de Reclamos	% sobre el total
Soc. Corredoras Filiales de Retail	211	71%
Soc. Corredoras Filiales de Banco	70	23%
Otros Corredores	18	6%
Total Corredores	299	100%

(*) Comprende los reclamos recibidos por escrito en esta Superintendencia y tramitados por la División Atención y Educación al Asegurado, referidos a actuaciones de los corredores en las pólizas de seguros intermediadas con las compañías aseguradoras.

Cuadro II



TOTAL DE RECLAMOS ESCRITOS REFERIDOS A

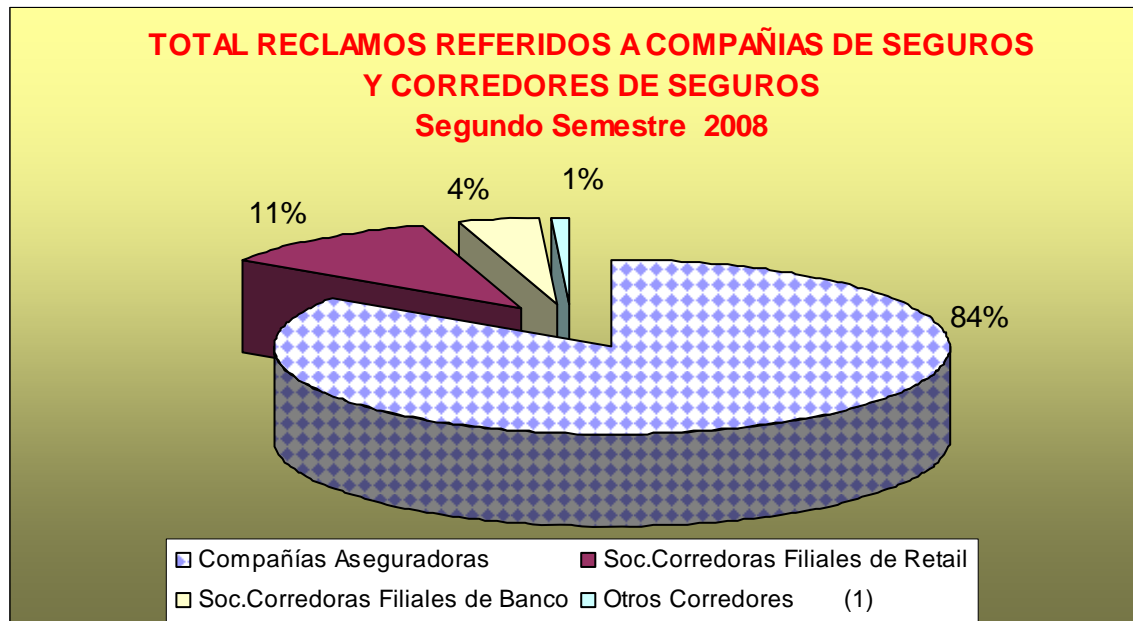
COMPAÑÍAS DE SEGUROS Y CORREDORES DE SEGUROS

Cuadro III

Entidad	Reclamos desde el 01.07.2008 al 31.12.2008	
	N° de Reclamos	% sobre el total
Compañías Aseguradoras	1.613	84%
Soc. Corredoras Filiales de Retail	211	11%
Soc. Corredoras Filiales de Banco	70	4%
Otros Corredores (1)	18	1%
Total	1.912	100%

(1) Otros Corredores: comprende reclamos referidos a corredores de seguros, no incluidos en las categorías anteriores.

Cuadro IV



NOTAS

Total de reclamos referidos a seguros, del cual 84% corresponde a compañías de seguros y 16% a corredores de seguros.

**INFORME DE RECLAMOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS
RECLAMOS ESCRITOS RECIBIDOS EN LA SUPERINTENDENCIA DE
VALORES Y SEGUROS**

Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2008

Cuadro V

Soc. Corredoras Filiales de Retail	N° de Reclamos
CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA	61
CORREDORES DE SEGUROS PRESTO LIMITADA	50
SERVICIOS FALABELLA PRO LIMITADA	46
PARIS CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	38
LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	11
ABCDIN CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	5
Total	211

Soc. Corredoras Filiales de Banco	N° de Reclamos
BANCOESTADO CORREDORES DE SEGUROS S.A	38
BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA (1)	21
SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	6
BCI CORREDORES DE SEGUROS S.A.	3
CORPBANCA CORREDORES DE SEGUROS S.A.	1
BANCO FALABELLA CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	1
Total	70

Otros Corredores	N° de Reclamos
AGENCIAS BRINER CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	16
MARCELO URIBE BUSTAMANTE	1
GUSTAVO VALVERDE CASTAÑON	1
Total	18

Notas Corredores:

- (1) Con fecha 1 de Febrero de 2008 Banchile Corredores de Seguros Limitada absorbió a Citibank Corredores de Seguros Limitada.

INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA INTERMEDIADA

RECLAMOS ESCRITOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS

Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2008

Cuadro VI

CORREDORES DE SEGUROS	Reclamos		Prima Intermediada (M\$) (c)	Tasa reclamos respect. Prima Intermediada (d)
	N° (a)	% (b)		
ABCDIN CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	5	1,68	3.034.546	1,65
BANCOESTADO CORREDORES DE SEGUROS S.A	38	12,79	61.011.456	0,62
BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA (1)	21	7,07	53.562.112	0,39
BANCO FALABELLA CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	1	0,34	1.698.516	0,59
BCI CORREDORES DE SEGUROS S.A.	3	1,01	53.684.007	0,06
CORPBANCA CORREDORES DE SEGUROS S.A.	1	0,34	13.099.895	0,08
CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA	61	20,54	10.761.404	5,67
CORREDORES DE SEGUROS PRESTO LIMITADA	50	16,84	11.327.906	4,41
LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	11	3,70	7.325.604	1,50
PARIS CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	38	12,79	28.281.570	1,34
SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	6	2,02	85.115.655	0,07
SERVICIOS FALABELLA PRO LIMITADA	46	15,49	47.474.047	0,97
AGENCIAS BRINER CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	16	5,39	10.860.001	1,47
Totales	297	100	387.236.719	

Notas Corredores:

- (1) Con fecha 1 de Febrero de 2008 Banchile Corredores de Seguros Limitada absorbió a Citibank Corredores de Seguros Limitada.
- (a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en esta Superintendencia y tramitados por la División Atención y Educación al Asegurado, referidos a actuaciones de los corredores en las pólizas de seguros intermediadas con las compañías aseguradoras.
- (b) Porcentaje que representa el número de reclamos referidos al corredor, respecto del total recibido en esta Superintendencia y tramitados por la División Atención y Educación al Asegurado.
- (c) Monto en miles de pesos de la Prima Intermediada informada por el corredor en FECU del período.
- (d) Tasa que representa el número de reclamos recibidos en esta Superintendencia por cada mil millones de pesos de Prima Intermediada del corredor. Este índice no se calcula para aquellos corredores con Prima Intermediada menor a mil millones de pesos.

INFORME ANUAL DE RECLAMOS DEL MERCADO
ASEGURADOR
AÑO 2008

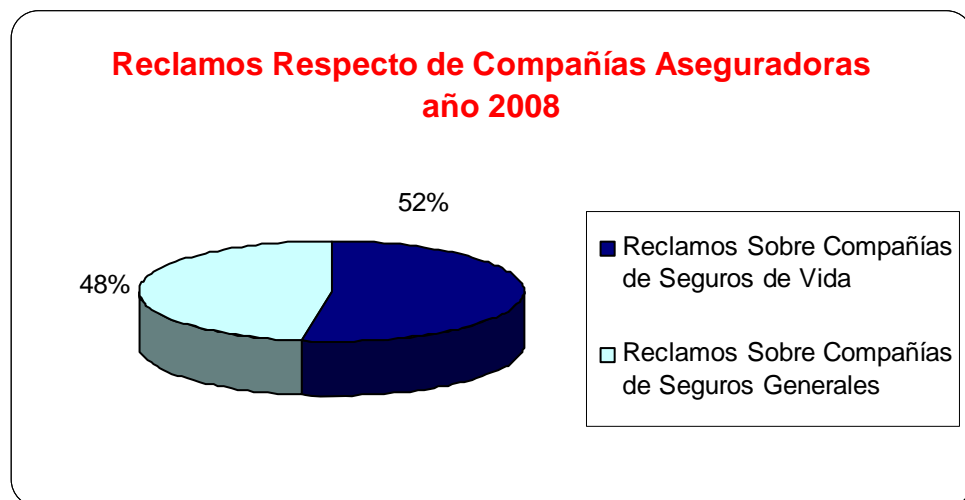
A) RECLAMOS REFERIDOS A COMPAÑÍAS DE SEGUROS

Participación por Grupo de los reclamos recibidos en la Superintendencia durante el
año 2008

Cuadro I

	1 semestre 2008	2° semestre 2008	año 2008
Reclamos Sobre Compañías de Seguros de Vida	812	827	1.639
Reclamos Sobre Compañías de Seguros Generales	697	786	1.483
Total	1.509	1.613	3.122

Cuadro II



Total de reclamos referidos a compañías de seguros, del cual 48% corresponde a compañías de seguros generales (cubren riesgos de las cosas o el patrimonio) y 52% a compañías de seguros de vida (cubren riesgos de las personas).

3.122

El total de reclamos referidos a compañías de seguros del año 2008 fue de 3.122, mientras que el año 2007 se recibieron 2.609 reclamos, lo anterior significa un incremento de los reclamos de seguros en 19 %.

Los reclamos por seguros generales en el año 2008 sumaron 1.483 en total, mientras que en el año 2007 estos fueron 1.283 representando un aumento de 15,5% en el año 2008.

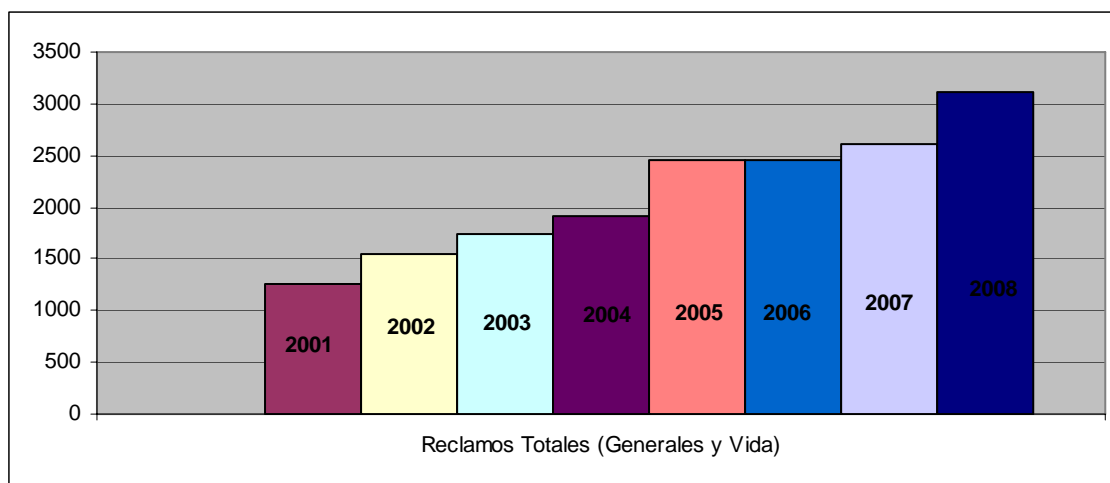
Los reclamos por seguros de vida en el año 2008 sumaron 1.639 en total, mientras que en el año 2007 estos fueron 1.326, representando un aumento de 23,6% en el año 2008.

EVOLUCION RECLAMOS REFERIDOS A COMPAÑÍAS DE SEGUROS
AÑOS 2001-2008

Cuadro III

Año	Reclamos Totales (Generales y Vida)
2001	1.251
2002	1.543
2003	1.737
2004	1.914
2005	2.456
2006	2.451
2007	2.609
2008	3.122

Cuadro IV



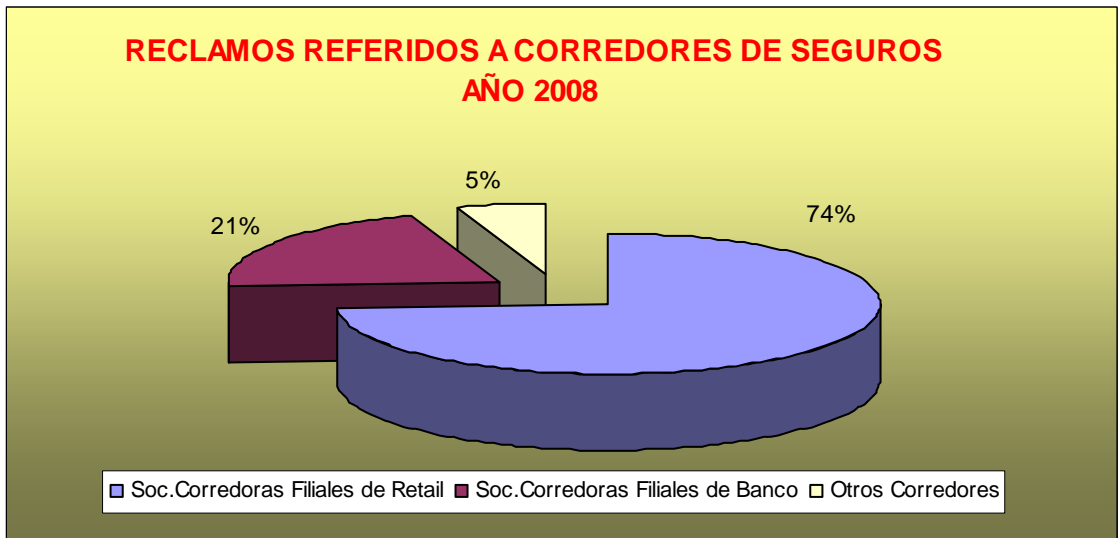
Nota: Muestra la evolución del número de reclamos referidos a Compañías de Seguros Generales y de Vida por el período comprendido entre los años 2001 – 2008.
El total de reclamos de seguros entre los años 2004 y 2008 se incrementó en un 63%.

B) RECLAMOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS (*)

Cuadro V

Tipo Corredor	Reclamos desde el 01.01.2008 al 31.12.2008	
	N° de Reclamos	% sobre el total
Soc. Corredoras Filiales de Retail	423	74%
Soc. Corredoras Filiales de Banco	119	21%
Otros Corredores	30	5%
Total Corredores	572	100%

Cuadro VI



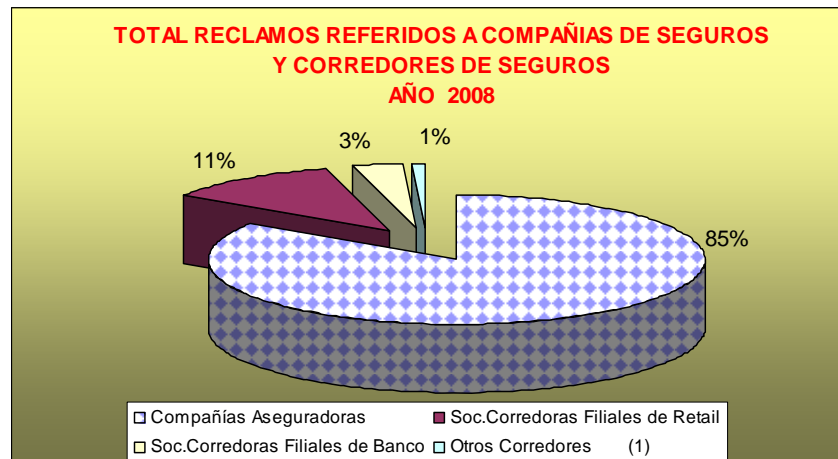
(*) Comprende los reclamos recibidos por escrito en esta Superintendencia y tramitados por la División Atención y Educación al Asegurado, referidos a actuaciones de los corredores en las pólizas de seguros intermediadas con las compañías aseguradoras.

**TOTAL DE RECLAMOS REFERIDOS A
COMPAÑÍAS DE SEGUROS Y CORREDORES DE SEGUROS**

Cuadro VII

Entidad	Reclamos desde el 01.01.2008 al 31.12.2008	
	N° de Reclamos	% sobre el total
Compañías Aseguradoras	3.122	85%
Soc. Corredoras Filiales de Retail	423	11%
Soc. Corredoras Filiales de Banco	119	3%
Otros Corredores (1)	30	1%
Total	3.694	100%

Cuadro VIII



Cuadro IX



Total de reclamos referidos a materias de seguros del cual 85% corresponde a compañías de seguros y 15% a corredores de seguros.

PRESENTACIONES TERMINADAS

Resultado de las presentaciones terminadas Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2008

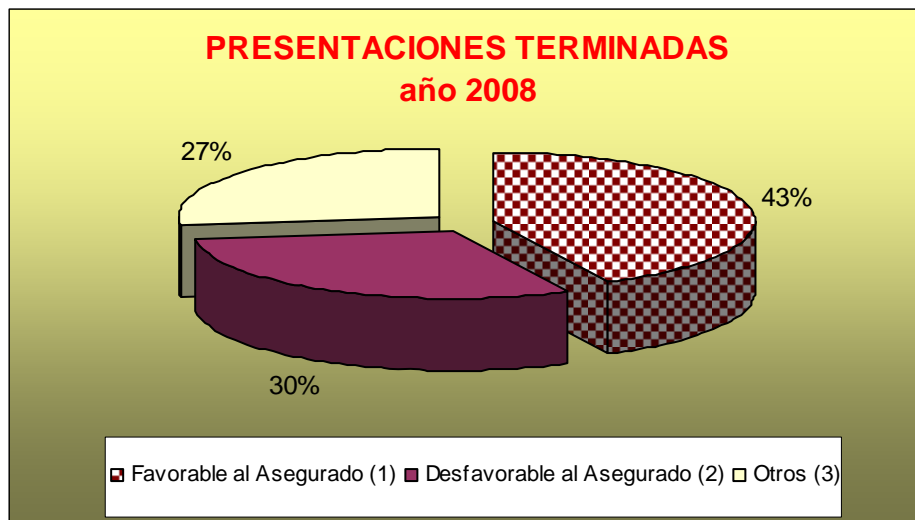
Cuadro X

Tipo Término	Presentaciones Terminadas desde el 01.01.2008 al 31.12.2008	
	N° de Presentac.	%sobre el Total
Favorable al Asegurado (1)	1.808	43%
Desfavorable al Asegurado (2)	1.275	30%
Otros (3)	1.152	27%
Total	4.235	100%

Notas:

- (1) Casos en que la materia reclamada fue solucionada.
- (2) Casos en que la materia reclamada no fue solucionada, ya sea por aplicación de las condiciones del contrato y/o ser necesaria una resolución judicial.
- (3) Casos no incluidos en las categorías anteriores y que comprenden:
 - Casos parcialmente solucionados / no solucionados
 - Casos con antecedentes insuficientes
 - Casos que requieren del cumplimiento de trámites o condiciones especiales por parte de los reclamantes
 - Otros casos.

Cuadro XI



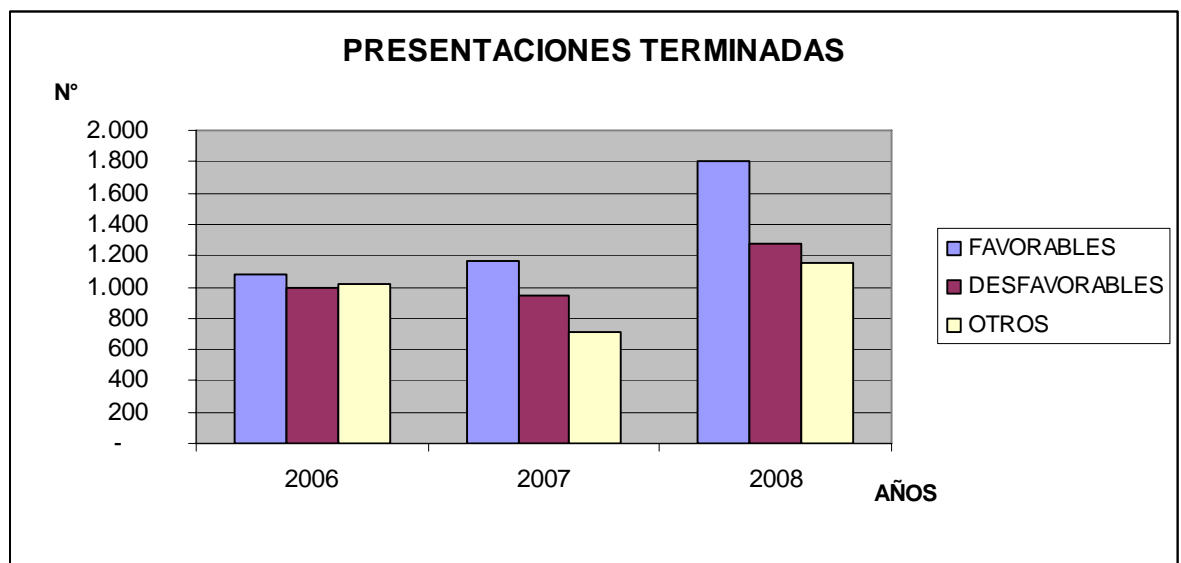
El total de presentaciones terminadas favorablemente al asegurado durante el año 2008 correspondieron al 43% del total, mientras que el año 2007 los términos favorables representaron el 41% del año.

EVOLUCIÓN DE LAS PRESENTACIONES TERMINADAS 2006-2008

Cuadro XII

PRESENTACIONES TERMINADAS			
AÑO	FAVORABLES	DESFAVORABLES	OTROS
2006	1.084	991	1.022
2007	1.168	948	711
2008	1.808	1.275	1.152

Cuadro XIII



Participación por Tipos de Seguros de los Reclamos recibidos en la Superintendencia Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2008

Reclamos recibidos de acuerdo al tipo de seguro

Por su parte, los tipos de seguros más reclamados **en las compañías de seguros generales**, corresponden a: 34% a Vehículos Motorizados, 30% a, Cesantía e Incapacidad Temporal, 15% a Incendio y Riesgos Adicionales, 6% SOAP, entre otros.

Los reclamos recibidos de acuerdo al tipo de seguro, **en el caso de las compañías de seguros de vida**, corresponden: 31% a Salud, 29, % a Seguros de Vida; 13% a Incapacidad e Invalidez; 10% a Desgravamen; 8% a Rentas Vitalicias, entre los principales.

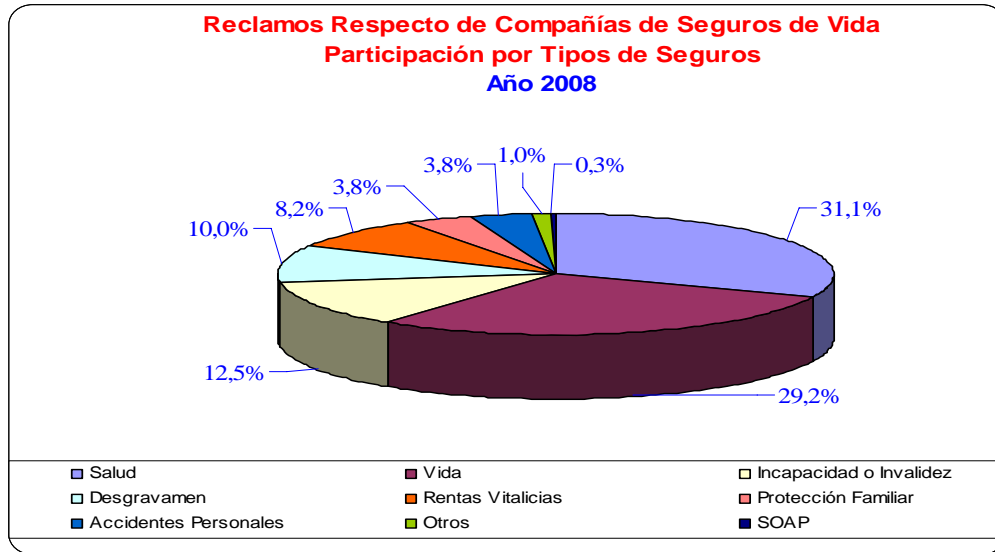
Respecto del año anterior correspondiente se mantienen los tipos de seguros más reclamados.

Cuadro IX

Reclamos de Compañías de Seguros de Vida por Tipo de Seguros desde el 1.01.2008 al 31.12.2008

Tipo	Total	%
Salud	510	31%
Vida	479	29%
Incapacidad o Invalidez	205	13%
Desgravamen	164	10%
Rentas Vitalicias	134	8%
Protección Familiar	63	4%
Accidentes Personales	63	4%
Otros	16	1%
SOAP	5	0%
Total general	1.639	100%

Cuadro X

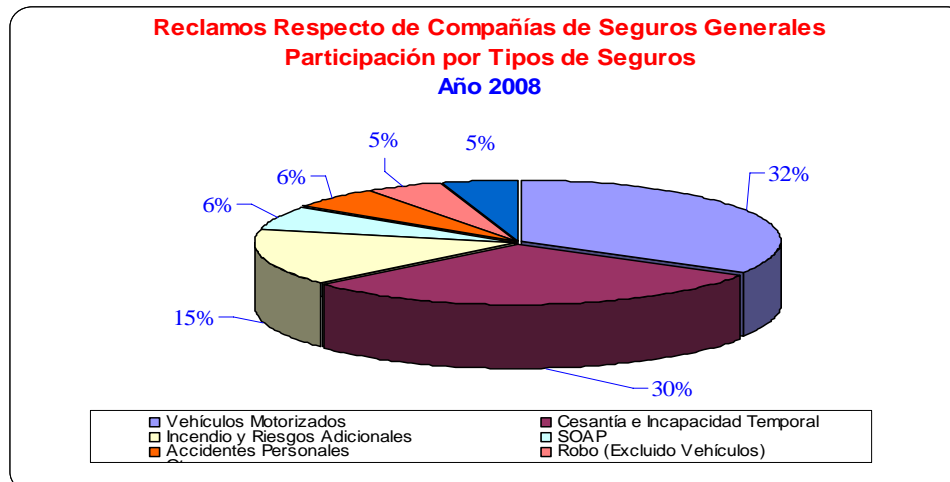


Cuadro XI

Reclamos de Compañías de Seguros Generales por Tipo de Seguros desde el 1.01.2008 al 31.12.2008

Tipo	Total	%
Vehículos Motorizados	499	34%
Cesantía e Incapacidad Temporal	439	30%
Incendio y Riesgos Adicionales	228	15%
SOAP	92	6%
Accidentes Personales	83	6%
Robo (Excluido Vehículos)	70	5%
Otros	72	5%
Total general	1.483	100%

Cuadro XII



C. ATENCIÓN DE CONSULTAS SOBRE MATERIAS DE SEGUROS(*)

AÑO 2008

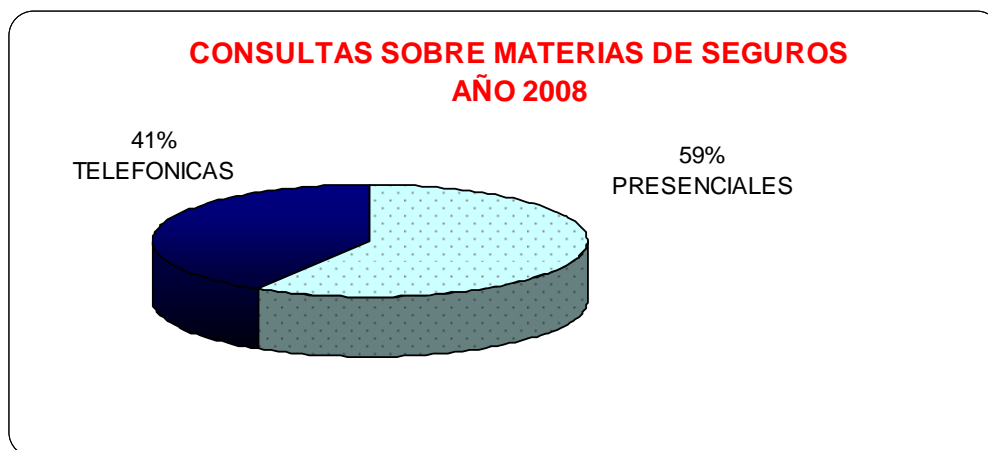
Cuadro XIII

Mes	Presencial	Telefonica	Total
Enero	507	270	777
Febrero	394	304	698
Marzo	485	454	939
Abril	559	473	1.032
Mayo	501	344	845
Junio	523	500	1.023
Julio	559	490	1.049
Agosto	510	418	928
Septiembre	528	325	853
Octubre	633	235	868
Noviembre	506	248	754
Diciembre	421	252	673
TOTAL	6.126	4.313	10.439

(*) Comprende la atención de consultas sobre materias de seguros efectuadas en la División Atención y Educación al Asegurado

•

Cuadro XVI



Total de atenciones recibidas por la División Atención y Educación al Asegurado, de las cuales 59% corresponden a atenciones presenciales y 41% a atenciones telefónicas.