



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

COMUNICADO DE PRENSA

SVS publica Informe de Reclamos del Mercado Asegurador del año 2014

22 de julio de 2015. La Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) dio a conocer hoy el Informe de Reclamos del Mercado Asegurador correspondiente al año 2014, el cual da cuenta de los reclamos recibidos por esta Institución respecto de las compañías aseguradoras, corredores de seguros y liquidadores de siniestros.

El Superintendente de Valores y Seguros, Carlos Pavez, hizo un llamado a que las personas presenten sus quejas ante la SVS, cuando vean que sus derechos como asegurados hayan sido vulnerados, o acudir a los distintos canales de atención de público con que cuenta la Superintendencia, para hacer sus consultas o solicitar información respecto de sus seguros.

Asimismo, el Superintendente destacó que las personas también pueden acudir a presentar sus consultas y reclamos directamente en los canales de atención que deben tener las aseguradoras, corredores de seguros y liquidadores de siniestros para la atención de sus clientes.

Agregó que el presente informe da cuenta de la labor fiscalizadora y de atención ciudadana que desarrolla permanentemente la Superintendencia. “Por ello es fundamental que las personas acudan, ya sea en forma presencial o través del sitio www.svsmascerca.cl, a fin de que podamos resguardar efectivamente los derechos de quienes se encuentran asegurados, así como promover mejores prácticas de conducta en el mercado asegurador”, dijo el Superintendente Pavez.

Este informe muestra la tasa de reclamos presentados contra las compañías de seguros sobre la prima directa y respecto del número de siniestros denunciados en las aseguradoras por sus clientes. Asimismo, incorpora las presentaciones recibidas contra corredores de seguros y liquidadores de siniestros en relación a su asesoría y atención a las personas, ya sea al momento de contratar sus seguros, como en caso de siniestros, respectivamente.

Reclamos 2014

Durante el año 2014, la Superintendencia recibió un total de 8.957 reclamos, lo que representa un incremento de 7,6% respecto de los 8.326 recibidos durante 2013.

Del total de quejas recibidas, el 78,6% correspondió a compañías de seguros (tanto de vida como generales); un 9,5% a corredores de seguros filiales del retail; 8,9% a corredores de seguros filiales de bancos; 2,4% contra liquidadores de siniestros, y el 0,7% restante a otros corredores.

Respecto del tipo de seguros, en el caso de las compañías de seguros generales, los que observaron el mayor número de reclamos fueron los de vehículos motorizados (que concentraron el 56,8% de las presentaciones recibidas), incendio (14,3%), cesantía (13,1%), y robo (4,7%).

En el caso de los seguros ofrecidos por compañías de seguros de vida, la mayor cantidad de presentaciones recibidas correspondieron a salud (44,8%), vida (24%), desgravamen (7,9%) y rentas vitalicias (7,7%).

Del total de reclamos terminados durante 2014, el 44% tuvo un resultado favorable al asegurado, es decir, la materia reclamada fue acogida o solucionada; un 33% de los casos fue desfavorable al asegurado (mayoritariamente porque las razones que motivaron el reclamo no eran aplicables de acuerdo a las condiciones del contrato), en tanto que un 23% de las presentaciones no fue clasificable en ninguna de las categorías, principalmente, por tratarse de casos parcialmente acogidos o que no contaron con antecedentes suficientes.

Tasa de reclamos recibidos por aseguradora

La tasa de reclamos recibidos por la SVS **por cada mil millones de pesos de prima directa (ventas)** de las compañías, durante 2014, es la siguiente:

Seguros Generales:

Assurant (7,77); Zenit (7,42); Consorcio Nacional (5,09); Zurich Santander (4,27); BCI (3,88); Chilena Consolidada (2,89); Metlife Generales (2,57); BNP Paribas Cardif (2,46); Aseguradora Magallanes (2,22); Liberty (2,19); RSA (2,12); HDI (2,01); Penta Security (1,43); Renta Nacional (1,22); ACE (1,17); Mapfre (1,05); CESCE (0,83), AIG (0,82); Mutualidad de Carabineros (0,56); QBE (0,35); Solución (0,23); Aseguradora Magallanes de Garantía y Créditos (0,18); Coface (0,09), y Orión (0,03). Las aseguradoras Aval Chile, Chubb, Continental, Crédito Continental y Huelén Generales, presentaron una tasa de reclamos de 0 en función de la prima directa (ventas).

Seguros de Vida:

ACE (4,59); RSA Vida (2,98); Mapfre (2,05); Zurich Santander (1,9); CLC (1,79); Ohio National (1,19); Magallanes Vida (1,18); Mutual de Seguros (0,99); Security Previsión (0,99); Metlife Vida (0,97); BNP Paribas Cardif (0,93); BCI (0,88); Banchile (0,58); Cruz Blanca (0,58); BBVA (0,5); Itaú (0,49); Penta (0,48); Cámara (0,47); Chilena Consolidada (0,46); Mutual del Ejército y Aviación (0,43); CorpSeguros (0,41); Consorcio Nacional (0,4); Euroamérica (0,4); SURA (0,39); Bice Vida (0,34); Corpvida (0,27); Mutualidad de Carabineros (0,2); Renta Nacional (0,18); Principal (0,09), y CN Life (0,06). En tanto que BTG Pactual, Colmena, Huelén y Rigel, presentaron una tasa de reclamo de 0.

En relación a la tasa de reclamos recibidos por la SVS **respecto de cada 100 siniestros denunciados y rentas vitalicias contratadas** por compañía, durante 2014 los resultados fueron los siguientes:

Seguros Generales:

Cesce (2,26); ACE (1,04); Mutualidad de Carabineros (0,83); Consorcio Nacional (0,71); Zurich Santander (0,68); Chilena Consolidada (0,65); Zenit (0,65); BCI (0,64); Aseguradora Magallanes de Garantía y Créditos (0,62); RSA (0,54); Penta-Security (0,49); Mapfre (0,41); Aseguradora Magallanes (0,3); Liberty (0,3); Solución (0,27); BNP Paribas Cardif (0,25); Renta Nacional (0,24); HDI (0,22); QBE (0,22); Assurant (0,2), Coface (0,2); AIG (0,16); Metlife Generales (0,11), y Orión (0,01). Por su parte, Aval Chile, Chubb, Continental, Crédito Continental y Huelén Generales, presentaron una tasa de reclamo de 0, en función de la prima directa (ventas).

Seguros de Vida:

CorpSeguros (4,55); ACE (1,78); Corpvida (1,26); Penta (1,26); Mutual de Seguros (1,24); Mutual del Ejército y Aviación (1,21); BNP Paribas Cardif (1,06); Principal (0,89); Zurich Santander (0,88); Cruz Blanca (0,74); Banchile (0,6); Renta Nacional (0,29); CLC (0,26); Ohio (0,18); Mapfre (0,13); Itaú (0,12); Consorcio Nacional (0,04); BBVA (0,03); SURA (0,02), Metlife (0,02); Security Previsión (0,02), CN Life (0,02), BCI (0,01); Bice (0,01); Chilena Consolidada (0,01); Euroamérica (0,01); y Magallanes Vida (0,01). Finalmente, las compañías BTG Pactual, Cámara, Colmena, Huelén, Mutualidad de Carabineros, Rigel y RSA Vida, presentaron una tasa de reclamo de 0.

INFORME DE RECLAMOS DEL MERCADO ASEGURADOR
CONSOLIDADO 2014

INFORME DE RECLAMOS ESCRITOS DEL MERCADO ASEGURADOR

- A) Total de quejas recibidas en relación al mercado asegurador
- B) Reclamos referidos a compañías de seguros
- C) Reclamos referidos a corredores de seguros
- D) Presentaciones resueltas clasificadas según su forma de terminación

INFORME DE RECLAMOS ESCRITOS DEL MERCADO ASEGURADOR AÑO 2014

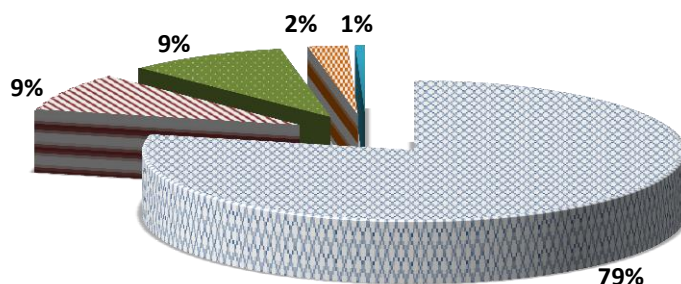
- A) TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS POR ESCRITO REFERIDOS A COMPAÑÍAS DE SEGUROS, CORREDORES DE SEGUROS Y LIQUIDADORES DE SINIESTROS**
Período: del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2014

Entidad	Reclamos desde el 01.01.2014 al 31.12.2014	
	N° de Reclamos	% sobre el total
Compañías aseguradoras	7.039	78,59%
Soc. corredoras filiales de banco	794	8,86%
Soc. corredoras filiales de retail	846	9,45%
Liquidadores de siniestros	215	2,40%
Otros corredores (1)	63	0,70%
Total	8.957	100%

Fuente: Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

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

TOTAL RECLAMOS REFERIDOS A COMPAÑÍAS DE SEGURO, CORREDORES DE SEGUROS Y LIQUIDADORES DE SINIESTROS DURANTE 2014

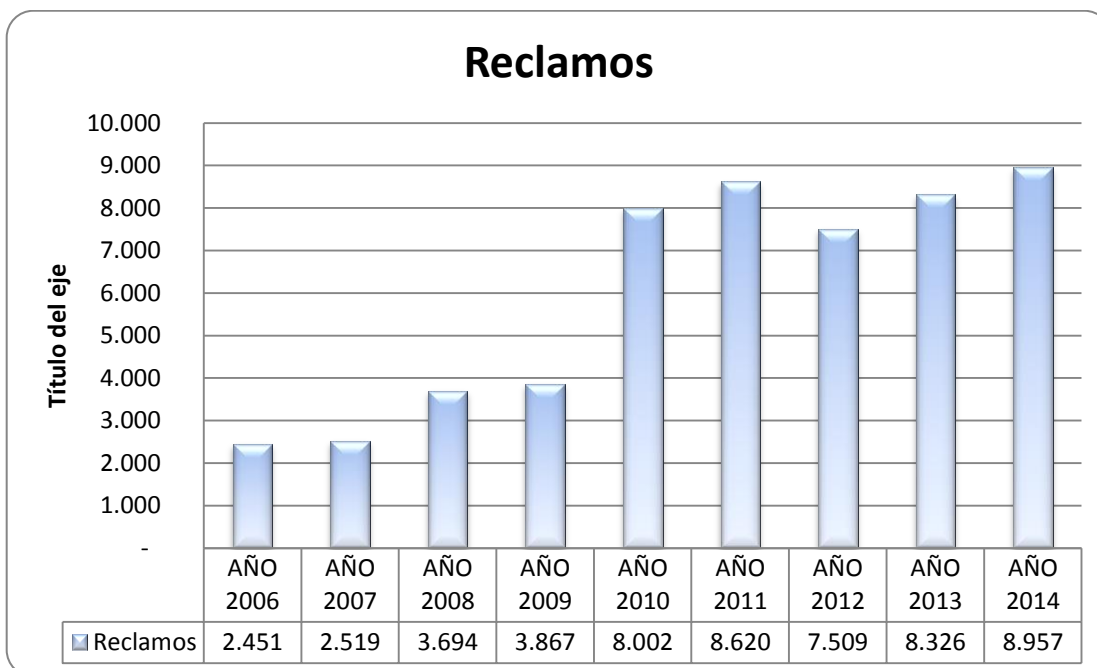


Compañías Aseguradoras
 Soc. Corredoras Filiales de Banco
 Soc. Corredoras Filiales de Retail
 Otros Corredores
 Liquidadores de Siniestros

Fuente: Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

Nota: Total de reclamos referidos a materias de seguros, del cual 78,59% corresponde a compañías de seguros, 19,01% a corredores de seguros y el 2,4% a liquidadores de siniestros.

**EVOLUCIÓN DE RECLAMOS DEL MERCADO DE SEGUROS
2006 - 2014**



Fuente: Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

Notas:

1. El cuadro muestra el número de reclamos agrupados en forma anual que han sido presentados a la SVS desde el año 2006 al 2014.

2. Las cifras del año 2010 y 2011 están afectadas por el incremento de reclamos a causa del terremoto del 27 de febrero de 2010.
3. Durante el año 2011 se ingresaron 1.331 reclamos en relación materias de seguros de incendio/sismo. En el año 2012 sólo ingresaron 437 presentaciones por esta materia.

B) RECLAMOS REFERIDOS A COMPAÑÍAS DE SEGUROS
Participación por tipo de aseguradora en los reclamos recibidos.
Período: del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2014

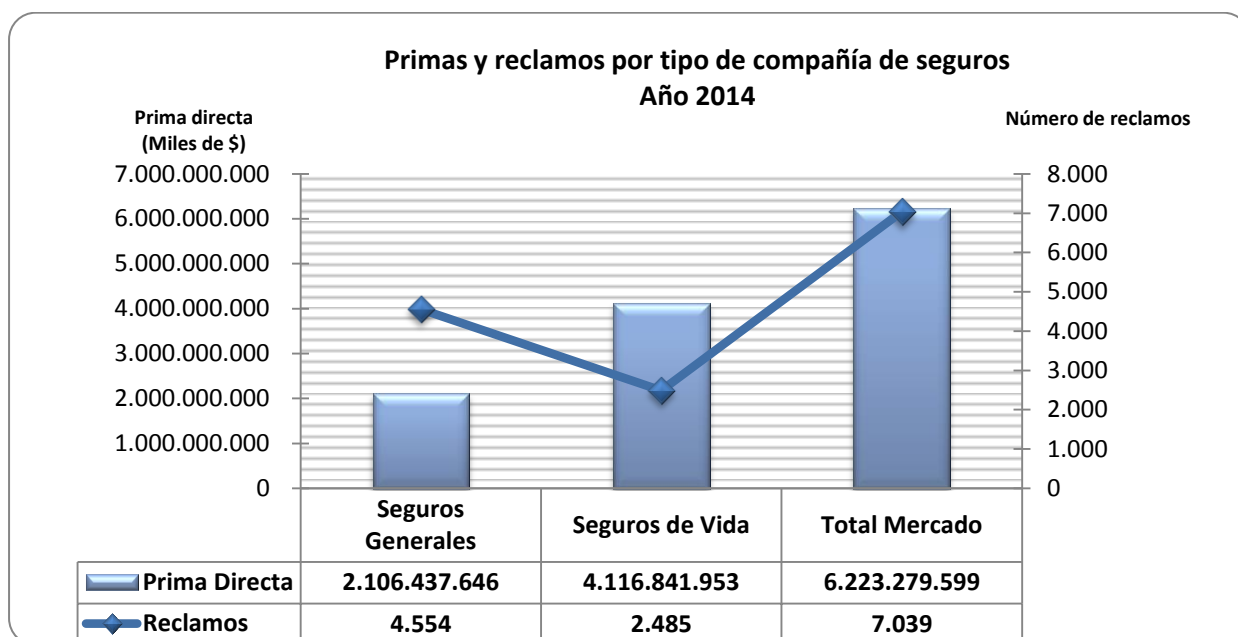


Total de reclamos referidos a las aseguradoras, del cual 65% (4.554) corresponde a compañías de seguros generales (cubren riesgos de las cosas o el patrimonio) y 35% (2.485) a compañías de seguros de vida (cubren riesgos de las personas).	7.039
--	-------

Fuente: Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

Nota: Ilustra la distribución de las reclamaciones escritas y recibidas en la Superintendencia de Valores y Seguros durante el año 2014, que corresponden a 7.039 presentaciones.

Primas y reclamos por tipo de aseguradora



Fuente: Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

Nota: Se aprecia el monto de las ventas (prima directa) y número de reclamos del año 2014, por grupo, o tipo de compañía de seguros de seguros (generales y vida) y total de mercado.

INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA DIRECTA
RECLAMOS ESCRITOS SEGUROS GENERALES AÑO 2014
Período: del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2014

SEGUROS GENERALES NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Prima directa (ventas)		Tasa reclamos respecto prima (e)
	N° (a)	% (b)	(M\$) (c)	(%) (d)	
ACE	142	3,12	121.189.572	5,75	1,17
AIG	65	1,43	79.398.946	3,77	0,82
ASEG. MAGALLANES	363	7,97	163.472.852	7,76	2,22
ASEG.MAG.GAR.Y CRED.	2	0,04	11.257.932	0,53	0,18
ASSURANT	33	0,72	4.249.255	0,20	7,77
AVALCHILE ¹	0	0,00	2.110.807	0,10	0,00
BCI	922	20,25	237.913.077	11,29	3,88
BNP	392	8,61	159.188.169	7,56	2,46
CESCE	3	0,07	3.618.750	0,17	0,83
CHILENA CONSOLIDADA	332	7,29	115.040.893	5,46	2,89
CHUBB	0	0,00	23.581.129	1,12	0,00
COFACE	1	0,02	11.080.972	0,53	0,09
CONSORCIO NACIONAL	303	6,65	59.501.738	2,82	5,09
CONTINENTAL ²	3	0,07	210.958	0,01	0,00
CREDITO CONTINENTAL	0	0,00	26.798.766	1,27	0,00
HDI	72	1,58	35.909.671	1,70	2,01
HUELEN GENERALES	0	0,00	84.908	0,00	0,00
LIBERTY	374	8,21	170.948.401	8,12	2,19
MAPFRE	243	5,34	231.940.407	11,01	1,05
METLIFE GENERALES	4	0,09	1.556.589	0,07	2,57
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	1	0,02	1.796.751	0,09	0,56
ORION	1	0,02	28.634.449	1,36	0,03
PENTA-SECURITY	323	7,09	225.671.979	10,71	1,43
QBE	5	0,11	14.419.578	0,68	0,35
RENTA NACIONAL	25	0,55	20.465.597	0,97	1,22
RSA	587	12,89	276.575.775	13,13	2,12
SOLUNION ³	1	0,02	4.319.580	0,21	0,23
ZENIT	81	1,78	10.915.994	0,52	7,42
ZURICH SANTANDER	276	6,06	64.584.151	3,07	4,27
TOTALES	4.554	100	2.106.437.646	100	1.96(*)

Fuente: SVS.

¹ Por resolución N° 080 del 13.03.2014 de la SVS, se autoriza existencia y aprueban estatutos de Compañía Aval Chile Seguros de Crédito S.A.

² Por resolución N°166 del 10.06.2014 de la SVS, se aprobó el cambio de nombre de Compañía de Seguros Tercer Milenio S.A. por el de Compañía de Seguros Generales Continental S.A.

³ Para efectos de presentación, se consolida información de Mapfre Garantía y Crédito, referida a diciembre 2013, con la de Solunion, dada la fusión por absorción ocurrida en diciembre de 2013 (Resolución N° 453 de la SVS).

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. La fórmula de cálculo es:
$$\frac{(a) * 1.000.000}{(c)} = (e)$$
- (*) Promedio simple de la tasa de reclamos respecto a primas, sólo se consideran aquellas aseguradoras con prima directa (ventas) igual o superiores a mil millones de pesos durante el período.

INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA DIRECTA
RECLAMOS ESCRITOS SEGUROS DE VIDA AÑO 2014
Período: del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2014

SEGUROS DE VIDA NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Prima directa (ventas)		Tasa reclamos respecto prima (e)
	N° (a)	% (b)	(M\$) (c)	(%) (d)	
ACE	87	3,50	18.960.228	0,46	4,59
BANCHILE	64	2,58	110.767.123	2,69	0,58
BBVA	31	1,25	61.855.060	1,50	0,50
BCI	99	3,98	111.891.907	2,72	0,88
BICE	109	4,39	322.646.698	7,84	0,34
BNP	128	5,15	138.029.724	3,35	0,93
BTG PACTUAL ¹	0	0,00	0	0,00	0,00
CAMARA	30	1,21	64.495.918	1,57	0,47
CHILENA CONSOLIDADA	148	5,96	318.424.142	7,73	0,46
CLC	22	0,89	12.260.178	0,30	1,79
CN LIFE	7	0,28	114.389.321	2,78	0,06
COLMENA ²	0	0,00	11.517	0,00	0,00
CONSORCIO NACIONAL	161	6,48	406.553.556	9,88	0,40
CORPSEGUROS	15	0,60	37.005.100	0,90	0,41
CORPVIDA	70	2,82	262.339.866	6,37	0,27
CRUZ BLANCA VIDA	2	0,08	3.458.552	0,08	0,58
EUROAMERICA	68	2,74	169.739.037	4,12	0,40
HUELEN	0	0,00	161.902	0,00	0,00
ITAU	9	0,36	18.269.565	0,44	0,49
MAGALLANES VIDA	2	0,08	1.696.253	0,04	1,18
MAPFRE	9	0,36	4.398.423	0,11	2,05
METLIFE	599	24,10	617.358.509	15,00	0,97
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	5	0,20	24.942.345	0,61	0,20
MUT. EJERC. Y AVIAC.	9	0,36	20.988.186	0,51	0,43
MUTUAL DE SEGUROS	34	1,37	34.351.601	0,83	0,99
OHIO	53	2,13	44.446.978	1,08	1,19
PENTA	132	5,31	275.620.007	6,69	0,48
PRINCIPAL	19	0,76	202.783.076	4,93	0,09
RENTA NACIONAL	4	0,16	22.346.690	0,54	0,18
RIGEL	0	0,00	44.078.539	1,07	0,00
RSA VIDA	12	0,48	4.022.401	0,10	2,98
SECURITY PREVISION ³	225	9,05	227.620.063	5,53	0,99
SURA	120	4,83	309.152.939	7,51	0,39
ZURICH SANTANDER	212	8,53	111.776.549	2,72	1,90
TOTALES	2.485	100	4.116.841.953	100	0.88(*)

Fuente: SVS.

¹ Por Resolución N°319 del 19.12.2014, se autoriza la existencia y aprueban los estatutos de BTG Pactual Chile S.A. Compañía de Seguros de Vida.

² Por Resolución Exenta N° 194 del 06 de Agosto de 2014, de autoriza la existencia de Colmena Compañía de Seguros de Vida S.A.

³ Según Oficio Ordinario N° 8469 del 28.03.2014, esta Superintendencia autoriza el traspaso de 4.419.569 acciones de la Compañía de Seguros de Vida Cruz del Sur S.A. a Seguros Vida Security Previsión S.A. Con dicha transferencia realizada el 31.03.2014, se produce la disolución de la Compañía de Seguros de Vida Cruz del Sur S.A., por reunirse todas las acciones en manos de Seguros Vida Security Previsión S.A. Para efectos de presentación, se consolida información de Cruz del Sur, referida a diciembre 2013, con la de Security Previsión.

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. La fórmula de cálculo es:
$$\frac{(a)}{(c)} * 1000000 = (e)$$
- (*) Promedio simple de la tasa de reclamos respecto a primas, sólo se consideran aquellas aseguradoras con prima directa (ventas) igual o superiores a mil millones de pesos durante el período.

INFORME DE RECLAMOS Y SINIESTROS
RECLAMOS ESCRITOS SEGUROS GENERALES AÑO 2014
Período: del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2014

SEGUROS GENERALES NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Siniestros		Tasa reclamos respecto N° siniestros (e)
	N° (a)	% (b)	(N°) (c)	(%) (d)	
ACE	142	3,12	13.632	1,27	1,04
AIG	65	1,43	40.672	3,78	0,16
ASEG. MAGALLANES	363	7,97	122.827	11,43	0,30
ASEG.MAG.GAR.Y CRED.	2	0,04	323	0,03	0,62
ASSURANT	33	0,72	16.333	1,52	0,20
AVALCHILE ¹	0	0,00	4	0,00	0,00
BCI	922	20,25	144.971	13,49	0,64
BNP	392	8,61	155.354	14,45	0,25
CESCE	3	0,07	133	0,01	2,26
CHILENA CONSOLIDADA	332	7,29	50.736	4,72	0,65
CHUBB	0	0,00	5.636	0,52	0,00
COFACE	1	0,02	488	0,05	0,20
CONSORCIO NACIONAL	303	6,65	42.772	3,98	0,71
CONTINENTAL ²	3	0,07	0	0,00	0,00
CREDITO CONTINENTAL	0	0,00	4.747	0,44	0,00
HDI	72	1,58	32.115	2,99	0,22
HUELEN GENERALES	0	0,00	22	0,00	0,00
LIBERTY	374	8,21	126.114	11,73	0,30
MAPFRE	243	5,34	59.501	5,54	0,41
METLIFE GENERALES	4	0,09	3.645	0,34	0,11
MUT DE CARABINEROS	1	0,02	121	0,01	0,83
ORION	1	0,02	14.027	1,31	0,01
PENTA-SECURITY	323	7,09	65.944	6,14	0,49
QBE	5	0,11	2.288	0,21	0,22
RENTA NACIONAL	25	0,55	10.331	0,96	0,24
RSA	587	12,89	108.752	10,12	0,54
SOLUNION ³	1	0,02	373	0,03	0,27
ZENIT	81	1,78	12.461	1,16	0,65
ZURICH SANTANDER	276	6,06	40.522	3,77	0,68
TOTALES	4.554	100	1.074.844	100	0.46(*)

Fuente: SVS.

¹ Por resolución N° 080 del 13.03.2014 de la SVS, se autoriza existencia y aprueban estatutos de Compañía Aval Chile Seguros de Crédito S.A.

² Por resolución N°166 del 10.06.2014 de la SVS, se aprobó el cambio de nombre de Compañía de Seguros Tercer Milenio S.A. por el de Compañía de Seguros Generales Continental S.A.

³ Para efectos de presentación, se consolida información de Mapfre Garantía y Crédito, referida a Diciembre 2013, con la de Solunion, dada la fusión por absorción ocurrida en diciembre de 2013 (Resolución N° 453 de la SVS).

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. La fórmula de cálculo es:
$$\frac{(a)}{(c)} * 100 = (e)$$
- (*)** Promedio simple de la tasa de reclamos respecto al número de siniestros, sólo se consideran aquellas aseguradoras con número de siniestros y rentas igual o superiores a cien unidades durante el período.

INFORME DE RECLAMOS Y SINIESTROS
RECLAMOS ESCRITOS SEGUROS DE VIDA AÑO 2014
Período: del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2014

SEGUROS DE VIDA NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Siniestros (*)		Tasa reclamos respecto N° siniestros (e)
	N° (a)	% (b)	(N°) (c)	(%) (d)	
ACE	87	3,50	4.892	0,03	1,78
BANCHILE	64	2,58	10.658	0,07	0,60
BBVA	31	1,25	102.197	0,68	0,03
BCI	99	3,98	1.243.272	8,28	0,01
BICE	109	4,39	1.551.143	10,34	0,01
BNP	128	5,15	12.126	0,08	1,06
BTG PACTUAL ¹	0	0,00	0	0,00	0,00
CAMARA	30	1,21	1.104.838	7,36	0,00
CHILENA CONSOLIDADA	148	5,96	1.566.139	10,44	0,01
CLC	22	0,89	8.382	0,06	0,26
CN LIFE	7	0,28	46.171	0,31	0,02
COLMENA ²	0	0,00	169	0,00	0,00
CONSORCIO NACIONAL	161	6,48	406.228	2,71	0,04
CORPSEGUROS	15	0,60	330	0,00	4,55
CORPVIDA	70	2,82	5.555	0,04	1,26
CRUZ BLANCA VIDA	2	0,08	271	0,00	0,74
EUROAMERICA	68	2,74	1.210.157	8,06	0,01
HUELEN	0	0,00	23	0,00	0,00
ITAU	9	0,36	7.294	0,05	0,12
MAGALLANES VIDA	2	0,08	21.900	0,15	0,01
MAPFRE	9	0,36	7.147	0,05	0,13
METLIFE	599	24,10	3.181.334	21,20	0,02
MUT DE CARABINEROS	5	0,20	2.379.032	15,85	0,00
MUT. EJERC. Y AVIAC.	9	0,36	746	0,00	1,21
MUTUAL DE SEGUROS	34	1,37	2.735	0,02	1,24
OHIO	53	2,13	29.186	0,19	0,18
PENTA	132	5,31	10.484	0,07	1,26
PRINCIPAL	19	0,76	2.131	0,01	0,89
RENTA NACIONAL	4	0,16	1.359	0,01	0,29
RIGEL	0	0,00	8.393	0,06	0,00
RSA VIDA	12	0,48	45	0,00	0,00
SECURITY PREVISION ³	225	9,05	1.468.474	9,78	0,02
SURA	120	4,83	591.402	3,94	0,02
ZURICH SANTANDER	212	8,53	24.205	0,16	0,88
TOTALES	2.485	100	15.008.418	100	0,54(*)

Fuente: SVS.

¹ Por Resolución N°319 del 19.12.2014, se autoriza la existencia y aprueban los estatutos de BTG Pactual Chile S.A. Compañía de Seguros de Vida.

² Por Resolución Exenta N° 194 del 06 de agosto de 2014, de autoriza la existencia de Colmena Compañía de Seguros de Vida S.A.

³ Según Oficio Ordinario N° 8469 del 28.03.2014, esta Superintendencia autoriza el traspaso de 4.419.569 acciones de la Compañía de Seguros de Vida Cruz del Sur S.A. a Seguros Vida Security Previsión S.A. Con dicha transferencia realizada el 31.03.2014, se produce la disolución de la Compañía de Seguros de Vida Cruz del Sur S.A., por reunirse todas las acciones en manos de Seguros Vida Security Previsión S.A. Para efectos de presentación, se consolida información de Cruz del Sur, referida a diciembre 2013, con la de Security Previsión.

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. La fórmula de cálculo es: $(a) * 100 = (e)$
(c)
- (*) Promedio simple de la tasa de reclamos respecto al número de siniestros, sólo se consideran aquellas aseguradoras con número de siniestros y rentas igual o superiores a cien unidades durante el período.

PARTICIPACIÓN POR TIPOS DE SEGUROS DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS **Período: del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2014**

Reclamos de compañías de seguros generales por tipo de seguros		
Tipo	Total anual	% sobre el total
Vehículos Motorizados	2.585	56,76%
Incendio	650	14,27%
Cesantía	597	13,11%
Robo	212	4,66%
SOAP	153	3,36%
Incapacidad Temporal	116	2,55%
Otros Seguros	84	1,84%
Accidentes Personales	42	0,92%
Asistencia	41	0,90%
Multiriesgo	31	0,68%
Agrícola	20	0,44%
Responsabilidad Civil (No VM)	9	0,20%
Garantía y Fidelidad	6	0,13%
Transporte	6	0,13%
Crédito	2	0,04%
Total general	4.554	100%

Fuente: Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

PARTICIPACIÓN POR TIPOS DE SEGUROS DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS
Período: del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2014

Reclamos de compañías de seguros de vida por tipo de seguros		
Tipo	Total anual	% sobre el Total
Salud	1.112	44,75%
Vida	597	24,02%
Desgravamen	197	7,93%
Renta Vitalicia	191	7,69%
Invalidez	151	6,08%
Ahorro Previsional Voluntario	117	4,71%
Accidentes Personales	46	1,85%
Protección Familiar	41	1,65%
Otros Seguros	22	0,89%
Asistencia	9	0,36%
SOAP	2	0,08%
Total General	2.485	100%

Fuente: Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

PARTICIPACIÓN DE LOS RECLAMOS SEGÚN TIPOS DE SEGUROS Y MATERIAS RECLAMADAS
Período: del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2014

SEGUROS GENERALES

MATERIAS	TIPOS DE SEGUROS							
	Vehículos Motorizados (A)	Cesantía e Incapacidad Temporal	Incendio y Riesgos Adicionales	Robo (Excl. Vehículos)	Otros Seguros	SOAP	Accidentes Personales	Total general
Cobertura e Indemnización (1)	2.412	690	585	195	144	116	39	4.181
Perfeccionamiento y Comercialización (2)	119	14	53	13	33	21	2	255
Otros (3)	54	9	12	4	22	16	1	118
Total General	2.585	713	650	212	199	153	42	4.554

Fuente: Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

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

MATERIAS	TIPOS DE SEGUROS								
	Salud	Vida	Desgravamen	Rentas Vitalicias	Incapacidad o Invalidez	Ahorro Previsional Voluntario	Otros Seguros	Accidentes Personales	Total general
Cobertura e Indemnización (1)	974	410	175	0	139	24	52	33	1.807
Rentas Vitalicias (2)	0	0	0	191	0	0	0	0	191
Perfeccionamiento y Comercialización (3)	108	100	16	0	5	50	14	11	304
Otros (4)	30	87	6	0	7	43	8	2	183
Total General	1.112	597	197	191	151	117	74	46	2.485

Fuente: Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

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 sobrevivencia, intermediación de rentas vitalicias, 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.

C) RECLAMOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS (*)

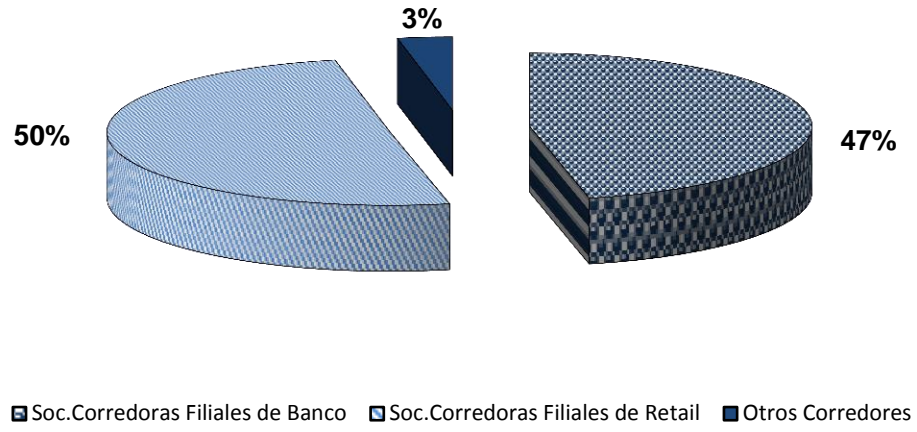
Período: del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2014

Tipo de corredor	Reclamos desde el 01.01.2014 al 31.12.2014	
	Total anual	% Sobre el total
Soc. corredoras filiales de retail	846	49.7%
Soc. corredoras filiales de banco	794	46.6%
Otros corredores	63	3.6%
Total corredores	1.703	100%

Fuente: Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

(*) Comprende los reclamos recibidos por escrito en la Superintendencia y tramitados por el Área de Protección al Inversionista y Asegurado, referidos a actuaciones de los corredores en las pólizas de seguros intermediadas con las compañías aseguradoras.

**RECLAMOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS
AÑO 2014**



Fuente: Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA INTERMEDIADA
RECLAMOS ESCRITOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS AÑO 2014
Período: del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2014

SOC.CORREDORAS FILIALES DE RETAIL Y BANCOS	Reclamos		Prima intermediada	Tasa reclamos respecto prima intermediada
	N° (a)	% (b)	(M\$) (c)	(d)
ABCDIN CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	32	1,95	11.952.754	2,68
AGENCIAS BRINER CORREDORES DE SEGUROS S.A.	0	0,00	16.401.058	0,00
BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	137	8,35	185.828.868	0,74
BANCOESTADO CORREDORES DE SEGUROS S.A	247	15,06	140.859.302	1,75
BANCOFALABELLA CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	16	0,98	30.752.184	0,52
BANPARIS CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	5	0,30	5.662.813	0,88
BANRIPLEY CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	2	0,12	45.826.791	0,04
BBVA CORREDORA TECNICA DE SEGUROS LIMITADA	45	2,74	79.161.306	0,57
BCI CORREDORES DE SEGUROS S.A.	62	3,78	178.713.251	0,35
BICE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	5	0,30	11.938.740	0,42
CENCOSUD CORREDORES DE SEGUROS Y SERVICIOS LIMITADA	220	13,41	54.039.446	4,07
CORONA CORREDORA DE SEGUROS	2	0,12	3.761.728	0,53
CORPBANCA CORREDORES DE SEGUROS S.A.	32	1,95	48.863.609	0,65
CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA	196	11,95	43.947.901	4,46
CORREDORES DE SEGUROS PRESTO LIMITADA	94	5,73	35.382.943	2,66
CORREDORES DE SEGUROS TRICOT LIMITADA	0	0,00	1.722.983	0,00
ITAU CHILE CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	11	0,67	29.922.857	0,37
LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	22	1,34	9.080.051	2,42
SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	189	11,52	211.648.601	0,89
SCOTIA SUD AMERICANO CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	43	2,62	44.733.528	0,96
SEGUROS FALABELLA CORREDORES LIMITADA	280	17,07	140.069.418	2,00
TOTALES	1.640	100	1.330.270.132	1.28(*)

Fuente: Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

Notas a cuadro de corredores:

(a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en la Superintendencia y tramitados por el Área de Protección al Inversionista y 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 el Área de Protección al Inversionista y Asegurado.

(c) Monto en miles de pesos de la pPrima 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 (ventas) intermediada del corredor. Este índice no se calcula para aquellos corredores con Prima Intermediada menor a mil millones de pesos. La fórmula de cálculo es: $(a) * 1000000 = (d)$

(c)

(*) Promedio de la tasa de reclamos respecto a prima (ventas) intermediada, sólo se consideran aquellos corredores con prima intermediada igual o superior a mil millones de pesos durante el período.

D) PRESENTACIONES RESUELTAS CLASIFICADAS SEGÚN SU FORMA DE TERMINACIÓN

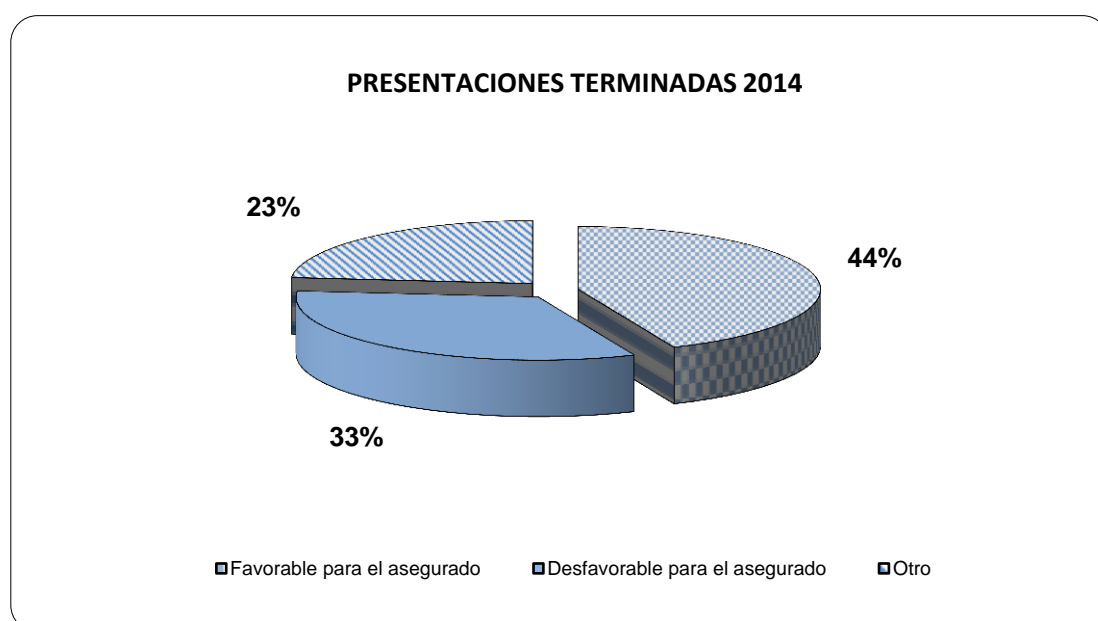
Período: del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2014

El total de presentaciones terminadas de forma favorable al asegurado durante el período correspondieron al 44% del total.

Tipo Término	Presentaciones terminadas desde el 01.01.2014 al 31.12.2014	
	Total presentaciones terminadas 2014	% sobre el Total
Favorable al asegurado (1)	4.359	44%
Desfavorable al asegurado (2)	3.301	33%
Otros (3)	2.350	23%
Total	10.010	100%

Fuente: Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

- (1) Casos en que la materia reclamada fue acogida o solucionada.
 (2) Casos en los que la materia reclamada no fue acogida, principalmente por que las razones que motivaron el reclamo no eran aplicables según las condiciones del contrato y/o ser necesaria resolución judicial.
 (3) Casos no incluidos en las categorías anteriores y que comprenden:
- Casos parcialmente acogidos/ no acogidos.
 - Casos con antecedentes insuficientes.
 - Casos que requieren del cumplimiento de trámites o condiciones especiales por parte de los reclamantes.
 - Otros casos.
- (*) El total de las presentaciones terminadas en el período considera las presentaciones ingresadas y terminadas durante el año 2014 y las ingresadas en el período anterior cuyo término fue durante el año.



Fuente: Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

Nota: Muestra la composición de las presentaciones que fueron terminadas durante 2014, en función del resultado de las mismas.