

COMUNICADO DE PRENSA



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Con cifras al primer semestre de 2008:

SVS DA A CONOCER INFORME DE RECLAMOS DEL MERCADO ASEGURADOR

- **Corredores de seguros fueron incorporados en el informe.**

La Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) dio a conocer hoy el Informe de Reclamos del Mercado Asegurador (IRMA) con las presentaciones recibidas por esta entidad durante el primer semestre de 2008.

En dicho lapso la SVS recibió un total de 1.509 reclamos escritos, de los cuales 697 (46%) correspondieron a compañías de seguros generales, y 812 (54%) a compañías de seguros de vida.

Respecto del informe de reclamos anterior correspondiente al segundo semestre de 2007, el total de reclamos recibidos fue 1.416, con lo cual se registra un incremento de reclamos de 6,6% respecto de dicho semestre.

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

En esta oportunidad, por primera vez se incluyen 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.

El total de reclamos recibidos respecto de los corredores fueron 273, de los cuales 212 (78%) corresponden a corredores filiales de retail, 49 (18%) a corredores filiales de bancos, y 12 (4%) a otros corredores.

En conjunto los reclamos referidos a compañías de seguros y corredores de seguros, en el primer semestre de 2008, fueron en total 1.782 reclamos, de los cuales 1.509 (85%) correspondieron a compañías de seguros y 273 (15%) a corredores 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 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 (2,33); Aseguradora Magallanes (1,22); BCI (1,35); Cardif (3,72); Consorcio Nacional (1,77); Chilena Consolidada (0,96); Interamericana (0,79); Ise Chile (0,98); Liberty (0,58); Mapfre (0,67); Mapfre Garantía y Crédito (0,32); Penta-Security (0,80); Renta Nacional (1,63), Royal & Sun Alliance (1,29) y Santander (1,79).

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 2008 fueron Mapfre Garantía y Crédito, Liberty y Mapfre.

Asimismo, la SVS no registró reclamos respecto de las siguientes aseguradoras: Chubb Chile, Huelén, Mutualidad de Carabineros y las compañías de crédito COFACE y CESCE.

▪ *Seguros de Vida:*

ACE (3,54); Banchile (0,62); BBVA (0,04); BCI (0,85); Bice Vida (0,64); Cardif (3,23); CLC (7,37); Consorcio Nacional (0,54); Corpvida (0,21); Cruz del Sur (0,34); Chilena Consolidada (0,48); Euroamérica (0,53); ING (0,28); Interamericana (2,04); Metlife (0,93); Mutual de Seguros (0,79); Mutualidad de Carabineros (0,15); Ohio National (0,98); Penta (0,25); Principal (0,20); Santander (1,05), y Security Previsión (1,80).

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

Por su parte, Renta Nacional y la aseguradora Mutual de Ejército y Aviación no registraron reclamos en esta superintendencia durante Enero- Diciembre 2008.

Reclamos recibidos de acuerdo al tipo de seguro

Por su parte, los tipos de seguros más reclamados **en las compañías de seguros generales**, fueron Vehículos Motorizados (32%), Cesantía e Incapacidad Temporal (29%), Incendio y Riesgos Adicionales (14%), SOAP (8%), entre otros.

Los reclamos recibidos, de acuerdo al tipo de seguro, **en el caso de las compañías de seguros de vida**, corresponden en 30,5% a Salud; 29,8% a

Seguros de Vida; 12,9% a Incapacidad e Invalidez; 10,5% a Desgravamen; 8,3% a Rentas Vitalicias, entre los principales.

Reclamos resueltos en el período

Por otra parte, del total de reclamos de seguros generales y vida resueltos en el período, 804 (38%) corresponden a casos favorables al asegurado; 622 (30%) de casos desfavorables al asegurado, y 677 (32%) de 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.

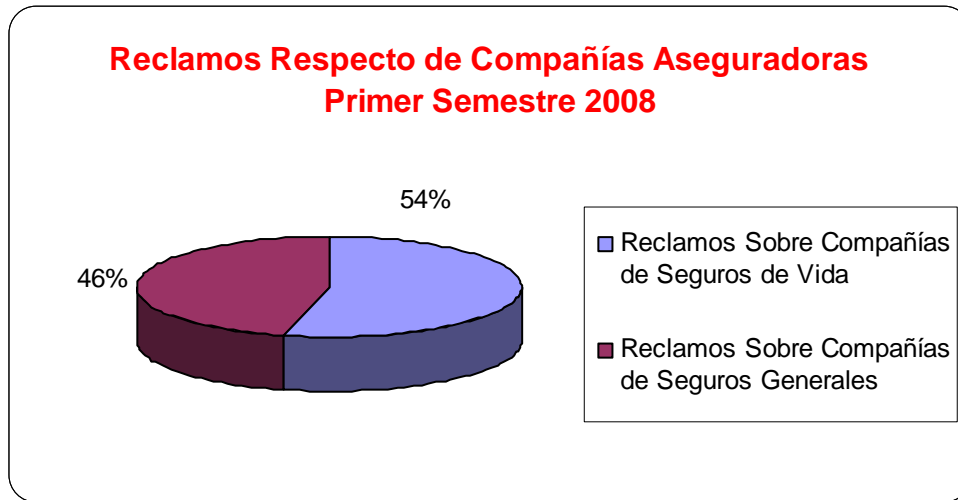
Santiago, 2 de septiembre de 2008.

INFORME DE RECLAMOS DEL MERCADO ASEGURADOR PRIMER SEMESTRE 2008

A) RECLAMOS SOBRE MATERIAS DE SEGUROS RECIBIDOS EN LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS

Participación por Grupo de los reclamos recibidos en la Superintendencia
Período: del 01 de Enero al 30 de Junio del año 2008

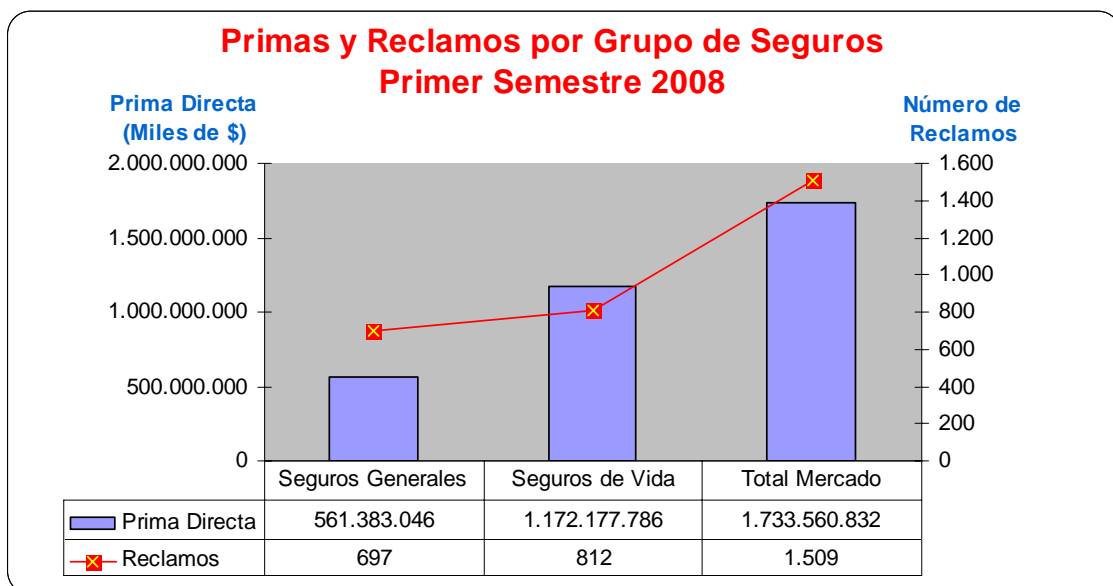
Cuadro I



Total de reclamos referidos a compañías de seguros, del cual 46% corresponde a compañías de seguros generales (cubren riesgos de las cosas o el patrimonio) y 54% a compañías de seguros de vida (cubren riesgos de las personas). Nota: Ilustra la distribución de las reclamaciones escritas y recibidas en la Superintendencia de Valores y Seguros durante el primer semestre 2008, las cuales ascienden a 1.509	1.509
--	-------

Primas y Reclamos por Grupo de Seguros

Cuadro II



Nota: Se aprecia el monto de las ventas (prima directa) y número de reclamos del primer 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 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)	0	0	0	0	-
ACE	51	7,32	21.851.801	3,89	2,33
ASEGURADORA MAGALLANES	50	7,17	40.991.711	7,30	1,22
BCI	60	8,61	44.505.249	7,93	1,35
CARDIF	155	22,24	41.692.792	7,43	3,72
CESCE (2)	0	0	34.419		-
COFACE	0	0	3.779.566	0,67	-
CONSORCIO NACIONAL	23	3,30	12.971.650	2,31	1,77
CREDITO CONTINENTAL	0	0	6.698.411	1,19	-
CHILENA CONSOLIDADA	49	7,03	50.791.693	9,05	0,96
CHUBB CHILE	0	0	5.732.155	1,02	-
HUELEN	0	0	42.177	0,01	-
INTERAMERICANA	34	4,88	43.296.182	7,71	0,79
ISE CHILE	10	1,43	10.197.511	1,82	0,98
LIBERTY	26	3,73	45.111.873	8,04	0,58
MAPFRE	39	5,60	58.417.365	10,41	0,67
MAPFRE GARANTIA Y CREDITO	1	0	3.173.321	0,57	0,32
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	0	0	461.667	0,08	-
PENTA-SECURITY	54	7,75	67.435.108	12,01	0,80
RENTA NACIONAL	11	1,58	6.742.184	1,20	1,63
ROYAL & SUN ALLIANCE	103	14,78	80.152.414	14,28	1,29
SANTANDER	31	4,45	17.303.797	3,08	1,79
Totales	697	100	561.383.046	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

(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.

**RECLAMOS ESCRITOS RECIBIDOS
EN LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS.
Período: del 01 de Enero al 30 de Junio del año 2008**

Cuadro IV

SEGUROS DE VIDA NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Prima Directa		Tasa reclamos respect. Prima (e)
	N° (a)	% (b)	(M\$) (c)	(%) (d)	
ABN AMRO (1)	2	0,25	0	0,00	-
ACE	14	1,72	3.957.716	0,34	3,54
BANCHILE	18	2,22	29.227.126	2,49	0,62
BBVA	3	0,37	83.167.520	7,10	0,04
BCI	15	1,85	17.567.712	1,50	0,85
BICE VIDA	52	6,40	80.627.529	6,88	0,64
CARDIF	128	15,76	39.675.981	3,38	3,23
CLC	13	1,60	1.763.427	0,15	7,37
CN LIFE	3	0,37	620.657	0,05	-
CONSORCIO NACIONAL	47	5,79	87.117.562	7,43	0,54
CORPVIDA (2)	15	1,85	73.127.313	6,24	0,21
CRUZ DEL SUR	18	2,22	52.251.154	4,46	0,34
CHILENA CONSOLIDADA	32	3,94	66.379.678	5,66	0,48
EUROAMERICA	24	2,96	44.929.315	3,83	0,53
HUELEN	1	0,12	210.675	0,02	-
ING	42	5,17	149.862.922	12,78	0,28
INTERAMERICANA	80	9,85	39.146.461	3,34	2,04
MAPFRE	2	0,25	826.973	0,07	-
METLIFE	150	18,47	161.974.415	13,82	0,93
MUTUAL DE SEGUROS	7	0,86	8.827.864	0,75	0,79
MUTUAL DEL EJERCITO Y AVIACION	0	0,00	6.484.716	0,55	-
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	1	0,12	6.672.104	0,57	0,15
OHIO NATIONAL	21	2,59	21.517.225	1,84	0,98
PENTA	13	1,60	51.853.560	4,42	0,25
PRINCIPAL	14	1,72	69.221.488	5,91	0,20
RENTA NACIONAL	0	0	1.262.303	0,11	-
SANTANDER	51	6,28	48.409.151	4,13	1,05
SECURITY PREVISION (3)	46	5,67	25.495.239	2,18	1,80
Totales	812	100	1.172.177.786	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.

(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 Enero al 30 de Junio 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)	0	0	0	0	-
ACE	51	7,32	6.622	1,76	0,77
ASEGURADORA MAGALLANES	50	7,17	41.987	11,14	0,12
BCI	60	8,61	34.900	9,26	0,17
CARDIF	155	22,24	55.310	14,68	0,28
CESCE (2)	0	0	0	0	-
COFACE	0	0	312	0,08	-
CONSORCIO NACIONAL	23	3,30	9.671	2,57	0,24
CREDITO CONTINENTAL	0	0	1.165	0,31	-
CHILENA CONSOLIDADA	49	7,03	25.084	6,66	0,20
CHUBB CHILE	0	0	1.625	0,43	-
HUELEN	0	0	1	0	-
INTERAMERICANA	34	4,88	9.568	2,54	0,36
ISE CHILE	10	1,43	27.560	7,31	0,04
LIBERTY	26	3,73	22.503	5,97	0,12
MAPFRE	39	5,60	23.995	6,37	0,16
MAPFRE GARANTIA Y CREDITO	1	0	267	0,07	0,37
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	0	0	14	0	-
PENTA-SECURITY	54	7,75	30.448	8,08	0,18
RENTA NACIONAL	11	1,58	6.553	1,74	0,17
ROYAL & SUN ALLIANCE	103	14,78	69.311	18,40	0,15
SANTANDER	31	4,45	9.891	2,63	0,31
Totales	697	100	376.787	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

(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.

**RECLAMOS ESCRITOS RECIBIDOS
EN LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS.
Período: del 01 de Enero al 30 de Junio 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)	2	0,25	0	0	-
ACE	14	1,72	523	0,02	2,68
BANCHILE	18	2,22	1.684	0,06	1,07
BBVA	3	0,37	5.516	0,18	0,05
BCI	15	1,85	15.822	0,52	0,09
BICE VIDA	52	6,40	311.924	10,20	0,02
CARDIF	128	15,76	2.977	0,10	4,30
CLC	13	1,60	766	0,03	1,70
CN LIFE	3	0,37	162	0,01	1,85
CONSORCIO NACIONAL	47	5,79	32.202	1,05	0,15
CORPVIDA (2)	15	1,85	40.312	1,32	0,04
CRUZ DEL SUR	18	2,22	110.121	3,60	0,02
CHILENA CONSOLIDADA	32	3,94	108.161	3,54	0,03
EUROAMERICA	24	2,96	192.698	6,30	0,01
HUELEN	1	0	93	0	-
ING	42	5,17	322.482	10,55	0,01
INTERAMERICANA	80	9,85	477.447	15,61	0,02
MAPFRE	2	0,25	354	0,01	0,56
METLIFE	150	18,47	485.562	15,88	0,03
MUTUAL DE SEGUROS	7	0,86	920	0,03	0,76
AVIACION	0	0	366	0,01	-
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	1	0,12	736.700	24,09	-
OHIO NATIONAL	21	2,59	3.209	0,10	0,65
PENTA	13	1,60	1.209	0,04	1,08
PRINCIPAL	14	1,72	938	0,03	1,49
RENTA NACIONAL	0	0	147	0	-
SANTANDER	51	6,28	2.116	0,07	2,41
SECURITY PREVISION (3)	46	5,67	203.339	6,65	0,02
Totales	812	100	3.057.750	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.

(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

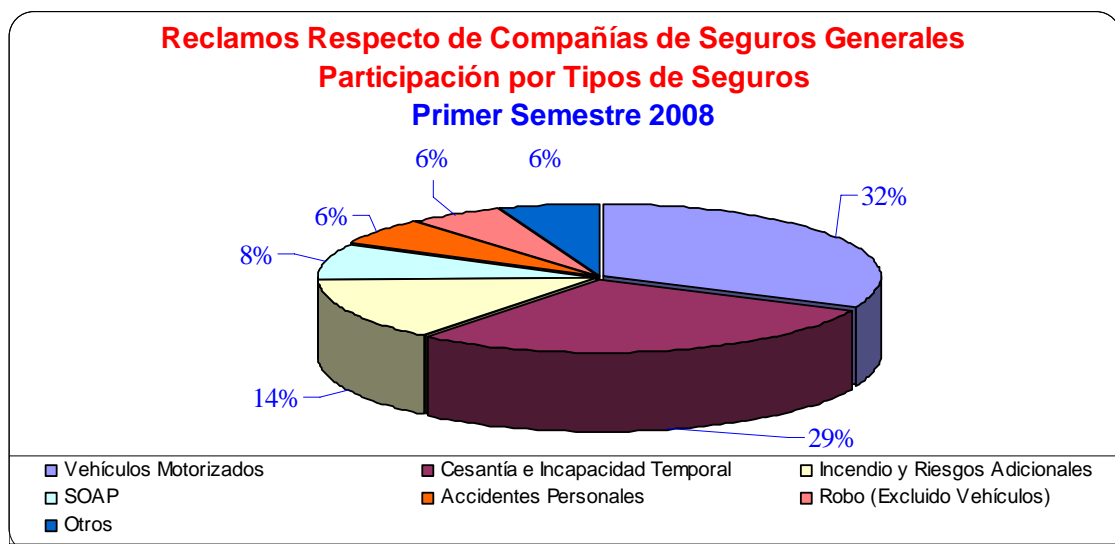
Participación por Tipos de Seguros de los Reclamos recibidos en la Superintendencia
 Período: del 01 de Enero al 30 de Junio del año 2008

Cuadro VII

Reclamos de Compañías de Seguros Generales por Tipo de Seguros desde el 1.01.2008 al 30.06.2008

Tipo	Total	%
Vehículos Motorizados	223	32%
Cesantía e Incapacidad Temporal	199	29%
Incendio y Riesgos Adicionales	99	14%
SOAP	55	8%
Accidentes Personales	41	6%
Robo (Excluido Vehículos)	39	6%
Otros	41	6%
Total general	697	100%

Cuadro VIII



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

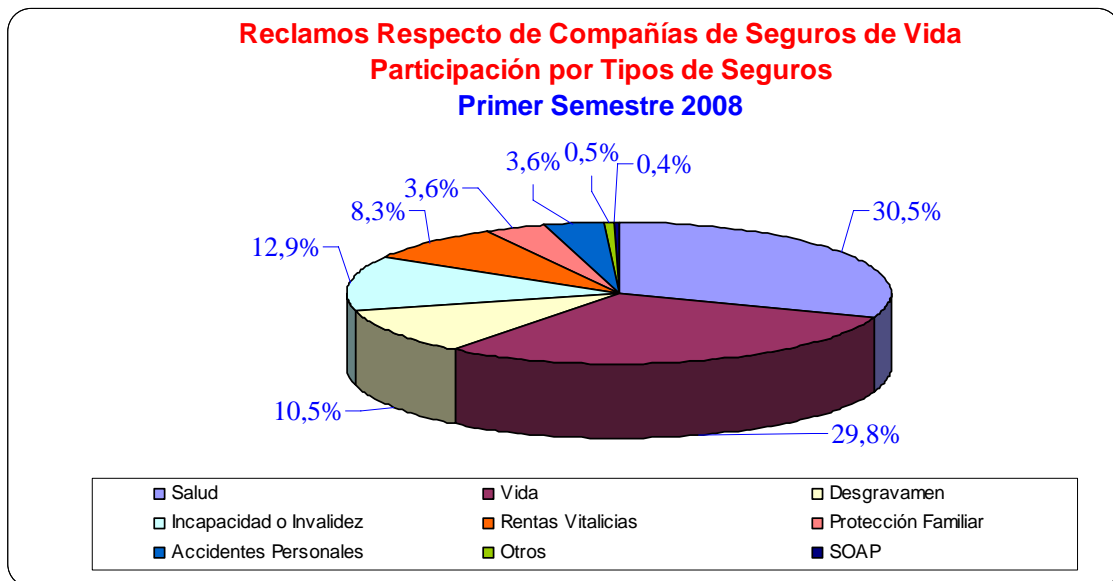
Participación por Tipos de Seguros de los Reclamos recibidos en la Superintendencia
 Período: del 01 de Enero al 30 de Junio del año 2008

Cuadro IX

Reclamos de Compañías de Seguros de Vida por Tipo de Seguros desde el 1.01.2008 al 30.06.2008

Tipo	Total	%
Salud	248	30,5%
Vida	242	29,8%
Incapacidad o Invalidez	105	12,9%
Desgravamen	85	10,5%
Rentas Vitalicias	67	8,3%
Protección Familiar	29	3,6%
Accidentes Personales	29	3,6%
Otros	4	0,5%
SOAP	3	0,4%
Total general	812	100%

Cuadro X



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

Presentación de los reclamos recibidos durante el Primer 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	SOAP	Otros Seguros	Accidentes Personales	Robo (Excl. Vehículos)	Total general
Cobertura e Indemnización (1)	209	184	86	52	36	38	33	638
Perfeccionamiento y Comercialización (2)	8	15	10	3	2	3	6	47
Otros (3)	6		3		3			12
Total general	223	199	99	55	41	41	39	697

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	Incapacidad o Invalidez	Desgravamen	Rentas Vitalicias	Protección Familiar	Accidentes Personales	Otros Seguros	SOAP	Total general
Cobertura e Indemnización (1)	229	199	103	81	0	25	24	0	3	664
Rentas Vitalicias (2)	0	0	0	0	57	0	0	0	0	57
Perfeccionamiento y Comercialización (3)	17	35	2	3		4	5	1		67
Otros (4)	2	8		1	10			3		24
Total general	248	242	105	85	67	29	29	4	3	812

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.

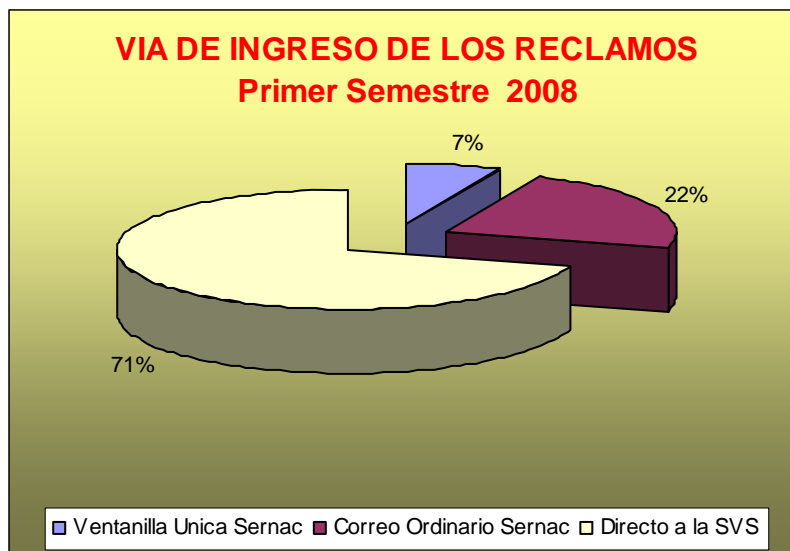
Durante el primer semestre del año 2008 se han recibido en la SVS un total de 440 reclamos a través del SERNAC, que representa un 29% del total de reclamos, de los cuales 101 han sido remitidos por el sistema de Ventanilla Única y 339 por correo ordinario.

Gráficamente, se presenta de la siguiente forma:

Cuadro XIII

Tipo Ingreso a la SVS	Reclamos desde el 01.01.2008 al 30.06.2008	
	Número de Reclamos.	% Sobre el Total
Ventanilla Unica Sernac	101	7%
Correo Ordinario Sernac	339	22%
Directo a la SVS	1.069	71%
Total	1.509	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 2008

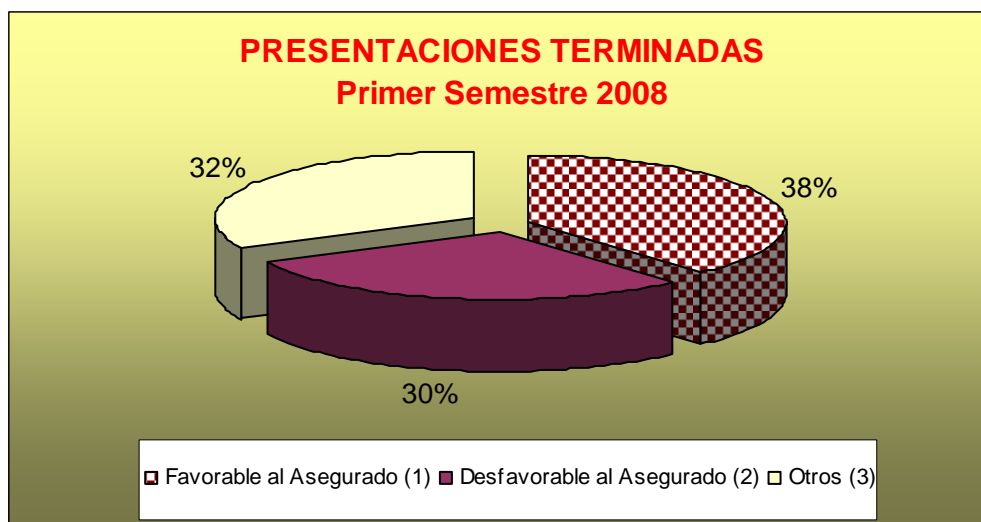
Cuadro XV

Tipo Término	Presentaciones Terminadas desde el 01.01.2008 al 30.06.2008	
	N° de Presentac.	%sobre el Total
Favorable al Asegurado (1)	804	38%
Desfavorable al Asegurado (2)	622	30%
Otros (3)	677	32%
Total	2.103	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.

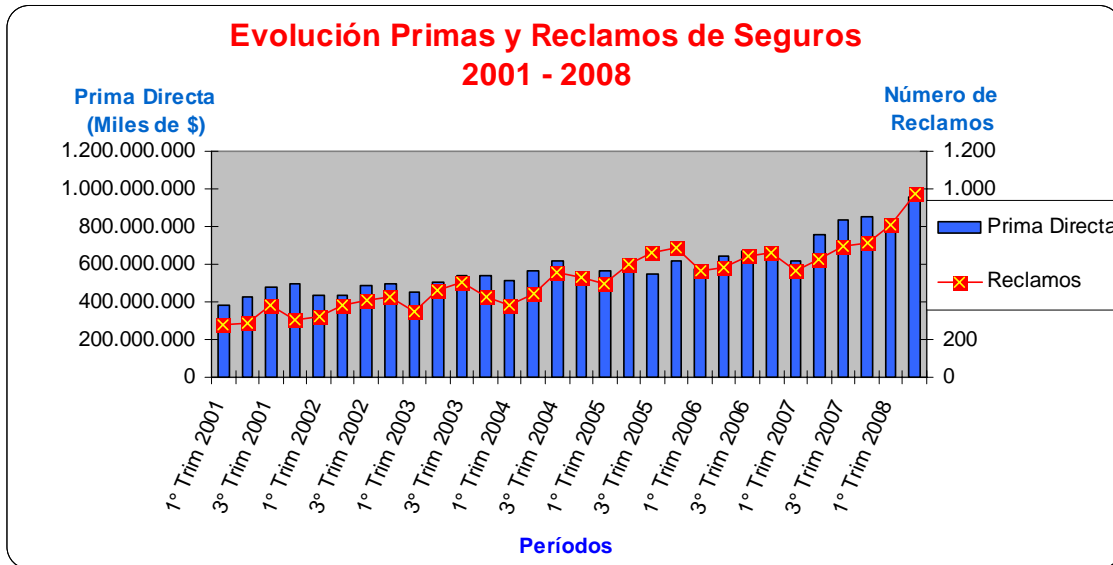
Cuadro XVI



Nota: Muestra la composición de las presentaciones que fueron terminadas durante el primer semestre 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.

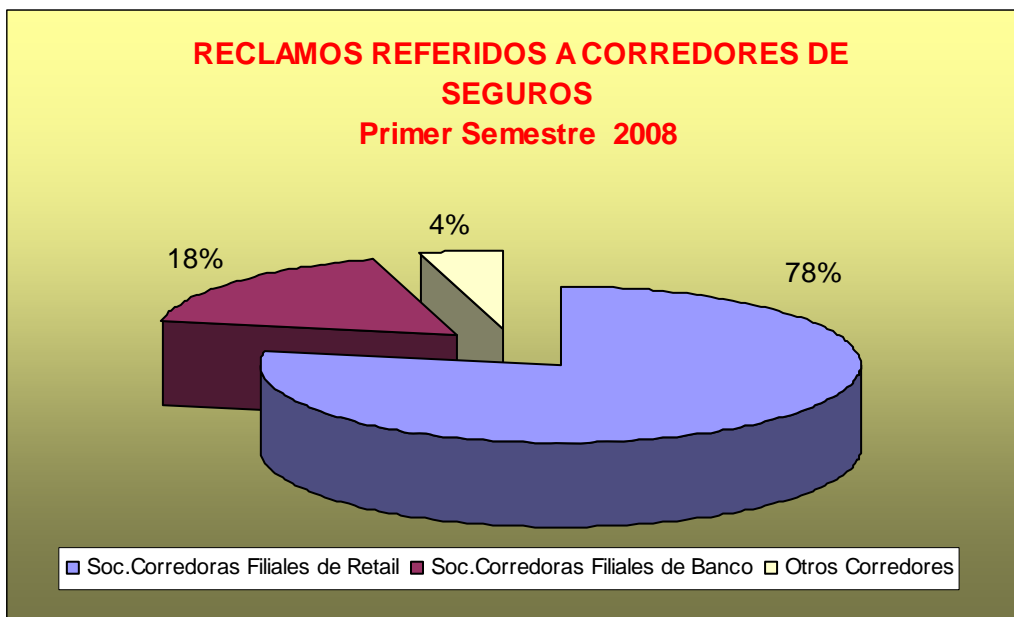
B) RECLAMOS ESCRITOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS (*)

Cuadro I

Tipo Corredor	Reclamos desde el 01.01.2008 al 30.06.2008	
	N° de Reclamos	% sobre el total
Soc. Corredoras Filiales de Retail	212	78%
Soc. Corredoras Filiales de Banco	49	18%
Otros Corredores	12	4%
Total Corredores	273	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



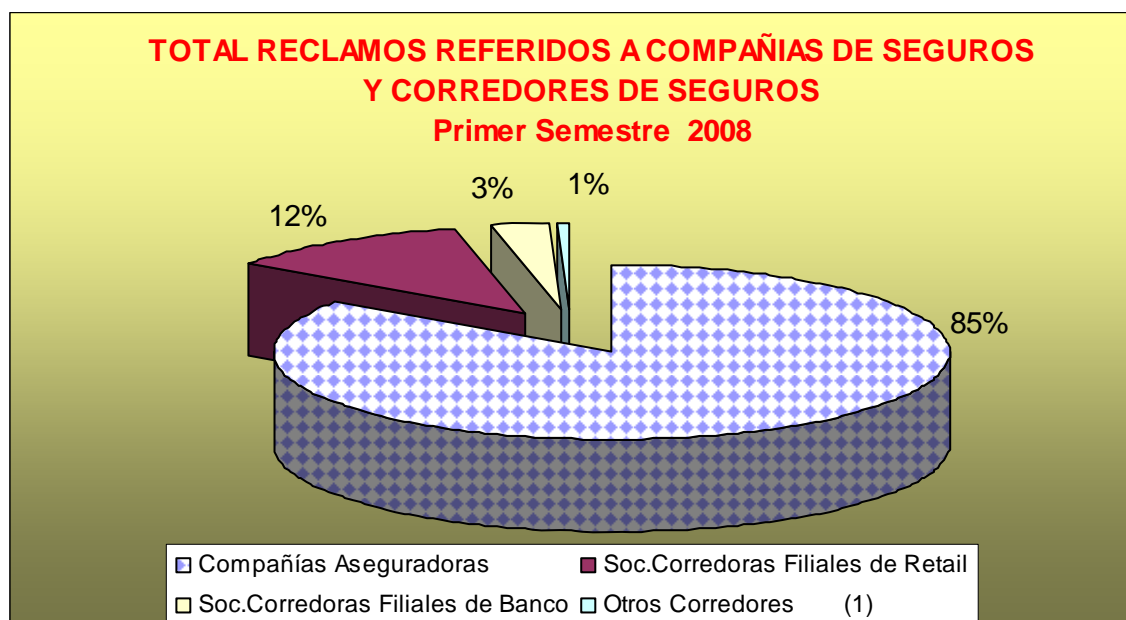
TOTAL DE RECLAMOS ESCRITOS REFERIDOS A COMPAÑÍAS DE SEGUROS Y CORREDORES DE SEGUROS (*)

Cuadro III

Entidad	Reclamos desde el 01.01.2008 al 30.06.2008	
	N° de Reclamos	% sobre el total
Compañías Aseguradoras	1.509	85%
Soc. Corredoras Filiales de Retail	212	12%
Soc. Corredoras Filiales de Banco	49	3%
Otros Corredores (1)	12	1%
Total	1.782	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 IV



NOTAS

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

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

**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 2008

Cuadro V

Soc. Corredoras Filiales de Retail	N° de Reclamos
CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA	72
SERVICIOS FALABELLA PRO LIMITADA	45
PARIS CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	44
CORREDORES DE SEGUROS PRESTO LIMITADA	35
LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	11
ABCDIN CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	5
Total	212

Soc. Corredoras Filiales de Banco	N° de Reclamos
BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA (1)	21
BANCOESTADO CORREDORES DE SEGUROS S.A	16
BCI CORREDORES DE SEGUROS S.A.	5
SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	5
CORPBANCA CORREDORES DE SEGUROS S.A.	1
BBVA CORREDORA TECNICA DE SEGUROS LIMITADA	1
Total	28

Otros Corredores	N° de Reclamos
AGENCIAS BRINER CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	9
CORREDORA DE SEGUROS VALDES, VERGARA Y COMPAÑIA LIMITADA	1
SANTANA LOPEZ PEDRO NOLASCO	1
ALARCON HERRERA FERNANDO PATRICIO	1
Total	12

(*) 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.

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 enero al 30 de Junio 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	1,83	3.006.805	1,66
BANCOESTADO CORREDORES DE SEGUROS S.A	16	5,86	62.176.327	0,26
BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA (1)	21	7,69	51.856.649	0,40
BBVA CORREDORA TECNICA DE SEGUROS LIMITADA	1	0,37	29.390.308	0,03
BCI CORREDORES DE SEGUROS S.A.	5	1,83	39.476.135	0,13
CORPBANCA CORREDORES DE SEGUROS S.A.	1	0,37	15.247.795	0,07
CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA	72	26,37	14.128.776	5,10
CORREDORES DE SEGUROS PRESTO LIMITADA	35	12,82	9.527.680	3,67
LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	11	4,03	6.874.459	1,60
PARIS CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	44	16,12	36.820.496	1,19
SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	5	1,83	78.346.016	0,06
SERVICIOS FALABELLA PRO LIMITADA	45	16,48	41.146.292	1,09
AGENCIAS BRINER CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	9	3,30	8.774.164	1,03
CORREDORA DE SEGUROS VALDES, VERGARA Y COMPAÑIA LIMITADA	1	0,37	1.997.334	0,50
SANTANA LOPEZ PEDRO NOLASCO	1	0,37	23.249	-
ALARCON HERRERA FERNANDO PATRICIO	1	0,37	1.718.127	0,58
Totales	273	100	400.510.612	

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.

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 División de Atención y Educación al Asegurado 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 en la División de Atención y Educación al Asegurado 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 División de Atención y Educación al Asegurado 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.