



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

INFORME DE CONSULTAS Y RECLAMOS DEL MERCADO ASEGURADOR **SEGUNDO SEMESTRE Y CONSOLIDADO 2010**

- 1. TOTAL CONSULTAS Y RECLAMOS DEL MERCADO ASEGURADOR**

- 2. TOTAL DE CONSULTAS SOBRE MATERIAS DE SEGUROS**

- 3. INFORME DE RECLAMOS ESCRITOS DEL MERCADO ASEGURADOR**
 - A) TOTAL DE RECLAMOS ESCRITOS DEL 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**

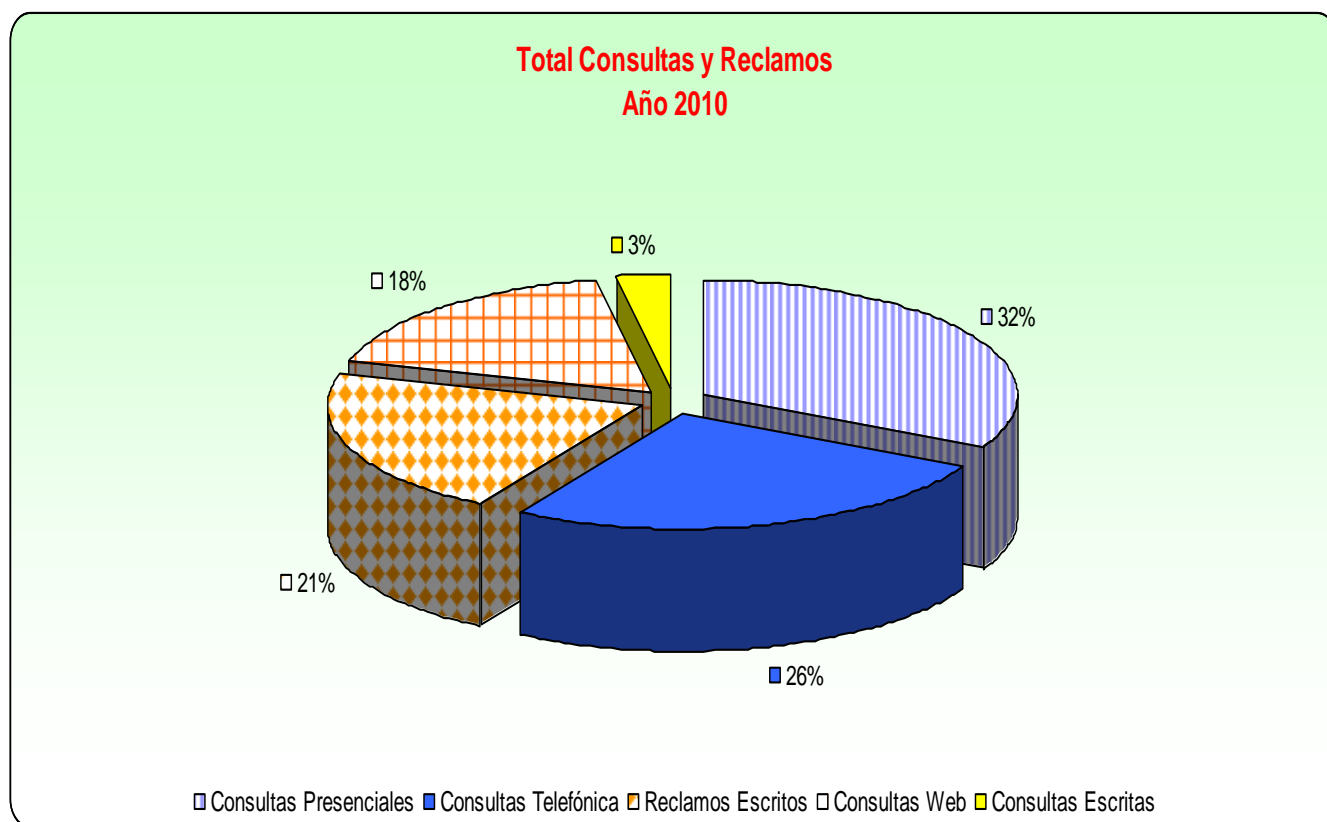
**a. TOTAL DE CONSULTAS Y RECLAMOS EN
MATERIAS DE SEGUROS**

Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2010

Cuadro I

Tipo de Atención	Periodo del 01.01.2010 al 31.12.2010			
	1° Semestre 2010	2° Semestre 2010	Total Anual	% Sobre el Total
Consultas Presenciales	4.695	7.780	12.475	32%
Consultas Telefónica	4.849	5.281	10.130	26%
Reclamos Escritos	2.562	5.440	8.002	21%
Consultas Web	3.093	3.707	6.800	18%
Consultas Escritas	553	555	1.108	3%
Total General	15.752	22.763	38.515	100%

Cuadro II



Notas: El grafico ilustra los porcentajes de ingresos según los diversos canales de atención.

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

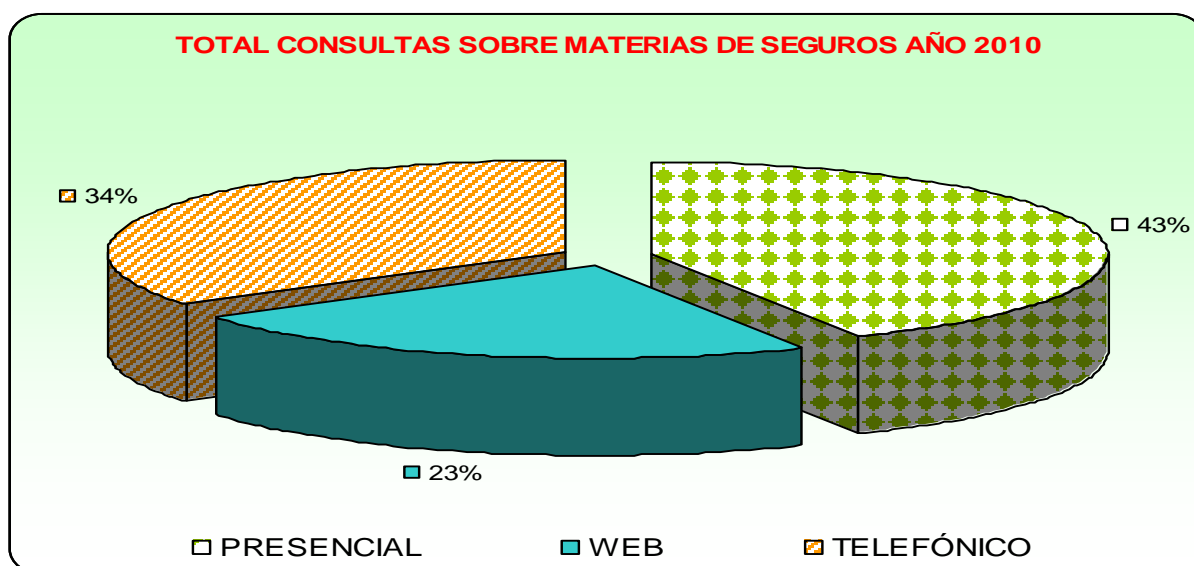
Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2010

Cuadro I

MES	MEDIO			TOTAL
	PRESENCIAL	WEB	TELEFONICO	
ENERO	576	248	637	1.461
FEBRERO	625	249	555	1.429
MARZO	713	617	1.231	2.561
ABRIL	602	464	773	1.839
MAYO	1.028	761	836	2.625
JUNIO	1.151	754	817	2.722
JULIO	1.165	833	822	2.820
AGOSTO	1.241	770	906	2.917
SEPTIEMBRE	1.325	583	769	2.677
OCTUBRE	1.290	524	776	2.590
NOVIEMBRE	1.296	537	992	2.825
DICIEMBRE	1.463	460	1.016	2.939
TOTAL	12.475	6.800	10.130	29.405
%	43%	23%	34%	

(*) Comprende consultas sobre materias de seguros (se excluyen reclamos y consultas escritas) atendidas por la Plataforma de Atención de Clientes perteneciente al Área de Protección al Inversionista y Asegurado.

Cuadro II



Total de consultas atendidas por la Plataforma de Atención a Clientes del Área de Protección al Inversionista y Asegurado, de las cuales el 43% corresponden a atenciones presenciales, 34% a atenciones telefónicas y el 23% a atenciones web, realizadas por medio del sitio www.svs.cl

3. INFORME DE RECLAMOS ESCRITOS DEL MERCADO ASEGURADOR AÑO 2010

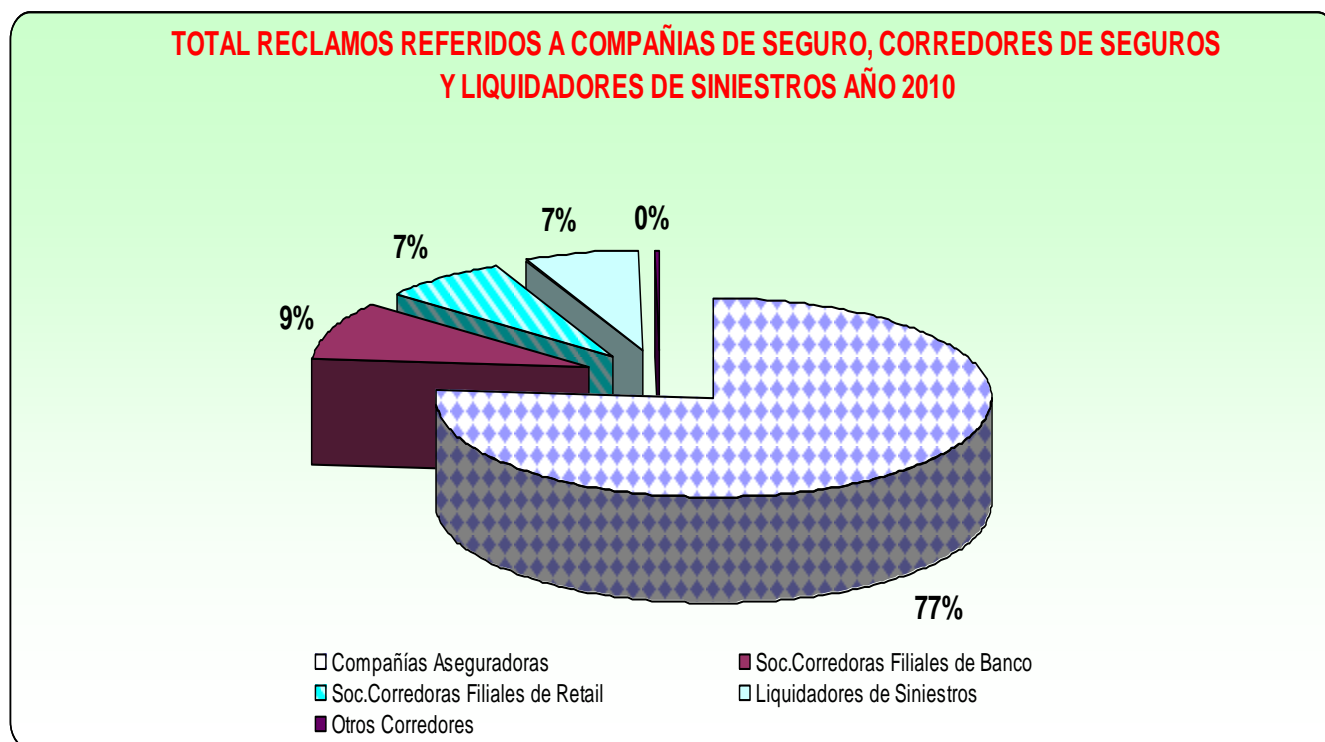
A) TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS POR ESCRITO REFERIDOS A COMPAÑÍAS DE SEGUROS, CORREDORES DE SEGUROS Y LIQUIDADORES DE SINIESTROS Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2010

Cuadro I

Entidad	Reclamos desde el 01.01.2010 al 31.12.2010			
	N° de Reclamos 1° Semestre 2010	N° de Reclamos 2° Semestre 2010	Total Anual	% sobre el Total
Compañías Aseguradoras	1.960	4.153	6.113	76,38%
Soc. Corredoras Filiales de Banco	309	446	755	9,44%
Soc. Corredoras Filiales de Retail	213	362	575	7,19%
Liquidadores de Siniestros	74	473	547	6,84%
Otros Corredores	6	6	12	0,15%
Total	2.562	5.440	8.002	100%

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

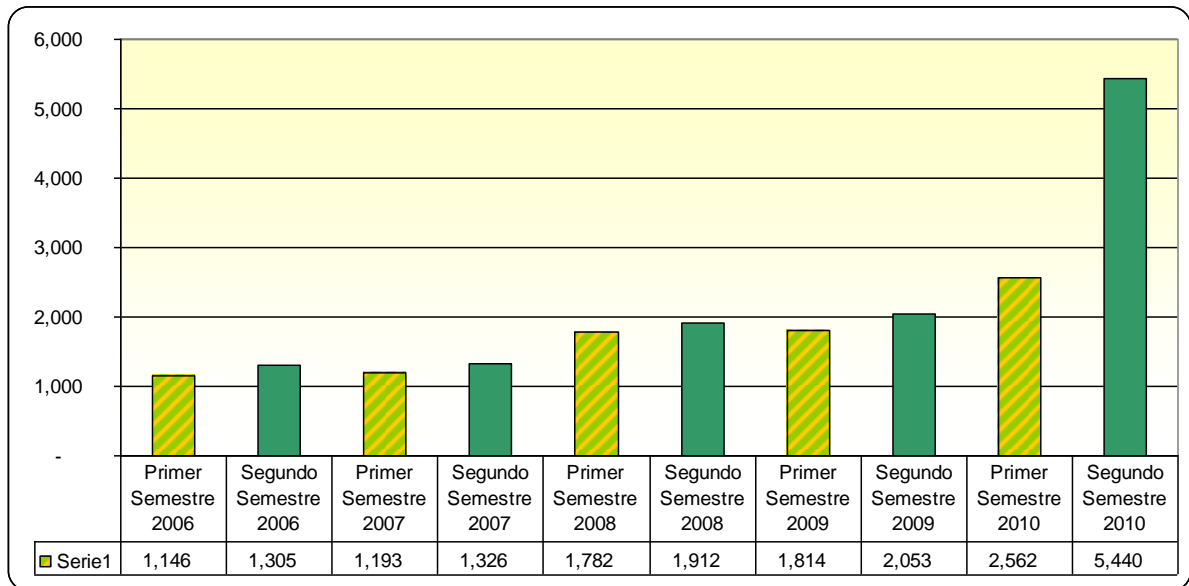
Cuadro II



Notas: Total de reclamos referidos a materias de seguros, del cual 76,38% corresponde a compañías de seguros, 16,78% a corredores de seguros y el 6,84% a liquidadores de siniestros.

EVOLUCIÓN DE RECLAMOS DEL MERCADO DE SEGUROS 2006 - 2010

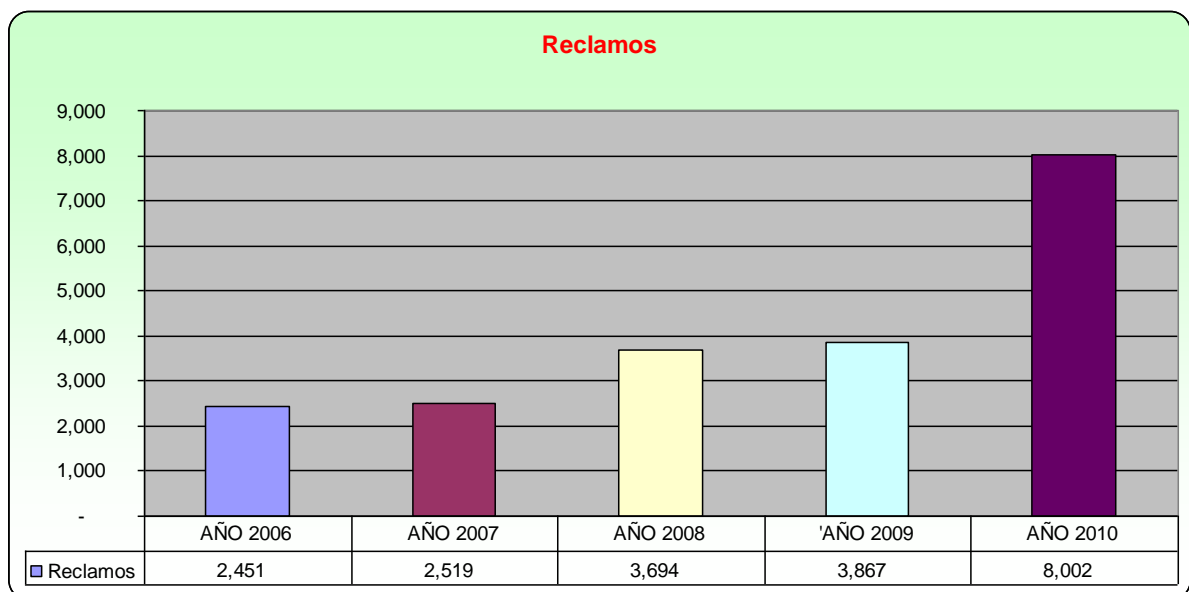
Cuadro III



Nota:

1. El cuadro muestra el número de reclamos agrupados en forma semestral que han sido presentados a la SVS desde el año 2006.
2. Las cifras del año 2010 están afectadas por el incremento del terremoto del 27 de febrero de 2010.

Cuadro IV



Nota: Las cifras del año 2010 están afectadas por el incremento del terremoto del 27 de febrero de 2010.

B) RECLAMOS REFERIDOS A COMPAÑÍAS DE SEGUROS

Participación por Grupo de los reclamos recibidos.
Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2010

Cuadro I



Total de reclamos por compañías de seguros, del cual 72% corresponde a compañías de seguros generales (cubren riesgos de las cosas o el patrimonio) y 28% a compañías de seguros de vida (cubren riesgos de las personas).

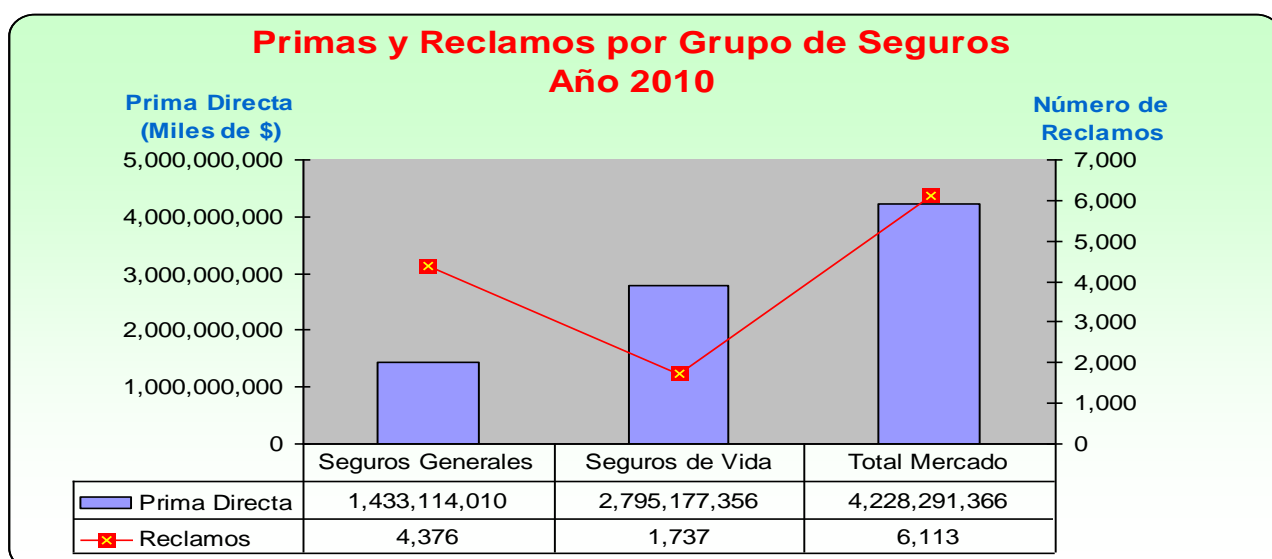
Nota: Ilustra la distribución de las reclamaciones escritas y recibidas en la Superintendencia de Valores y Seguros durante el año 2010, las cuales ascienden a 6.113.

6.113

Los reclamos de las compañías de Seguros Generales están afectadas por los siniestros del terremoto del 27 de febrero de 2010.

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 2010, por grupo de seguros (generales y vida) y total de mercado.

INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA DIRECTA

RECLAMOS ESCRITOS SEGUROS GENERALES AÑO 2010
Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2010

Cuadro III

SEGUROS GENERALES NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Prima Directa		Tasa reclamos respect. Prima (e)
	N° (a)	% (b)	(M\$) (c)	(%) (d)	
ACE	165	3.77	69,694,796	4.86	2.37
ASEG. MAG. GAR. Y CRED.	0	0.00	2,245,427	0.16	0.00
ASEGURADORA MAGALLANES	253	5.78	109,078,428	7.61	2.32
BCI	399	9.12	130,291,527	9.09	3.06
CARDIF	302	6.90	106,414,240	7.43	2.84
CESCE	3	0.07	1,993,911	0.14	1.50
CHARTIS	34	0.78	67,538,753	4.71	0.50
CHILENA CONSOLIDADA	230	5.26	110,530,864	7.71	2.08
CHUBB CHILE	1	0.02	14,991,337	1.05	0.07
COFACE	2	0.05	6,644,458	0.46	0.30
CONSORCIO NACIONAL	163	3.72	30,428,765	2.12	5.36
CREDITO CONTINENTAL	2	0.05	19,063,312	1.33	0.10
EULER HERMES S.A.	0	0.00	181,411	0.01	0.00
FAF	0	0.00	73,357	0.01	0.00
HDI	56	1.28	18,937,949	1.32	2.96
HUELEN	0	0.00	172,799	0.01	0.00
LIBERTY	337	7.70	122,556,692	8.55	2.75
MAPFRE	1,225	27.99	139,910,916	9.76	8.76
MAPFRE GARANTIA Y CREDITO	0	0.00	6,005,405	0.42	0.00
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	3	0.07	1,266,545	0.09	2.37
ORION	0	0.00	3,361,693	0.23	0.00
PENTA-SECURITY	261	5.96	160,664,331	11.21	1.62
RENTA NACIONAL	47	1.07	17,548,945	1.22	2.68
RSA SEGUROS CHILE S.A.	412	9.41	206,934,507	14.44	1.99
SANTANDER	480	10.97	81,993,039	5.72	5.85
ZENIT	1	0.02	4,590,603	0.32	0.22
TOTALES	4,376	100	1,433,114,010	100	2.16(*)

INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA DIRECTA
RECLAMOS ESCRITOS SEGUROS GENERALES SEGUNDO SEMESTRE 2010
Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2010

Cuadro IV

SEGUROS GENERALES NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Prima Directa		Tasa reclamos respect. Prima (e)
	N° (a)	% (b)	(M\$) (c)	(%) (d)	
ACE	102	3.19	41,181,946	5.19	2.48
ASEG. MAG. GAR. Y CRED.	0	0.00	1,464,877	0.18	0.00
ASEGURADORA MAGALLANES	164	5.13	56,546,430	7.13	2.90
BCI	295	9.22	72,293,644	9.11	4.08
CARDIF	152	4.75	55,933,722	7.05	2.72
CESCE	2	0.06	1,124,209	0.14	1.78
CHARTIS	18	0.56	40,002,685	5.04	0.45
CHILENA CONSOLIDADA	173	5.41	60,359,985	7.61	2.87
CHUBB CHILE	0	0.00	8,143,736	1.03	0.00
COFACE	1	0.03	2,813,706	0.35	0.36
CONSORCIO NACIONAL	111	3.47	15,838,988	2.00	7.01
CREDITO CONTINENTAL	2	0.06	10,450,779	1.32	0.19
EULER HERMES S.A.	0	0.00	181,411	0.02	0.00
FAF	0	0.00	63,587	0.01	0.00
HDI	32	1.00	10,240,361	1.29	3.12
HUELEN	0	0.00	71,128	0.01	0.00
LIBERTY	265	8.28	70,315,385	8.86	3.77
MAPFRE	1,046	32.69	69,826,621	8.80	14.98
MAPFRE GARANTIA Y CREDITO	0	0.00	2,798,414	0.35	0.00
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	1	0.03	731,724	0.09	0.00
ORION	0	0.00	1,913,554	0.24	0.00
PENTA-SECURITY	159	4.97	84,067,293	10.60	1.89
RENTA NACIONAL	26	0.81	9,437,206	1.19	2.76
RSA SEGUROS CHILE S.A.	290	9.06	129,482,684	16.32	2.24
SANTANDER	360	11.25	44,626,911	5.63	8.07
ZENIT	1	0.03	3,355,886	0.42	0.30
TOTALES	3,200	100	793,266,872	100	2.82(*)

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: $(a) * 1000000 = (e)$

(c)

(*) Promedio 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 2010
 Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2010

Cuadro V

SEGUROS DE VIDA NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Prima Directa		Tasa reclamos respect. Prima (e)
	N° (a)	% (b)	(M\$) (c)	(%) (d)	
ACE	29	1.67	16,258,550	0.58	1.78
BANCHILE	50	2.88	97,102,617	3.47	0.51
BBVA	17	0.98	84,240,911	3.01	0.20
BCI	46	2.65	53,857,244	1.93	0.85
BICE VIDA	88	5.07	123,646,140	4.42	0.71
CÁMARA	2	0.12	132,572,170	4.74	0.02
CARDIF	156	8.98	74,795,687	2.68	2.09
CHILENA CONSOLIDADA	85	4.89	218,572,292	7.82	0.39
CLC	20	1.15	6,785,623	0.24	2.95
CN LIFE	2	0.12	590,902	0.02	0.00
CONSORCIO NACIONAL	98	5.64	231,202,594	8.27	0.42
CORPSEGUROS	15	0.86	30,636,698	1.10	0.49
CORPVIDA	51	2.94	199,509,817	7.14	0.26
CRUZ DEL SUR	66	3.80	139,208,402	4.98	0.47
EUROAMERICA	42	2.42	124,749,611	4.46	0.34
HUELEN	0	0.00	545,757	0.02	0.00
ING	105	6.04	116,618,683	4.17	0.90
INTERAMERICANA	163	9.38	159,122,114	5.69	1.02
ITAU	0	0.00	10,247,938	0.37	0.00
MAPFRE	6	0.35	2,464,821	0.09	2.43
METLIFE	295	16.98	300,059,718	10.73	0.98
MUTUAL DE SEGUROS	14	0.81	22,674,700	0.81	0.62
MUTUAL DEL EJERCITO Y AVIACION	2	0.12	15,599,920	0.56	0.13
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	5	0.29	16,103,101	0.58	0.31
OHIO NATIONAL	57	3.28	92,332,070	3.30	0.62
PENTA	44	2.53	80,063,731	2.86	0.55
PRINCIPAL	33	1.90	138,664,269	4.96	0.24
RENTA NACIONAL	11	0.63	64,921,272	2.32	0.17
RIGEL SEGUROS DE VIDA	0	0.00	17,994,418	0.64	0.00
SANTANDER	120	6.91	155,825,792	5.57	0.77
SECURITY PREVISION	115	6.62	68,209,794	2.44	1.69
TOTALES	1,737	100	2,795,177,356	100	0.76(*)

INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA DIRECTA
RECLAMOS ESCRITOS SEGUROS DE VIDA SEGUNDO SEMESTRE 2010
Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2010

Cuadro VI

SEGUROS DE VIDA NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Prima Directa		Tasa reclamos respect. Prima (e)
	N° (a)	% (b)	(M\$) (c)	(%) (d)	
ACE	25	2.62	8,470,388	0.59	2.95
BANCHILE	27	2.83	56,667,463	3.97	0.48
BBVA	4	0.42	54,585,522	3.83	0.07
BCI	27	2.83	27,864,457	1.95	0.97
BICE VIDA	48	5.04	62,936,134	4.41	0.76
CÁMARA	2	0.21	73,308,401	5.14	0.03
CARDIF	93	9.76	36,697,452	2.57	2.53
CHILENA CONSOLIDADA	49	5.14	79,781,455	5.59	0.61
CLC	6	0.63	3,556,763	0.25	1.69
CN LIFE	1	0.10	169,936	0.01	0.00
CONSORCIO NACIONAL	51	5.35	120,512,310	8.45	0.42
CORPSEGUROS	8	0.84	18,695,656	1.31	0.43
CORPVIDA	25	2.62	99,377,551	6.97	0.25
CRUZ DEL SUR	33	3.46	75,490,005	5.29	0.44
EUROAMERICA	23	2.41	65,288,018	4.58	0.35
HUELEN	0	0.00	269,422	0.02	0.00
ING	53	5.56	64,591,592	4.53	0.82
INTERAMERICANA	79	8.29	61,687,532	4.32	1.28
ITAU	0	0.00	5,686,045	0.40	0.00
MAPFRE	4	0.42	1,158,823	0.08	3.45
METLIFE	180	18.89	154,041,916	10.80	1.17
MUTUAL DE SEGUROS	9	0.94	11,638,204	0.82	0.77
MUTUAL DEL EJERCITO Y AVIACION	1	0.10	8,040,444	0.56	0.12
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	1	0.10	8,204,371	0.58	0.12
OHIO NATIONAL	35	3.67	43,495,107	3.05	0.80
PENTA	23	2.41	40,391,200	2.83	0.57
PRINCIPAL	16	1.68	74,196,896	5.20	0.22
RENTA NACIONAL	6	0.63	28,242,539	1.98	0.21
RIGEL SEGUROS DE VIDA	0	0.00	17,994,418	1.26	0.00
SANTANDER	72	7.56	84,018,432	5.89	0.86
SECURITY PREVISION	52	5.46	39,626,840	2.78	1.31
TOTALES	953	100	1,426,685,292	100	0.82(*)

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:

(a) *1000000= (e)

(c)

(*) Promedio 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 2010
 Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2010

Cuadro VII

SEGUROS GENERALES NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Siniestros		Tasa reclamos respect. N° Siniestros (e)
	N° (a)	% (b)	(N°) (c)	(%) (d)	
ACE	165	3.77	10,800	1.03	1.53
ASEG. MAG. GAR. Y CRED.	0	0	13	0.00	0.00
ASEGURADORA MAGALLANES	253	5.78	106,124	10.10	0.24
BCI	399	9.12	110,601	10.53	0.36
CARDIF	302	6.90	130,804	12.45	0.23
CESCE	3	0.07	28	0.00	0.00
CHARTIS	34	0.78	11,792	1.12	0.29
CHILENA CONSOLIDADA	230	5.26	79,877	7.61	0.29
CHUBB CHILE	1	0.02	3,177	0.30	0.03
COFACE	2	0.05	501	0.05	0.40
CONSORCIO NACIONAL	163	3.72	27,904	2.66	0.58
CREDITO CONTINENTAL	2	0	2,529	0.24	0.08
EULER HERMES	0	0	0	0.00	0.00
FAF	0	0	0	0.00	0.00
HDI	56	1.28	40,005	3.81	0.14
HUELEN	0	0	60	0.01	0.00
LIBERTY	337	7.70	109,185	10.40	0.31
MAPFRE	1,225	27.99	77,690	7.40	1.58
MAPFRE GARANTIA Y CREDITO	0	0	593	0.06	0.00
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	3	0.07	147	0.01	2.04
ORION	0	0	10,602	1.01	0.00
PENTA-SECURITY	261	5.96	73,407	6.99	0.36
RENTA NACIONAL	47	1.07	16,887	1.61	0.28
RSA SEGUROS CHILE S.A.	412	9.41	133,728	12.73	0.31
SANTANDER	480	10.97	102,403	9.75	0.47
ZENIT	1	0	1,363	0.13	0.07
TOTALES	4,376	100	1,050,220	100	0.46(*)

INFORME DE RECLAMOS Y SINIESTROS
RECLAMOS ESCRITOS SEGUROS GENERALES SEGUNDO SEMESTRE
Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2010

Cuadro VIII

SEGUROS GENERALES NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Siniestros		Tasa reclamos respect. N° Siniestros (e)
	N° (a)	% (b)	(N°) (c)	(%) (d)	
ACE	102	3.19	1,270	0.26	8.03
ASEG. MAG. GAR. Y CRED.	0	0	13	0.00	0.00
ASEGURADORA MAGALLANES	164	5.13	52,996	10.83	0.31
BCI	295	9.22	51,016	10.43	0.58
CARDIF	152	4.75	63,420	12.97	0.24
CESCE	2	0.06	20	0.00	0.00
CHARTIS	18	0.56	5,695	1.16	0.32
CHILENA CONSOLIDADA	173	5.41	1,036	0.21	16.70
CHUBB CHILE	0	0.00	1,995	0.41	0.00
COFACE	1	0.03	247	0.05	0.40
CONSORCIO NACIONAL	111	3.47	14,099	2.88	0.79
CREDITO CONTINENTAL	2	0	1,403	0.29	0.14
EULER HERMES	0	0	0	0.00	0.00
FAF	0	0	0	0.00	0.00
HDI	32	1.00	22,688	4.64	0.14
HUELEN	0	0	25	0.01	0.00
LIBERTY	265	8.28	67,353	13.77	0.39
MAPFRE	1,046	32.69	51,499	10.53	2.03
MAPFRE GARANTIA Y CREDITO	0	0	277	0.06	0.00
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	1	0.03	61	0.01	0.00
ORION	0	0	6,053	1.24	0.00
PENTA-SECURITY	159	4.97	34,578	7.07	0.46
RENTA NACIONAL	26	0.81	8,053	1.65	0.32
RSA SEGUROS CHILE S.A.	290	9.06	55,212	11.29	0.53
SANTANDER	360	11.25	49,166	10.05	0.73
ZENIT	1	0	979	0.20	0.10
TOTALES	3,200	100	489,154	100	1.61(*)

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: **(a) *100= (e)**

(c)

(*) Promedio 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 2010
 Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2010

Cuadro IX

SEGUROS DE VIDA NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Siniestros (*)		Tasa reclamos respect. N° Siniestros (e)
	N° (a)	% (b)	(N°) (c)	(%) (d)	
ACE	29	1.67	891	0.01	3.25
BANCHILE	50	2.88	8,100	0.10	0.62
BBVA	17	0.98	3,305	0.04	0.51
BCI	46	2.65	77,207	0.92	0.06
BICE VIDA	88	5.07	899,058	10.69	0.01
CÁMARA	2	0.12	12,920	0.15	0.02
CARDIF	156	8.98	10,290	0.12	1.52
CHILENA CONSOLIDADA	85	4.89	434,104	5.16	0.02
CLC	20	1.15	4,842	0.06	0.41
CN LIFE	2	0.12	145	0.00	1.38
CONSORCIO NACIONAL	98	5.64	123,064	1.46	0.08
CORPSEGUROS	15	0.86	452	0.01	3.32
CORPVIDA	51	2.94	397,729	4.73	0.01
CRUZ DEL SUR	66	3.80	421,729	5.02	0.02
EUROAMERICA	42	2.42	646,338	7.69	0.01
HUELEN	0	0.00	150	0.00	0.00
ING	105	6.04	1,186,769	14.11	0.01
INTERAMERICANA	163	9.38	384,820	4.58	0.04
ITAU	0	0.00	266	0.00	0.00
MAPFRE	6	0.35	4,748	0.06	0.13
METLIFE	295	16.98	1,277,820	15.20	0.02
MUTUAL DE SEGUROS	14	0.81	2,267	0.03	0.62
MUTUAL DEL EJERCITO Y AVIACION	2	0.12	844	0.01	0.24
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	5	0.29	1,603,580	19.07	0.00
OHIO NATIONAL	57	3.28	23,467	0.28	0.24
PENTA	44	2.53	1,617	0.02	2.72
PRINCIPAL	33	1.90	2,651	0.03	1.24
RENTA NACIONAL	11	0.63	2,829	0.03	0.39
RIGEL SEGUROS DE VIDA	0	0.00	6,295	0.07	0.00
SANTANDER	120	6.91	16,465	0.20	0.73
SECURITY PREVISION	115	6.62	853,687	10.15	0.01
TOTALES	1,737	100	8,408,449	100	0.57(*)

INFORME DE RECLAMOS Y SINIESTROS
RECLAMOS ESCRITOS SEGUROS DE VIDA SEGUNDO SEMESTRE 2010
 Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2010

Cuadro X

SEGUROS DE VIDA NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Siniestros (*)		Tasa reclamos respect. N° Siniestros (e)
	N° (a)	% (b)	(N°) (c)	(%) (d)	
ACE	25	2.62	638	0.01	3.92
BANCHILE	27	2.83	5,170	0.11	0.52
BBVA	4	0.42	162	0.00	2.47
BCI	27	2.83	153,348	3.28	0.02
BICE VIDA	48	5.04	552,008	11.80	0.01
CÁMARA	2	0.21	6,881	0.15	0.03
CARDIF	93	9.76	6,008	0.13	1.55
CHILENA CONSOLIDADA	49	5.14	255,998	5.47	0.02
CLC	6	0.63	2,416	0.05	0.25
CN LIFE	1	0.10	14	0.00	0.00
CONSORCIO NACIONAL	51	5.35	69,272	1.48	0.07
CORPSEGUROS	8	0.84	452	0.01	1.77
CORPVIDA	25	2.62	167,071	3.57	0.01
CRUZ DEL SUR	33	3.46	243,775	5.21	0.01
EUROAMERICA	23	2.41	393,039	8.40	0.01
HUELEN	0	0.00	97	0.00	0.00
ING	53	5.56	666,200	14.25	0.01
INTERAMERICANA	79	8.29	197,032	4.21	0.04
ITAU	0	0.00	112	0.00	0.00
MAPFRE	4	0.42	3,277	0.07	0.12
METLIFE	180	18.89	508,824	10.88	0.04
MUTUAL DE SEGUROS	9	0.94	1,198	0.03	0.75
MUTUAL DEL EJERCITO Y AVIACION	1	0.10	426	0.01	0.23
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	1	0.10	889,634	19.02	0.00
OHIO NATIONAL	35	3.67	13,557	0.29	0.26
PENTA	23	2.41	855	0.02	2.69
PRINCIPAL	16	1.68	1,515	0.03	1.06
RENTA NACIONAL	6	0.63	1,314	0.03	0.46
RIGEL SEGUROS DE VIDA	0	0.00	6,295	0.13	0.00
SANTANDER	72	7.56	8,705	0.19	0.83
SECURITY PREVISION	52	5.46	521,193	11.14	0.01
TOTALES	953	100	4,676,486	100	0.59(*)

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 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 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2010

Cuadro XI

Reclamos de Compañías de Seguros Generales por Tipo de Seguros				
Tipo	N° de Reclamos 1° Semestre 2010	N° de Reclamos 2° Semestre 2010	Total Anual	% sobre el Total
Incendio y Riesgos Adicionales* (incluye terremoto)	455	2062	2517	58%
Vehículos Motorizados	330	554	884	20%
Cesantía e Incapacidad Temporal	199	216	415	9%
Otros	67	166	233	5%
SOAP	66	97	163	4%
Robo (Excluido Vehículos)	34	73	107	2%
Accidentes Personales	25	32	57	1%
Total General	1176	3200	4376	100%

* Las cifras del año 2010 están afectadas por el incremento del terremoto del 27 de febrero de 2010.

PARTICIPACIÓN POR TIPOS DE SEGUROS DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2010

Cuadro XII

Reclamos de Compañías de Seguros de Vida por Tipo de Seguros				
Tipo	N° de Reclamos 1° Semestre 2010	N° de Reclamos 2° Semestre 2010	Total Anual	% sobre el Total
Salud	229	310	539	31%
Vida	254	250	504	29%
Incapacidad o Invalidez	74	123	197	11%
Otros	54	101	155	9%
Desgravamen	72	73	145	8%
Rentas Vitalicias	81	63	144	8%
Accidentes Personales	10	18	28	2%
Protección Familiar	10	15	25	1%
Total General	784	953	1737	100%

PARTICIPACIÓN DE LOS RECLAMOS SEGÚN TIPOS DE SEGUROS Y MATERIAS RECLAMADAS
Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2010

SEGUROS GENERALES

Cuadro XIII

MATERIAS 1°	TIPOS DE SEGUROS PRIMER SEMESTRE 2010							
	Incendio y Riesgos Adicionales(4)	Vehículos Motorizados	Cesantía e Incap. Temporal	Otros Seguros	SOAP	Robo (Excl. Vehículos)	Accidentes Personales	Total general
Cobertura e Indemnización (1)	414	296	181	39	64	30	23	1047
Perfeccionamiento y Comercialización (2)	29	21	14	22	1	4	2	93
Otros (3)	12	13	4	6	1	0	0	36
Total general	455	330	199	67	66	34	25	1176

Cuadro XIV

MATERIAS	TIPOS DE SEGUROS SEGUNDO SEMESTRE 2010							
	Incendio y Riesgos Adicionales(4)	Vehículos Motorizados	Cesantía e Incap. Temporal	Otros Seguros	SOAP	Robo (Excl. Vehículos)	Accidentes Personales	Total General
Cobertura e Indemnización (1)	1854	474	204	106	83	68	29	2818
Perfeccionamiento y Comercialización (2)	90	35	5	33	2	4	0	169
Otros (3)	118	45	7	27	12	1	3	213
Total General	2062	554	216	166	97	73	32	3200

Cuadro XV

MATERIAS	TIPOS DE SEGUROS ANUAL 2010							
	Incendio y Riesgos Adicionales(4)	Vehículos Motorizados	Cesantía e Incap. Temporal	Otros Seguros	SOAP	Robo (Excl. Vehículos)	Accidentes Personales	Total general
Cobertura e Indemnización (1)	2268	770	385	145	147	98	52	3865
Perfeccionamiento y Comercialización (2)	119	56	19	55	3	8	2	262
Otros (3)	130	58	11	33	13	1	3	249
Total General	2517	884	415	233	163	107	57	4376

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.
- (4) Las cifras se ven afectadas por el incremento producto del terremoto del 27 de febrero de 2010.

SEGUROS DE VIDA

Cuadro XVI

MATERIAS	TIPOS DE SEGUROS PRIMER SEMESTRE 2010								
	Vida	Salud	Rentas Vitalicias	Incapacidad o Invalidez	Desgravamen	Otros Seguros	Protección Familiar	Accidentes Personales	Total general
Cobertura e Indemnización (1)	206	211	42	60	68	30	7	8	632
Rentas Vitalicias (2)	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Perfeccionamiento y Comercialización (3)	34	14	18	10	3	15	1	2	97
Otros (4)	14	4	20	4	1	9	2	0	54
Total General	254	229	81	74	72	54	10	10	784

Cuadro XVII

MATERIAS	TIPOS DE SEGUROS SEGUNDO SEMESTRE 2010								
	Salud	Vida	Incapacidad o Invalidez	Otros Seguros	Desgravamen	Rentas Vitalicias	Accidentes Personales	Protección Familiar	Total general
Cobertura e Indemnización (1)	276	200	112	57	60	0	12	13	730
Rentas Vitalicias (2)	0	0	0	0	0	63	0	0	63
Perfeccionamiento y Comercialización (3)	19	23	1	19	7	0	3	0	72
Otros (4)	15	27	10	25	6	0	3	2	88
Total General	310	250	123	101	73	63	18	15	953

Cuadro XVIII

MATERIAS	TIPOS DE SEGUROS ANUAL 2010								
	Salud	Vida	Incapacidad o Invalidez	Otros Seguros	Desgravamen	Rentas Vitalicias	Accidentes Personales	Protección Familiar	Total general
Cobertura e Indemnización (1)	487	406	172	87	128	83	20	20	1403
Rentas Vitalicias (2)	0	0	0	0	0	23	0	0	23
Perfeccionamiento y Comercialización (3)	33	57	11	34	10	18	5	1	169
Otros (4)	19	41	14	34	7	20	3	4	142
Total General	539	504	197	155	145	144	28	25	1737

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 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.

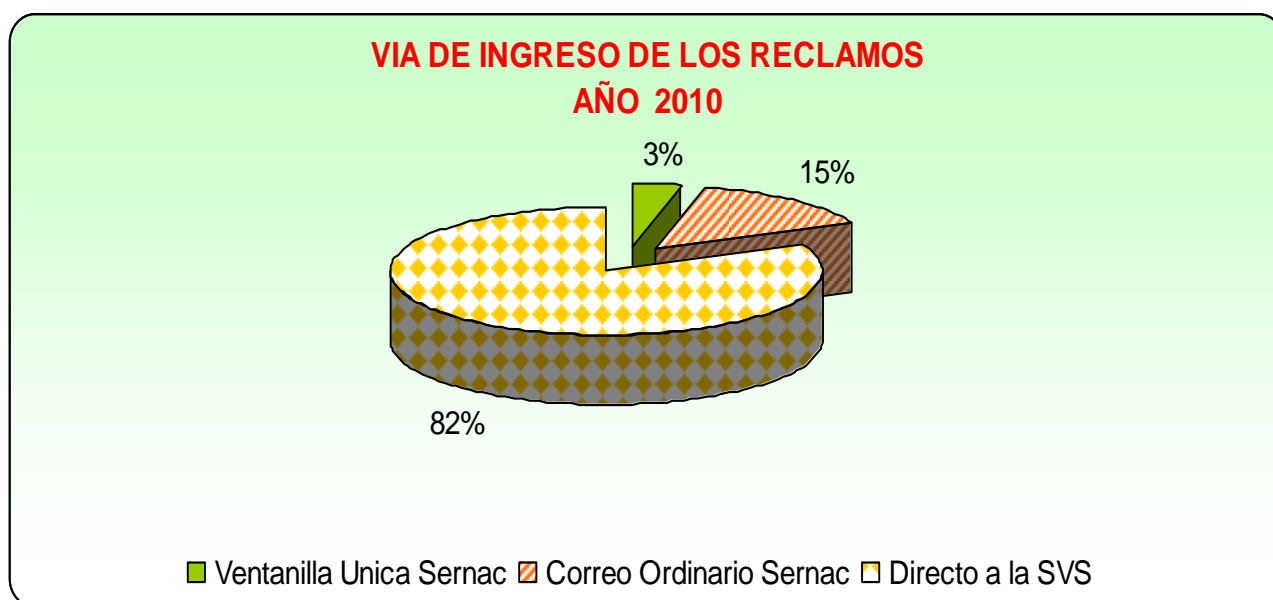
CONVENIO CON SERNAC SISTEMA DE VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMOS DE SEGUROS

Durante el año 2010 se han recibido en la SVS un total de 1.445 reclamos de seguro a través del SERNAC, que representa un 18% del total de reclamos. Gráficamente, se presenta de la siguiente forma:

Cuadro XIX

Tipo Ingreso a la SVS	Reclamos desde el 01.01.2010 al 31.12.2010			
	Número de Reclamos Primer Semestre	Número de Reclamos Segundo Semestre	Total Anual	% Sobre el Total
Ventanilla Única SERNAC	71	207	278	3%
Correo Ordinario SERNAC	341	826	1167	15%
Directo a la SVS	2150	4407	6557	82%
Total	2562	5440	8002	100%

Cuadro XX



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

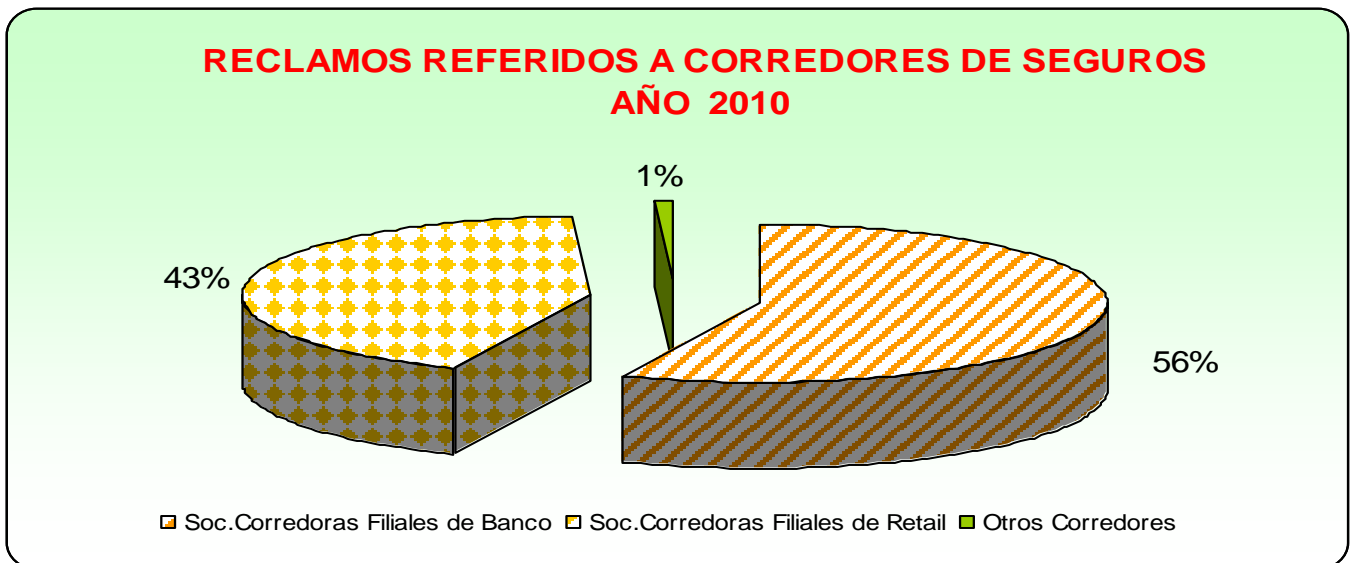
C) RECLAMOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS (*)
Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2010

Cuadro I

Tipo Corredor	Reclamos desde el 01.01.2010 al 31.12.2010			
	N° de Reclamos 1° Semestre 2010	N° de Reclamos 2° Semestre 2010	Total Anual	% sobre el total
Soc. Corredoras Filiales de Banco	309	446	755	56%
Soc. Corredoras Filiales de Retail	213	362	575	43%
Otros Corredores	6	6	12	1%
Total Corredores	528	814	1342	100%

(*) 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.

Cuadro II



**INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA INTERMEDIADA
RECLAMOS ESCRITOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS
AÑO 2010**

Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2010

Cuadro III

SOC. CORREDORAS FILIALES DE RETAIL Y BANCOS(*)	Reclamos		Prima Intermediada (M\$) (c)	Tasa reclamos respect. Prima Intermediada (d)
	N° (a)	% (b)		
ABCDIN CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	14	1.05	10,679,215	1.31
BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	87	6.54	127,336,136	0.68
BANCOESTADO CORREDORES DE SEGUROS S.A	475	35.71	114,893,606	4.13
BANCOFALABELLA CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	13	0.98	20,021,662	0.65
BANPARIS CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	0	0.00	3,150,746	0.00
BANRIPLEY CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	12	0.90	13,945,538	0.86
BBVA CORREDORA TECNICA DE SEGUROS LIMITADA	8	0.60	54,508,793	0.15
BCI CORREDORES DE SEGUROS S.A.	25	1.88	110,212,233	0.23
BICE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	4	0.30	9,886,470	0.40
CORPBANCA CORREDORES DE SEGUROS S.A.	24	1.80	34,471,768	0.70
CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA	102	7.67	29,490,045	3.46
CORREDORES DE SEGUROS PRESTO LIMITADA	126	9.47	43,979,174	2.86
ITAU CHILE CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	1	0.08	11,022,297	0.09
LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	22	1.65	20,229,357	1.09
PARIS CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	151	11.35	85,096,833	1.77
SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	73	5.49	230,571,679	0.32
SCOTIA SUD AMERICANO CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	33	2.48	34,422,652	0.96
SEGUROS FALABELLA CORREDORES LIMITADA	160	12.03	129,042,786	1.24
Totales	1,330	100	1,082,960,990	1.16(*)

* Las cifras consideran los reclamos producto del terremoto del 27 de febrero de 2010.

**INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA INTERMEDIADA
RECLAMOS ESCRITOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS
SEGUNDO SEMESTRE 2010**

Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2010

Cuadro IV

SOC. CORREDORAS FILIALES DE RETAIL Y BANCOS	Reclamos		Prima Intermediada	Tasa reclamos respect. Prima Intermediada
	N°	%	(M\$)	
	(a)	(b)	(c)	(d)
ABCDIN CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	8	0.99	5,739,297	1,39
BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	56	6.93	63,658,895	0.88
BANCOESTADO CORREDORES DE SEGUROS S.A	262	32.43	59,931,853	4.37
BANCOFALABELLA CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	6	0.74	10,190,366	0.59
BANPARIS CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	0	0.00	3,150,746	0.00
BANRIPLEY CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	4	0.50	7,849,631	0.51
BBVA CORREDORA TECNICA DE SEGUROS LIMITADA	5	0.62	27,780,131	0.18
BCI CORREDORES DE SEGUROS S.A.	13	1.61	60,280,967	0.22
BICE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	3	0.37	5,452,267	0.55
CORPBANCA CORREDORES DE SEGUROS S.A.	17	2.10	16,962,836	1.00
CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA	61	7.55	20,880,330	2.92
CORREDORES DE SEGUROS PRESTO LIMITADA	79	9.78	28,232,467	2.80
ITAU CHILE CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	1	0.12	11,022,297	0.09
LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	12	1.49	13,564,903	0.88
PARIS CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	108	13.37	53,668,774	2.01
SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	53	6.56	125,238,218	0.42
SCOTIA SUD AMERICANO CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	26	3.22	20,323,541	1.28
SEGUROS FALABELLA CORREDORES LIMITADA	94	11.63	86,472,672	1.09
Totales	808	100	620,400,191	1.18(*)

Notas 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 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. La fórmula de cálculo es: $(a) * 1000000 = (d)$

(c)

(*) Promedio de la tasa de reclamos respecto a Prima 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 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2010

El total de presentaciones terminadas de forma favorable al asegurado durante el período correspondieron al 39% del total.

Cuadro I

Tipo Término	Presentaciones Terminadas desde el 01.01.2010 al 31.12.2010			
	N° Presentac. Terminadas Primer Semestre 2010	N° Presentac. Terminadas Segundo Semestre 2010	Total Presentac. Terminadas 2010	%sobre el Total
Favorable al Asegurado (1)	1357	2134	3491	39%
Desfavorable al Asegurado (2)	1208	1031	2239	25%
Otros (3)	1378	1804	3182	36%
Total	3943	4969	8912	100%

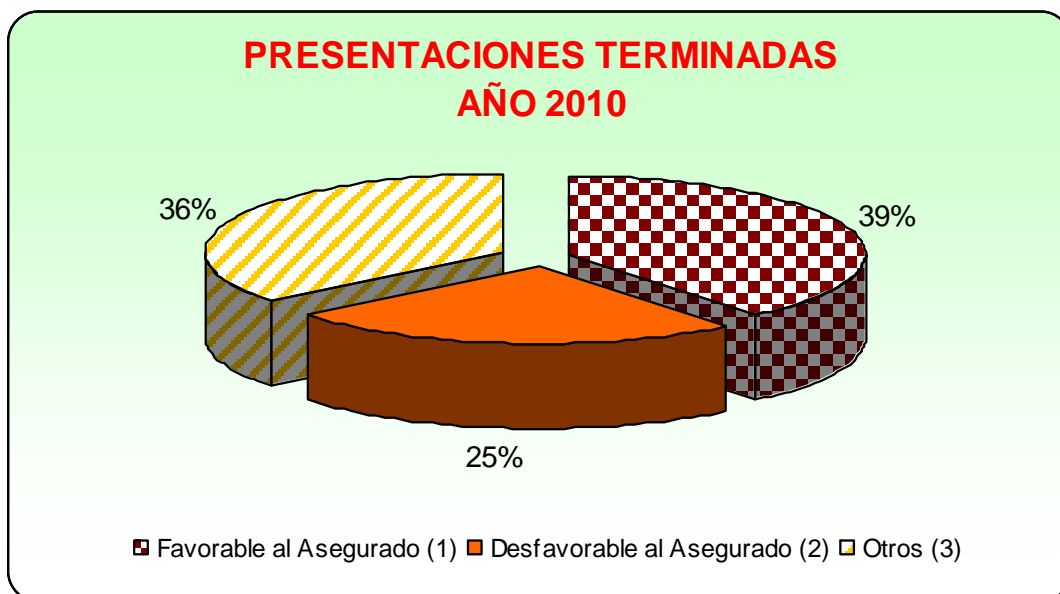
(1) Casos en que la materia reclamada fue acogida o solucionada.

(2) Casos en que la materia reclamada no fue acogida o no fue solucionada, ya sea por aplicación de 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.

Cuadro II



Nota: Muestra la composición de las presentaciones que fueron terminadas durante el Segundo Semestre 2010, en función del resultado de las mismas.