

COMUNICADO DE PRENSA



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Con cifras al primer semestre de 2009:

SVS DA A CONOCER INFORME DE RECLAMOS DEL MERCADO ASEGURADOR

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 durante el primer semestre del año.

En el primer semestre de 2009 los reclamos referidos a compañías de seguros y corredores de seguros, fueron en total 1.814 reclamos, de los cuales 1.531 (84%) correspondieron a compañías de seguros y 283 (16%) a corredores de seguros.

De los reclamos recibidos por compañía el 51% (774) correspondió a compañías de seguros generales y el 49% (757) a compañías de seguros de vida.

Respecto de los corredores del total de reclamos, 194 (69%) corresponden a corredores filiales de retail y 89 (31%) a corredores filiales de bancos.

Cabe destacar que el total de reclamos de seguros recibidos durante el primer semestre de 2009 crecieron un 1,8% respecto de igual periodo del año anterior, sin embargo, y en un 58,3 % en relación al primer semestre de 2006, cuando se publicó por primera vez el IRMA.

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.

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.

Reclamos por aseguradoras

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 (2,34); Aseguradora Magallanes (1,42); BCI (1,19); Cardif (4,43); Consorcio Nacional (2,15); Crédito Continental (0,28); Chilena Consolidada (1,18); Chubb Chile (0,17); HDI (1,20); Interamericana (0,91); Liberty (0,52); Mapfre (1,12); Penta-Security (0,84); Renta Nacional (1,83), Royal & Sun Alliance (1,10) y Santander (1,16).

Cabe destacar que las compañías de seguros generales que presentan la menor tasa de reclamos en cuanto al volumen de primas (ingresos por ventas de seguros) en el primer semestre de 2009 fueron Crédito Continental y CHUB Chile.

Asimismo, la SVS no registró reclamos respecto de las siguientes aseguradoras: FAF, ORION, ZENIT; Mutualidad de Carabineros y las compañías de crédito COFACE y CESCE.

▪ *Seguros de Vida:*

ACE (2,18); Banchile (0,99); BBVA (0,10); BCI (0,74); Bice Vida (0,53); Cardif (3,38); CLC (3,93); Consorcio Nacional (0,54); Corpvida (0,32); Cruz del Sur (0,87); Chilena Consolidada (3,38); Euroamérica (0,59); ING (0,47); Interamericana (2,03); Metlife (0,95); Mutual de Seguros (0,90); Mutualidad de Ejército y Aviación (0,14); Ohio National (1,29); Penta (0,61); Principal (0,10); Renta Nacional (0,06); Santander (0,54), y Security Previsión (2,50).

Las compañías de seguros de vida que presentaron las menores tasas de reclamos en cuanto a volumen de primas fueron BBVA, Principal y Renta Nacional.

Reclamos por Corredores de Seguros

En relación a los reclamos recibidos por la SVS, en miles de pesos de prima intermediada por corredor, se tienen los siguientes resultados:

ABCDIN Corredores (2,04); Banco Estado Corredores (0,51); Banco Falabella Corredores (0,21); Banchile Corredores (0,81); Banripley Corredora (0,35); BBVA Corredora Técnica (0,05); BCI Corredores (0,20); Corredores Ripley (4,98); Corredores Presto (2,39); La Polar Corredores (1,22); Paris Corredores (1,62); Santander Corredora (0,05); Scotia Sud Americano Corredores (0,14) y Servicios Falabella Pro (0,88).

Reclamos por compañías de acuerdo al tipo de seguro

Seguros generales

Los tipos de seguros más reclamados **en las compañías de seguros generales**, corresponden a: 34% a Cesantía e Incapacidad Temporal; 33% a Vehículos Motorizados, 12% a Incendio y Riesgos Adicionales, 7% 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: 26% a Seguros de Salud; 32% a Seguros de Vida; 12% a Desgravamen; 10% a Incapacidad e Invalidez ; 7% a Rentas Vitalicias, entre los principales.

RECLAMOS TERMINADOS

El total de reclamos de seguros generales y vida, resueltos en el primer semestre del año 2009, corresponden a 730 (38%) fueron casos favorables al asegurado; 674 (35%) casos desfavorables al asegurado y 508 (27%) otros casos no incluidos en las categorías anteriores.

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.

Santiago, Septiembre de 2009.

Decálogo para la presentación de consultas y reclamos del asegurado

Fuente. www.svs.cl

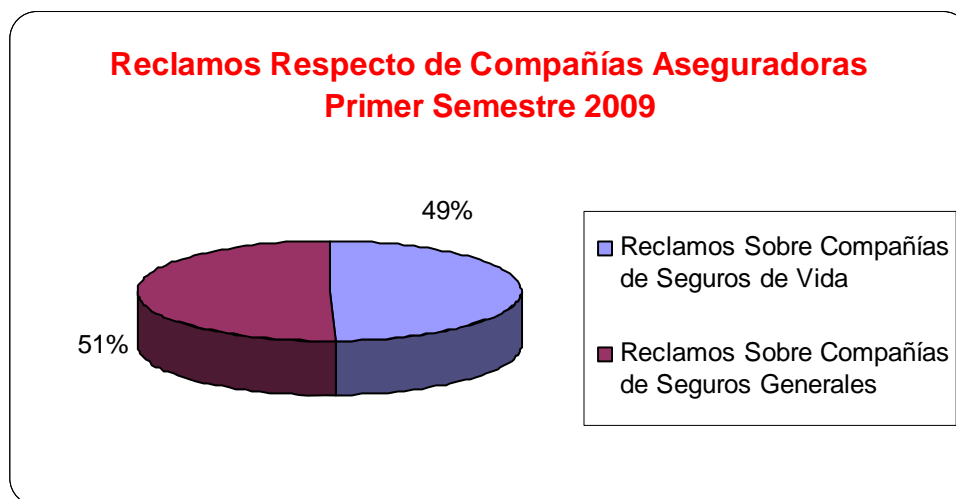
- 1.- Si tiene algún tipo de seguro y necesita información, tiene una consulta o reclamación relativa a su póliza, **revise su cobertura e inmediatamente comuníquese** con su corredor de seguros, compañía de seguros o liquidador de siniestros, según corresponda.
- 2.- El asegurado tiene derecho a efectuar 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 personalmente 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 PRIMER SEMESTRE 2009

A) RECLAMOS REFERIDOS A COMPAÑÍAS DE SEGUROS

Participación por Grupo de los reclamos recibidos en la Superintendencia
Período: del 01 de Enero al 30 de Junio del año 2009

Cuadro I

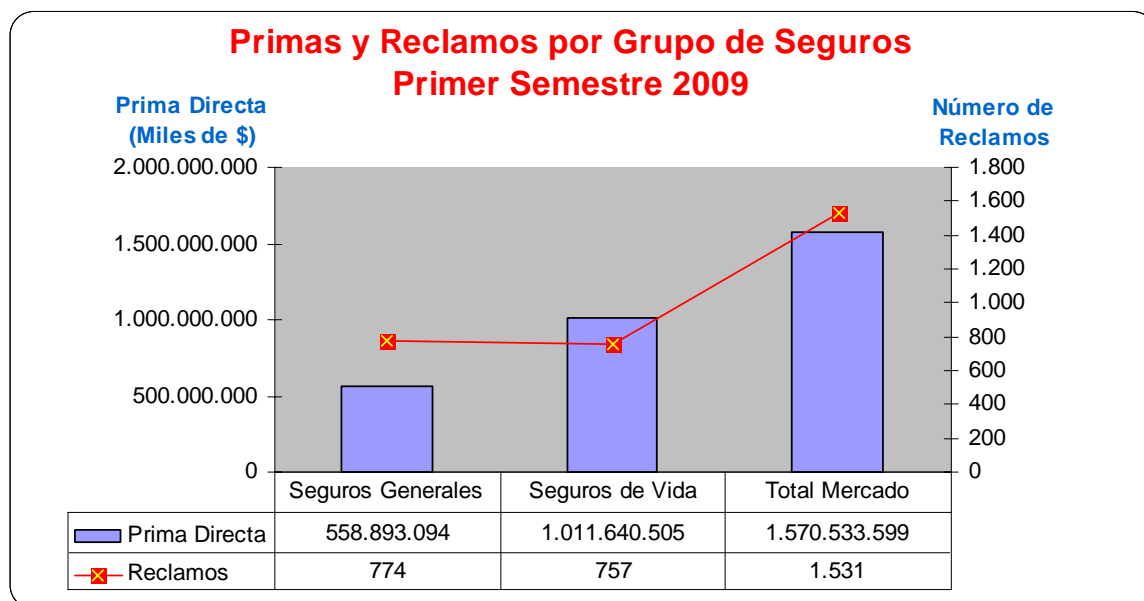


Total de reclamos por compañías de seguros, del cual 51% corresponde a compañías de seguros generales (cubren riesgos las cosas o el patrimonio) y 49% a compañías de seguros de vida (cubren riesgos de las personas). 1.531

Nota: Ilustra la distribución de las reclamaciones escritas y recibidas en la Superintendencia de Valores y Seguros durante el primer semestre 2009, las cuales ascienden a 1.531

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 Enero al 30 de Junio del año 2009**

Cuadro III

SEGUROS GENERALES NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Prima Directa		Tasa reclamos respect. Prima (e)
	N° (a)	% (b)	(M\$) (c)	(%) (d)	
ACE	50	6,46	21.404.293	3,83	2,34
ASEGURADORA MAGALLANES	62	8,01	43.747.321	7,83	1,42
BCI	55	7,11	46.385.970	8,30	1,19
CARDIF	209	27,00	47.137.596	8,43	4,43
CESCE (1)	0	0	495.529	0,09	-
COFACE	0	0	4.045.605	0,72	0
CONSORCIO NACIONAL	25	3,23	11.651.521	2,08	2,15
CREDITO CONTINENTAL	2	0	7.159.887	1,28	0,28
CHILENA CONSOLIDADA	51	6,59	43.329.695	7,75	1,18
CHUBB CHILE	1	0	5.759.052	1,03	0,17
FAF (2)	0	0	0	0	-
HDI (3)	10	1	8.356.381	1,50	1,20
HUELEN	3	0	129.893	0,02	-
INTERAMERICANA	24	3,10	26.504.312	4,74	0,91
LIBERTY	25	3,23	47.728.261	8,54	0,52
MAPFRE	52	6,72	46.402.263	8,30	1,12
MAPFRE GARANTIA Y CREDITO	2	0	2.878.663	0,52	0,69
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	0	0	485.416	0,09	-
ORION (4)	0	0	371.395	0,07	-
PENTA-SECURITY	64	8,27	75.949.593	13,59	0,84
RENTA NACIONAL	16	2,07	8.739.516	1,56	1,83
ROYAL & SUN ALLIANCE	90	11,63	81.844.834	14,64	1,10
SANTANDER	33	4,26	28.386.098	5,08	1,16
ZENIT (5)	0	0	0	0	-
Totales	774	100	558.893.094	100	

Notas Seguros Generales:

- (1) CESCE CHILE Aseguradora S.A. fue autorizada por Resolución N°184 de 31.03.2008
- (2) FAF Internacional Seguros Generales S.A. fue autorizada por Resolución N° 619 de 15.10.2008
- (3) 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.
- (4) Orion Seguros Generales S.A. fue autorizada por Resolución N° 703 de 18.12.2008
- (5) Zenit Seguros Generales S.A., fue autorizada por Resolución N° 275 del 15.05.2009.

Continuación Notas Seguros Generales:

- (a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en la 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 la 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 la 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 Enero al 30 de Junio del año 2009**

Cuadro IV

SEGUROS DE VIDA NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Prima Directa		Tasa reclamos respect. Prima (e)
	N° (a)	% (b)	(M\$) (c)	(%) (d)	
ACE	17	2,25	7.791.162	0,77	2,18
BANCHILE	35	4,62	35.387.906	3,50	0,99
BBVA	6	0,79	59.259.071	5,86	0,10
BCI	15	1,98	20.374.415	2,01	0,74
BICE VIDA	43	5,68	80.801.086	7,99	0,53
CÁMARA (1)	0	0,00	0	0,00	-
CARDIF	114	15,06	33.695.413	3,33	3,38
CHILENA CONSOLIDADA	21	2,77	67.043.804	6,63	0,31
CLC	11	1,45	2.796.588	0,28	3,93
CN LIFE	1	0,13	769.385	0,08	-
CONSORCIO NACIONAL	40	5,28	74.466.435	7,36	0,54
CORPVIDA (2)	17	2,25	53.704.668	5,31	0,32
CRUZ DEL SUR	30	3,96	34.408.653	3,40	0,87
EUROAMERICA	24	3,17	41.017.147	4,05	0,59
HUELEN	0	0	309.307	0,03	0
ING	53	7,00	112.147.789	11,09	0,47
INTERAMERICANA	68	8,98	33.467.261	3,31	2,03
ITAU (3)	0	0,00	3.933.276	0,39	0
MAPFRE	3	0,40	855.525	0,08	-
METLIFE	103	13,61	108.992.240	10,77	0,95
MUTUAL DE SEGUROS	9	1,19	9.968.082	0,99	0,90
MUTUAL DEL EJERCITO Y AVIACION	1	0,13	7.045.616	0,70	0,14
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	0	0,00	6.993.260	0,69	0
OHIO NATIONAL	27	3,57	20.947.243	2,07	1,29
PENTA	17	2,25	27.886.363	2,76	0,61
PRINCIPAL	7	0,92	71.339.328	7,05	0,10
RENTA NACIONAL	1	0	17.493.761	1,73	0,06
SANTANDER	28	3,70	52.323.735	5,17	0,54
SECURITY PREVISION (4)	66	8,72	26.421.986	2,61	2,50
Totales	757	100	1.011.640.505	100	

Notas Seguros de Vida:

(1) Se aprobó el cambio de nombre de RBS (Chile) Seguros de Vida S.A. por el de Compañía de Seguros de Vida Cámara S.A. por resolución N° 231 del 04.05.2009

(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) Itaú Chile Compañía de Seguros de Vida S.A. fue autorizada por Resolución N°580 de 26.09.2008

(4) Con fecha 31 de Diciembre 2007 la Compañía Security Previsión S.A. absorbió a Cigna Compañía de Seguros de Vida S.A.

Continuación Notas Seguros de Vida:

(a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en la 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 la 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 la 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 Enero al 30 de Junio del año 2009**

Cuadro V

SEGUROS GENERALES NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Siniestros		Tasa reclamos respect. N° Siniestros (e)
	N° (a)	% (b)	(N°) (c)	(%) (d)	
ACE	50	6,46	8.660	2,10	0,58
ASEGURADORA MAGALLANES	62	8,01	42.044	10,21	0,15
BCI	55	7,11	39.332	9,56	0,14
CARDIF	209	27,00	83.737	20,34	0,25
CESCE (1)	0	0	0	0,00	-
COFACE	0	0	424	0,10	-
CONSORCIO NACIONAL	25	3,23	8.843	2,15	0,28
CREDITO CONTINENTAL	2	0,26	1.420	0,34	0,14
CHILENA CONSOLIDADA	51	6,59	19.422	4,72	0,26
CHUBB CHILE	1	0,13	1.287	0,31	0
FAF (2)	0	0	0	0,00	-
HDI (3)	10	1,29	24.371	5,92	0,04
HUELEN	3	0,39	0	0,00	-
INTERAMERICANA	24	3,10	6.832	1,66	0,35
LIBERTY	25	3,23	25.289	6,14	0,10
MAPFRE	52	6,72	28.086	6,82	0,19
MAPFRE GARANTIA Y CREDITO	2	0,26	637	0,15	0
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	0	0	23	0,01	-
ORION (4)	0	0	1.154	0,28	-
PENTA-SECURITY	64	8,27	30.087	7,31	0,21
RENTA NACIONAL	16	2,07	6.931	1,68	0,23
ROYAL & SUN ALLIANCE	90	11,63	67.383	16,37	0,13
SANTANDER	33	4,26	15.641	3,80	0,21
ZENIT (5)	0	0	0	0,00	-
Totales	774	100	411.603	100	

Notas Seguros Generales:

- (1) CESCE CHILE Aseguradora S.A. fue autorizada por Resolución N°184 de 31.03.2008
- (2) FAF International Seguros Generales S.A. fue autorizada por Resolución N° 619 de 15.10.2008
- (3) 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.
- (4) Orion Seguros Generales S.A. fue autorizada por Resolución N° 703 de 18.12.2008
- (5) Zenit Seguros Generales S.A., fue autorizada por Resolución N° 275 del 15.05.2009.

Continuación Notas Seguros Generales:

- (a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en la 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 la 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 la 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 Enero al 30 de Junio del año 2009**

Cuadro VI

SEGUROS DE VIDA NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Siniestros (*)		Tasa reclamos respect. N° Siniestros (e)
	N° (a)	% (b)	(N°) (c)	(%) (d)	
ACE	17	2,25	253	0,01	6,72
BANCHILE	35	4,62	1.642	0,05	2,13
BBVA	6	0,79	5.713	0,17	0,11
BCI	15	1,98	39.129	1,13	0,04
BICE VIDA	43	5,68	294.077	8,51	0,01
CÁMARA (1)	0	0,00	0	0,00	-
CARDIF	114	15,06	3.118	0,09	3,66
CHILENA CONSOLIDADA	21	2,77	124.499	3,60	0,02
CLC	11	1,45	1.275	0,04	0,86
CN LIFE	1	0,13	90	0,00	-
CONSORCIO NACIONAL	40	5,28	43.610	1,26	0,09
CORPVIDA (2)	17	2,25	136.821	3,96	0,01
CRUZ DEL SUR	30	3,96	125.077	3,62	0,02
EUROAMERICA	24	3,17	253.579	7,34	0,01
HUELEN	0	0,00	84	0,00	0
ING	53	7,00	678.657	19,65	0,01
INTERAMERICANA	68	8,98	170.013	4,92	0,04
ITAU (3)	0	0,00	61	0,00	0
MAPFRE	3	0,40	232	0,01	1,29
METLIFE	103	13,61	609.683	17,65	0,02
MUTUAL DE SEGUROS	9	1,19	988	0,03	0,91
MUTUAL DEL EJERCITO Y AVIACION	1	0,13	385	0,01	0,26
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	0	0,00	641.758	18,58	0
OHIO NATIONAL	27	3,57	4.548	0,13	0,59
PENTA	17	2,25	441	0,01	3,85
PRINCIPAL	7	0,92	1.078	0,03	0,65
RENTA NACIONAL	1	0,13	934	0,03	0,11
SANTANDER	28	3,70	4.426	0,13	0,63
SECURITY PREVISION (4)	66	8,72	311.565	9,02	0,02
Totales	757	100	3.453.736	100	

Notas Seguros de Vida:

(1) Se aprobó el cambio de nombre de RBS (Chile) Seguros de Vida S.A. por el de Compañía de Seguros de Vida Cámara S.A. por resolución N° 231 del 04.05.2009

(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) Itaú Chile Compañía de Seguros de Vida S.A. fue autorizada por Resolución N°580 de 26.09.2008

(4) Con fecha 31 de Diciembre 2007 la Compañía Security Previsión S.A. absorbió a Cigna Compañía de Seguros de Vida S.A.

Continuación Notas Seguros de Vida:

(a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en la 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 la 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

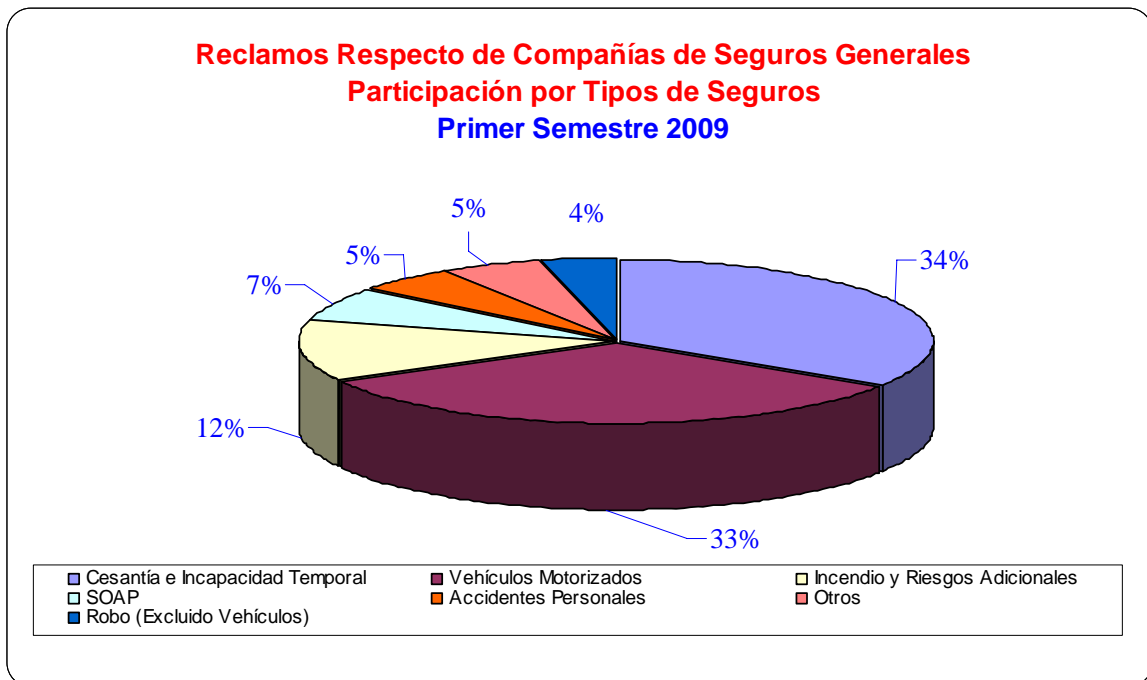
Participación por Tipos de Seguros de los Reclamos recibidos en la Superintendencia
 Período: del 01 de Enero al 30 de Junio del año 2009

Cuadro VII Reclamos por tipos de seguros generales

Reclamos de Compañías de Seguros Generales por Tipo de Seguros

Tipo	Total	%
Cesantía e Incapacidad Temporal	265	34%
Vehículos Motorizados	253	33%
Incendio y Riesgos Adicionales	94	12%
SOAP	53	7%
Accidentes Personales	38	5%
Otros	40	5%
Robo (Excluido Vehículos)	31	4%
Total general	774	100%

Cuadro VIII



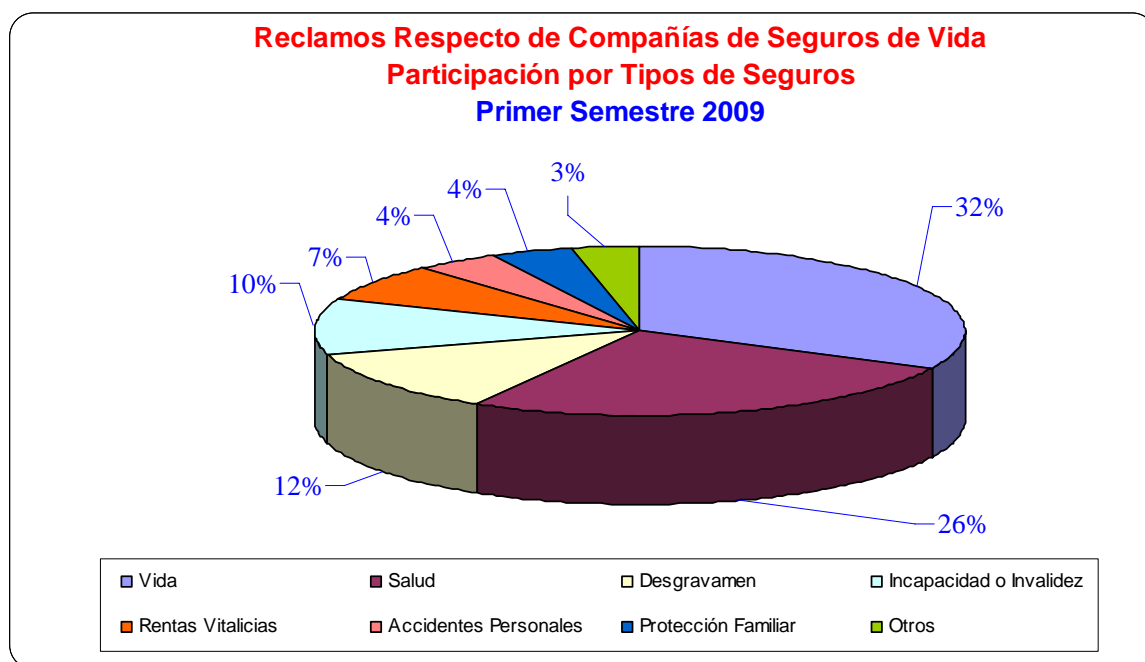
Nota: Muestra la composición del número total de reclamos por tipo de seguro, en el mercado de seguros generales.

Participación por Tipos de Seguros de los Reclamos recibidos en la Superintendencia
 Período: del 01 de Enero al 30 de Junio del año 2009

Cuadro IX Reclamos por tipos de seguros de vida

Reclamos de Compañías de Seguros de Vida por Tipo de Seguros		
Tipo	Total	%
Vida	244	32%
Salud	198	26%
Desgravamen	93	12%
Incapacidad o Invalidez	79	10%
Rentas Vitalicias	54	7%
Accidentes Personales	32	4%
Protección Familiar	31	4%
Otros	26	3%
Total general	757	100%

Cuadro X



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

Participación de los reclamos según tipos de seguros y materias reclamadas.
Período: del 01 de Enero al 30 de Junio del año 2009

SEGUROS GENERALES

Cuadro XI

MATERIAS	TIPOS DE SEGUROS							Total general
	Cesantía e Incap. Temporal	Vehículos Motorizados	Incendio y Riesgos Adicionales	SOAP	Otros Seguros	Accidentes Personales	Robo (Excl. Vehículos)	
Cobertura e Indemnización (1)	255	243	76	53	35	34	28	724
Perfeccionamiento y Comercialización (2)	10	8	16	0	3	4	3	44
Otros (3)	0	2	2	0	2	0	0	6
Total general	265	253	94	53	40	38	31	774

NOTAS

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

(2) Comprende las siguientes materias: 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								Total general
	Vida	Salud	Desgravamen	Incapacidad o Invalidez	Rentas Vitalicias	Accidentes Personales	Protección Familiar	Otros Seguros	
Cobertura e Indemnización (1)	215	190	90	79	0	26	29	19	648
Rentas Vitalicias (2)	0	0	0	0	42	0	0	0	42
Perfeccionamiento y Comercialización (3)	24	7	3	0	0	6	2	3	45
Otros (4)	5	1	0	0	12	0	0	4	22
Total general	244	198	93	79	54	32	31	26	757

NOTAS

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

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

(4) Otras materias no clasificables.

Convenio con SERNAC Sistema de Ventanilla Única de Reclamos

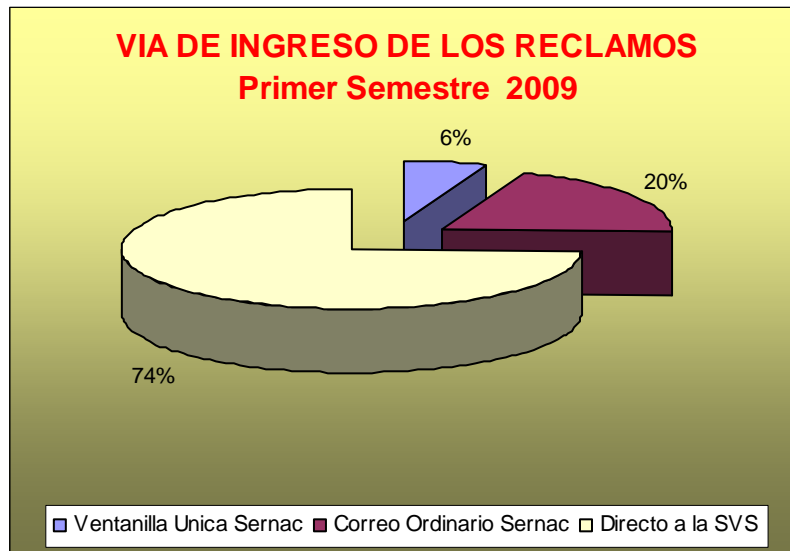
Durante el primer semestre del año 2009 se han recibido en la SVS un total de 397 reclamos a través del SERNAC, que representa un 26% del total de reclamos, de los cuales 89 han sido remitidos por el sistema de Ventanilla Única y 308 por correo ordinario.

Gráficamente, se presenta de la siguiente forma:

Cuadro XIII

Tipo Ingreso a la SVS	Reclamos desde el 01.01.2009 al 30.06.2009	
	Número de Reclamos.	% Sobre el Total
Ventanilla Unica Sernac	89	6%
Correo Ordinario Sernac	308	20%
Directo a la SVS	1.134	74%
Total	1.531	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 Enero al 30 de Junio del año 2009

El total de presentaciones terminadas de forma favorable al asegurado durante el período correspondieron al 38% del total.

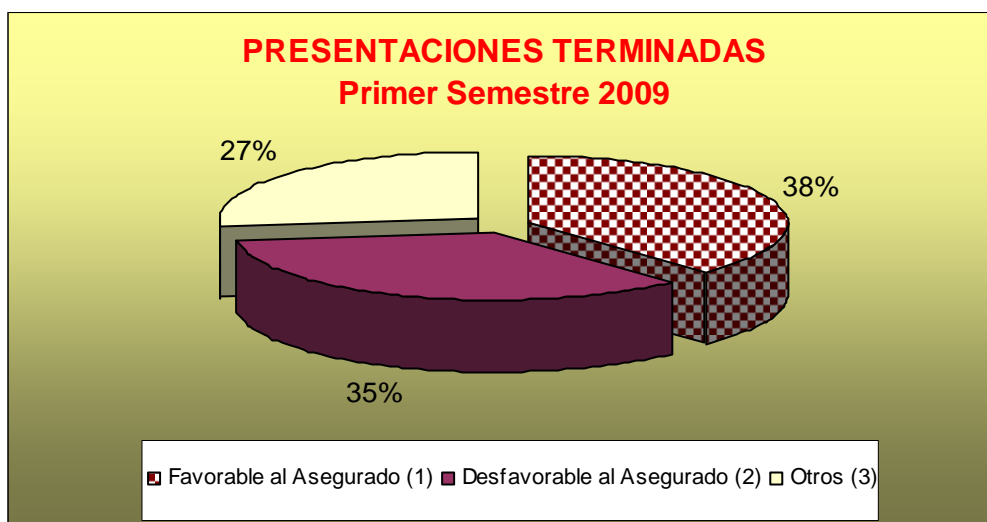
Cuadro XV

Tipo Término	Presentaciones Terminadas desde el 01.01.2009 al 30.06.2009	
	N° de Presentac.	%sobre el Total
Favorable al Asegurado (1)	730	38%
Desfavorable al Asegurado (2)	674	35%
Otros (3)	508	27%
Total	1.912	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 primer semestre 2009, en función del resultado de las mismas.

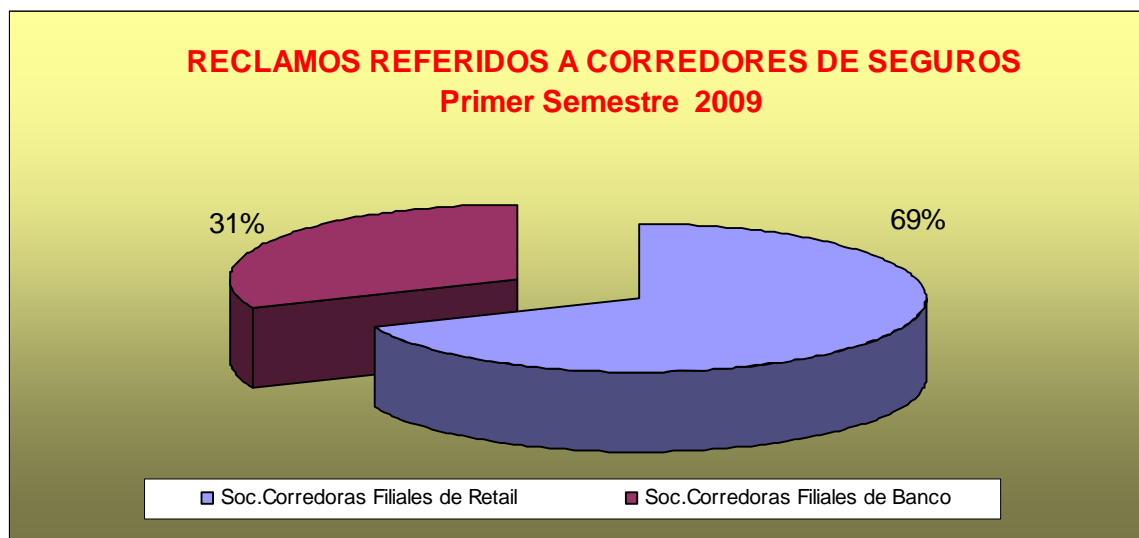
B) RECLAMOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS (*)

Cuadro I

Tipo Corredor	Reclamos desde el 01.01.2009 al 30.06.2009	
	N° de Reclamos	% sobre el total
Soc. Corredoras Filiales de Retail	194	69%
Soc. Corredoras Filiales de Banco	89	31%
Otros Corredores	0	0%
Total Corredores	283	100%

(*) Comprende los reclamos recibidos por escrito en la 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



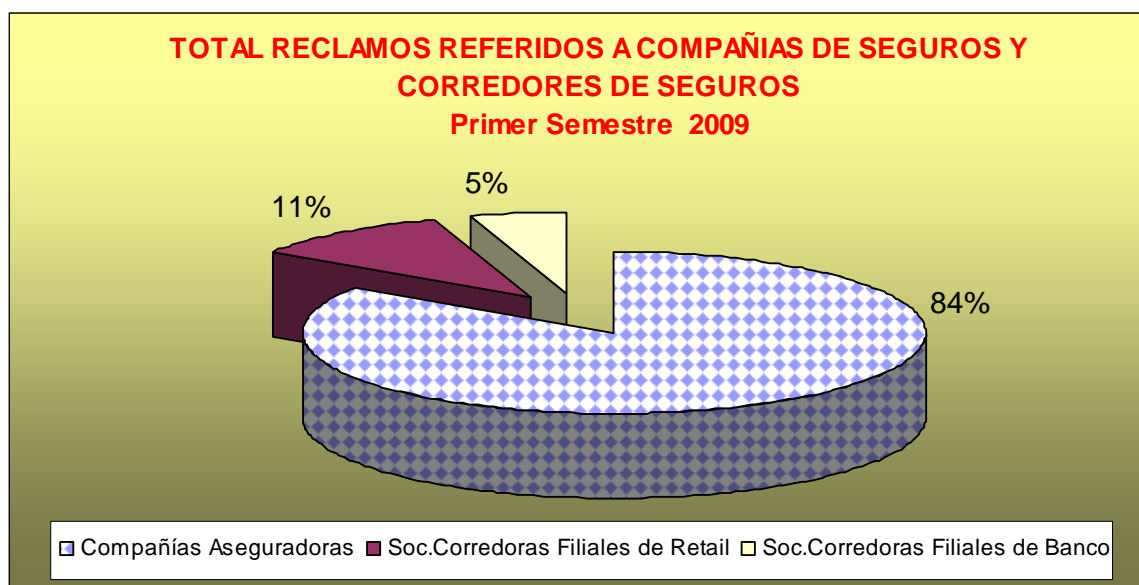
**TOTAL DE RECLAMOS ESCRITOS REFERIDOS A
COMPAÑÍAS DE SEGUROS Y CORREDORES DE SEGUROS**

Cuadro III

Entidad	Reclamos desde el 01.01.2009 al 30.06.2009	
	N° de Reclamos	% sobre el total
Compañías Aseguradoras	1.531	84%
Soc. Corredoras Filiales de Retail	194	11%
Soc. Corredoras Filiales de Banco	89	5%
Otros Corredores	0	0%
Total	1.814	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 Enero al 30 de Junio del año 2009

Cuadro V

Soc. Corredoras Filiales de Retail	N° de Reclamos
PARIS CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	56
CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA	49
SERVICIOS FALABELLA PRO LIMITADA	37
CORREDORES DE SEGUROS PRESTO LIMITADA	35
LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	9
ABCDIN CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	7
BANCOFALABELLA CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	1
Total	194

Soc. Corredoras Filiales de Banco	N° de Reclamos
BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA (1)	42
BANCOESTADO CORREDORES DE SEGUROS S.A	30
BCI CORREDORES DE SEGUROS S.A.	8
SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	4
BANRIPLEY CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	2
SCOTIA SUD AMERICANO CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	2
BBVA CORREDORA TECNICA DE SEGUROS LIMITADA	1
Total	89

Notas Corredores:

- (1) Con fecha 1.02.2008 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 Enero al 30 de Junio del año 2009

Cuadro VI

SOC.CORREDORAS FILIALES DE RETAIL Y BANCOS	Reclamos		Prima Intermediada (M\$) (c)	Tasa reclamos respect. Prima Intermediada (d)
	Nº (a)	% (b)		
ABCDIN CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	7	2,47	3.436.081	2,04
BANCOESTADO CORREDORES DE SEGUROS S.A	30	10,60	59.092.554	0,51
BANCOFALABELLA CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	1	0,35	4.773.121	0,21
BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA (1)	42	14,84	52.077.912	0,81
BANRIPLEY CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	2	0,71	5.681.188	0,35
BBVA CORREDORA TECNICA DE SEGUROS LIMITADA	1	0,35	20.109.054	0,05
BCI CORREDORES DE SEGUROS S.A.	8	2,83	40.001.741	0,20
CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA	49	17,31	9.849.030	4,98
CORREDORES DE SEGUROS PRESTO LIMITADA	35	12,37	14.621.682	2,39
LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	9	3,18	7.348.066	1,22
PARIS CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	56	19,79	34.625.555	1,62
SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	4	1,41	78.733.748	0,05
SCOTIA SUD AMERICANO CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	2	0,71	14.434.341	0,14
SERVICIOS FALABELLA PRO LIMITADA	37	13,07	42.239.961	0,88
Totales	283	100	387.024.034	

Notas Corredores:

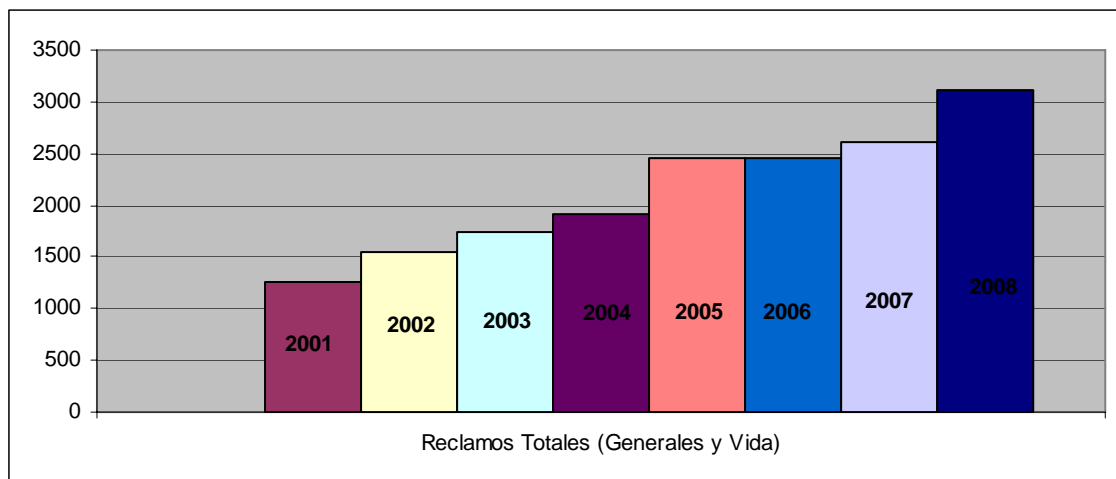
- (1) Con fecha 1.02.2008 Banchile Corredores de Seguros Limitada absorbió a Citibank Corredores de Seguros Limitada.
- (a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en la Superintendencia y tramitados por la División Atención y Educación al Asegurado, referidos a actuaciones de los corredores en 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 la 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 en miles de pesos de Prima Intermediada del corredor. Este índice no se calcula para aquellos corredores con Prima Intermediada menor a mil millones de pesos.

EVOLUCION RECLAMOS REFERIDOS A COMPAÑÍAS DE SEGUROS
AÑOS 2001-2008

Cuadro I

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 II



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%.

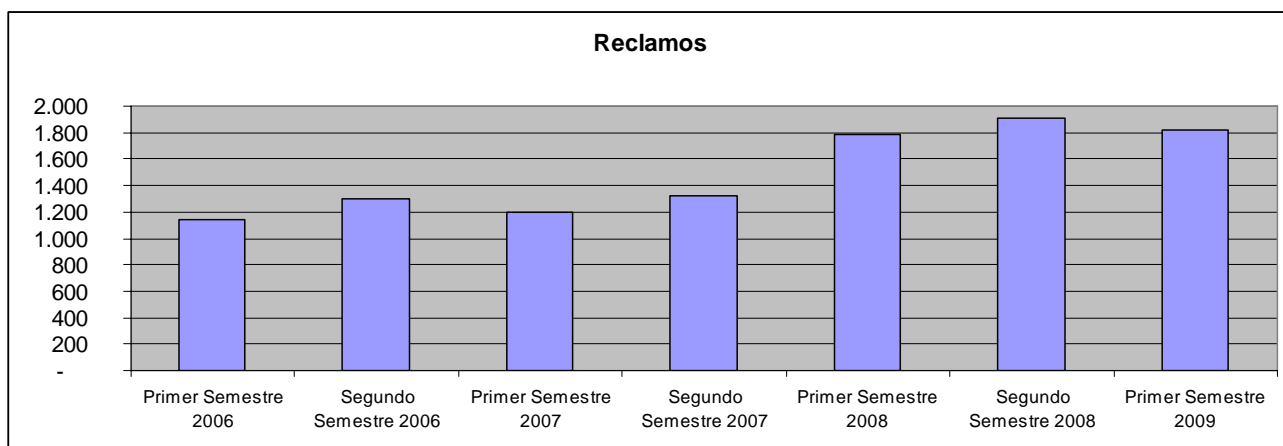
El total de reclamos de seguros entre los años 2001 y 2008 se incrementó en un 150%.

EVOLUCION RECLAMOS REFERIDOS A COMPAÑÍAS DE SEGUROS
SEMESTRES 2006 AL 2009

Cuadro III

Período	Reclamos
Primer Semestre 2006	1.146
Segundo Semestre 2006	1.305
Primer Semestre 2007	1.193
Segundo Semestre 2007	1.326
Primer Semestre 2008	1.782
Segundo Semestre 2008	1.912
Primer Semestre 2009	1.814

Cuadro IV



Nota: Muestra la evolución del número de reclamos referidos a Compañías de Seguros Generales y de Vida por semestres 2006 – 2009.

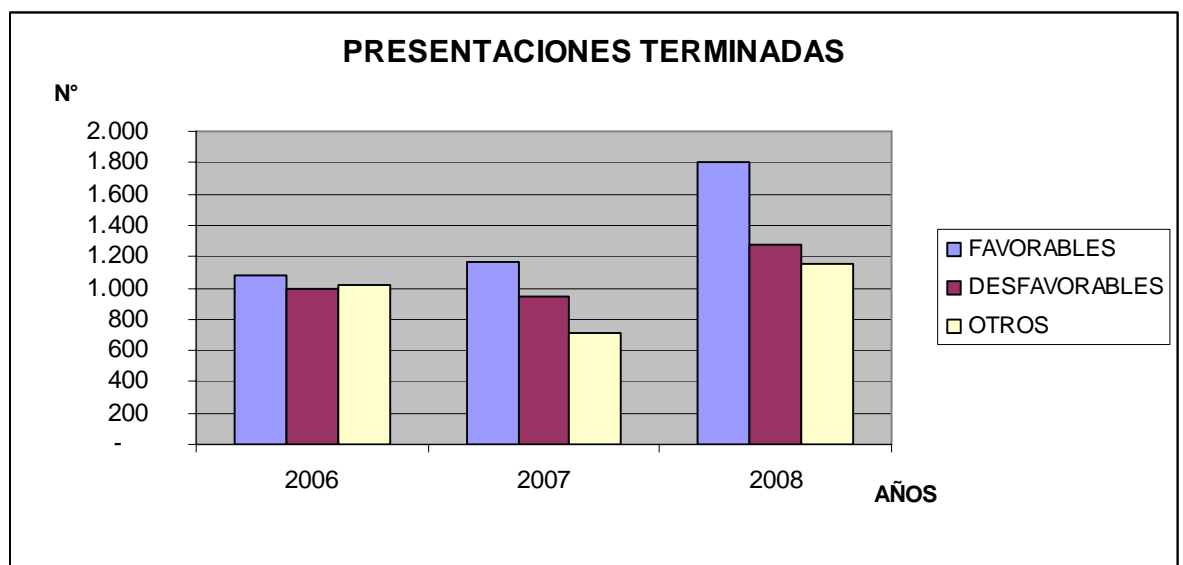
El total de reclamos de seguros entre el primer semestre 2006 y 2009 se incrementó en un 58%.

EVOLUCIÓN DE LAS PRESENTACIONES TERMINADAS
Años 2006-2008

Cuadro V

PRESENTACIONES TERMINADAS						
AÑO	FAVORABLES	%	DESFAVORABLES	%	OTROS	%
2006	1.084	35%	991	32%	1.022	33%
2007	1.168	41%	948	34%	711	25%
2008	1.808	43%	1.275	30%	1.152	27%

Cuadro VI



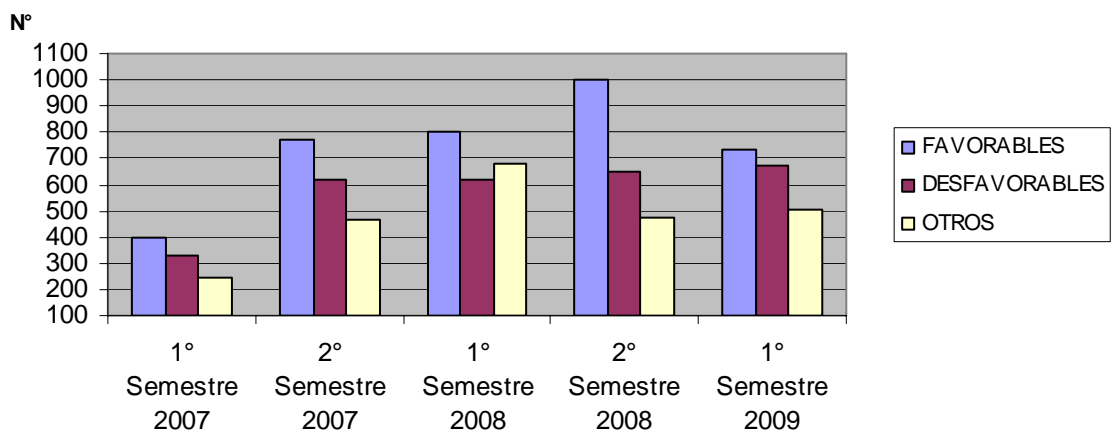
EVOLUCIÓN DE LAS PRESENTACIONES TERMINADAS
Semestres 2007-2009

Cuadro VII

PRESENTACIONES TERMINADAS			
	FAVORABLES	DESFAVORABLES	OTROS
1° Semestre 2007	398	330	246
2° Semestre 2007	770	618	465
1° Semestre 2008	804	622	677
2° Semestre 2008	1004	653	475
1° Semestre 2009	730	674	508

Cuadro VIII

PRESENTACIONES TERMINADAS SEMESTRALMENTE



FUENTE: Informe al Mercado Asegurador