

# COMUNICADO DE PRENSA



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

Con cifras al primer semestre de 2007:

## SVS CREA INFORME DE RECLAMOS DEL MERCADO ASEGURADOR

La Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) dio a conocer hoy la creación del primer Informe de Reclamos del Mercado Asegurador (IRMA) con las presentaciones recibidas por esta entidad durante 2006 y el primer semestre de este año.

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

El Superintendente de Valores y Seguros, Guillermo Larraín, destacó que el objetivo de esta iniciativa es “entregar al público y al mercado una nueva herramienta informativa que contribuya a dar más transparencia y competitividad a este mercado”.

“Este informe viene a satisfacer la mayor demanda de información de las personas y de un mercado que ha alcanzado un alto grado de madurez y diversificación”, precisó la autoridad, resaltando el hecho de que indicadores de esta naturaleza contribuyen a tener consumidores más informados y conscientes de sus derechos.

### **Tasa de reclamos respecto de la prima**

El Informe señala que durante el primer semestre del 2007, los reclamos escritos recibidos por esta Superintendencia, ascendieron a 557 en el caso de los seguros generales, y 636 en vida, lo que representa una variación de 6,70 % y -9,79% respectivamente, en relación a los reclamos recibidos en igual periodo del año pasado y que se tomaron como referencia para el IRMA.

### **Reclamos recibidos por aseguradora**

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

- *Seguros Generales:*

ACE (2,40); Aseguradora Magallanes (1,32); BCI (0,99); Cardif (3,29); Consorcio Nacional (3,66); Chilena Consolidada (0,60); Interamericana (0,69); Ise Chile (1,82); Liberty (0,67); Mapfre (1,07); Penta-Security (0,88); Renta Nacional (1,46), Royal & Sun Alliance (1,25) y Santander (0,39).

En el caso de seguros generales, las compañías Santander, Chilena Consolidada y Liberty, presentan una baja tasa de reclamos en cuanto a primas.

- *Seguros de Vida:*

ACE (4,15); Banchile (0,89); BBVA (0,05); BCI (0,65); Bice Vida (0,63); Cardif (1,82); Cigna (2,81); CLC (1,79); Consorcio Nacional (0,57); Cruz del Sur (0,37); Chilena Consolidada (0,45); Euroamérica (0,39); ING (0,40); Interamericana (1,44); MAPFRE (0,41); Metlife (0,94); Mutua de Seguros (1,88); Mutua de Ejército y Aviación (0,51); Mutua de Carabineros (0,36); Ohio Nacional (1,22); Penta (0,35); Principal (0,16); Santander (1,07); Security Previsión (1,89) y Vida Corp (0,32).

Dentro del grupo de compañías de seguros de vida, las compañías BBVA, Principal y Vida Corp presentan una baja tasa de reclamos en cuanto a primas.

## **Reclamos recibidos de acuerdo al tipo de seguro**

Los reclamos recibidos de acuerdo al tipo de seguro, **en el caso de las compañías de seguros de vida**, corresponden: 30% a seguros de Vida, 25% a Salud; 12% a Rentas Vitalicias, 11% a Incapacidad e Invalidez, 11% a Desgravamen, entre los principales.

Por su parte, los tipos de seguros más reclamados **en las compañías de seguros generales**, corresponden a: 33% a Vehículos Motorizados, 25% a Cesantía e Incapacidad Temporal, 11% a Incendio y Riesgos Adicionales, a 11% SOAP, entre otros.

Por otra parte, el total de reclamos de seguros generales y vida, resueltos en el período, corresponden a 41% de casos favorables al asegurado, 34% de casos desfavorables al asegurado y un 25% 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](http://www.svs.cl), Página del Asegurado.

Santiago, 21 de Septiembre de 2007.

## Decálogo para la presentación de consultas y reclamos del asegurado

Fuente. [www.svs.cl](http://www.svs.cl)

- 1.- Si tiene algún tipo de seguro y necesita información, tiene una consulta o reclamación relativa a su póliza, **revise su cobertura e inmediatamente comuníquese** con su corredor de seguros, compañía de seguros o liquidador de siniestros, según corresponda.
- 2.- El asegurado tiene derecho a efectuar directamente sus consultas o reclamaciones relativas a su contrato de seguro, por escrito, ante las compañías de seguros, corredores de seguros o liquidadores. Las presentaciones pueden ser efectuadas en la casa matriz y en todas las agencias, oficinas o sucursales de la compañía en que se atiende público, personalmente, por correo o fax, sin formalidades, en el horario normal de atención y sin restricción de días y horarios especiales.
- 3.- El asegurado debe tener en cuenta la importancia de **conservar copia de su presentación a la compañía de seguros**, corredor de seguros o liquidador de siniestros.
- 4.- Las compañías de seguros deben recibir, registrar y responder las presentaciones, consultas o reclamos que se le presenten directamente por el contratante, asegurado o beneficiarios. **El plazo máximo para emitir la respuesta es de 20 días hábiles contando desde su recepción.**
- 5.- Tenga presente que en caso de persistir el desacuerdo con la compañía, es posible que la controversia o dificultad surgida en la aplicación de la póliza de seguro, deba ser resuelta por la vía judicial, de acuerdo a las condiciones de la póliza respectiva.
- 6.- En todo caso, el asegurado siempre podrá solicitar información, presentar sus dudas o consultas o reclamos relativos a su póliza de seguros, en las oficinas de la 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](http://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.

## NOTA TÉCNICA - IRMA

### Introducción

La Superintendencia de Valores y Seguros ha creado el “Informe de Reclamos del Mercado Asegurador”, en adelante el “Informe” o “IRMA”.

El objetivo del IRMA es entregar al público y al mercado asegurador una nueva herramienta informativa que contribuya a dar más transparencia y competitividad a este mercado, a través de la entrega de información sobre el total de reclamos efectuados ante la Superintendencia de Valores y Seguros por los asegurados, beneficiarios u otros legítimos interesados respecto de las compañías de seguros.

En la elaboración de este indicador se ha tenido a la vista la información existente en otras industrias supervisadas, además de la experiencia internacional en la materia.

### 1. Fuentes de la información

- Sistema de Gestión de la División de Atención y Educación al Asegurado, del cual se obtiene el *número total de reclamos* por compañía de seguros ingresados en la Superintendencia.
- Ficha Estadística Codificada Uniforme (FECU), de la cual se obtiene la información de *Prima Directa, Número de Siniestros y Rentas Contratadas Previsionales y no Previsionales*.

### 2. Metodología en la elaboración y registro de datos

#### ➤ Reclamos:

Son todas aquellas presentaciones en materia de seguros recibidas en la Superintendencia de Valores y Seguros, efectuadas por asegurados, beneficiarios o legítimos interesados, en las cuales el requerimiento de intervención por parte de la autoridad está motivado por la aplicación o cumplimiento de un contrato de seguros.

Presentaciones **incluidas** como reclamos:

- Presentaciones efectuadas con motivo de algún producto de seguro (póliza de seguro o adicionales) u otras actividades complementarias (préstamos), respecto de una compañía de seguros, y que se refieran a cualquier materia que no sea propia o exclusiva de la actividad, función o responsabilidad de un corredor, liquidador u otra persona o entidad involucrada en la reclamación.

Presentaciones **excluidas** del Informe:

- Consultas genéricas o consultas en las cuales no se identifica alguna entidad fiscalizada.
- Consultas sobre la existencia de seguros vigentes (Seguros de Vida y SOAP).
- Presentaciones en las que la materia reclamada es propia y exclusiva de la intermediación (Corredores) o de la liquidación (Liquidadores).
- Presentaciones referidas a la actuación de otras personas o entidades no sujetas a la fiscalización de la Superintendencia.

Presentaciones **complementarias**, insistencias o reiteraciones:

Con el fin de evitar duplicidad en la contabilización de los reclamos, se considera el siguiente procedimiento para aquellas presentaciones de carácter complementario, insistencias o reiteraciones de los interesados respecto de una presentación anterior.

#### **Casos en Trámite:**

Si el reclamo se encuentra en proceso o trámite, la presentación complementaria, insistencia o reiteración no es considerada como un nuevo reclamo en el informe.

#### **Casos Terminados:**

Tratándose de casos terminados, la nueva presentación que se reciba es considerada como un nuevo reclamo en la medida que corresponda a casos en que la materia o causa reclamada es distinta de la reclamación primitiva; la respuesta de la aseguradora no se ha materializado en la forma que había sido informada al asegurado, u otros análogos.

#### **Presentaciones en que se incluye más de una entidad reclamada:**

Para estos casos, se contabiliza un ingreso nuevo por cada aseguradora reclamada individualizada en la presentación, por ejemplo reclamos de hospitales para el pago del SOAP por facturas de diversas aseguradoras.

#### ➤ **Prima Directa:**

Corresponde a los ingresos por la venta de seguros efectuada por la entidad aseguradora, en el período respectivo.

#### ➤ **Número de Siniestros:**

Esta variable se encuentra definida de acuerdo al grupo o ramo en que opere la compañía aseguradora:

#### **Seguros Generales:**

Indica el número de siniestros denunciados que afectan a los distintos ramos, ocurridos durante el período que se informa.

### **Seguros de Vida:**

Indica el número de siniestros denunciados que afectan a los distintos planes incluidos en cada ramo durante el período que se informa, distintos a la invalidez accidental o a la muerte accidental.

En el ramo de Salud se considera como un siniestro, cada pago de indemnización o reembolso.

Para los seguros de Renta, se indica el número de pólizas de rentas vitalicias previsionales y no previsionales, contratadas por la entidad en el período que se informa.

### **3. Notas explicativas a Cuadros y Gráficos**

Se definen los siguientes indicadores del IRMA:

#### Tasa de Reclamos respecto de Primas:

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.

#### Tasa de Reclamos respecto del N° de Siniestros:

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

### **4. Información adicional al IRMA**

- Participación por tipos de seguros de los reclamos recibidos en la Superintendencia de Valores y Seguros, por el correspondiente periodo informado (Tablas, Gráficos y textos explicativos).
- Ingreso de presentaciones vía Convenio con el SERNAC, correspondiente al periodo informado (Tabla, Gráfico y texto explicativo).
- Materias objeto de reclamación del correspondiente periodo informado, Seguros Generales y Vida (Tablas y textos explicativos).

### **5. Casos terminados**

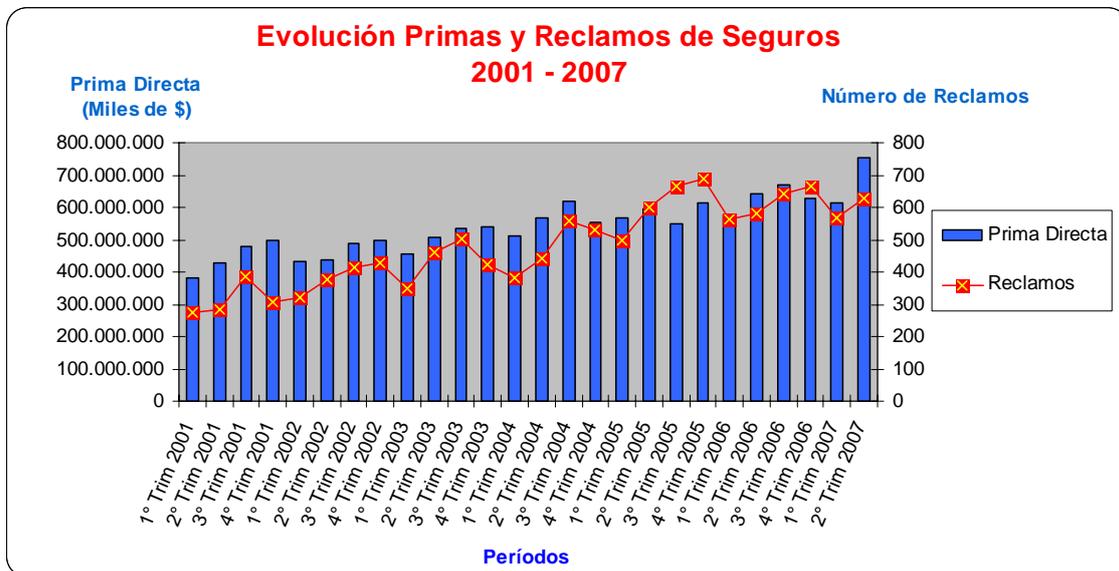
Se presenta información sobre el total de casos terminados durante el período que se informa, distinguiendo casos Favorables, Desfavorables y Otros.

Se incluye resultado de las presentaciones terminadas, por el correspondiente periodo informado (Tabla, Gráfico y texto explicativo).

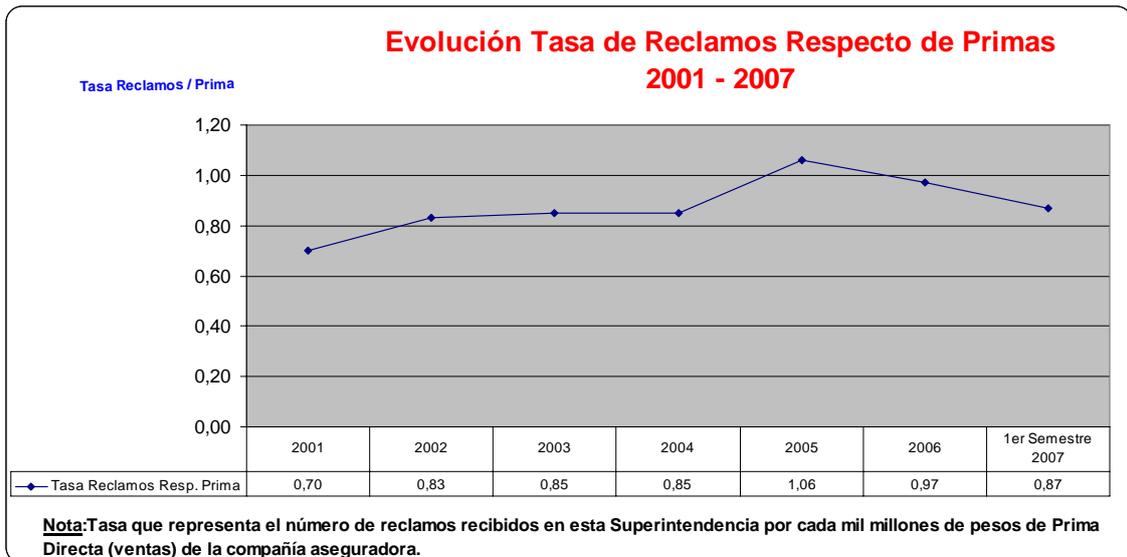
## 6. Periodicidad de difusión

Los resultados del IRMA serán publicados en forma trimestral. El primer informe comprende información anual del 1 de enero al 31 de diciembre de 2006 y semestral al 30 de junio de 2007.

### RECLAMOS SOBRE MATERIAS DE SEGUROS RECIBIDOS EN LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS 2001-2007



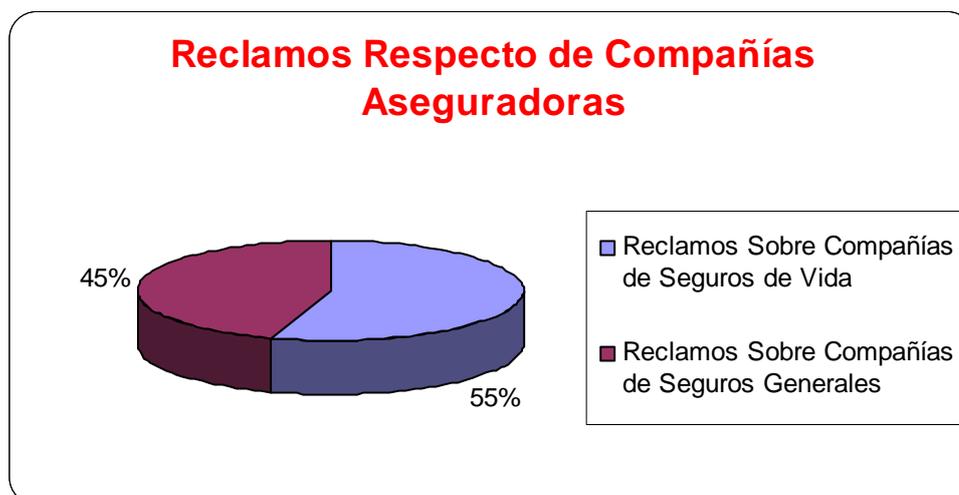
**Nota:** Se observa la evolución de las ventas (prima directa) y reclamos del mercado asegurador, en forma trimestral durante el período 2001 al 2007.



**Nota:** Muestra la evolución de la tasa de reclamos (Generales y Vida) con respecto a la Prima Directa (Generales y Vida), por el período comprendido entre los años 2001 – 2007.

## RECLAMOS SOBRE MATERIAS DE SEGUROS RECIBIDOS EN LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS Al 31 de Diciembre de 2006

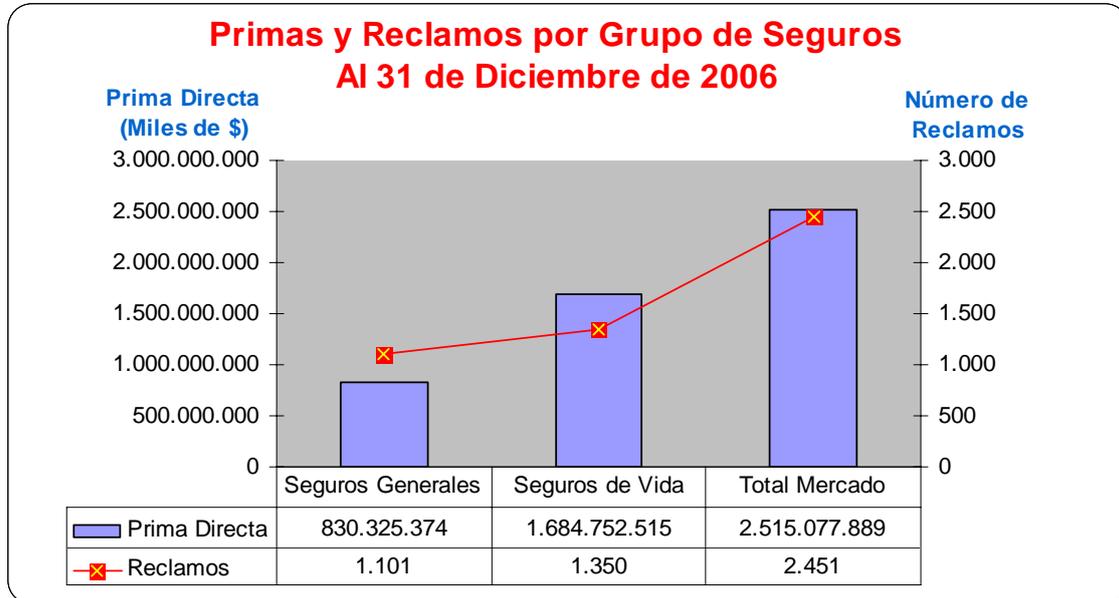
Participación por Grupo de los reclamos recibidos en la Superintendencia  
al 31 de Diciembre de 2006



|   |       |
|---|-------|
| Total de reclamos referidos a compañías de seguros, del cual 45% corresponde a compañías de seguros generales (cubren riesgos de las cosas) | 2.451 |
|---|-------|

o el patrimonio) y 55% 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 2006, las cuales ascienden a 2.451.



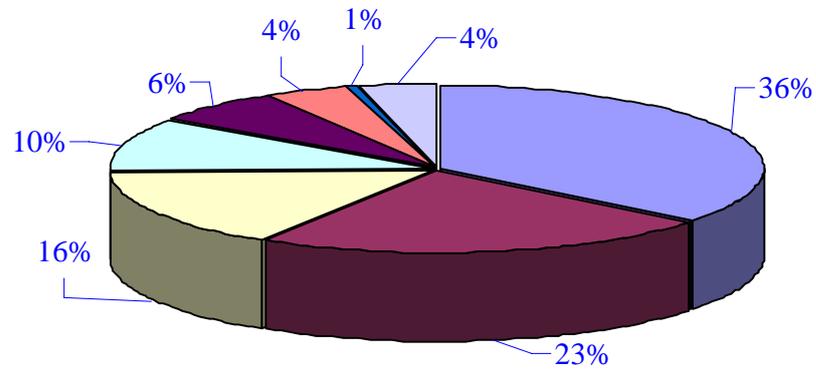
**Nota:** Se aprecia el monto de las ventas (prima directa) y número de reclamos del año 2006, por grupo de seguros (generales y vida) y total de mercado.

Participación por Tipos de Seguros de los reclamos recibidos en la Superintendencia  
Al 31 de Diciembre de 2006

**Reclamos de Seguros Generales por Tipo de Seguros - Al 31.12.2006**

| Tipo                            | Total        | %          |
|---------------------------------|--------------|------------|
| Vehículos Motorizados           | 395          | 36         |
| Cesantía e Incapacidad Temporal | 253          | 23         |
| Incendio y Riesgos Adicionales  | 173          | 16         |
| SOAP                            | 112          | 10         |
| Accidentes Personales           | 72           | 6          |
| Robo (Excluido Vehículos)       | 47           | 4          |
| Salud                           | 7            | 1          |
| Otros                           | 42           | 4          |
| <b>Total general</b>            | <b>1.101</b> | <b>100</b> |

**Reclamos Respecto de Compañías de Seguros Generales**  
**Participación por Tipos de Seguros**  
**Al 31 de Diciembre 2006**



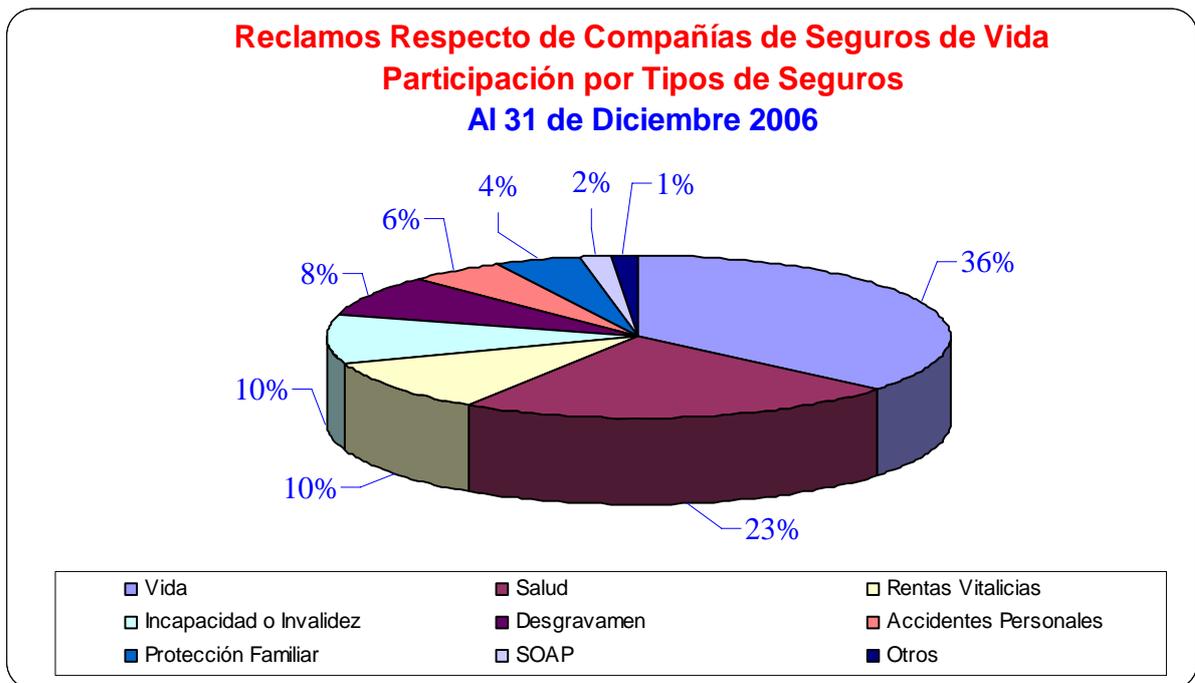
|  |  |   |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Vehículos Motorizados | <input type="checkbox"/> Cesantía e Incapacidad Temporal | <input type="checkbox"/> Incendio y Riesgos Adicionales |
| <input type="checkbox"/> SOAP                  | <input type="checkbox"/> Accidentes Personales           | <input type="checkbox"/> Robo (Excluido Vehículos)      |
| <input type="checkbox"/> Salud                 | <input type="checkbox"/> Otros                           |   |

**Nota:** Muestra la composición del número total de reclamos del año 2006 por tipo de seguro, en el mercado de seguros generales.

Participación por Tipos de Seguros de los reclamos recibidos en la Superintendencia  
Al 31 de Diciembre de 2006

**Reclamos de Seguros de Vida por Tipo de Seguros - Al 31.12.2006**

| Tipo                    | Total | %   |
|-------------------------|-------|-----|
| Vida                    | 486   | 36  |
| Salud                   | 313   | 23  |
| Rentas Vitalicias       | 140   | 10  |
| Incapacidad o Invalidez | 133   | 10  |
| Desgravamen             | 111   | 8   |
| Accidentes Personales   | 66    | 6   |
| Protección Familiar     | 59    | 4   |
| SOAP                    | 22    | 2   |
| Otros                   | 20    | 1   |
| Total general           | 1.350 | 100 |



**Nota:** Muestra la composición del número total de reclamos del año 2006 por tipo de seguro, en el mercado de seguros de vida.

## INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA DIRECTA

### RECLAMOS ESCRITOS RECIBIDOS EN LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS.

**Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2006**

| SEGUROS GENERALES<br>NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA | Reclamos     |               | Prima Directa      |               | Tasa reclamos<br>respect. Prima<br>(e) |
|---|--------------|---------------|--------------------|---------------|--|
|   | N°<br>(a)    | %<br>(b)      | (M\$)<br>(c)       | (%)<br>(d)    |  |
| ABN AMRO (1)                                    | 16           | 1,45          | -                  | -             | -                                      |
| ACE   | 78           | 7,08          | 31.752.868         | 3,82          | 2,46                                   |
| ASEGURADORA MAGALLANES                          | 78           | 7,08          | 54.279.415         | 6,54          | 1,44                                   |
| BCI   | 76           | 6,90          | 48.960.338         | 5,90          | 1,55                                   |
| CARDIF  | 173          | 15,71         | 57.171.847         | 6,89          | 3,03                                   |
| COFACE  | 0            | -             | 4.666.047          | 0,56          | -                                      |
| CONSORCIO NACIONAL                              | 69           | 6,27          | 11.810.263         | 1,42          | 5,84                                   |
| CREDITO CONTINENTAL                             | 0            | -             | 9.673.787          | 1,17          | -                                      |
| CHILENA CONSOLIDADA                             | 44           | 4,00          | 107.589.560        | 12,96         | 0,41                                   |
| CHUBB CHILE                                     | 0            | -             | 9.396.062          | 1,13          | -                                      |
| HUELEN  | 0            | -             | 140.824            | 0,02          | -                                      |
| INTERAMERICANA                                  | 62           | 5,63          | 93.828.954         | 11,30         | 0,66                                   |
| ISE CHILE                                       | 34           | 3,09          | 17.836.949         | 2,15          | 1,91                                   |
| LIBERTY (2)                                     | 60           | 5,45          | 59.993.834         | 7,23          | 1,00                                   |
| MAPFRE  | 98           | 8,90          | 71.937.425         | 8,66          | 1,36                                   |
| MAPFRE GARANTIA Y CREDITO                       | 0            | -             | 5.369.183          | 0,65          | -                                      |
| MUTUALIDAD DE CARABINEROS                       | 0            | -             | 884.058            | 0,11          | -                                      |
| PENTA-SECURITY                                  | 90           | 8,17          | 81.004.624         | 9,76          | 1,11                                   |
| RENTA NACIONAL                                  | 18           | 1,63          | 9.852.561          | 1,19          | 1,83                                   |
| ROYAL & SUN ALLIANCE (3)                        | 203          | 18,44         | 149.311.221        | 17,98         | 1,36                                   |
| SANTANDER (4)                                   | 2            | 0,18          | 4.865.554          | 0,59          | 0,41                                   |
| <b>Totales</b>                                  | <b>1.101</b> | <b>100,00</b> | <b>830.325.374</b> | <b>100,00</b> |  |

#### 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)*
- (2) *Incluye seis reclamos referidos a ING Seguros Generales S.A., que por Resolución N°129 del 29 de marzo de 2006, fue absorbida por Liberty Compañía de Seguros Generales S.A.*
- (3) *Incluye 61 reclamos referidos a Compañía de Seguros Generales Cruz del Sur S.A., la cual fue adquirida con fecha 29/Jun/06 por Royal & Sun Alliance S.A.*
- (4) *Santander Seguros Generales S.A. se crea por Resolución N°297 del 14 de julio de 2006.*
- (a) *Comprende los reclamos recibidos por escrito en esta Superintendencia, referidos a las pólizas de seguros emitidas por las compañías aseguradoras.*
- (b) *Porcentaje que representa el número de reclamos referidos a la compañía aseguradora, respecto del total recibido en esta Superintendencia.*
- (c) *Monto en miles de pesos de la Prima Directa (ventas) informada por la compañía aseguradora en FECU del período.*
- (d) *Porcentaje que representa la Prima Directa (ventas) de la compañía aseguradora respecto del total de mercado.*
- (e) *Tasa que representa el número de reclamos recibidos en esta Superintendencia por cada mil millones de pesos de Prima Directa (ventas) de la compañía aseguradora. Este índice no se calcula para aquellas aseguradoras con Prima Directa (ventas) menor a mil millones de pesos*

## INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA DIRECTA

### RECLAMOS ESCRITOS RECIBIDOS EN LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS.

**Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2006**

| SEGUROS VIDA<br>NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA | Reclamos     |               | Prima Directa        |               | Tasa reclamos<br>respect. Prima<br>(e) |
|--|--------------|---------------|----------------------|---------------|--|
|  | N°<br>(a)    | %<br>(b)      | (M\$)<br>(c)         | (%)<br>(d)    |  |
| ABN AMRO (1)                               | 18           | 1,33          | 299.235              | 0,02          | -                                      |
| ACE  | 20           | 1,48          | 4.570.096            | 0,27          | 4,38                                   |
| BANCHILE                                   | 25           | 1,85          | 33.883.291           | 2,01          | 0,74                                   |
| BBVA                                       | 6            | 0,44          | 69.045.752           | 4,10          | 0,09                                   |
| BCI  | 11           | 0,81          | 30.554.306           | 1,81          | 0,36                                   |
| BICE VIDA                                  | 64           | 4,74          | 99.174.692           | 5,89          | 0,65                                   |
| CARDIF                                     | 156          | 11,56         | 64.103.709           | 3,80          | 2,43                                   |
| CIGNA                                      | 36           | 2,67          | 9.161.747            | 0,54          | 3,93                                   |
| CLC  | 0            | 0,00          | 484.562              | 0,03          | -                                      |
| CN LIFE                                    | 5            | 0,37          | 602.503              | 0,04          | -                                      |
| CONSORCIO NACIONAL                         | 118          | 8,74          | 152.309.311          | 9,04          | 0,77                                   |
| CRUZ DEL SUR                               | 41           | 3,04          | 59.339.077           | 3,52          | 0,69                                   |
| CHILENA CONSOLIDADA                        | 58           | 4,30          | 103.665.855          | 6,15          | 0,56                                   |
| EUROAMERICA                                | 57           | 4,22          | 74.312.492           | 4,41          | 0,77                                   |
| HUELEN                                     | 1            | 0,07          | 412.070              | 0,02          | -                                      |
| ING  | 161          | 11,93         | 276.683.730          | 16,42         | 0,58                                   |
| INTERAMERICANA                             | 107          | 7,93          | 69.879.662           | 4,15          | 1,53                                   |
| MAPFRE                                     | 10           | 0,74          | 8.096.773            | 0,48          | 1,24                                   |
| METLIFE                                    | 178          | 13,19         | 166.116.284          | 9,86          | 1,07                                   |
| MUTUAL DE SEGUROS                          | 20           | 1,48          | 14.499.222           | 0,86          | 1,38                                   |
| MUTUAL DEL EJERCITO Y AVIACION             | 0            | -             | 10.368.925           | 0,62          | -                                      |
| MUTUALIDAD DE CARABINEROS                  | 3            | 0,22          | 7.068.843            | 0,42          | 0,42                                   |
| OHIO NATIONAL                              | 14           | 1,04          | 32.677.411           | 1,94          | 0,43                                   |
| PENTA                                      | 36           | 2,67          | 85.870.572           | 5,10          | 0,42                                   |
| PRINCIPAL                                  | 23           | 1,70          | 119.500.441          | 7,09          | 0,19                                   |
| RENTA NACIONAL                             | 2            | 0,15          | 225.907              | 0,01          | -                                      |
| SANTANDER (2)                              | 60           | 4,44          | 76.865.043           | 4,56          | 0,78                                   |
| SECURITY PREVISION                         | 91           | 6,74          | 41.298.855           | 2,45          | 2,20                                   |
| SECURITY RENTAS (3)                        | 4            | 0,30          | 283.973              | 0,02          | -                                      |
| VIDA CORP                                  | 25           | 1,85          | 73.398.176           | 4,36          | 0,34                                   |
| <b>Totales</b>                             | <b>1.350</b> | <b>100,00</b> | <b>1.684.752.515</b> | <b>100,00</b> |  |

#### 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), por lo que las ventas presentadas corresponden a renovaciones de pólizas.*

(2) *Por Resolución N°352 del 10 de agosto de 2006, Altavida Santander Seguros de Vida S.A., pasa a llamarse Santander Seguros de Vida S.A.*

(3) *Por Resolución N° 142 del 20 de abril de 2006, Interamericana Rentas Seguros de Vida S.A., pasa a llamarse Security Rentas 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 31 de Diciembre del año 2006**

| SEGUROS GENERALES<br>NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA | Reclamos     |               | Siniestros     |               | Tasa reclamos<br>respect. N°<br>Siniestros<br>(e) |
|---|--------------|---------------|----------------|---------------|---|
|   | N°<br>(a)    | %<br>(b)      | (N°)<br>(c)    | (%)<br>(d)    |   |
| ABN AMRO (1)                                    | 16           | 1,45          | 52             | 0,01          | -   |
| ACE   | 78           | 7,08          | 6.996          | 1,14          | 1,11  |
| ASEGURADORA MAGALLANES                          | 78           | 7,08          | 76.320         | 12,43         | 0,10  |
| BCI   | 76           | 6,90          | 43.850         | 7,14          | 0,17  |
| CARDIF  | 173          | 15,71         | 92.196         | 15,01         | 0,19  |
| COFACE  | 0            | -             | 286            | 0,05          | -   |
| CONSORCIO NACIONAL                              | 69           | 6,27          | 14.464         | 2,36          | 0,48  |
| CREDITO CONTINENTAL                             | 0            | -             | 1.387          | 0,23          | -   |
| CHILENA CONSOLIDADA                             | 44           | 4,00          | 43.087         | 7,02          | 0,10  |
| CHUBB CHILE                                     | 0            | -             | 3.251          | 0,53          | -   |
| HUELEN  | 0            | -             | 2              | 0,00          | -   |
| INTERAMERICANA                                  | 62           | 5,63          | 19.667         | 3,20          | 0,32  |
| ISE CHILE                                       | 34           | 3,09          | 34.474         | 5,61          | 0,10  |
| LIBERTY (2)                                     | 60           | 5,45          | 42.335         | 6,89          | 0,14  |
| MAPFRE  | 98           | 8,90          | 51.355         | 8,36          | 0,19  |
| MAPFRE GARANTIA Y CREDITO                       | 0            | -             | 465            | 0,08          | -   |
| MUTUALIDAD DE CARABINEROS                       | 0            | -             | 48             | 0,01          | -   |
| PENTA-SECURITY                                  | 90           | 8,17          | 54.556         | 8,88          | 0,16  |
| RENTA NACIONAL                                  | 18           | 1,63          | 11.638         | 1,89          | 0,15  |
| ROYAL & SUN ALLIANCE (3)                        | 203          | 18,44         | 117.547        | 19,14         | 0,17  |
| SANTANDER (4)                                   | 2            | 0,18          | 181            | 0,03          | 1,10  |
| <b>Totales</b>                                  | <b>1.101</b> | <b>100,00</b> | <b>614.157</b> | <b>100,00</b> |   |

#### 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)*

(2) *Incluye seis reclamos referidos a ING Seguros Generales S.A., que por Resolución N°129 del 29 de marzo de 2006, fue absorbida por Liberty Compañía de Seguros Generales S.A.*

(3) *Incluye 61 reclamos referidos a Compañía de Seguros Generales Cruz del Sur S.A., la cual fue adquirida con fecha 29/Jun/06 por Royal & Sun Alliance S.A.*

(4) *Santander Seguros Generales S.A. se crea por Resolución N°297 del 14 de julio de 2006.*

(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*

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

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

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

## INFORME DE RECLAMOS Y SINIESTROS

### RECLAMOS ESCRITOS RECIBIDOS EN LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS.

**Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2006**

| SEGUROS VIDA<br>NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA | Reclamos     |               | Siniestros (*)   |               | Tasa reclamos<br>respect. N°<br>Siniestros<br>(e) |
|--|--------------|---------------|------------------|---------------|---|
|  | N°<br>(a)    | %<br>(b)      | (N°)<br>(c)      | (%)<br>(d)    |   |
| ABN AMRO (1)                               | 18           | 1,33          | 19.583           | 0,63          | 0,09  |
| ACE  | 20           | 1,48          | 467              | 0,01          | 4,28  |
| BANCHILE                                   | 25           | 1,85          | 3.294            | 0,11          | 0,76  |
| BBVA                                       | 6            | 0,44          | 5.683            | 0,18          | 0,11  |
| BCI  | 11           | 0,81          | 68.130           | 2,18          | 0,02  |
| BICE VIDA                                  | 64           | 4,74          | 548.639          | 17,58         | 0,01  |
| CARDIF                                     | 156          | 11,56         | 9.009            | 0,29          | 1,73  |
| CIGNA                                      | 36           | 2,67          | 592              | 0,02          | 6,08  |
| CLC  | 0            | 0,00          | 0                | 0,00          | -   |
| CN LIFE                                    | 5            | 0,37          | 44               | 0,00          | -   |
| CONSORCIO NACIONAL                         | 118          | 8,74          | 51.772           | 1,66          | 0,23  |
| CRUZ DEL SUR                               | 41           | 3,04          | 217.864          | 6,98          | 0,02  |
| CHILENA CONSOLIDADA                        | 58           | 4,30          | 210.293          | 6,74          | 0,03  |
| EUROAMERICA                                | 57           | 4,22          | 393.801          | 12,62         | 0,01  |
| HUELEN                                     | 1            | 0,07          | 234              | 0,01          | 0,43  |
| ING  | 161          | 11,93         | 323.795          | 10,37         | 0,05  |
| INTERAMERICANA                             | 107          | 7,93          | 399.107          | 12,79         | 0,03  |
| MAPFRE                                     | 10           | 0,74          | 970              | 0,03          | 1,03  |
| METLIFE                                    | 178          | 13,19         | 427.436          | 13,69         | 0,04  |
| MUTUAL DE SEGUROS                          | 20           | 1,48          | 1.670            | 0,05          | 1,20  |
| MUTUAL DEL EJERCITO Y AVIACION             | 0            | -             | 567              | 0,02          | -   |
| MUTUALIDAD DE CARABINEROS                  | 3            | 0,22          | 1.539            | 0,05          | 0,19  |
| OHIO NATIONAL                              | 14           | 1,04          | 5.689            | 0,18          | 0,25  |
| PENTA                                      | 36           | 2,67          | 2.487            | 0,08          | 1,45  |
| PRINCIPAL                                  | 23           | 1,70          | 1.843            | 0,06          | 1,25  |
| RENTA NACIONAL                             | 2            | 0,15          | 613              | 0,02          | 0,33  |
| SANTANDER (2)                              | 60           | 4,44          | 5.169            | 0,17          | 1,16  |
| SECURITY PREVISION                         | 91           | 6,74          | 356.235          | 11,41         | 0,03  |
| SECURITY RENTAS (3)                        | 4            | 0,30          | 10               | 0,00          | -   |
| VIDA CORP                                  | 25           | 1,85          | 64.840           | 2,08          | 0,04  |
| <b>Totales</b>                             | <b>1.350</b> | <b>100,00</b> | <b>3.121.375</b> | <b>100,00</b> |   |

#### **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).

(2) Por Resolución N°352 del 10 de agosto de 2006, Altavida Santander Seguros de Vida S.A., pasa a llamarse Santander Seguros de Vida S.A.

(3) Por Resolución N° 142 del 20 de abril de 2006, Interamericana Rentas Seguros de Vida S.A., pasa a llamarse Security Rentas Seguros de Vida S.A.

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

(b) Porcentaje que representa el número de reclamos referidos a la compañía aseguradora, respecto del total

(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.

(\*) Incluye Rentas contratadas Previsionales y no Previsionales

Presentación de los reclamos recibidos hasta el 31 de Diciembre de 2006,  
en función de los tipos de seguros y las materias objetos de la reclamación.

**SEGUROS GENERALES**

| MATERIAS                                 | TIPOS DE SEGUROS      |                            |                                |      |                       |                        |       |               | Total general |
|--|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|------|-----------------------|------------------------|-------|---------------|---------------|
|  | Vehículos Motorizados | Cesantía e Incap. Temporal | Incendio y Riesgos Adicionales | SOAP | Accidentes Personales | Robo (Excl. Vehículos) | Salud | Otros Seguros |               |
| Cobertura e Indemnización (1)            | 359                   | 231                        | 145                            | 107  | 52                    | 41                     | 6     | 30            | 971           |
| Perfeccionamiento y Comercialización (2) | 25                    | 21                         | 25                             | 3    | 19                    | 6                      | 1     | 6             | 106           |
| Otros (3)                                | 11                    | 1                          | 3                              | 2    | 1                     | 0                      | 0     | 6             | 24            |
| Total general                            | 395                   | 253                        | 173                            | 112  | 72                    | 47                     | 7     | 42            | 1.101         |

**Notas:**

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

**(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**

| MATERIAS                                 | TIPOS DE SEGUROS |       |                   |                         |             |                       |                     |      |               | Total general |
|--|------------------|-------|-------------------|-------------------------|-------------|-----------------------|---------------------|------|---------------|---------------|
|  | Vida             | Salud | Rentas Vitalicias | Incapacidad o Invalidez | Desgravamen | Accidentes Personales | Protección Familiar | SOAP | Otros Seguros |               |
| Cobertura e Indemnización (1)            | 434              | 298   |                   | 127                     | 106         | 59                    | 54                  | 21   | 6             | 1105          |
| Rentas Vitalicias (2)                    |                  |       | 140               |                         |             |                       |                     |      |               | 140           |
| Perfeccionamiento y Comercialización (3) | 45               | 10    |                   | 4                       | 3           | 7                     | 5                   |      | 3             | 77            |
| Otros (4)                                | 7                | 5     |                   | 2                       | 2           |                       |                     | 1    | 11            | 28            |
| Total general                            | 486              | 313   | 140               | 133                     | 111         | 66                    | 59                  | 22   | 20            | 1.350         |

**Notas:**

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

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

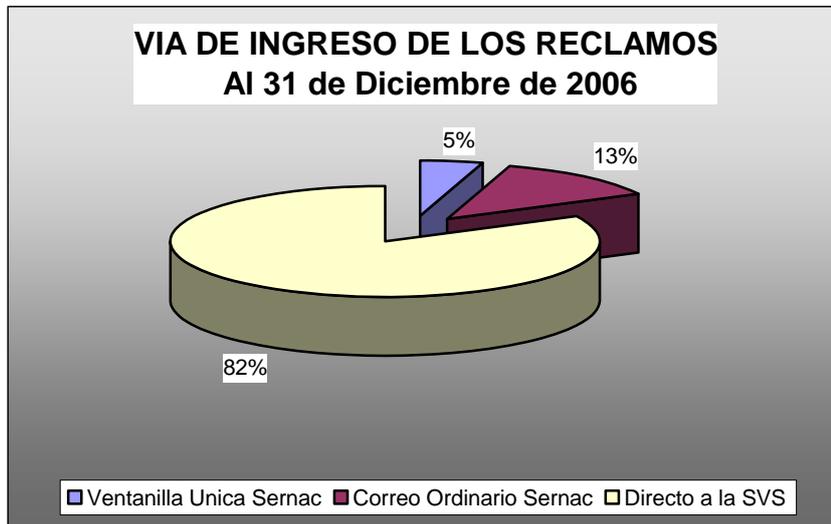
**(4) Otras materias no clasificables.**

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

Durante el año 2006 se recibieron en la SVS un total de 429 reclamos a través del SERNAC, que representa un 18% del total de reclamos, de los cuales 114 han sido remitidos por el sistema de Ventanilla Única y 315 por correo ordinario.

Gráficamente, se presenta de la siguiente forma:

| Tipo Ingreso a la SVS   | Reclamos al 31.12.2006 |                  |
|-------------------------|------------------------|------------------|
|                         | Número de Reclamos.    | % Sobre el Total |
| Ventanilla Unica Sernac | 114                    | 5%               |
| Correo Ordinario Sernac | 315                    | 13%              |
| Directo a la SVS        | 2.022                  | 82%              |
| Total                   | 2.451                  | 100%             |



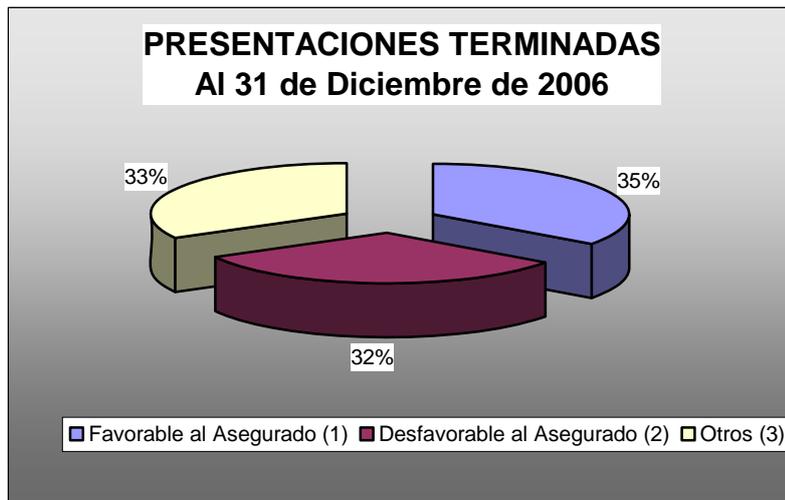
**Nota:** Se presenta la información del número de reclamos recibidos en esta Superintendencia a través del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y su representatividad respecto del total.

Resultado de las presentaciones terminadas  
 Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2006

| Tipo Término                  | Presentaciones Terminadas al 31.12.2006 |                  |
|-------------------------------|---|------------------|
|                               | Número de Presentac.                    | % Sobre el Total |
| Favorable al Asegurado (1)    | 1.084                                   | 35%              |
| Desfavorable al Asegurado (2) | 991                                     | 32%              |
| Otros (3)                     | 1.022                                   | 33%              |
| <b>Total</b>                  | <b>3.097</b>                            | <b>100%</b>      |

**Notas:**

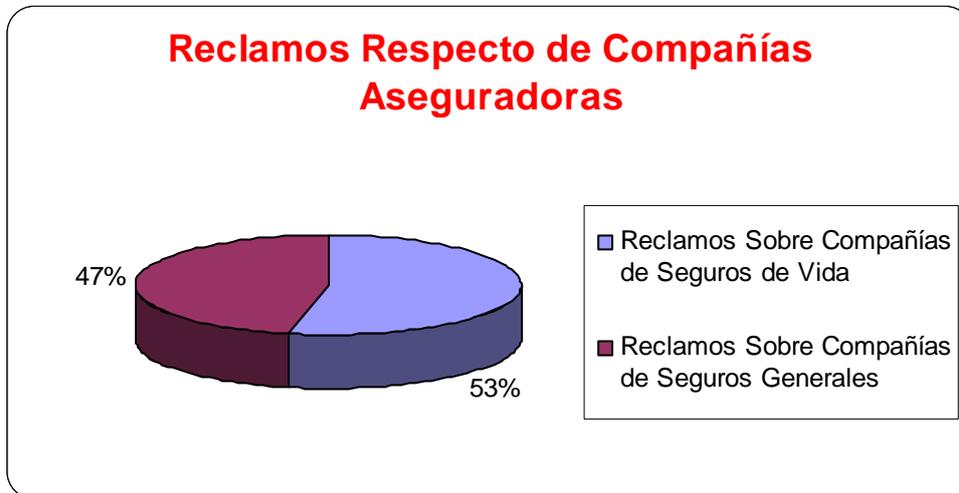
- (1) Casos en que la materia reclamada fue solucionada.
- (2) Casos en que la materia reclamada no fue solucionada, ya sea por aplicación de las condiciones del contrato y/o ser necesaria una resolución judicial.
- (3) Casos no incluidos en las categorías anteriores y que comprenden:
  - Casos parcialmente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



**Nota:** Muestra la composición de las presentaciones que fueron terminadas durante el año 2006, en términos del resultado de las mismas.

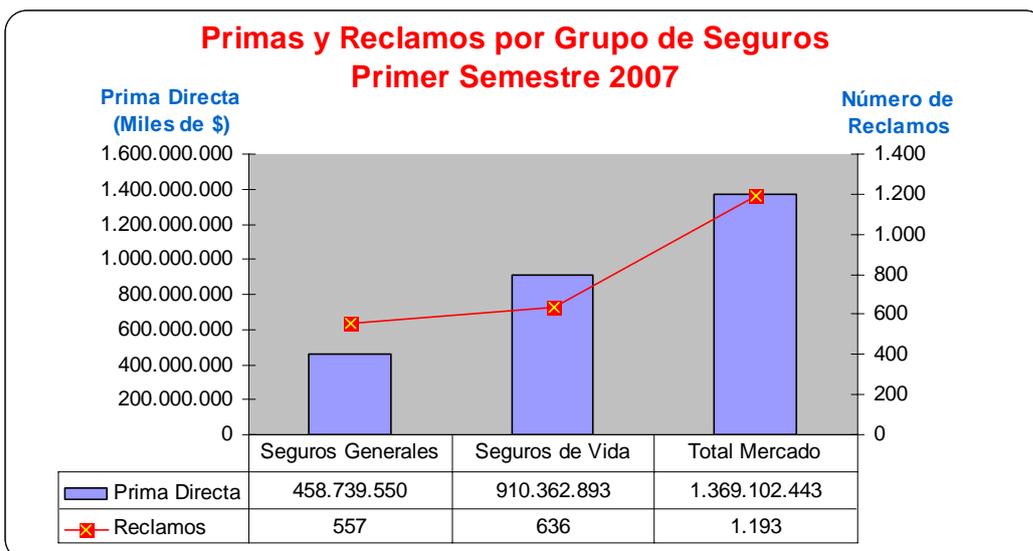
**RECLAMOS SOBRE MATERIAS DE SEGUROS  
RECIBIDOS EN LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS  
PRIMER SEMESTRE 2007**

Participación por Grupo de los reclamos recibidos en la Superintendencia  
al 30 de Junio de 2007



|  |       |
|--|-------|
| Total de reclamos referidos a compañías de seguros, del cual 47% corresponde a compañías de seguros generales (cubren riesgos de las cosas o el patrimonio) y 53% a compañías de seguros de vida (cubren riesgos de las personas). | 1.193 |
|--|-------|

**Nota:** Ilustra la distribución de las reclamaciones escritas y recibidas en la Superintendencia de Valores y Seguros durante el primer semestre 2007, las cuales ascienden a 1.193.

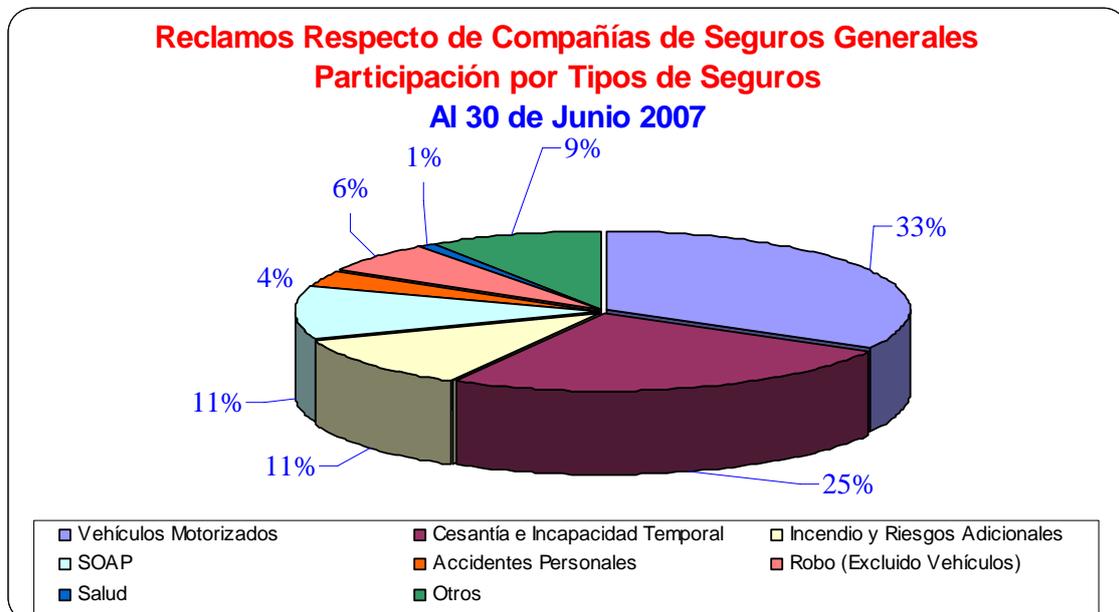


**Nota:** Se aprecia el monto de las ventas (prima directa) y número de reclamos del primer semestre 2007, por grupo de seguros (generales y vida) y total de mercado.

Participación por Tipos de Seguros de los reclamos recibidos en la Superintendencia  
Al 30 de Junio de 2007

**Reclamos de Seguros Generales por Tipo de Seguros - Al 30.06.2007**

| Tipo                            | Total      | %          |
|---------------------------------|------------|------------|
| Vehículos Motorizados           | 186        | 33%        |
| Cesantía e Incapacidad Temporal | 137        | 25%        |
| Incendio y Riesgos Adicionales  | 63         | 11%        |
| SOAP                            | 59         | 11%        |
| Accidentes Personales           | 20         | 4%         |
| Robo (Excluido Vehículos)       | 34         | 6%         |
| Salud                           | 7          | 1%         |
| Otros                           | 51         | 9%         |
| <b>Total general</b>            | <b>557</b> | <b>100</b> |

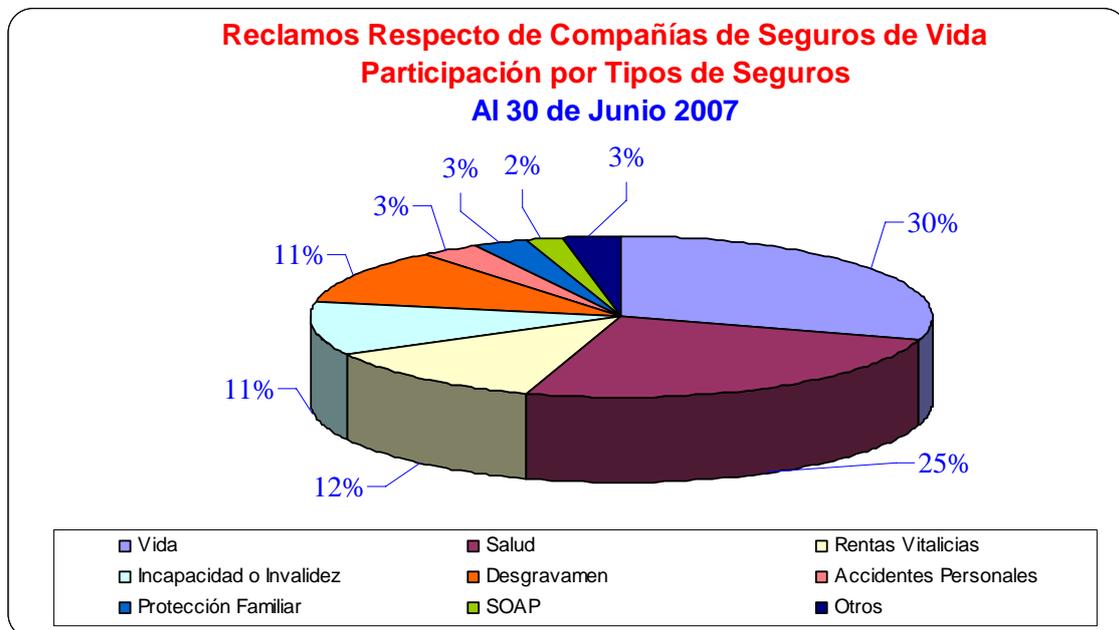


**Nota:** Muestra la composición del número total de reclamos del primer semestre 2007 por tipo de seguro, en el mercado de seguros generales.

Participación por Tipos de Seguros de los reclamos recibidos en la Superintendencia  
Al 30 de Junio de 2007

**Reclamos de Seguros de Vida por Tipo de Seguros - Al 30.06.2007**

| Tipo                    | Total      | %          |
|-------------------------|------------|------------|
| Vida                    | 189        | 30%        |
| Salud                   | 161        | 25%        |
| Rentas Vitalicias       | 78         | 12%        |
| Incapacidad o Invalidez | 69         | 11%        |
| Desgravamen             | 70         | 11%        |
| Accidentes Personales   | 19         | 3%         |
| Protección Familiar     | 19         | 3%         |
| SOAP                    | 11         | 2%         |
| Otros                   | 20         | 3%         |
| <b>Total general</b>    | <b>636</b> | <b>100</b> |



**Nota:** Muestra la composición del número total de reclamos del primer semestre 2007 por tipo de seguro, en el mercado de seguros de vida.

## 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 2007**

| SEGUROS GENERALES<br>NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA | Reclamos   |            | Prima Directa      |            | Tasa reclamos<br>respect. Prima<br>(e) |
|---|------------|------------|--------------------|------------|--|
|   | Nº<br>(a)  | %<br>(b)   | (M\$)<br>(c)       | (%)<br>(d) |  |
| ABN AMRO (1)                                    | 1          | 0,18       | 0                  | -          | -                                      |
| ACE   | 42         | 7,54       | 17.463.955         | 3,81       | 2,40                                   |
| ASEGURADORA MAGALLANES                          | 45         | 8,08       | 34.036.777         | 7,42       | 1,32                                   |
| BCI   | 31         | 5,57       | 31.207.128         | 6,80       | 0,99                                   |
| CARDIF  | 117        | 21,01      | 35.523.325         | 7,74       | 3,29                                   |
| COFACE  | 0          | -          | 2.811.092          | 0,61       | -                                      |
| CONSORCIO NACIONAL                              | 32         | 5,75       | 8.754.155          | 1,91       | 3,66                                   |
| CREDITO CONTINENTAL                             | 0          | -          | 4.815.570          | 1,05       | -                                      |
| CHILENA CONSOLIDADA                             | 33         | 5,92       | 55.452.749         | 12,09      | 0,60                                   |
| CHUBB CHILE                                     | 0          | -          | 3.773.403          | 0,82       | -                                      |
| HUELEN  | 0          | -          | 106.716            | 0,02       | -                                      |
| INTERAMERICANA                                  | 29         | 5,21       | 41.914.158         | 9,14       | 0,69                                   |
| ISE CHILE                                       | 16         | 2,87       | 8.768.961          | 1,91       | 1,82                                   |
| LIBERTY   | 23         | 4,13       | 34.578.093         | 7,54       | 0,67                                   |
| MAPFRE  | 44         | 7,90       | 41.307.957         | 9,00       | 1,07                                   |
| MAPFRE GARANTIA Y CREDITO                       | 0          | -          | 2.979.104          | 0,65       | -                                      |
| MUTUALIDAD DE CARABINEROS                       | 0          | -          | 416.238            | 0,09       | -                                      |
| PENTA-SECURITY                                  | 46         | 8,26       | 52.358.485         | 11,41      | 0,88                                   |
| RENTA NACIONAL                                  | 9          | 1,62       | 6.147.250          | 1,34       | 1,46                                   |
| ROYAL & SUN ALLIANCE                            | 86         | 15,44      | 68.675.272         | 14,97      | 1,25                                   |
| SANTANDER                                       | 3          | 0,54       | 7.649.162          | 1,67       | 0,39                                   |
| <b>Totales</b>                                  | <b>557</b> | <b>100</b> | <b>458.739.550</b> | <b>100</b> |  |

#### **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).

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

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

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

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

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

## INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA DIRECTA

### RECLAMOS ESCRITOS RECIBIDOS EN LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS.

**Período: del 01 de Enero al 30 de Junio del año 2007**

| SEGUROS VIDA<br>NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA | Reclamos   |            | Prima Directa      |            | Tasa reclamos<br>respect. Prima<br>(e) |
|--|------------|------------|--------------------|------------|--|
|  | N°<br>(a)  | %<br>(b)   | (M\$)<br>(c)       | (%)<br>(d) |  |
| ABN AMRO (1)                               | 1          | 0,16       | 0                  | -          | -                                      |
| ACE  | 10         | 1,57       | 2.409.079          | 0,26       | 4,15                                   |
| BANCHILE                                   | 16         | 2,52       | 18.068.006         | 1,98       | 0,89                                   |
| BBVA                                       | 2          | 0,31       | 39.001.862         | 4,28       | 0,05                                   |
| BCI  | 12         | 1,89       | 18.352.018         | 2,02       | 0,65                                   |
| BICE VIDA                                  | 36         | 5,66       | 57.440.517         | 6,31       | 0,63                                   |
| CARDIF                                     | 77         | 12,11      | 42.209.427         | 4,64       | 1,82                                   |
| CIGNA                                      | 11         | 1,73       | 3.909.467          | 0,43       | 2,81                                   |
| CLC  | 2          | 0,31       | 1.115.491          | 0,12       | 1,79                                   |
| CN LIFE                                    | 2          | 0,31       | 401.357            | 0,04       | -                                      |
| CONSORCIO NACIONAL                         | 46         | 7,23       | 80.239.340         | 8,81       | 0,57                                   |
| CRUZ DEL SUR                               | 13         | 2,04       | 35.345.661         | 3,88       | 0,37                                   |
| CHILENA CONSOLIDADA                        | 24         | 3,77       | 52.818.320         | 5,80       | 0,45                                   |
| EUROAMERICA                                | 16         | 2,52       | 40.594.295         | 4,46       | 0,39                                   |
| HUELEN                                     | 0          | 0          | 337.574            | 0,04       | -                                      |
| ING  | 54         | 8,49       | 133.513.776        | 14,67      | 0,40                                   |
| INTERAMERICANA                             | 54         | 8,49       | 37.528.524         | 4,12       | 1,44                                   |
| MAPFRE                                     | 1          | 0,16       | 2.437.165          | 0,27       | 0,41                                   |
| METLIFE                                    | 90         | 14,15      | 96.181.847         | 10,57      | 0,94                                   |
| MUTUAL DE SEGUROS                          | 15         | 2,36       | 7.968.866          | 0,88       | 1,88                                   |
| MUTUAL DEL EJERCITO Y AVIACION             | 3          | 0,47       | 5.902.258          | 0,65       | 0,51                                   |
| MUTUALIDAD DE CARABINEROS                  | 2          | 0,31       | 5.563.829          | 0,61       | 0,36                                   |
| OHIO NATIONAL                              | 22         | 3,46       | 18.099.747         | 1,99       | 1,22                                   |
| PENTA                                      | 17         | 2,67       | 48.988.399         | 5,38       | 0,35                                   |
| PRINCIPAL                                  | 9          | 1,42       | 57.386.382         | 6,30       | 0,16                                   |
| RENTA NACIONAL                             | 4          | 0,63       | 103.781            | 0,01       | -                                      |
| SANTANDER                                  | 37         | 5,82       | 34.421.392         | 3,78       | 1,07                                   |
| SECURITY PREVISION (2)                     | 45         | 7,08       | 23.749.362         | 2,61       | 1,89                                   |
| VIDA CORP                                  | 15         | 2,36       | 46.275.151         | 5,08       | 0,32                                   |
| <b>Totales</b>                             | <b>636</b> | <b>100</b> | <b>910.362.893</b> | <b>100</b> |  |

#### **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).*

(2) *Security Previsión S.A., se ha fusionado con fecha 30 junio de 2007, con Security Rentas Seguros de Vida S.A. Incluye 4 reclamos de Security Rentas 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 2007**

| SEGUROS GENERALES<br>NOMBRE ENTIDAD<br>FISCALIZADA | Reclamos   |            | Siniestros     |            | Tasa reclamos<br>respect. N° Siniestros<br>(e) |
|--|------------|------------|----------------|------------|--|
|  | N°<br>(a)  | %<br>(b)   | (N°)<br>(c)    | (%)<br>(d) |  |
| ABN AMRO (1)                                       | 1          | 0,18       | 0              | 0          | -  |
| ACE  | 42         | 7,54       | 5.272          | 1,51       | 0,80   |
| ASEGURADORA MAGALLANES                             | 45         | 8,08       | 38.650         | 11,09      | 0,12   |
| BCI  | 31         | 5,57       | 25.425         | 7,30       | 0,12   |
| CARDIF   | 117        | 21,01      | 57.215         | 16,42      | 0,20   |
| COFACE   | 0          | 0          | 261            | 0,07       | 0,00   |
| CONSORCIO NACIONAL                                 | 32         | 5,75       | 6.861          | 1,97       | 0,47   |
| CREDITO CONTINENTAL                                | 0          | 0          | 860            | 0,25       | -  |
| CHILENA CONSOLIDADA                                | 33         | 5,92       | 20.898         | 6,00       | 0,16   |
| CHUBB CHILE  | 0          | 0          | 1.783          | 0,51       | -  |
| HUELEN   | 0          | 0          | 0              | 0          | -  |
| INTERAMERICANA                                     | 29         | 5,21       | 11.096         | 3,18       | 0,26   |
| ISE CHILE  | 16         | 2,87       | 24.519         | 7,04       | 0,07   |
| LIBERTY  | 23         | 4,13       | 19.869         | 5,70       | 0,12   |
| MAPFRE   | 44         | 7,90       | 32.478         | 9,32       | 0,14   |
| MAPFRE GARANTIA Y CREDITO                          | 0          | 0          | 190            | 0,05       | -  |
| MUTUALIDAD DE CARABINEROS                          | 0          | 0          | 70             | 0,02       | -  |
| PENTA-SECURITY                                     | 46         | 8,26       | 29.468         | 8,46       | 0,16   |
| RENTA NACIONAL                                     | 9          | 1,62       | 6.276          | 1,80       | 0,14   |
| ROYAL & SUN ALLIANCE                               | 86         | 15,44      | 64.948         | 18,64      | 0,13   |
| SANTANDER  | 3          | 0,54       | 2.260          | 0,65       | 0,13   |
| <b>Totales</b>                                     | <b>557</b> | <b>100</b> | <b>348.399</b> | <b>100</b> |  |

#### **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).*

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

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

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

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

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

## INFORME DE RECLAMOS Y SINIESTROS

### RECLAMOS ESCRITOS RECIBIDOS EN LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS.

**Período: del 01 de Enero al 30 de Junio del año 2007**

| SEGUROS VIDA<br>NOMBRE ENTIDAD<br>FISCALIZADA | Reclamos   |            | Siniestros (*)   |            | Tasa reclamos<br>respect. N°<br>Siniestros<br>(e) |
|---|------------|------------|------------------|------------|---|
|   | N°<br>(a)  | %<br>(b)   | (N°)<br>(c)      | (%)<br>(d) |   |
| ABN AMRO (1)                                  | 1          | 0,16       | 2                | 0          | -   |
| ACE   | 10         | 1,57       | 305              | 0,02       | 3,28  |
| BANCHILE                                      | 16         | 2,52       | 1.261            | 0,06       | 1,27  |
| BBVA  | 2          | 0,31       | 4.216            | 0,22       | 0,05  |
| BCI   | 12         | 1,89       | 9.945            | 0,51       | 0,12  |
| BICE VIDA                                     | 36         | 5,66       | 428.101          | 22,02      | 0,01  |
| CARDIF  | 77         | 12,11      | 4.122            | 0,21       | 1,87  |
| CIGNA   | 11         | 1,73       | 536              | 0,03       | 2,05  |
| CLC   | 2          | 0,31       | 318              | 0,02       | 0,63  |
| CN LIFE                                       | 2          | 0,31       | 126              | 0,01       | 1,59  |
| CONSORCIO NACIONAL                            | 46         | 7,23       | 23.863           | 1,23       | 0,19  |
| CRUZ DEL SUR                                  | 13         | 2,04       | 116.514          | 5,99       | 0,01  |
| CHILENA CONSOLIDADA                           | 24         | 3,77       | 100.487          | 5,17       | 0,02  |
| EUROAMERICA                                   | 16         | 2,52       | 175.669          | 9,04       | 0,01  |
| HUELEN  | 0          | 0          | 105              | 0,01       | -   |
| ING   | 54         | 8,49       | 173.672          | 8,93       | 0,03  |
| INTERAMERICANA                                | 54         | 8,49       | 197.211          | 10,15      | 0,03  |
| MAPFRE  | 1          | 0,16       | 394              | 0,02       | 0,25  |
| METLIFE                                       | 90         | 14,15      | 276.233          | 14,21      | 0,03  |
| MUTUAL DE SEGUROS                             | 15         | 2,36       | 969              | 0,05       | 1,55  |
| AVIACION                                      | 3          | 0,47       | 314              | 0,02       | 0,96  |
| MUTUALIDAD DE CARABINEROS                     | 2          | 0,31       | 203.494          | 10,47      | 0,001   |
| OHIO NATIONAL                                 | 22         | 3,46       | 3.186            | 0,16       | 0,69  |
| PENTA   | 17         | 2,67       | 1.375            | 0,07       | 1,24  |
| PRINCIPAL                                     | 9          | 1,42       | 805              | 0,04       | 1,12  |
| RENTA NACIONAL                                | 4          | 0,63       | 277              | 0,01       | 1,44  |
| SANTANDER                                     | 37         | 5,82       | 1.989            | 0,10       | 1,86  |
| SECURITY PREVISION (2)                        | 45         | 7,08       | 183.202          | 9,42       | 0,02  |
| VIDA CORP                                     | 15         | 2,36       | 35.149           | 1,81       | 0,04  |
| <b>Totales</b>                                | <b>636</b> | <b>100</b> | <b>1.943.840</b> | <b>100</b> |   |

#### 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).

(2) Security Previsión S.A., se ha fusionado con fecha 30 junio de 2007, con Security Rentas Seguros de Vida S.A. Incluye 4 reclamos de Security Rentas 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

Presentación de los reclamos recibidos durante el primer semestre 2007,  
en función de los tipos de seguros y las materias objetos de la reclamación.

**SEGUROS GENERALES**

| MATERIAS                                 | TIPOS DE SEGUROS      |                   |                    |           |                       |                        |          |               | Total general |
|--|-----------------------|-------------------|--------------------|-----------|-----------------------|------------------------|----------|---------------|---------------|
|  | Vehículos Motorizados | Cesantía e Incap. | Incendio y Riesgos | SOAP      | Accidentes Personales | Robo (Excl. Vehículos) | Salud    | Otros Seguros |               |
| Cobertura e Indemnización (1)            | 175                   | 129               | 55                 | 59        | 17                    | 28                     | 5        | 43            | 511           |
| Perfeccionamiento y Comercialización (2) | 8                     | 8                 | 6                  |           | 3                     | 4                      | 2        | 6             | 37            |
| Otros (3)                                | 3                     |                   | 2                  |           |                       | 2                      |          | 2             | 9             |
| <b>Total general</b>                     | <b>186</b>            | <b>137</b>        | <b>63</b>          | <b>59</b> | <b>20</b>             | <b>34</b>              | <b>7</b> | <b>51</b>     | <b>557</b>    |

**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**

| MATERIAS                                 | TIPOS DE SEGUROS |            |                   |                         |             |                       |                     |           |               | Total general |
|--|------------------|------------|-------------------|-------------------------|-------------|-----------------------|---------------------|-----------|---------------|---------------|
|  | Vida             | Salud      | Rentas Vitalicias | Incapacidad o Invalidez | Desgravamen | Accidentes Personales | Protección Familiar | SOAP      | Otros Seguros |               |
| Cobertura e Indemnización (1)            | 151              | 147        |                   | 66                      | 65          | 17                    | 14                  | 11        | 9             | 480           |
| Rentas Vitalicias (2)                    |                  |            | 50                |                         |             |                       |                     |           |               | 50            |
| Perfeccionamiento y Comercialización (3) | 29               | 12         | 1                 | 3                       | 2           | 1                     | 4                   |           | 2             | 54            |
| Otros (4)                                | 9                | 2          | 27                |                         | 3           | 1                     | 1                   |           | 9             | 52            |
| <b>Total general</b>                     | <b>189</b>       | <b>161</b> | <b>78</b>         | <b>69</b>               | <b>70</b>   | <b>19</b>             | <b>19</b>           | <b>11</b> | <b>20</b>     | <b>636</b>    |

**Notas:**

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

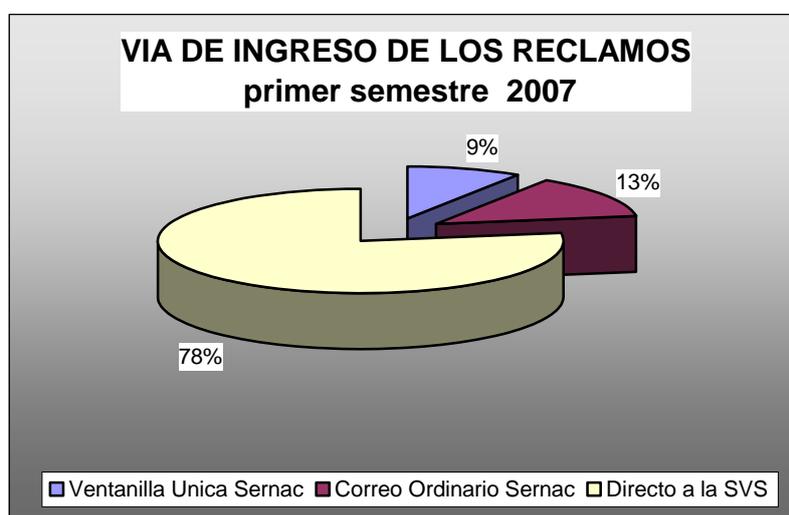
(4) Otras materias no clasificables.

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

Durante el primer semestre del año 2007 se han recibido en la SVS un total de 267 reclamos a través del SERNAC, que representa un 22% del total de reclamos, de los cuales 110 han sido remitidos por el sistema de Ventanilla Única y 157 por correo ordinario.

Gráficamente, se presenta de la siguiente forma:

| Tipo Ingreso a la SVS   | Reclamos desde el 01.01.2007 al 30.06.2007 |                  |
|-------------------------|--|------------------|
|                         | Número de Reclamos.                        | % Sobre el Total |
| Ventanilla Unica Sernac | 110  | 9%               |
| Correo Ordinario Sernac | 157  | 13%              |
| Directo a la SVS        | 926  | 78%              |
| Total                   | 1.193                                      | 100%             |



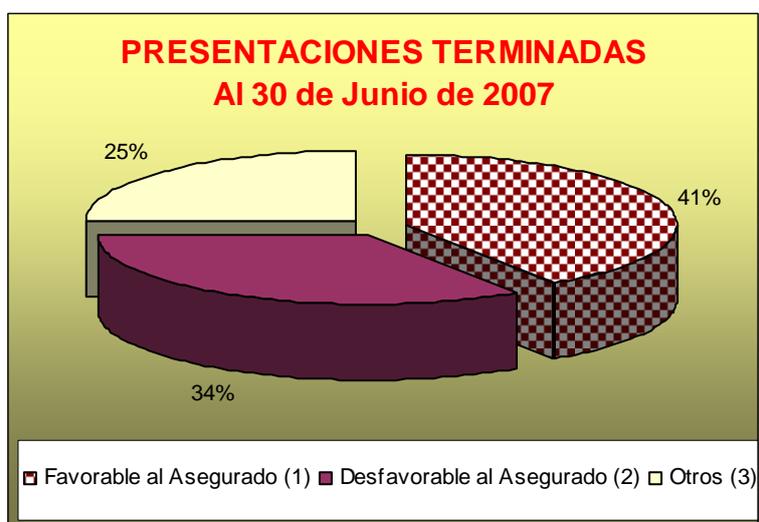
**Nota:** Se presenta la información del número de reclamos recibidos en esta Superintendencia a través del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y su representatividad respecto del total.

**Resultado de las presentaciones terminadas**  
 Período: del 01 de Enero al 30 de Junio del año 2007

| Tipo Término                  | Presentaciones Terminadas al 30.06.2007 |                  |
|-------------------------------|---|------------------|
|                               | Número de Presentac.                    | % Sobre el Total |
| Favorable al Asegurado (1)    | 398                                     | 41%              |
| Desfavorable al Asegurado (2) | 330                                     | 34%              |
| Otros (3)                     | 246                                     | 25%              |
| <b>Total</b>                  | <b>974</b>                              | <b>100%</b>      |

**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.



**Nota:** Muestra la composición de las presentaciones que fueron terminadas durante el año 2007, en términos del resultado de las mismas.