

# COMUNICADO DE PRENSA



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

Con cifras al segundo semestre de 2007:

## **SVS DA A CONOCER SEGUNDO INFORME DE RECLAMOS DEL MERCADO ASEGURADOR**

La Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) dio a conocer hoy el Informe de Reclamos del Mercado Asegurador (IRMA) con las presentaciones recibidas por esta entidad durante el segundo semestre de 2007.

En dicho lapso la SVS recibió un total de 1.416 reclamos escritos, de los cuales 726 (51%) correspondió a compañías de seguros generales y 690 (49%) a compañías de seguros de vida.

Respecto de las cifras anuales, durante 2007 el total de reclamos recibidos fue 2.609, lo cual representa un incremento de 6,4 % respecto de 2006, cuando se recibieron 2.451.

En 2007 los reclamos recibidos por seguros generales observaron un aumento de 16,5%, al sumar 1.293 presentaciones durante 2007, mientras que en 2006 éstas totalizaron 1.101.

Por su parte, los reclamos por seguros de vida disminuyeron durante 2007 en 1,7%, al contabilizar 1.326 presentaciones, mientras que en 2006 se recibieron 1.350.

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

Este informe, cuya primera versión fue entregada en septiembre pasado con los resultados del primer semestre de 2007, tiene como objetivo entregar información que fortalezca la transparencia y competitividad de este sector, y busca satisfacer la mayor demanda de información de las personas y consumidores.

## Reclamos recibidos por aseguradora

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

### ▪ Seguros Generales:

ACE (2,32); Aseguradora Magallanes (1,28); BCI (0,95); Cardif (4,07); Consorcio Nacional (2,66); Crédito Continental (0,28); Chilena Consolidada (0,72); Interamericana (1,00); Ise Chile (1,51); Liberty (0,66); Mapfre (1,03); Penta-Security (0,92); Renta Nacional (1,72), Royal & Sun Alliance (1,08) y Santander (1,61).

Cabe destacar que las compañías de seguros generales que presentan la menor tasa de reclamos en cuanto al volumen de primas (ingresos por ventas de seguros) en el segundo semestre de 2007 fueron Crédito Continental, Liberty y Chilena Consolidada.

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

### ▪ Seguros de Vida:

ACE (2,05); Banchile (0,45); BBVA (0,04); BCI (0,68); Bice Vida (0,60); Cardif (1,85); CLC (7,10); Consorcio Nacional (0,42); Corpvida (0,22); Cruz del Sur (0,47); Chilena Consolidada (0,50); Euroamérica (0,22); ING (0,36); Interamericana (1,67); MAPFRE (1,51); Metlife (0,81); Mutual de Seguros (1,49); Mutual de Ejército y Aviación (0,16); Mutualidad de Carabineros (0,82); Ohio National (1,09); Penta (0,15); Principal (0,09); Santander (0,68), y Security Previsión (2,83).

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

Por su parte, la aseguradora Huelén no registró reclamos en esta superintendencia durante julio-diciembre 2007.

## Reclamos recibidos de acuerdo al tipo de seguro

Por su parte, los tipos de seguros más reclamados **en las compañías de seguros generales**, corresponden a: 32% a Cesantía e Incapacidad Temporal, 30% a Vehículos Motorizados, 14% a Incendio y Riesgos Adicionales, a 8% SOAP, entre otros.

Los reclamos recibidos de acuerdo al tipo de seguro, **en el caso de las compañías de seguros de vida**, corresponden: 34% a Seguros de Vida, 26% a Salud; 12% a Desgravamen; 10% a Incapacidad e Invalidez; 9% a Rentas Vitalicias, entre los principales.

Por otra parte, el total de reclamos de seguros generales y vida, resueltos en el período, corresponden a 42% de casos favorables al asegurado, 33% 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, 02 de Abril de 2008.

---

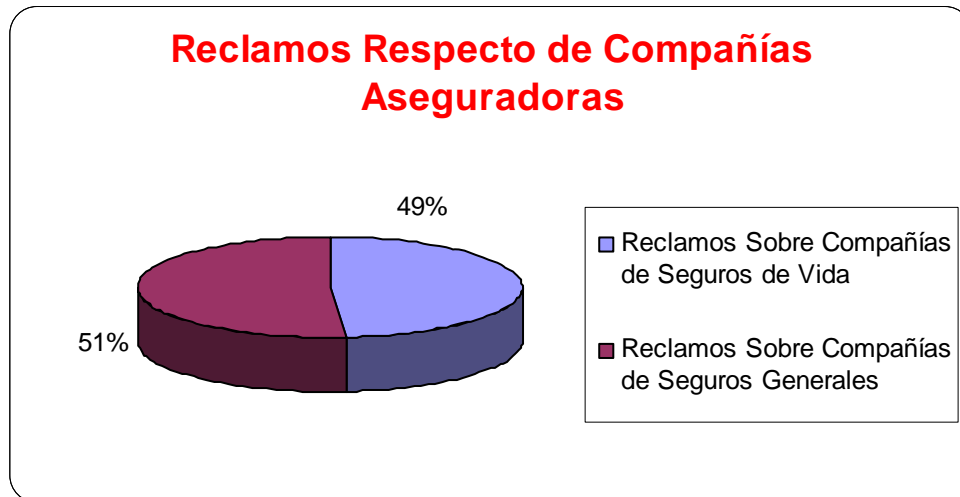
## Decálogo para la presentación de consultas y reclamos del asegurado

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.

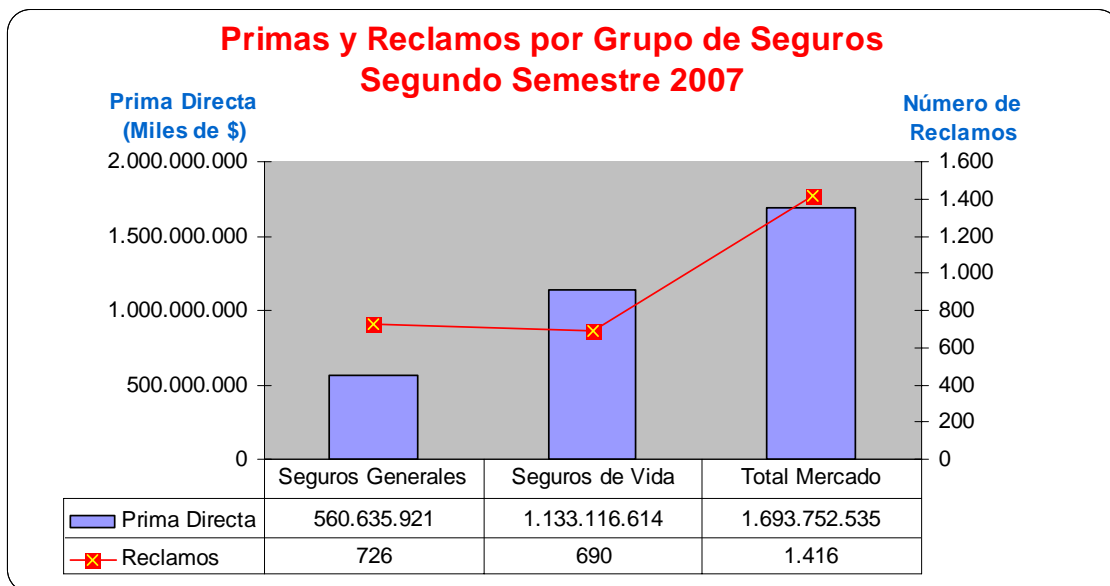
**RECLAMOS SOBRE MATERIAS DE SEGUROS  
RECIBIDOS EN LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS  
SEGUNDO SEMESTRE 2007**

Participación por Grupo de los reclamos recibidos en la Superintendencia  
Segundo Semestre de 2007



Total de reclamos referidos a compañías de seguros, del cual 51% corresponde a compañías de seguros generales (cubren riesgos de las cosas o el patrimonio) y 49% a compañías de seguros de vida (cubren riesgos de las personas).	1.416
--	-------

**Nota:** Ilustra la distribución de las reclamaciones escritas y recibidas en la Superintendencia de Valores y Seguros durante el segundo semestre 2007, las cuales ascienden a 1.416.



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

## INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA DIRECTA

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

**Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2007**

SEGUROS GENERALES NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Prima Directa		Tasa reclamos respect. Prima (e)
	N° (a)	% (b)	(M\$) (c)	(%) (d)	
ABN AMRO (1)	1	0,14	0	0	-
ACE	58	7,99	24.996.106	4,46	2,32
ASEGURADORA MAGALLANES	49	6,75	38.146.223	6,80	1,28
BCI	39	5,37	40.882.149	7,29	0,95
CARDIF	176	24,24	43.269.540	7,72	4,07
COFACE	0	0	2.486.977	0,44	-
CONSORCIO NACIONAL	26	3,58	9.764.535	1,74	2,66
CREDITO CONTINENTAL	2	0,28	7.222.749	1,29	0,28
CHILENA CONSOLIDADA	45	6,20	62.831.785	11,21	0,72
CHUBB CHILE	0	0	5.963.587	1,06	-
HUELEN	0	0	115.653	0,02	-
INTERAMERICANA	61	8,40	60.708.234	10,83	1,00
ISE CHILE	16	2,20	10.595.830	1,89	1,51
LIBERTY	27	3,72	41.019.664	7,32	0,66
MAPFRE	43	5,92	41.581.966	7,42	1,03
MAPFRE GARANTIA Y CREDITO	0	0	3.212.729	0,57	-
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	0	0	537.384	0,10	-
PENTA-SECURITY	50	6,89	54.166.781	9,66	0,92
RENTA NACIONAL	11	1,52	6.383.382	1,14	1,72
ROYAL & SUN ALLIANCE	103	14,19	94.978.091	16,94	1,08
SANTANDER	19	2,62	11.772.556	2,10	1,61
<b>Totales</b>	<b>726</b>	<b>100</b>	<b>560.635.921</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 Julio al 31 de Diciembre del año 2007**

SEGUROS VIDA NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Prima Directa		Tasa reclamos respect. Prima (e)
	N° (a)	% (b)	(M\$) (c)	(%) (d)	
ABN AMRO (1)	2	0,29		0,00	-
ACE	8	1,16	3.894.063	0,34	2,05
BANCHILE	11	1,59	24.714.084	2,18	0,45
BBVA	2	0,29	52.900.992	4,67	0,04
BCI	15	2,17	22.213.776	1,96	0,68
BICE VIDA	39	5,65	65.275.353	5,76	0,60
CARDIF	86	12,46	46.447.329	4,10	1,85
CLC	10	1,45	1.408.416	0,12	7,10
CN LIFE	3	0,43	434.380	0,04	-
CONSORCIO NACIONAL	52	7,54	122.840.979	10,84	0,42
CORPVIDA (2)	12	1,74	53.511.479	4,72	0,22
CRUZ DEL SUR	20	2,90	42.995.448	3,79	0,47
CHILENA CONSOLIDADA	34	4,93	68.556.532	6,05	0,50
EUROAMERICA	13	1,88	59.296.672	5,23	0,22
HUELEN		0	516.312	0,05	-
ING	57	8,26	156.509.706	13,81	0,36
INTERAMERICANA	66	9,57	39.461.331	3,48	1,67
MAPFRE	2	0,29	1.321.224	0,12	1,51
METLIFE	101	14,64	124.683.848	11,00	0,81
MUTUAL DE SEGUROS	13	1,88	8.742.453	0,77	1,49
MUTUAL DEL EJERCITO Y AVIACION	1	0,14	6.450.433	0,57	0,16
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	5	0,72	6.126.263	0,54	0,82
OHIO NATIONAL	23	3,33	21.021.730	1,86	1,09
PENTA	8	1,16	53.482.676	4,72	0,15
PRINCIPAL	7	1,01	81.540.900	7,20	0,09
RENTA NACIONAL	1	0,14	130.136	0,01	-
SANTANDER	30	4,35	44.259.146	3,91	0,68
SECURITY PREVISION (3)	69	10,00	24.380.953	2,15	2,83
<b>Totales</b>	<b>690</b>	<b>100</b>	<b>1.133.116.614</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) *Compañía de Seguros Vida Corp S.A. cambio razón social a Compañía de Seguros Corpvida S.A por Resolución N° 551 del 26.11.2007.*

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

*Incluye 10 reclamos de Cigna Compañía de Seguros de Vida S.A.*

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

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

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

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

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

## INFORME DE RECLAMOS Y SINIESTROS

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

Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2007

SEGUROS GENERALES NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Siniestros		Tasa reclamos respect. N° Siniestros (e)
	N° (a)	% (b)	(N°) (c)	(%) (d)	
ABN AMRO (1)	1	0,14	0	0	-
ACE	58	7,99	439	0,11	13,21
ASEGURADORA MAGALLANES	49	6,75	45.012	11,70	0,11
BCI	39	5,37	31.193	8,11	0,13
CARDIF	176	24,24	55.860	14,52	0,32
COFACE	0	0	260	0,07	-
CONSORCIO NACIONAL	26	3,58	8.709	2,26	0,30
CREDITO CONTINENTAL	2	0	883	0,23	0,23
CHILENA CONSOLIDADA	45	6,20	30.127	7,83	0,15
CHUBB CHILE	0	0	1.797	0,47	-
HUELEN	0	0	2	0	-
INTERAMERICANA	61	8,40	9.550	2,48	0,64
ISE CHILE	16	2,20	24.502	6,37	0,07
LIBERTY	27	3,72	22.374	5,82	0,12
MAPFRE	43	5,92	35.682	9,28	0,12
MAPFRE GARANTIA Y CREDITO	0	0	183	0,05	-
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	0	0	111	0,03	-
PENTA-SECURITY	50	6,89	29.863	7,76	0,17
RENTA NACIONAL	11	1,52	6.869	1,79	0,16
ROYAL & SUN ALLIANCE	103	14,19	74.479	19,36	0,14
SANTANDER	19	2,62	6.801	1,77	0,28
<b>Totales</b>	<b>726</b>	<b>100</b>	<b>384.696</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 Julio al 31 de Diciembre del año 2007**

SEGUROS VIDA NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Siniestros (*)		Tasa reclamos respect. N° Siniestros (e)
	N° (a)	% (b)	(N°) (c)	(%) (d)	
ABN AMRO (1)	2	0,29	0	0	-
ACE	8	1,16	450	0,02	1,78
BANCHILE	11	1,59	1.378	0,05	0,80
BBVA	2	0,29	2.926	0,11	0,07
BCI	15	2,17	1.583	0,06	0,95
BICE VIDA	39	5,65	589.769	22,36	0,01
CARDIF	86	12,46	2.302	0,09	3,74
CLC	10	1,45	1.042	0,04	0,96
CN LIFE	3	0,43	213	0,01	1,41
CONSORCIO NACIONAL	52	7,54	31.748	1,20	0,16
CORPVIDA (2)	12	1,74	27.579	1,05	0,04
CRUZ DEL SUR	20	2,90	123.166	4,67	0,02
CHILENA CONSOLIDADA	34	4,93	123.793	4,69	0,03
EUROAMERICA	13	1,88	191.956	7,28	0,01
HUELEN	0	0	116	0,00	-
ING	57	8,26	172.216	6,53	0,03
INTERAMERICANA	66	9,57	211.504	8,02	0,03
MAPFRE	2	0,29	253	0,01	0,79
METLIFE	101	14,64	435.866	16,53	0,02
MUTUAL DE SEGUROS	13	1,88	938	0,04	1,39
AVIACION	1	0,14	314	0,01	0,32
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	5	0,72	499.467	18,94	0,001
OHIO NATIONAL	23	3,33	4.812	0,18	0,48
PENTA	8	1,16	1.382	0,05	0,58
PRINCIPAL	7	1,01	1.003	0,04	0,70
RENTA NACIONAL	1	0,14	267	0,01	0,37
SANTANDER	30	4,35	2.747	0,10	1,09
SECURITY PREVISION (3)	69	10,00	208.688	7,91	0,03
<b>Totales</b>	<b>690</b>	<b>100</b>	<b>2.637.478</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) *Compañía de Seguros Vida Corp S.A. cambió razón social a Compañía de Seguros Corpvida S.A por Resolución N° 551 del 26.11.2007.*

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

*Incluye 10 reclamos de Cigna Compañía de Seguros de Vida S.A.*

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

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

(c) *Número de Siniestros denunciados y Rentas contratadas, informadas por la compañía aseguradora en FECU del período.*

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

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

(\*) *Incluye Rentas contratadas Previsionales y no Previsionales*

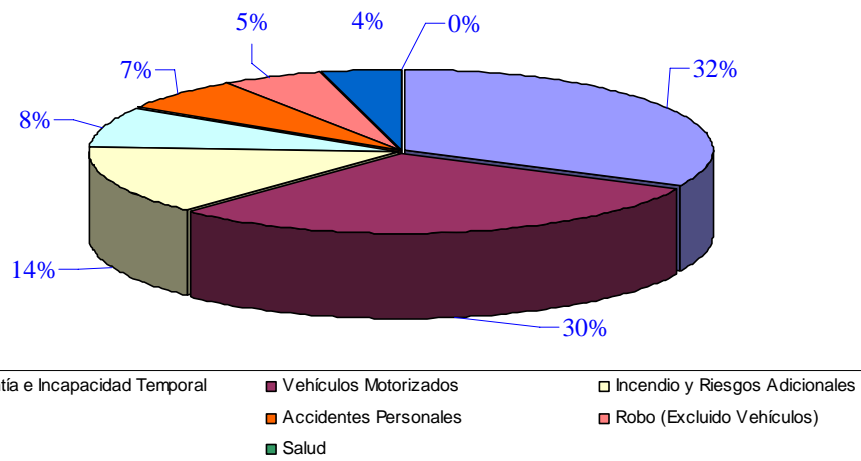
Participación por Tipos de Seguros de los reclamos recibidos en la Superintendencia

01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2007

**Reclamos de Compañías de Seguros Generales por Tipo de Seguros desde el 1.07.2007 al 31.12.2007**

Tipo	Total	%
Cesantía e Incapacidad Temporal	235	32%
Vehículos Motorizados	215	30%
Incendio y Riesgos Adicionales	100	14%
SOAP	60	8%
Accidentes Personales	48	7%
Robo (Excluido Vehículos)	37	5%
Otros	30	4%
Salud	1	0%
<b>Total general</b>	<b>726</b>	<b>100%</b>

**Reclamos Respecto de Compañías de Seguros Generales  
Participación por Tipos de Seguros  
Segundo Semestre 2007**

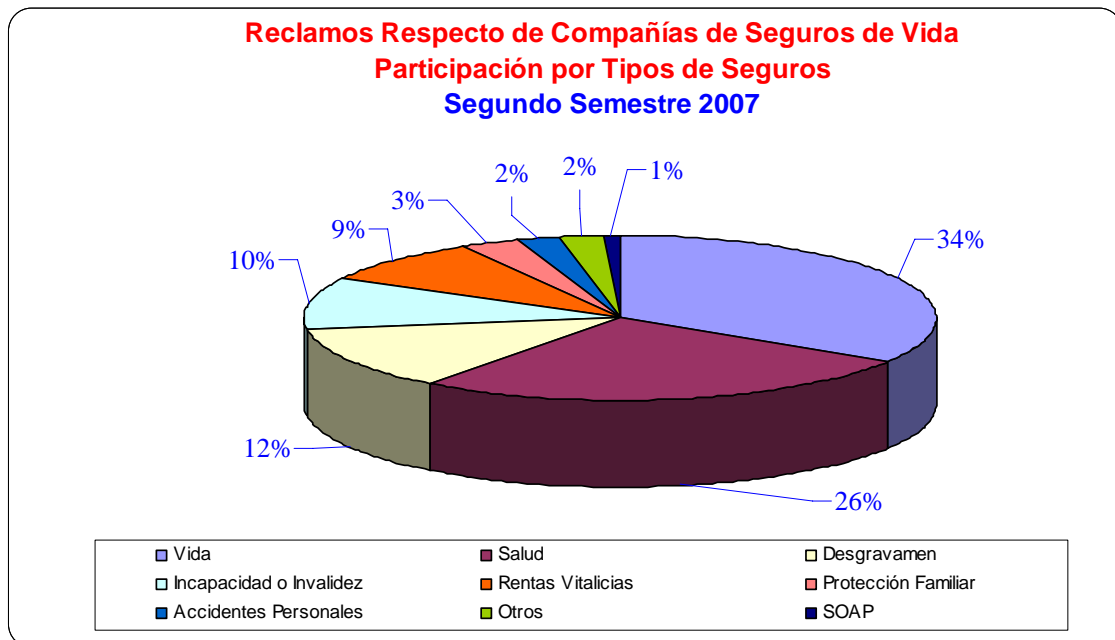


**Nota:** Muestra la composición del número total de reclamos del segundo semestre 2007 por tipo de seguro, en el mercado de seguros generales.

Participación por Tipos de Seguros de los reclamos recibidos en la Superintendencia  
01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2007

**Reclamos de Compañías de Seguros de Vida por Tipo de Seguros desde el 1.07.2007 al 31.12.2007**

Tipo	Total	%
Vida	234	34%
Salud	182	26%
Desgravamen	86	12%
Incapacidad o Invalidez	70	10%
Rentas Vitalicias	60	9%
Protección Familiar	21	3%
Accidentes Personales	15	2%
Otros	17	2%
SOAP	5	1%
<b>Total general</b>	<b>690</b>	<b>100</b>



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

Presentación de los reclamos recibidos durante el Segundo 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	Incap. Temporal	Riesgos Adicionales	SOAP	Accidentes Personales	Robo (Excl. Vehículos)	Salud	Otros Seguros	
Cobertura e Indemnización (1)	198	224	88	60	35	34	1	28	668
Perfeccionamiento y Comercialización (2)	9	11	12		13	3		2	50
Otros (3)	8								8
<b>Total general</b>	<b>215</b>	<b>235</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>48</b>	<b>37</b>	<b>1</b>	<b>30</b>	<b>726</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)	210	167		69	81	15	18	5	6	571
Rentas Vitalicias (2)			44							44
Perfeccionamiento y Comercialización (3)	17	14			4		3		4	42
Otros (4)									33	33
<b>Total general</b>	<b>227</b>	<b>181</b>	<b>44</b>	<b>69</b>	<b>85</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>43</b>	<b>690</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.

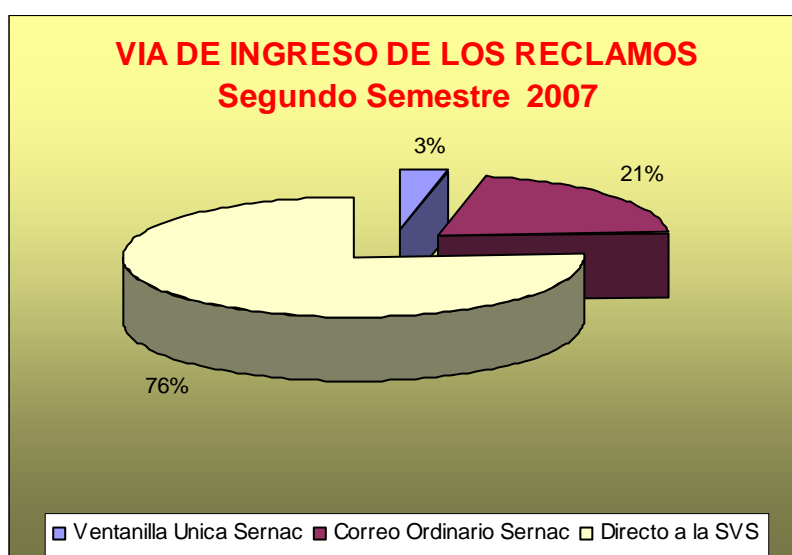
(3) Comprende las materias reclamadas relacionadas con: Comercialización o Venta y Propuesta - Perfeccionamiento de las Pólizas de Seguros.

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

Durante el Segundo Semestre del año 2007 se han recibido en la SVS un total de 342 reclamos a través del SERNAC, que representa un 24% del total de reclamos, de los cuales 46 han sido remitidos por el sistema de Ventanilla Única y 298 por correo ordinario.

Gráficamente, se presenta de la siguiente forma:

Tipo Ingreso a la SVS	Reclamos desde el 01.07.2007 al 31.12.2007	
	Número de Reclamos.	% Sobre el Total
Ventanilla Unica Sernac	46	3%
Correo Ordinario Sernac	298	21%
Directo a la SVS	1.072	76%
Total	1416	100%



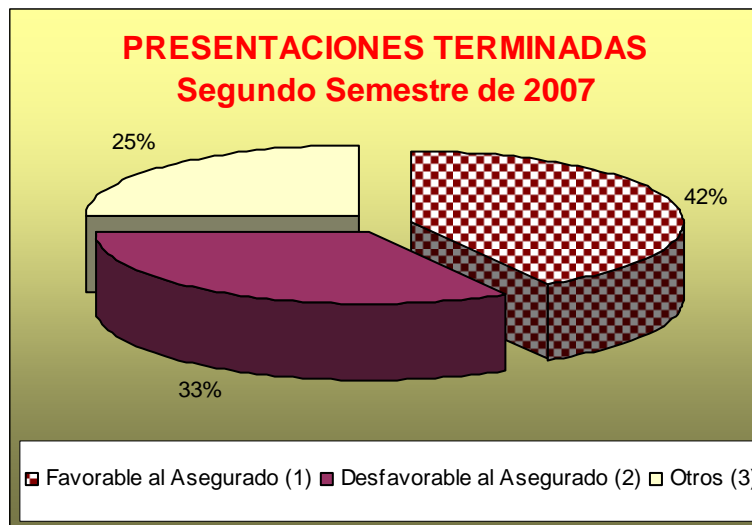
**Nota:** Se presenta la información del número de reclamos recibidos en esta Superintendencia a través del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y su representatividad respecto del total.

Resultado de las presentaciones terminadas  
Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2007

Tipo Término	Presentaciones Terminadas desde el 01.07.2007 al 31.12.2007	
	Número de Presentac.	% Sobre el Total
Favorable al Asegurado (1)	770	42%
Desfavorable al Asegurado (2)	618	33%
Otros (3)	465	25%
<b>Total</b>	<b>1.853</b>	<b>100%</b>

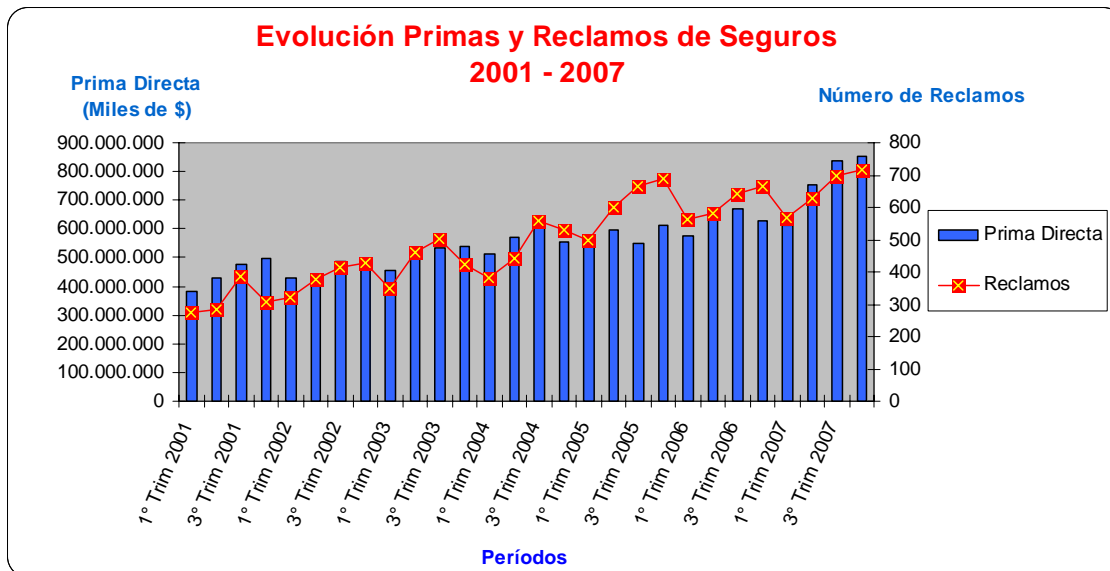
**Notas:**

- (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.

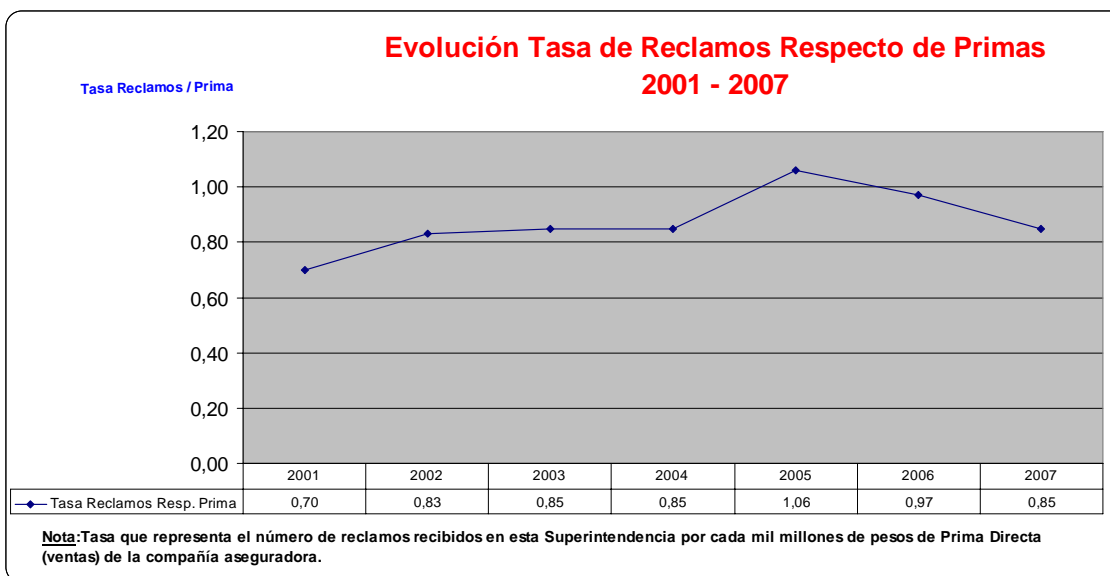


**Nota:** Muestra la composición de las presentaciones que fueron terminadas durante el segundo semestre del año 2007, en términos del resultado de las mismas.

## 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.