

COMUNICADO DE PRENSA



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Con cifras del primer semestre de 2010:

SVS DA A CONOCER INFORME DE RECLAMOS DEL MERCADO DE SEGUROS

13 Septiembre de 2010.- La Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) dio a conocer hoy el Informe de Reclamos del Mercado Asegurador (IRMA), de acuerdo a la información recibida en el primer semestre del año 2010.

El IRMA entrega información sobre el total de reclamos recibidos por compañía aseguradora, ya sea de seguros generales y de vida. Considera la tasa de reclamos sobre la prima directa y respecto del número de siniestros denunciados y rentas contratadas en las compañías de seguros. También incluye los datos de reclamos por las actuaciones de los corredores de seguros, cuya función principal es prestar adecuada asesoría a las personas al momento de contratar sus seguros y en caso de siniestro.

El IRMA 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.

CIFRAS DEL PRIMER SEMESTRE DE 2010

En el primer semestre del año 2010, el Área de Protección al Inversionista y Asegurados (APIA) de la Superintendencia de Valores y Seguros recibió un total de **2.562 reclamos escritos**. De éstos, 1.960 (77%) correspondió a compañías de seguros, 309 (12%) a corredores de seguros filiales de bancos, 213 (8%) a corredores filiales de retail, 74 (3%) a liquidadores de siniestros y 6 a otros corredores de seguros.

El número de reclamos ingresados experimentó un alza de 24,79% respecto del segundo semestre de 2009 cuando se recibieron 2.053 reclamos. Esto último se puede explicar, en parte, por las consultas relativas al terremoto y tsunami, las que totalizaron 1.358 reclamos en este tema.

Las materias más reclamadas por parte de los asegurados son: pago de indemnización, cobertura y exclusiones, vigencia – terminación, obligaciones del asegurado, pago de prima y liquidación de siniestro.

De los reclamos ingresados, el 84% de los casos se realiza directamente en la SVS, el 13% a través de un correo ordinario al Sernac y el 3% por ventanilla única del Sernac.

Reclamos resueltos el primer semestre del año 2010

Durante el primer semestre de 2010 se resolvieron 3.943 reclamos de seguros generales y de vida. De este total, el 34% de los casos fue favorable al asegurado, es decir, la materia reclamada fue solucionada. Por su parte, que el 31% de los casos fue desfavorable y en un 35% no clasifica en ninguna de las categorías, ya sea porque se trata de casos parcialmente solucionados o no, o por no contar con antecedentes suficientes, etc.

Desde el año 2006 a 2009 los reclamos de seguros han registrado un aumento de 57,77%.

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 Generales¹:

Consortio Nacional (3.56); Santander (3.21) Cardif (2.97); HDI (2.76); Renta Nacional (2.59); Mapfre (2.55); ACE (2.21); BCI (1.79); Aseguradora Magallanes (1.69); RSA (1.58); Liberty (1.38); Penta Security (1.33); Chilena Consolidada (1.14); Chartis (0.58); Coface (0.26); Chubb Chile (0.15); Cesce (0.0) y Mutualidad de Carabineros (0.00).

▪ Seguros de Vida²:

CLC (4.34); Security Prevision (2.20); Cardif (1.65); Mapfre (1.53); ING (1.00); Interamericana (0.86); Metlife (0.79); BCI (0.73); Santander (0.67); BICE Vida (0.66); CorpSeguros (0.59); Banchile (0.57); Penta (0.53); Cruz del Sur (0.52); Mutual Carabineros (0.51); ACE (0.51); Ohio International (0.45); Mutual Seguros (0.45); BBVA (0.44); Consortio Nacional (0.42); Euroamerica (0.32); Principal (0.26); Corpvida (0.26); Chilena Consolidada (0.26); Renta Nacional (0.14) y Mutual Ejército y Aviación (0.13) y CN Life (0.00).

Reclamos recibidos de acuerdo al tipo de seguro

⁽¹⁾ Este Comunicado de Prensa subió una modificación por un error en el cálculo hecho inicialmente. Por esta razón el comunicado enviado originalmente decía Seguros Generales: Mutualidad de carabineros (3.74) debiendo decir (0.00) y Cesce (1.15) debe decir (0.00).

⁽²⁾ Debido a lo señalado en (1) el comunicado enviado originalmente decía CN Life (2.38), debiendo decir (0.00)

Los tipos de seguros más reclamados en las compañías de seguros generales son: Incendio y riesgos adicionales (38%); Vehículos Motorizados (28%); Cesantía e Incapacidad temporal (17%), entre otros.

Mientras, en el caso de las compañías de seguro de vida, los tipos de seguros que presentaron mayor número de reclamos son: Vida (32%); Salud (29%); Rentas Vitalicias (10%); Incapacidad o Invalidez (9%), entre otros.

Consultas de seguros

En el primer semestre del 2010 se registraron en el Área de Protección al Inversionista y Asegurado un total de **12.637** consultas, versus las **9.752** que se registraron durante el segundo semestre de 2009.

El 39% de las consultas recibidas en el primer semestre de este año, fueron a través de atención telefónica, 37% presenciales, 24% vía web.

Los procedimientos a seguir para que una persona efectúe una consulta o reclamo de seguros, se encuentran en detalle en el sitio web de esta Superintendencia, www.svs.cl, Educando al Asegurado.

**INFORME DE CONSULTAS Y RECLAMOS
DEL MERCADO ASEGURADOR**

PRIMER SEMESTRE 2010

- A) TOTAL DE RECLAMOS ESCRITOS REFERIDOS A COMPAÑÍAS DE SEGUROS Y CORREDORES DE SEGUROS.**
- B) RECLAMOS REFERIDOS A COMPAÑÍAS DE SEGUROS**
- C) RECLAMOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS**
- D) PRESENTACIONES RESUELTAS CLASIFICADAS SEGÚN SU FORMA DE TERMINACIÓN**
- E) ATENCIÓN DE CONSULTAS SOBRE MATERIAS DE SEGUROS**

INFORME DE CONSULTAS Y RECLAMOS DEL MERCADO
ASEGURADOR
PRIMER SEMESTRE 2010

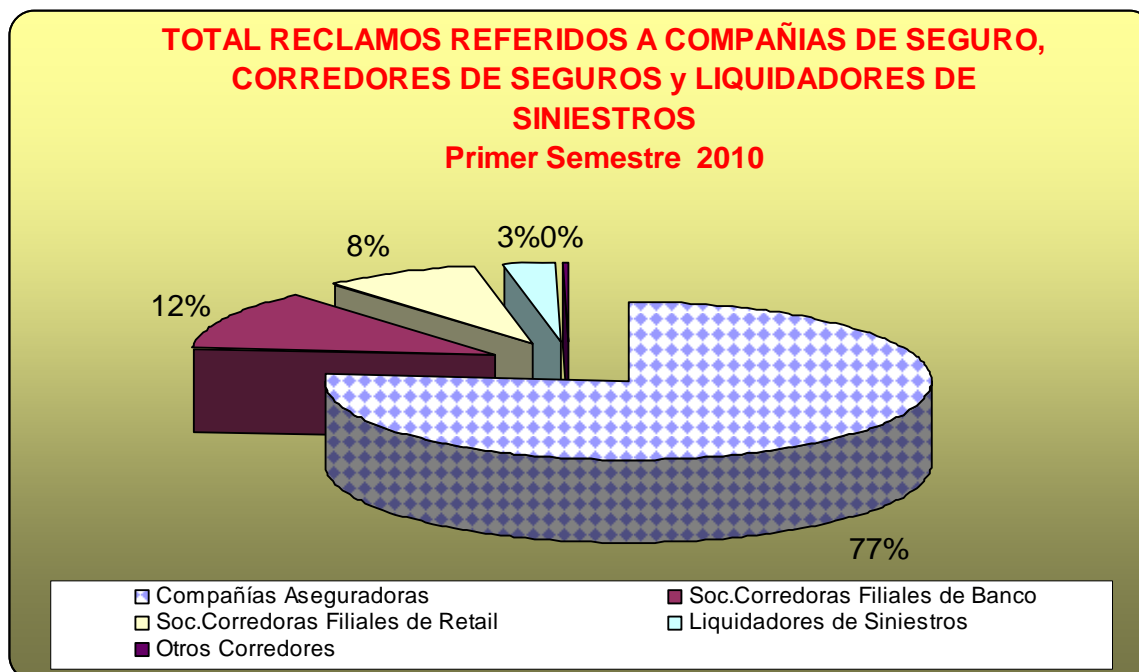
**A) TOTAL DE RECLAMOS ESCRITOS REFERIDOS
A COMPAÑÍAS DE SEGUROS, CORREDORES DE SEGUROS Y
LIQUIDADORES DE SINIESTROS**
Período: del 01 de Enero al 30 de Junio del año 2010

Cuadro I

Entidad	Reclamos desde el 01.01.2010 al 30.06.2010	
	N° de Reclamos	% sobre el total
Compañías Aseguradoras	1.960	77%
Soc. Corredoras Filiales de Banco	309	12%
Soc. Corredoras Filiales de Retail	213	8%
Liquidadores de Siniestros	74	3%
Otros Corredores (1)	6	0%
Total	2.562	100%

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

Cuadro II



NOTAS

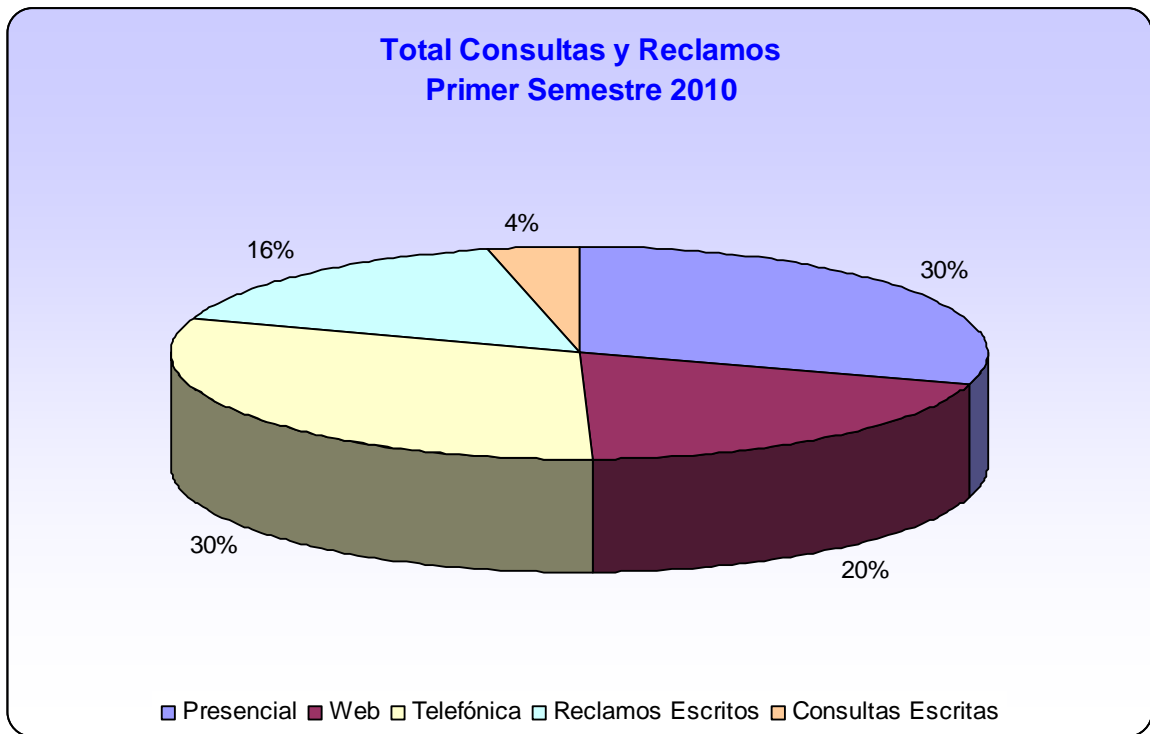
Total de reclamos referidos a materias de seguros, del cual 77% corresponde a compañías de seguros, 20% a corredores de seguros y el 3% a liquidadores de siniestros.

TOTAL DE CONSULTAS Y RECLAMOS EN MATERIAS DE SEGUROS
Período: del 01 de Enero al 30 de Junio del año 2010

Cuadro III

Tipo de Atención	Presencial	Web	Telefónica	Reclamos Escritos	Consultas Escritas	Total Atenciones
Total Atenciones	4.695	3.093	4.849	2.562	553	15.752

Cuadro IV

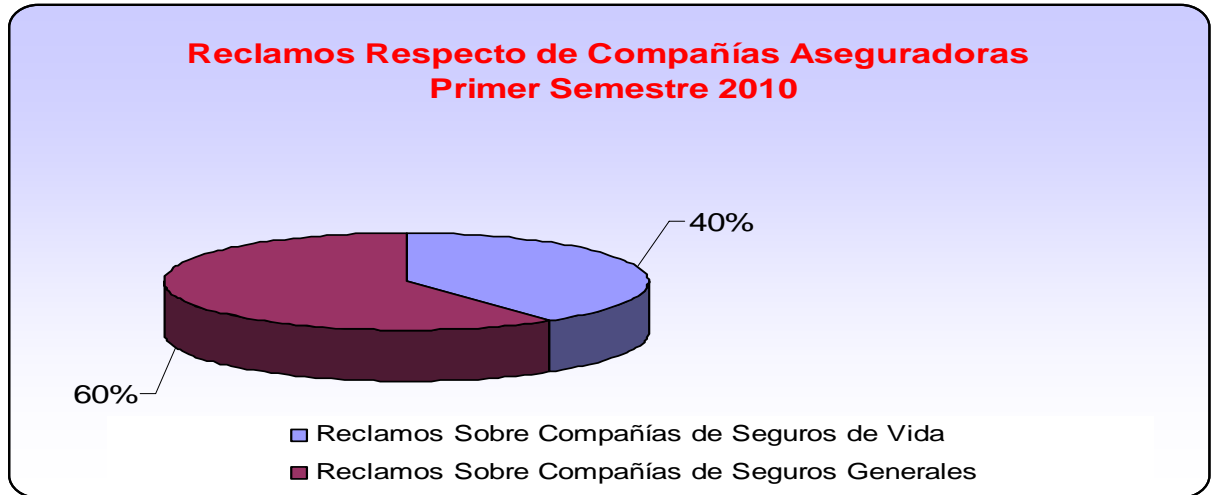


El gráfico ilustra los porcentajes de ingresos según los diversos canales de atención.

B) RECLAMOS REFERIDOS A COMPAÑÍAS DE SEGUROS

Participación por Grupo de los reclamos recibidos en la Superintendencia
Período: del 01 de Enero al 30 de Junio del año 2010

Cuadro I

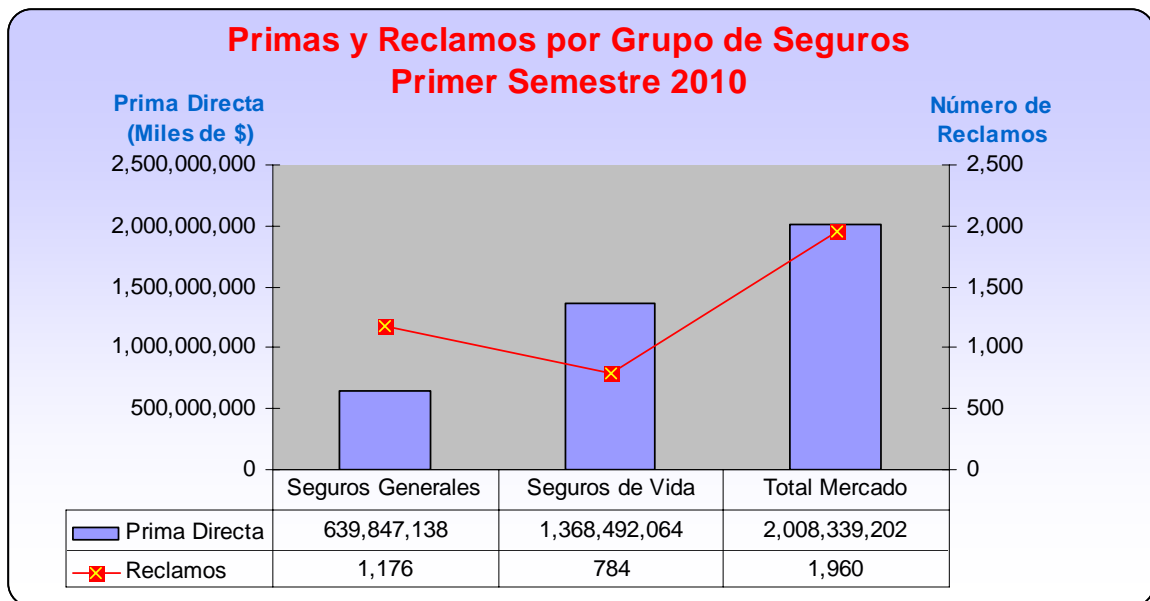


Total de reclamos por compañías de seguros, del cual 60% corresponde a compañías de seguros generales (cubren riesgos de las cosas o el patrimonio) y 40% a compañías de seguros de vida (cubren riesgos de las personas).
Nota: Ilustra la distribución de las reclamaciones escritas y recibidas en la Superintendencia de Valores y Seguros durante el primer semestre 2010, las cuales ascienden a 1.960.

1.960

Primas y Reclamos por Grupo de Seguros

Cuadro II



Nota: Se aprecia el monto de las ventas (prima directa) y número de reclamos del primer semestre 2010, por grupo de seguros (generales y vida) y total de mercado.

**INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA DIRECTA
RECLAMOS ESCRITOS RECIBIDOS
EN LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS
Período: del 01 de Enero al 30 de Junio del año 2010**

Cuadro III

SEGUROS GENERALES NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Prima Directa		Tasa reclamos respect. Prima (e)
	N° (a)	% (b)	(M\$) (c)	(%) (d)	
ACE	63	5.36	28,512,850	4.46	2.21
ASEG. MAG. GAR. Y CRED.	0	0	780,550	0.12	0.00
ASEGURADORA MAGALLANES	89	7.57	52,531,998	8.21	1.69
BCI	104	8.84	57,997,883	9.06	1.79
CARDIF	150	12.76	50,480,518	7.89	2.97
CESCE*	1	0.09	869,702	0.14	0.00
CHARTIS	16	1.36	27,536,068	4.30	0.58
CHILENA CONSOLIDADA	57	4.85	50,170,879	7.84	1.14
CHUBB CHILE	1	0.09	6,847,601	1.07	0.15
COFACE	1	0.09	3,830,752	0.60	0.26
CONSORCIO NACIONAL	52	4.42	14,589,777	2.28	3.56
CREDITO CONTINENTAL	0	0	8,612,533	1.35	0.00
EULER HERMES (1)	0	0	0	0.00	0.00
FAF	0	0	9,770	0.00	0.00
HDI	24	2.04	8,697,588	1.36	2.76
HUELEN	0	0	101,671	0.02	0.00
LIBERTY	72	6.12	52,241,307	8.16	1.38
MAPFRE	179	15.22	70,084,295	10.95	2.55
MAPFRE GARANTIA Y CREDITO	0	0	3,206,991	0.50	0.00
MUTUALIDAD DE CARABINEROS *	2	0.17	534,821	0.08	0.00
ORION	0	0	1,448,139	0.23	0.00
PENTA-SECURITY	102	8.67	76,597,038	11.97	1.33
RENTA NACIONAL	21	1.79	8,111,739	1.27	2.59
RSA SEGUROS CHILE	122	10.37	77,451,823	12.10	1.58
SANTANDER	120	10.20	37,366,128	5.84	3.21
ZENIT	0	0	1,234,717	0.19	0.00
Totales	1,176	100	639,847,138	100	

Notas Seguros Generales:

(1) Por resolución N° 228 del 09.04.2010, se autoriza la existencia y aprueban los estatutos de Euler Hermes Seguros de Crédito S.A.

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

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

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

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

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

* El cuadro III fue modificado por un error en el cálculo. Por esta razón el cuadro en su confección inicial decía Seguros Generales: Mutualidad de Carabineros (3.74) debiendo decir (0.00) y Cesce (1.15) debiendo decir (0.00).

**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 2010**

Cuadro IV

SEGUROS DE VIDA NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Prima Directa		Tasa reclamos respect. Prima (e)
	N° (a)	% (b)	(M\$) (c)	(%) (d)	
ACE	4	0.51	7,788,162	0.57	0.51
BANCHILE	23	2.93	40,435,154	2.95	0.57
BBVA	13	1.66	29,655,389	2.17	0.44
BCI	19	2.42	25,992,787	1.90	0.73
BICE VIDA	40	5.10	60,710,006	4.44	0.66
CÁMARA	0	0.00	59,263,769	4.33	0.00
CARDIF	63	8.04	38,098,235	2.78	1.65
CHILENA CONSOLIDADA	36	4.59	138,790,837	10.14	0.26
CLC	14	1.79	3,228,860	0.24	4.34
CN LIFE*	1	0.13	420,966	0.03	0.00
CONSORCIO NACIONAL	47	5.99	110,690,284	8.09	0.42
CORPSEGUROS	7	0.89	11,941,042	0.87	0.59
CORPVIDA	26	3.32	100,132,266	7.32	0.26
CRUZ DEL SUR	33	4.21	63,718,397	4.66	0.52
EUROAMERICA	19	2.42	59,461,593	4.35	0.32
HUELEN	0	0	276,335	0.02	0.00
ING	52	6.63	52,027,091	3.80	1.00
INTERAMERICANA	84	10.71	97,434,582	7.12	0.86
ITAU	0	0.00	4,561,893	0.33	0.00
MAPFRE	2	0.26	1,305,998	0.10	1.53
METLIFE	115	14.67	146,017,802	10.67	0.79
MUTUAL DE SEGUROS	5	0.64	11,036,496	0.81	0.45
MUTUAL DEL EJERCITO Y AVIACION	1	0.13	7,559,476	0.55	0.13
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	4	0.51	7,898,730	0.58	0.51
OHIO NATIONAL	22	2.81	48,836,963	3.57	0.45
PENTA	21	2.68	39,672,531	2.90	0.53
PRINCIPAL	17	2.17	64,467,373	4.71	0.26
RENTA NACIONAL	5	1	36,678,733	2.68	0.14
RIGEL SEGUROS DE VIDA (1)	0	0.00	0	0.00	-
SANTANDER	48	6.12	71,807,360	5.25	0.67
SECURITY PREVISION	63	8.04	28,582,954	2.09	2.20
Totales	784	100	1,368,492,064	100	

Notas Seguros de Vida:

(1) Por Resolución 171 de 11.03.2010 se autoriza la existencia de la sociedad Valora Compañía de Seguros de Vida S.A. modificada por Resolución 299 de 17.05.2010 que cambia nombre a Rigel Seguros de Vida S.A.

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

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

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

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

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

* El cuadro IV fue modificado por un error en el cálculo. Por esta razón el Informe en su redacción inicial decía Seguros de Vida: CN Life (2.38), debiendo decir (0.00)

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 2010

Cuadro V

SEGUROS GENERALES NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Siniestros		Tasa reclamos respect. N° Siniestros (e)
	N°	%	(N°)	(%)	
	(a)	(b)	(c)	(d)	
ACE	63	5.36	9,530	1.70	0.66
ASEG. MAG.GAR. Y CRED.	0	0	0	0.00	-
ASEGURADORA MAGALLANES	89	7.57	53,128	9.47	0.17
BCI	104	8.84	59,585	10.62	0.17
CARDIF	150	12.76	67,384	12.01	0.22
CESCE	1	0.09	8	0.00	-
CHARTIS	16	1.36	6,097	1.09	0.26
CHILENA CONSOLIDADA	57	4.85	78,841	14.05	0.07
CHUBB CHILE	1	0.09	1,182	0.21	0.08
COFACE	1	0.09	254	0.05	0.39
CONSORCIO NACIONAL	52	4.42	13,805	2.46	0.38
CREDITO CONTINENTAL	0	0	1,126	0.20	0.00
EULER HERMES (1)	0	0	0	0.00	-
FAF	0	0	0	0.00	-
HDI	24	2.04	17,317	3.09	0.14
HUELEN	0	0	35	0.01	0.00
LIBERTY	72	6.12	41,832	7.46	0.17
MAPFRE	179	15.22	26,191	4.67	0.68
MAPFRE GARANTIA Y CREDITO	0	0	316	0.06	0.00
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	2	0.17	86	0.02	-
ORION	0	0	4,549	0.81	0.00
PENTA-SECURITY	102	8.67	38,829	6.92	0.26
RENTA NACIONAL	21	1.79	8,834	1.57	0.24
RSA SEGUROS CHILE S.A.	122	10.37	78,516	13.99	0.16
SANTANDER	120	10.20	53,237	9.49	0.23
ZENIT	0	0	384	0.07	0.00
Totales	1,176	100	561,066	100	

Notas Seguros Generales:

(1) Por resolución N° 228 del 09.04.2010, se autoriza la existencia y aprueban los estatutos de Euler Hermes Seguros de Crédito S.A.

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

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

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

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

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

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 2010

Cuadro VI

SEGUROS DE VIDA NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Siniestros (*)		Tasa reclamos respect. N° Siniestros (e)
	N° (a)	% (b)	(N°) (c)	(%) (d)	
ACE	4	0.51	253	0.01	1.58
BANCHILE	23	2.93	2,930	0.07	0.78
BBVA	13	1.66	3,143	0.08	0.41
BCI	19	2.42	116,605	2.97	0.02
BICE VIDA	40	5.10	347,050	8.84	0.01
CÁMARA	0	0.00	6,039	0.15	0.00
CARDIF	63	8.04	4,282	0.11	1.47
CHILENA CONSOLIDADA	36	4.59	178,106	4.54	0.02
CLC	14	1.79	2,426	0.06	0.58
CN LIFE	1	0.13	131	0.00	0.76
CONSORCIO NACIONAL	47	5.99	53,792	1.37	0.09
CORPSEGUROS	7	0.89	150	0.00	4.67
CORPVIDA	26	3.32	230,658	5.88	0.01
CRUZ DEL SUR	33	4.21	177,954	4.53	0.02
EUROAMERICA	19	2.42	253,299	6.45	0.01
HUELEN	0	0.00	53	0.00	0.00
ING	52	6.63	520,569	13.26	0.01
INTERAMERICANA	84	10.71	187,788	4.78	0.04
ITAU	0	0.00	154	0.00	0.00
MAPFRE	2	0.26	1,471	0.04	0.14
METLIFE	115	14.67	768,996	19.59	0.01
MUTUAL DE SEGUROS	5	0.64	1,069	0.03	0.47
MUTUAL DEL EJERCITO Y AVIACION	1	0.13	418	0.01	0.24
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	4	0.51	713,946	18.19	0.00
OHIO NATIONAL	22	2.81	9,910	0.25	0.22
PENTA	21	2.68	762	0.02	2.76
PRINCIPAL	17	2.17	1,136	0.03	1.50
RENTA NACIONAL	5	0.64	1,515	0.04	0.33
RIGEL SEGUROS DE VIDA (1)	0	0.00	0	0.00	0.00
SANTANDER	48	6.12	7,760	0.20	0.62
SECURITY PREVISION	63	8.04	332,494	8.47	0.02
'Totales	784	100	3,924,859	100	

Notas Seguros de Vida:

(1) Por Resolución 171 de 11.03.2010 se autoriza la existencia de la sociedad Valora Compañía de Seguros de Vida S.A. modificada por Resolución 299 de 17.05.2010 que cambia nombre a Rigel Seguros de Vida S.A.

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

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

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

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

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

(*) Incluye Rentas contratadas Previsionales y no Previsionales

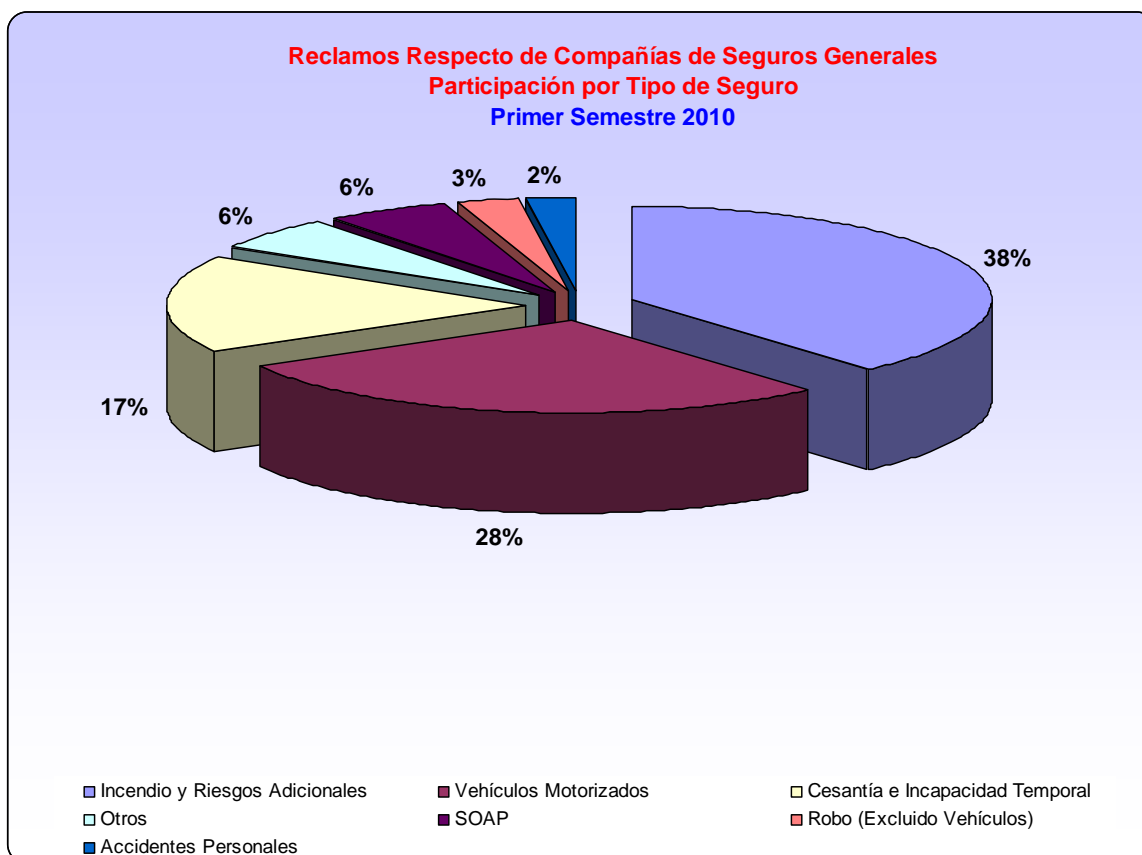
PARTICIPACIÓN POR TIPOS DE SEGUROS DE LOS RECLAMOS
RECIBIDOS EN LA SUPERINTENDENCIA
Período: del 01 de Enero al 30 de Junio del año 2010

Cuadro VII

Reclamos de Compañías de Seguros Generales por Tipo de Seguros

Tipo	Total	%
Incendio y Riesgos Adicionales	455	38%
Vehículos Motorizados	330	28%
Cesantía e Incapacidad Temporal	199	17%
Otros	67	6%
SOAP	66	6%
Robo (Excluido Vehículos)	34	3%
Accidentes Personales	25	2%
Total general	1.176	100%

Cuadro VIII



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

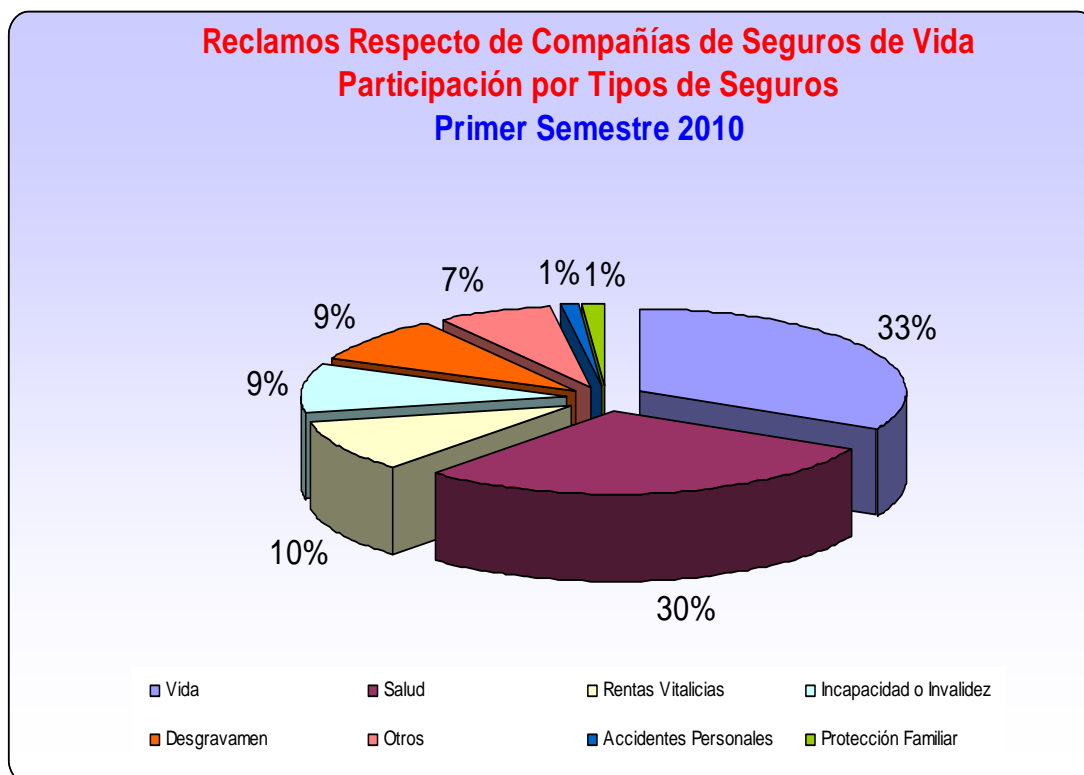
PARTICIPACIÓN POR TIPOS DE SEGUROS DE LOS RECLAMOS
RECIBIDOS EN LA SUPERINTENDENCIA
Período: del 01 de Enero al 30 de Junio del año 2010

Cuadro IX

Reclamos de Compañías de Seguros de Vida por Tipo de Seguros

Tipo	Total	%
Vida	254	32%
Salud	229	29%
Rentas Vitalicias	81	10%
Incapacidad o Invalidez	74	9%
Desgravamen	72	9%
Otros	54	7%
Accidentes Personales	10	1%
Protección Familiar	10	1%
Total general	784	100%

Cuadro X



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

PARTICIPACIÓN DE LOS RECLAMOS SEGÚN TIPOS DE SEGUROS Y MATERIAS RECLAMADAS

Período: del 01 de Enero al 30 de Junio del año 2010

SEGUROS GENERALES

Cuadro XI

MATERIAS	TIPOS DE SEGUROS							
	Incendio y Riesgos Adicionales	Vehículos Motorizados	Cesantía e Incap. Temporal	Otros Seguros	SOAP	Robo (Excl. Vehículos)	Accidentes Personales	Total General
Cobertura e Indemnización (1)	414	296	181	39	64	30	23	1.047
Perfeccionamiento y Comercialización (2)	29	21	14	22	1	4	2	93
Otros (3)	12	13	4	6	1	0	0	36
Total general	455	330	199	67	66	34	25	1.176

NOTAS

(1) Comprende las siguientes materias: Pago de Indemnización, Cobertura y Exclusiones, Vigencia - Terminación, Obligaciones del Asegurado, Pago de Prima y liquidación de siniestro.

(2) Comprende las siguientes materias: Comercialización o Venta y Propuesta - Perfeccionamiento de las Pólizas de Seguros.

(3) Otras materias no clasificables.

SEGUROS DE VIDA

Cuadro XII

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

NOTAS

(1) Comprende las siguientes materias: Pago de Indemnización, Cobertura y Exclusiones, Vigencia - Terminación, Obligaciones del Asegurado, Pago de Prima y liquidación de siniestro.

(2) Comprende las siguientes materias: Beneficiarios de Pensión de Supervivencia, Intermediación de R.V, Ajustes de Montos de Pensión, Cotización, Pago de Pensión, Garantía Estatal, Bono de Reconocimiento, entre otras.

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

(4) Otras materias no clasificables.

CONVENIO CON SERNAC SISTEMA DE VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMOS DE SEGUROS

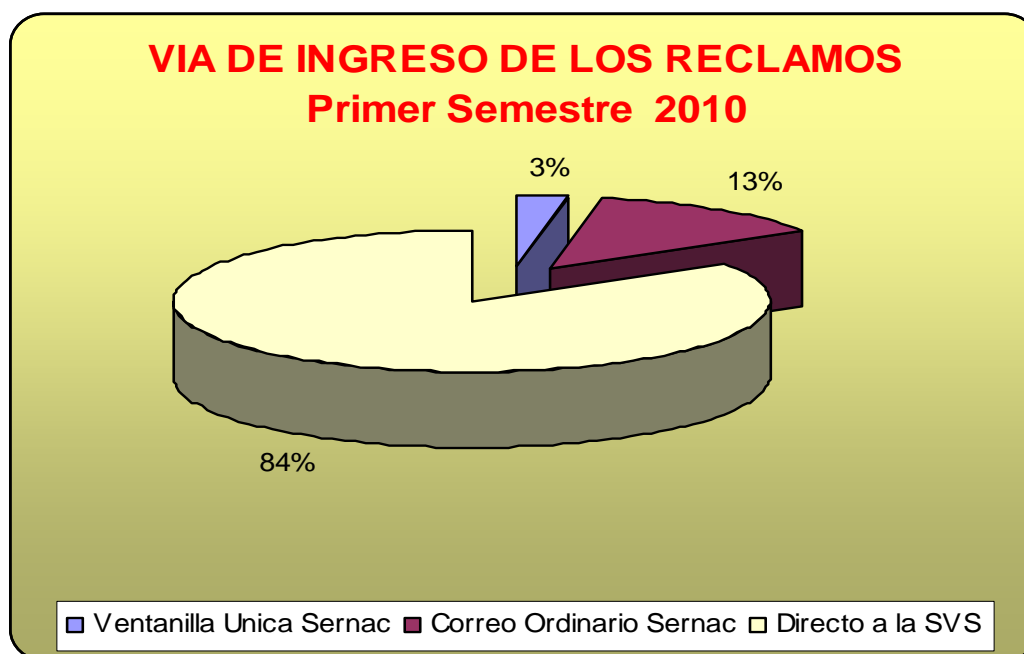
Durante el primer semestre del año 2010 se han recibido en la SVS un total de 412 reclamos de seguro a través del SERNAC, que representa un 16% del total de reclamos, de los cuales 71 han sido remitidos por el sistema de Ventanilla Única y 341 por correo ordinario.

Gráficamente, se presenta de la siguiente forma:

Cuadro XIII

Tipo Ingreso a la SVS	Reclamos desde el 01.01.2010 al 30.06.2010	
	Número de Reclamos.	% Sobre el Total
Ventanilla Única Sernac	71	3%
Correo Ordinario Sernac	341	13%
Directo a la SVS	2.150	84%
Total	2.562	100%

Cuadro XIV



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

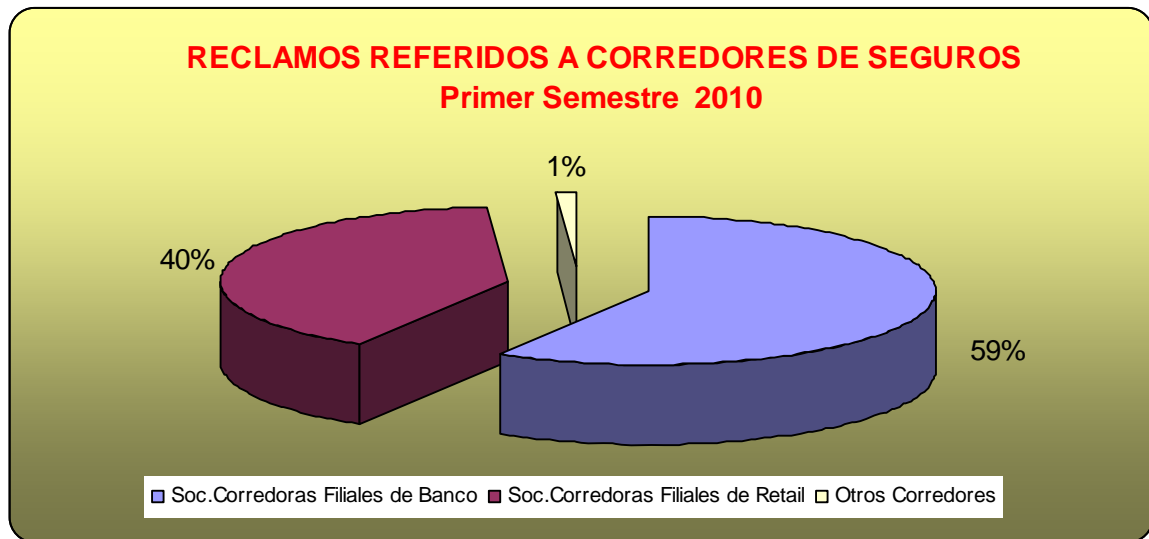
C) RECLAMOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS (*)

Cuadro I

Tipo Corredor	Reclamos desde el 01.01.2010 al 30.06.2010	
	N° de Reclamos	% sobre el total
Soc. Corredoras Filiales de Banco	309	59%
Soc. Corredoras Filiales de Retail	213	40%
Otros Corredores	6	1%
Total Corredores	528	100%

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

Cuadro II



**INFORME DE RECLAMOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS
RECLAMOS ESCRITOS RECIBIDOS EN LA SUPERINTENDENCIA DE
VALORES Y SEGUROS**

Período: del 01 de Enero al 30 de Junio del año 2010

Cuadro III

Soc. Corredoras Filiales de Retail	N° de Reclamos
SEGUROS FALABELLA CORREDORES LIMITADA	66
CORREDORES DE SEGUROS PRESTO LIMITADA	47
PARIS CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	43
CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA	41
LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	10
ABCDIN CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	6
Total	213

Soc. Corredoras Filiales de Banco	N° de Reclamos
BANCOESTADO CORREDORES DE SEGUROS S.A	213
BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA (1)	31
SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	20
BCI CORREDORES DE SEGUROS S.A.	12
BANRIPLEY CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	8
CORPBANCA CORREDORES DE SEGUROS S.A.	7
BANCOFALABELLA CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	7
SCOTIA SUD AMERICANO CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	7
BBVA CORREDORA TECNICA DE SEGUROS LIMITADA	3
BICE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	1
Total	309

**INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA INTERMEDIADA
RECLAMOS ESCRITOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS
Período: del 01 de Enero al 30 de Junio del año 2010**

Cuadro IV

SOC. CORREDORAS FILIALES DE RETAIL Y BANCOS	Reclamos		Prima Intermediada (M\$) (c)	Tasa reclamos respect. Prima Intermediada (d)
	N° (a)	% (b)		
ABCDIN CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	6	1.15	4,939,918	1.21
BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	31	5.94	63,677,241	0.49
BANCOESTADO CORREDORES DE SEGUROS S.A	213	40.80	54,961,753	3.88
BANCOFALABELLA CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	7	1.34	9,831,296	0.71
BANRIPLEY CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	8	1.53	6,095,907	1.31
BBVA CORREDORA TECNICA DE SEGUROS LIMITADA	3	0.57	26,728,662	0.11
BCI CORREDORES DE SEGUROS S.A.	12	2.30	49,931,266	0.24
BICE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	1	0.19	4,434,203	0.23
CORPBANCA CORREDORES DE SEGUROS S.A.	7	1.34	17,508,932	0.40
CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA	41	7.85	8,609,715	4.76
CORREDORES DE SEGUROS PRESTO LIMITADA	47	9.00	15,746,707	2.98
LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	10	1.92	6,664,454	1.50
PARIS CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	43	8.24	31,428,059	1.37
SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	20	3.83	105,333,461	0.19
SCOTIA SUD AMERICANO CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	7	1.34	14,099,111	0.50
SERVICIOS FALABELLA PRO LIMITADA	66	12.64	42,570,114	1.55
Totales	522	100	462,560,799	

Notas Corredores:

- (a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en la Superintendencia y tramitados por el Área de Protección al Inversionista y Asegurado, referidos a actuaciones de los corredores en las pólizas de seguros intermediadas con las compañías aseguradoras.
- (b) Porcentaje que representa el número de reclamos referidos al corredor, respecto del total recibido en la Superintendencia y tramitados por el Área de Protección al Inversionista y Asegurado.
- (c) Monto en miles de pesos de la Prima Intermediada informada por el corredor en FECU del período.
- (d) Tasa que representa el número de reclamos recibidos en esta Superintendencia en miles de pesos de Prima Intermediada del corredor. Este índice no se calcula para aquellos corredores con Prima Intermediada menor a mil millones de pesos.

D) PRESENTACIONES RESUELTAS CLASIFICADAS SEGÚN SU FORMA DE TERMINACIÓN

Período: del 01 de Enero al 30 de Junio del año 2010

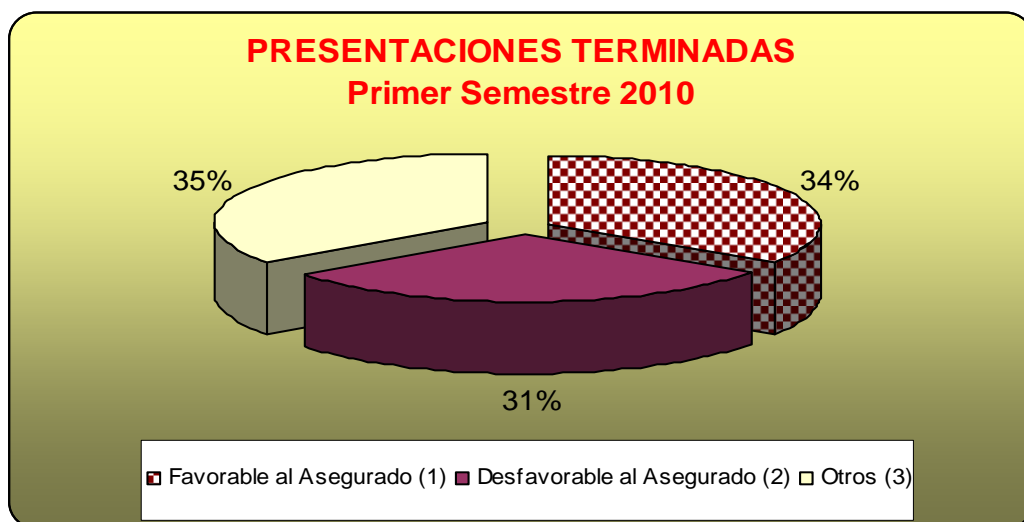
El total de presentaciones terminadas de forma favorable al asegurado durante el período correspondieron al 34% del total.

Cuadro I

Tipo Término	Presentaciones Terminadas desde el 01.01.2010 al 30.06.2010	
	Nº de Presentaciones	%sobre el Total
Favorable al Asegurado (1)	1357	34%
Desfavorable al Asegurado (2)	1208	31%
Otros (3)	1378	35%
Total	3943	100%

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

Cuadro II



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

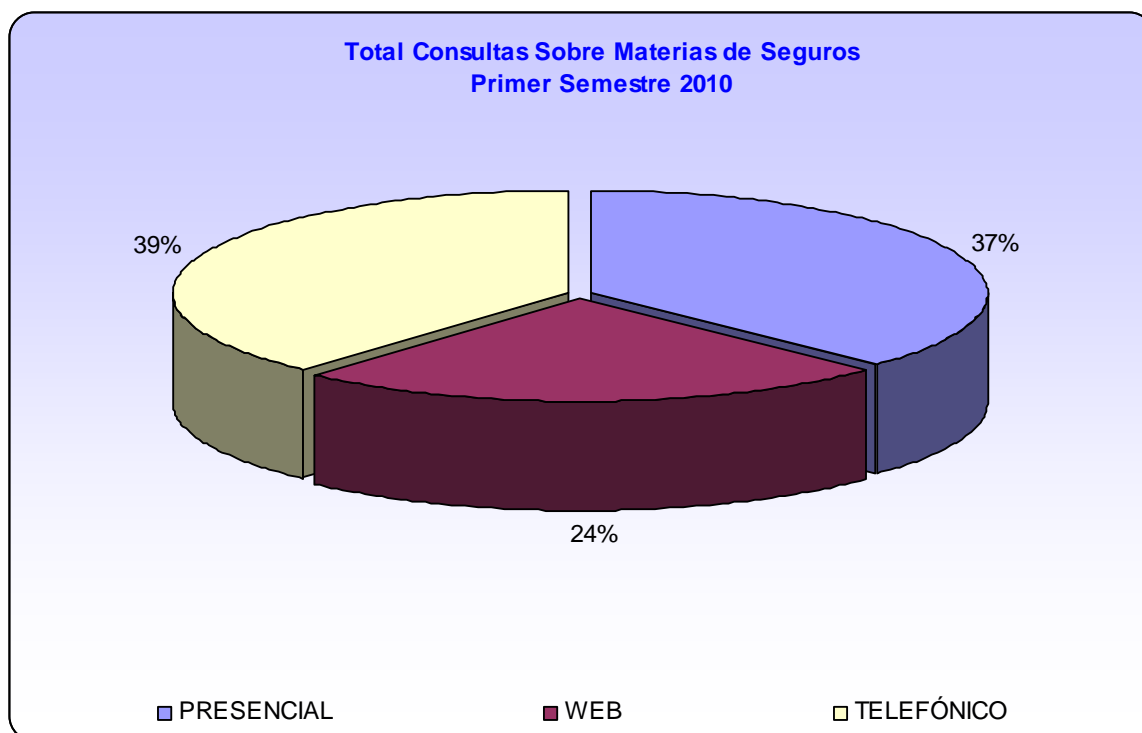
E) ATENCIÓN DE CONSULTAS SOBRE MATERIAS DE SEGUROS (*)
Período: del 01 de Enero al 30 de Junio del año 2010

Cuadro I

MEDIO*	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PRESENCIAL	576	625	713	602	1028	1.151	4.695
WEB	248	249	617	464	761	754	3.093
TELEFÓNICO	637	555	1231	773	836	817	4.849
TOTAL	1.857	1.851	3.089	2.340	3.129	3.129	12.637

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

Cuadro II



Total de consultas atendidas por la Plataforma de Atención a Clientes del Área de Protección al Inversionista y Asegurado, de las cuales el 37% corresponden a atenciones presenciales, 39% a atenciones telefónicas y el 24% a atenciones web, realizadas por medio del sitio www.svs.cl

