



SVS DA A CONOCER INFORME DE RECLAMOS DEL MERCADO ASEGURADOR DEL AÑO 2011

7 de septiembre de 2012. La Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) dio a conocer hoy el Informe de Reclamos del Mercado Asegurador (IRMA), según la información recibida durante 2011.

El IRMA entrega información sobre el total de reclamos recibidos por la SVS respecto de las compañías aseguradoras, ya sea de seguros generales o de vida. Este informe considera la tasa de reclamos presentados contra las compañías de seguros sobre la prima directa y respecto del número de siniestros denunciados en las compañías. 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.

Este Informe de Reclamos tiene como objetivo fortalecer la transparencia y satisfacer la mayor demanda de información de las personas y consumidores.

IRMA 2011

Durante 2011 se recibió un total de 8.620 reclamos lo que implica un alza de 7,72% respecto de 2010 cuando la SVS recepcionó 8.002 reclamos, que fue a su vez un año de un alto número de reclamos asociados al terremoto del 27 de febrero de 2010.

Del total de reclamos recibidos el 75,2% correspondió a compañías de seguro; el 10,8% a Corredores de seguros filiales de bancos; un 11,6% a Corredores filiales de retail; un 2% contra Liquidadores de siniestros, y 0,3% a otros corredores.

En cuanto a los reclamos contra Compañías de Seguros Generales por tipo de seguros destaca: vehículos motorizados (36,87%), Incendio y riesgo adicionales (33,25%) y Cesantía e Incapacidad temporal (14,15%). Por su parte, en relación a los reclamos contra Compañías de Seguros de Vida por tipo de seguros, destaca: Salud (38,6%), Vida (29,74%) y Desgravamen (8,57%).

RECLAMOS RESUELTOS EN 2011

Del total de reclamos recibidos el año pasado, el 42% tuvo un resultado favorable al asegurado, es decir, la materia reclamada fue acogida o solucionada; un 28,6% de los casos fue desfavorable al asegurado, mientras que un 29,4% no clasifica en ninguna de

las categorías, porque, entre otras razones, se trata de casos parcialmente acogidos, o que no contaron con antecedentes suficientes.

ATENCIÓN A CONSULTAS

Aparte de los reclamos recibidos durante 2011, el Área de Protección al Inversionista y Asegurado de la SVS atendió 28.247 consultas sobre materias de seguros, de las cuales 12.466 correspondieron a atenciones presenciales, 8.040 a atenciones telefónicas, 1.683 a consultas escritas y 6.058 a consultas recibidas a través del sitio web www.svs.cl.

TASA DE RECLAMOS RECIBIDOS POR ASEGURADORA

En relación a la tasa de reclamos recibidos por la SVS durante 2011 respecto de cada mil millones de pesos de prima directa (ventas) por compañía, se tienen los siguientes resultados:

Seguros generales:

Mapfre (5,26); Consorcio Nacional (4,3); Zurich Santander (3,65); Zenit (3,43); Cardif (3,31); Renta Nacional (2,87); BCI (2,69); Aseguradora Magallanes (2,43); ACE (2,07); HDI (1,81); RSA (1,72); Liberty (1,69); Penta Security (1,43); Chilena Consolidada (1,37); Mapfre Garantía y Crédito (0,59); Chartis (0,53); Coface (0,11); ORION (0,11); Chubb Chile (0,09); Crédito Continental (0,05). A su vez, Aseguradora Magallanes de Garantía y Créditos S.A., Cesce, Euler Hermes S.A., FAF, Huelén y Mutualidad de Carabineros presentaron una tasa de reclamos de 0,00.

Seguros de vida:

Metlife (5,28); ACE (4,73); Mapfre (4,23); Cardif (2,23); Zurich Santander (1,66); CLC (1,52); Security Previsión (1,21); BCI (1,12); Mutual de Seguros (0,92); Ohio National (0,88); Chilena Consolidada (0,77); Mutual del Ejército y Aviación (0,73); Banchile (0,63); SURA (0,59); CorpSeguros (0,57); Cruz del Sur (0,53); Bice Vida (0,51); Consorcio Nacional (0,41); Penta (0,4); CN Life (0,37); Euroamerica (0,37); Corpvida (0,31); Mutual de Carabineros (0,16); Principal (0,14); BBVA (0,12); ITAU (0,08); Renta Nacional (0,07); Cámara (0,01). A su vez, Huelén y Rigel Seguros de vida presentaron una tasa de reclamo de 0,00.

En relación a la tasa de reclamos recibidos por la SVS durante 2011 respecto del número de siniestros por compañía, se tienen los siguientes resultados:

Seguros generales:

ACE (1,48); Zurich Santander (0,96); Mapfre (0,92); Mapfre Garantía y Crédito (0,92); RSA (0,52); Consorcio Nacional (0,51); Chilena Consolidada (0,42); BCI (0,39); Penta.Security (0,39); Zenit (0,39); Chartis (0,33); Renta Nacional (0,33); Aseguradora Magallanes (0,29); Cardif (0,29); Coface (0,26); Liberty (0,25); HDI (0,1); Chubb Chile (0,04); Crédito Continental (0,04); ORION (0,01). Aseguradora Magallanes de Garantía y Créditos S.A., Cesce, Euler Hermes, FAF, Huelén y Mutualidad de Carabineros, presentaron una tasa de reclamo de 0,00.

Seguros de vida:

ACE (8,61); Corpseguros (6,46); CN Life (2,84); Penta (2,12); Cardif (1,96); Zurich Santander (1,53); Mutual del Ejército y Aviación (1,43); Mutual de Seguros (1,04); Principal (0,8); Banchile (0,6); ITAU (0,47); Ohio National (0,3); Mapfre (0,22); CLC (0,2); Renta Nacional (0,15); Consorcio Nacional (0,08); BBVA (0,06); Corpvida (0,03); Metlife (0,03); BCI (0,02); Chilena Consolidada (0,02); Cruz del Sur (0,02); Security Previsión (0,02); Bice Vida (0,01); Cámara (0,01); Euroamérica (0,01); SURA (0,01). Huelén, Mutualidad de Carabineros y Rigel Seguros de Vida, presentaron una tasa de reclamo de 0,00.



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

INFORME DE CONSULTAS Y RECLAMOS DEL MERCADO ASEGURADOR CONSOLIDADO 2011

- 1. TOTAL DE CONSULTAS Y RECLAMOS EN MATERIAS DE SEGUROS**

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

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

 - B) RECLAMOS REFERIDOS A COMPAÑÍAS DE SEGUROS**

 - C) RECLAMOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS**

 - D) PRESENTACIONES RESUELTAS CLASIFICADAS SEGÚN SU FORMA DE TERMINACIÓN**

1. TOTAL DE CONSULTAS Y RECLAMOS EN MATERIAS DE SEGUROS

Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2011

Cuadro I

Tipo de Atención	Periodo del 01.01.2011 al 31.12.2011	
	Total Anual	% Sobre el Total
Consultas Presenciales	12.466	34%
Consultas Telefónicas	8.040	22%
Reclamos Escritos	8.620	23%
Consultas Web	6.058	16%
Consultas Escritas	1.683	5%
Total General	36.867	100%

Cuadro II



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

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

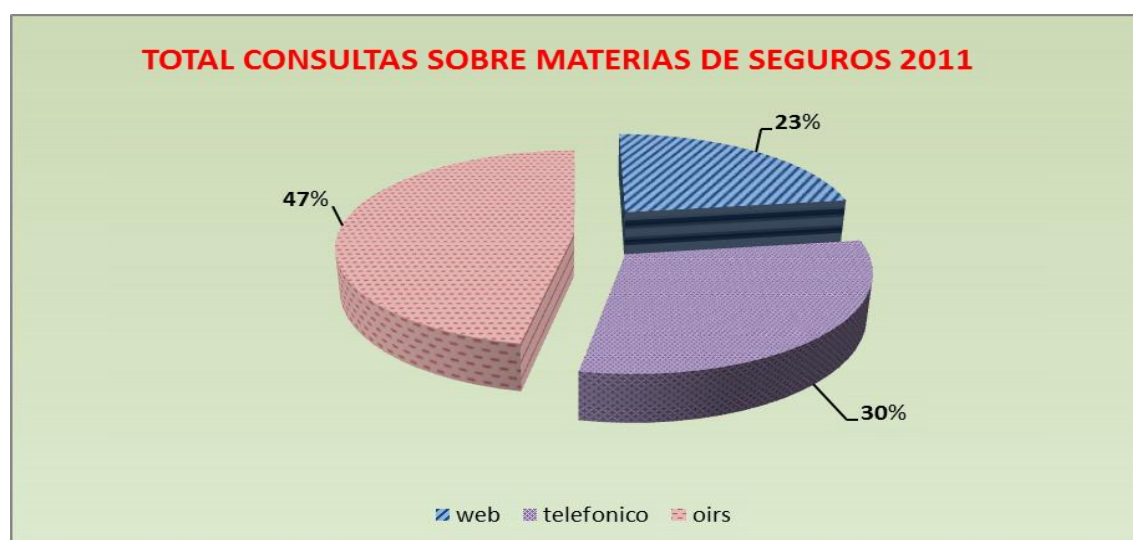
Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2011

Cuadro I

MES	MEDIO			TOTAL
	PRESENCIAL	WEB	TELEFONICO	
ENERO	1147	481	735	2.363
FEBRERO	1115	403	741	2.259
MARZO	1193	584	804	2.581
ABRIL	902	529	609	2.040
MAYO	977	554	633	2.164
JUNIO	1039	571	534	2.144
JULIO	1219	504	445	2.168
AGOSTO	1019	551	830	2.400
SEPTIEMBRE	1045	481	772	2.298
OCTUBRE	862	507	641	2.010
NOVIEMBRE	1039	483	787	2.309
DICIEMBRE	909	410	509	1.828
TOTAL	12.466	6.058	8.040	26.564
%	47%	23%	30%	

(*) 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 47% corresponden a atenciones presenciales, 30% a atenciones telefónicas y el 23% a atenciones web, realizadas por medio del sitio www.svs.cl

3. INFORME DE RECLAMOS ESCRITOS DEL MERCADO ASEGURADOR AÑO 2011

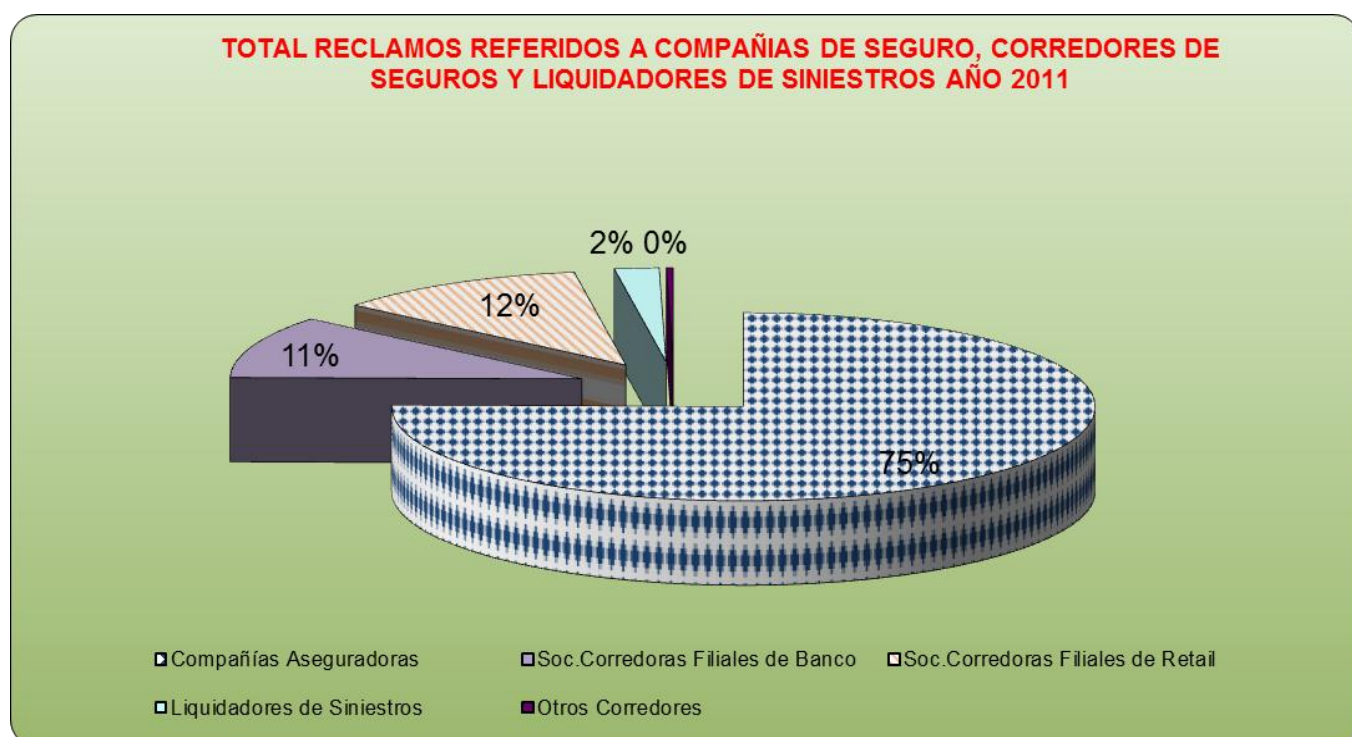
A) TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS POR ESCRITO REFERIDOS A COMPAÑÍAS DE SEGUROS, CORREDORES DE SEGUROS Y LIQUIDADORES DE SINIESTROS Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2011

Cuadro I

Entidad	Reclamos desde el 01.01.2011 al 31.12.2011	
	N° de Reclamos	% sobre el total
Compañías Aseguradoras	6.484	75,2%
Soc. Corredoras Filiales de Banco	929	10,8%
Soc. Corredoras Filiales de Retail	1004	11,6%
Liquidadores de Siniestros	176	2,0%
Otros Corredores (1)	27	0,3%
Total	8.620	100%

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

Cuadro II

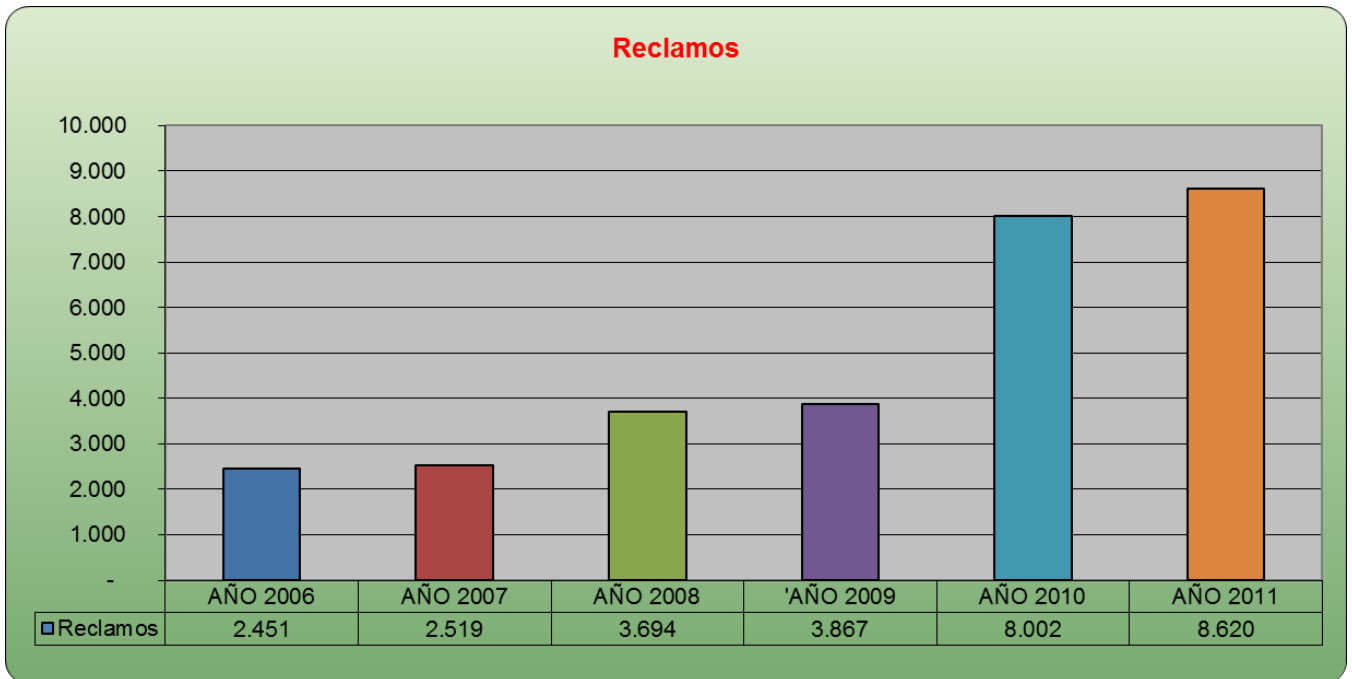


Notas: Total de reclamos referidos a materias de seguros, del cual 75% corresponde a compañías de seguros, 23% a corredores de seguros y el 2% a liquidadores de siniestros.

EVOLUCIÓN DE RECLAMOS DEL MERCADO DE SEGUROS

2006 - 2011

Cuadro III



Nota:

1. El cuadro muestra el número de reclamos agrupados en forma semestral que han sido presentados a la SVS desde el año 2006 al 2011.
2. Las cifras del año 2010 están afectadas por el incremento de reclamos a causa del terremoto del 27 de febrero de 2010.

B) RECLAMOS REFERIDOS A COMPAÑÍAS DE SEGUROS

Participación por Grupo de los reclamos recibidos.
Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2011

Cuadro I



Total de reclamos referidos a compañías de seguros, del cual 63% (4.093) corresponde a compañías de seguros generales (cubren riesgos de las cosas o el patrimonio) y 37% (2.391) a compañías de seguros de vida (cubren riesgos de las personas).

6.484

Nota: Ilustra la distribución de las reclamaciones escritas y recibidas en la Superintendencia de Valores y Seguros durante el año 2011, las cuales ascienden a 6.484.

Primas y Reclamos por Grupo de Seguros

Cuadro II



Nota: Se aprecia el monto de las ventas (prima directa) y número de reclamos del año 2011, por grupo de seguros (generales y vida) y total de mercado.

INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA DIRECTA
RECLAMOS ESCRITOS SEGUROS GENERALES AÑO 2011
Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2011

Cuadro III

SEGUROS GENERALES NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Prima Directa		Tasa reclamos respecto Prima (e)
	N° (a)	% (b)	(M\$) (c)	(%) (d)	
ACE	170	4,15	81.994.706	4,70	2,07
ASEG. MAG. GAR. Y CRED.	0	0,00	4.212.833	0,24	0,00
ASEGURADORA MAGALLANES	323	7,89	133.020.163	7,62	2,43
BCI	442	10,80	164.033.291	9,40	2,69
CARDIF	424	10,36	127.934.343	7,33	3,31
CESCE	0	0,00	3.170.394	0,18	0,00
CHARTIS	42	1,03	78.524.359	4,50	0,53
CHILENA CONSOLIDADA	184	4,50	134.063.969	7,68	1,37
CHUBB CHILE	2	0,05	21.261.069	1,22	0,09
COFACE	1	0,02	8.885.591	0,51	0,11
CONSORCIO NACIONAL	163	3,98	37.869.023	2,17	4,30
CREDITO CONTINENTAL	1	0,02	22.050.826	1,26	0,05
EULER HERMES S.A.	0	0,00	496.440	0,03	0,00
FAF	0	0,00	153.346	0,01	0,00
HDI	45	1,10	24.893.650	1,43	1,81
HUELEN	0	0,00	147.359	0,01	0,00
LIBERTY	256	6,25	151.469.980	8,68	1,69
MAPFRE	951	23,23	180.674.635	10,35	5,26
MAPFRE GARANTIA Y CREDITO	3	0,07	5.117.939	0,29	0,59
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	0	0,00	1.463.927	0,08	0,00
ORION	1	0,02	9.355.393	0,54	0,11
PENTA-SECURITY	275	6,72	192.567.096	11,04	1,43
RENTA NACIONAL	51	1,25	17.747.106	1,02	2,87
RSA SEGUROS CHILE S.A.	441	10,77	256.361.417	14,69	1,72
ZENIT	20	0,49	5.828.176	0,33	3,43
ZURICH SANTANDER	298	7,28	81.661.103	4,68	3,65
Totales	4.093	100	1.744.958.134	100	1,98(*)

Notas Seguros Generales:

- (a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en la Superintendencia, referidos a las pólizas de seguros emitidas por las compañías aseguradoras.
- (b) Porcentaje que representa el número de reclamos referidos a la compañía aseguradora, respecto del total recibido en la Superintendencia.
- (c) Monto en miles de pesos de la Prima Directa (ventas) informada por la compañía aseguradora en FECU del período.
- (d) Porcentaje que representa la Prima Directa (ventas) de la compañía aseguradora respecto del total de mercado.
- (e) Tasa que representa el número de reclamos recibidos en la Superintendencia por cada mil millones de pesos de Prima Directa (ventas) de la compañía aseguradora. Este índice no se calcula para aquellas aseguradoras con Prima Directa (ventas) menor a mil millones de pesos. La fórmula de cálculo es: **(a) *1000000= (e)**

(c)

(*) Promedio de la tasa de reclamos respecto a primas, sólo se consideran aquellas aseguradoras con Prima Directa (ventas) igual o superiores a mil millones de pesos durante el período.

INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA DIRECTA
RECLAMOS ESCRITOS SEGUROS DE VIDA AÑO 2011
Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2011

Cuadro IV

SEGUROS DE VIDA NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Prima Directa		Tasa reclamos respecto Prima (e)
	N°	%	(M\$)	(%)	
	(a)	(b)	(c)	(d)	
ACE	82	3,43	17.335.270	0,59	4,73
BANCHILE	78	3,26	123.622.998	4,22	0,63
BBVA	12	0,50	102.815.360	3,51	0,12
BCI	80	3,35	71.423.658	2,44	1,12
BICE VIDA	91	3,81	178.207.116	6,08	0,51
CÁMARA	1	0,04	156.907.252	5,35	0,01
CARDIF	196	8,20	88.066.624	3,00	2,23
CHILENA CONSOLIDADA	138	5,77	179.006.832	6,10	0,77
CLC	12	0,50	7.907.414	0,27	1,52
CN LIFE	10	0,42	26.756.820	0,91	0,37
CONSORCIO NACIONAL	117	4,89	282.520.251	9,63	0,41
CORPSEGUROS	21	0,88	36.987.102	1,26	0,57
CORPVIDA	72	3,01	231.998.409	7,91	0,31
CRUZ DEL SUR	103	4,31	192.819.483	6,58	0,53
EUROAMERICA	53	2,22	142.630.579	4,86	0,37
HUELEN	0	0,00	420.201	0,01	0,00
ITAU	1	0,04	12.502.348	0,43	0,08
MAPFRE	12	0,50	2.834.743	0,10	4,23
METLIFE	624	26,10	118.131.697	4,03	5,28
MUTUAL DE SEGUROS	24	1,00	26.071.004	0,89	0,92
MUTUAL DEL EJERCITO Y AVIACION	13	0,54	17.775.257	0,61	0,73
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	3	0,13	18.215.876	0,62	0,16
OHIO NATIONAL	92	3,85	104.251.283	3,56	0,88
PENTA	47	1,97	118.395.965	4,04	0,40
PRINCIPAL	19	0,79	138.113.448	4,71	0,14
RENTA NACIONAL	4	0,17	59.138.842	2,02	0,07
RIGEL SEGUROS DE VIDA	0	0,00	41.068.988	1,40	0,00
SECURITY PREVISION	120	5,02	99.204.209	3,38	1,21
SURA	107	4,48	181.234.327	6,18	0,59
ZURICH SANTANDER	259	10,83	156.021.774	5,32	1,66
Totales	2.391	100	2.932.385.130	100	1,09 (*)

Notas Seguros de Vida:

- (a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en la Superintendencia, referidos a las pólizas de seguros emitidas por las compañías aseguradoras.
- (b) Porcentaje que representa el número de reclamos referidos a la compañía aseguradora, respecto del total recibido en la Superintendencia.
- (c) Monto en miles de pesos de la Prima Directa (ventas) informada por la compañía aseguradora en FECU del período.
- (d) Porcentaje que representa la Prima Directa (ventas) de la compañía aseguradora respecto del total de mercado.
- (e) Tasa que representa el número de reclamos recibidos en la Superintendencia por cada mil millones de pesos de Prima Directa (ventas) de la compañía aseguradora. Este índice no se calcula para aquellas aseguradoras con Prima Directa (ventas) menor a mil millones de pesos. La fórmula de cálculo es:
(a) *1000000= (e)
(c)
- (*) Promedio de la tasa de reclamos respecto a primas, sólo se consideran aquellas aseguradoras con Prima Directa (ventas) igual o superiores a mil millones de pesos durante el período.

INFORME DE RECLAMOS Y SINIESTROS
RECLAMOS ESCRITOS SEGUROS GENERALES AÑO 2011
Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2011

Cuadro V

SEGUROS GENERALES NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Siniestros		Tasa reclamos respecto N° Siniestros (e)
	N° (a)	% (b)	(N°) (c)	(%) (d)	
ACE	170	4,15	11.452	1,20	1,48
ASEG. MAG.GAR. Y CRED.	0	0	122	0,01	0,00
ASEGURADORA MAGALLANES	323	7,89	109.772	11,55	0,29
BCI	442	10,80	112.849	11,87	0,39
CARDIF	424	10,36	143.881	15,14	0,29
CESCE	0	0,00	75	0,01	0,00
CHARTIS	42	1,03	12.829	1,35	0,33
CHILENA CONSOLIDADA	184	4,50	43.494	4,58	0,42
CHUBB CHILE	2	0,05	5.005	0,53	0,04
COFACE	1	0,02	381	0,04	0,26
CONSORCIO NACIONAL	163	3,98	32.088	3,38	0,51
CREDITO CONTINENTAL	1	0	2.646	0,28	0,04
EULER HERMES	0	0	4	0,00	0,00
FAF	0	0	4	0,00	0,00
HDI	45	1,10	43.432	4,57	0,10
HUELEN	0	0	42	0,00	0,00
LIBERTY	256	6,25	104.109	10,95	0,25
MAPFRE	951	23,23	103.012	10,84	0,92
MAPFRE GARANTIA Y CREDITO	3	0	327	0,03	0,92
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	0	0,00	73	0,01	0,00
ORION	1	0	17.648	1,86	0,01
PENTA-SECURITY	275	6,72	70.091	7,38	0,39
RENTA NACIONAL	51	1,25	15.626	1,64	0,33
RSA SEGUROS CHILE S.A.	441	10,77	85.226	8,97	0,52
ZENIT	20	0,49	5.125	0,54	0,39
ZURICH SANTANDER	298	7	31.067	3,27	0,96
Totales	4.093	100	950.380	100	0.44(*)

Notas Seguros Generales:

- (a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en la Superintendencia, referidos a las pólizas de seguros emitidas por las compañías aseguradoras.
- (b) Porcentaje que representa el número de reclamos referidos a la compañía aseguradora, respecto del total recibido en la Superintendencia.
- (c) Número de Siniestros denunciados, informados por la compañía aseguradora en FECU del período.
- (d) Porcentaje que representan los Siniestros de la compañía aseguradora respecto del total de mercado.
- (e) Tasa que representa el número de reclamos recibidos en la Superintendencia por cada cien Siniestros denunciados y Rentas contratadas, informadas por la compañía aseguradora. Este índice no se calcula para aquellas aseguradoras con Número de Siniestros y Rentas menor a cien unidades. La fórmula de cálculo es: $(a) * 100 = (e)$

(*) Promedio de la tasa de reclamos respecto al número de siniestros, sólo se consideran aquellas aseguradoras con Número de Siniestros y Rentas igual o superiores a cien unidades durante el período.

INFORME DE RECLAMOS Y SINIESTROS
RECLAMOS ESCRITOS SEGUROS DE VIDA AÑO 2011
Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2011

Cuadro VI

SEGUROS DE VIDA NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Siniestros (*)		Tasa reclamos respecto N° Siniestros (e)
	N° (a)	% (b)	(N°) (c)	(%) (d)	
ACE	82	3,43	952	0,01	8,61
BANCHILE	78	3,26	12.926	0,13	0,60
BBVA	12	0,50	18.792	0,19	0,06
BCI	80	3,35	334.953	3,36	0,02
BICE VIDA	91	3,81	1.382.979	13,87	0,01
CÁMARA	1	0,04	11.971	0,12	0,01
CARDIF	196	8,20	9.990	0,10	1,96
CHILENA CONSOLIDADA	138	5,77	592.965	5,94	0,02
CLC	12	0,50	6.046	0,06	0,20
CN LIFE	10	0,42	352	0,00	2,84
CONSORCIO NACIONAL	117	4,89	145.184	1,46	0,08
CORPSEGUROS	21	0,88	325	0,00	6,46
CORPVIDA	72	3,01	232.803	2,33	0,03
CRUZ DEL SUR	103	4,31	532.161	5,34	0,02
EUROAMERICA	53	2,22	850.906	8,53	0,01
HUELEN	0	0,00	71	0,00	0,00
ITAU	1	0,04	213	0,00	0,47
MAPFRE	12	0,50	5.418	0,05	0,22
METLIFE	624	26,10	1.867.367	18,72	0,03
MUTUAL DE SEGUROS	24	1,00	2.301	0,02	1,04
MUTUAL DEL EJERCITO Y AVIACION	13	0,54	909	0,01	1,43
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	3	0,13	1.951.354	19,56	0,00
OHIO NATIONAL	92	3,85	30.808	0,31	0,30
PENTA	47	1,97	2.221	0,02	2,12
PRINCIPAL	19	0,79	2.383	0,02	0,80
RENTA NACIONAL	4	0,17	2.707	0,03	0,15
RIGEL SEGUROS DE VIDA	0	0,00	8.820	0,09	0,00
SECURITY PREVISION	120	5,02	745.219	7,47	0,02
SURA	107	4,48	1.204.376	12,07	0,01
ZURICH SANTANDER	259	10,83	16.970	0,17	1,53
Totales	2.391	100	9.974.442	100	1.04(*)

Notas Seguros de Vida:

- (a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en la Superintendencia, referidos a las pólizas de seguros emitidas por las compañías aseguradoras.
- (b) Porcentaje que representa el número de reclamos referidos a la compañía aseguradora, respecto del total recibido en esta Superintendencia.
- (c) Número de Siniestros denunciados y Rentas contratadas, informadas por la compañía aseguradora en FECU del período.
- (d) Porcentaje que representan los Siniestros y Rentas contratadas de la compañía aseguradora respecto del total de mercado.
- (e) Tasa que representa el número de reclamos recibidos en la Superintendencia por cada cien Siniestros denunciados y Rentas contratadas, informadas por la compañía aseguradora. Este índice no se calcula para aquellas aseguradoras con Número de Siniestros y Rentas menor a cien unidades. La fórmula de cálculo es: $\frac{(a)}{(c)} * 100 = (e)$
- (*) Promedio de la tasa de reclamos respecto al número de siniestros, sólo se consideran aquellas aseguradoras con Número de Siniestros y Rentas igual o superiores a cien unidades durante el período.

PARTICIPACIÓN POR TIPOS DE SEGUROS DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS
Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2011

Cuadro VII

Reclamos de Compañías de Seguros Generales por Tipo de Seguros		
Tipo	Total Anual	% sobre el Total
Vehículos Motorizados	1509	36.87%
Incendio y Riesgos Adicionales	1361	33.25%
Cesantía e Incapacidad Temporal	579	14.15%
Robo (Excluido Vehículos)	231	5.64%
SOAP	199	4.86%
Otros	166	4.06%
Accidentes Personales	48	1.17%
Total General	4093	100%

PARTICIPACIÓN POR TIPOS DE SEGUROS DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS
Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2011

Cuadro VIII

Reclamos de Compañías de Seguros de Vida por Tipo de Seguros		
Tipo	Total Anual	% sobre el Total
Salud	923	38.60%
Vida	711	29.74%
Desgravamen	205	8.57%
Invalidez	161	6.73%
Rentas Vitalicias	158	6.61%
Accidentes Personales	95	3.97%
Otros	79	3.30%
Protección Familiar	59	2.47%
Total General	2391	100%

PARTICIPACIÓN DE LOS RECLAMOS SEGÚN TIPOS DE SEGUROS Y MATERIAS RECLAMADAS

Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2011

SEGUROS GENERALES

Cuadro IX

MATERIAS	TIPOS DE SEGUROS ANUAL 2011							
	Vehículos Motorizados	Incendio y Riesgos Adicionales	Cesantía e Incapacidad Temporal	Robo (Excl. Vehículos)	SOAP	Otros Seguros	Accidentes Personales	Total general
Cobertura e Indemnización (1)	1.393	1.303	553	212	189	128	42	3.820
Perfeccionamiento y Comercialización (2)	36	13	15	17	3	24	5	113
Otros (3)	80	45	11	2	7	14	1	160
Total General	1.509	1.361	579	231	199	166	48	4.093

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 X

MATERIAS	TIPOS DE SEGUROS ANUAL 2011								
	Salud	Vida	Desgravamen	Invalidez	Rentas Vitalicias	Accidentes Personales	Otros Seguros	Protección Familiar	Total general
Cobertura e Indemnización (1)	859	595	192	153	0	78	51	49	1.977
Rentas Vitalicias (2)	0	0	0	0	158	0	0	0	158
Perfeccionamiento y Comercialización (3)	46	63	10	2	0	16	7	6	150
Otros (4)	18	53	3	6	0	1	21	4	106
Total General	923	711	205	161	158	95	79	59	2.391

NOTAS

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

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

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

(4) Otras materias no clasificables.

CONVENIO CON SERNAC SISTEMA DE VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMOS DE SEGUROS

Durante el año 2011 se han recibido en la SVS un total de 3.699 reclamos de seguro a través del SERNAC, que representa un 43% del total de reclamos. Gráficamente, se presenta de la siguiente forma:

Cuadro XI

Tipo Ingreso a la SVS	Reclamos desde el 01.01.2011 al 31.12.2011	
	Total Anual	% Sobre el Total
Convenio Interoperabilidad SERNAC	2.394	28%
Correo Ordinario SERNAC	1.305	15%
Directo a la SVS	4.921	57%
Total	8.620	100%

Cuadro XII



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

C) RECLAMOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS (*)

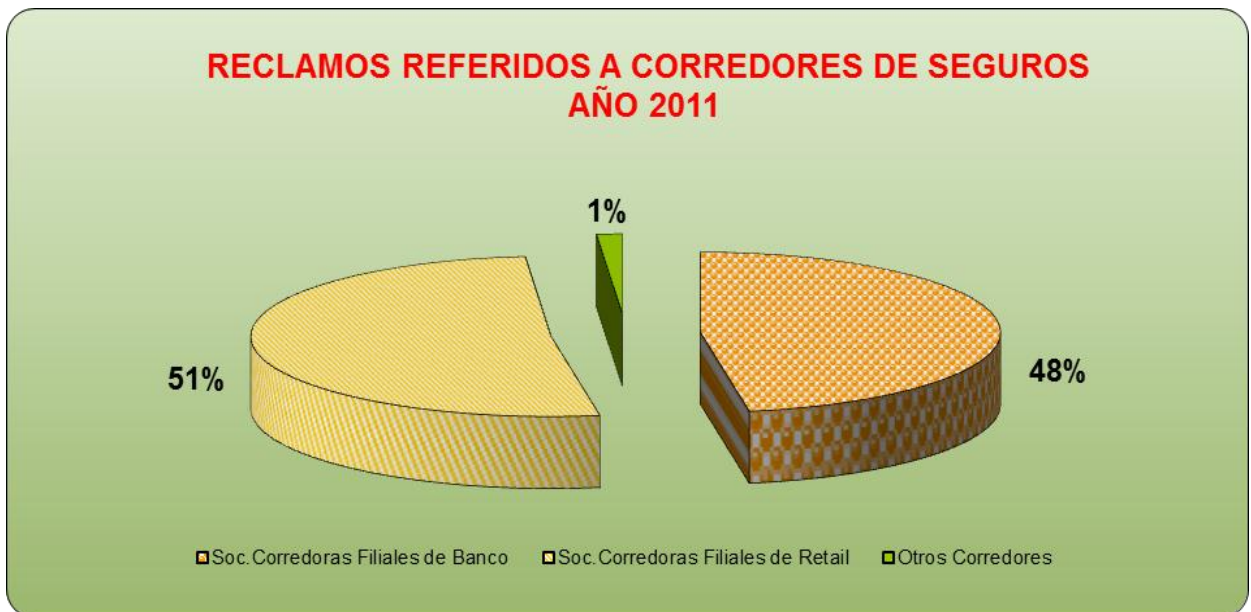
Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2011

Cuadro I

Tipo Corredor	Reclamos desde el 01.01.2011 al 31.12.2011	
	Total Anual	% sobre el total
Soc. Corredoras Filiales de Retail	1.004	51.2%
Soc. Corredoras Filiales de Banco	929	47.4%
Otros Corredores	27	1.4%
Total Corredores	1.960	100%

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

Cuadro II



INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA INTERMEDIADA
RECLAMOS ESCRITOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS
AÑO 2011
Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2011

Cuadro III

SOC.CORREDORAS FILIALES DE RETAIL Y BANCOS	Reclamos		(M\$) (c)	Prima Intermediada (d)
	N° (a)	% (b)		
ABCDIN CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	27	1,40	12.204.449	2,21
BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	100	5,17	165.371.590	0,60
BANCOESTADO CORREDORES DE SEGUROS S.A	571	29,54	137.024.638	4,17
BANCOFALABELLA CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	9	0,47	23.039.378	0,39
BANPARIS CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	15	0,78	8.150.010	0,00
BANRIPLEY CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	6	0,31	13.800.102	0,43
BBVA CORREDORA TECNICA DE SEGUROS LIMITADA	20	1,03	69.359.717	0,29
BCI CORREDORES DE SEGUROS S.A.	24	1,24	128.700.630	0,19
BICE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	3	0,16	10.102.259	0,30
CORPBANCA CORREDORES DE SEGUROS S.A.	26	1,35	41.970.851	0,62
CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA	188	9,73	26.232.339	7,17
PRESTO CORREDORES DE SEGUROS Y GESTION FINANCIERA S.A.	212	10,97	41.532.140	5,10
ITAU CHILE CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	1	0,05	22.346.816	0,04
LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	80	4,14	9.326.509	8,58
CENCOSUD CORREDORES DE SEGUROS Y SERVICIOS LIMITADA	154	7,97	60.197.713	2,56
SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	131	6,78	243.542.121	0,54
SCOTIA SUD AMERICANO CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	23	1,19	43.234.966	0,53
SEGUROS FALABELLA CORREDORES LIMITADA	343	17,74	104.976.387	3,27
Totales	1.933	100	1.161.112.615	2,05(*)

Notas Corredores:

- (a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en la Superintendencia y tramitados por el Área de Protección al Inversionista y Asegurado, referidos a actuaciones de los corredores en las pólizas de seguros intermediadas con las compañías aseguradoras.
- (b) Porcentaje que representa el número de reclamos referidos al corredor, respecto del total recibido en la Superintendencia y tramitados por el Área de Protección al Inversionista y Asegurado.
- (c) Monto en miles de pesos de la Prima Intermediada informada por el corredor en FECU del período.
- (d) Tasa que representa el número de reclamos recibidos en esta Superintendencia en miles de pesos de Prima Intermediada del corredor. Este índice no se calcula para aquellos corredores con Prima Intermediada menor a mil millones de pesos. La fórmula de cálculo es: $(a) * 1000000 = (d)$
(c)

(*) Promedio de la tasa de reclamos respecto a Prima Intermediada, sólo se consideran aquellos Corredores con Prima Intermediada igual o superior a mil millones de pesos durante el período.

**D) PRESENTACIONES RESUELTAS CLASIFICADAS SEGÚN
SU FORMA DE TERMINACIÓN
Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2011**

Comprende todos los reclamos terminados durante el año 2011.

Cuadro I

Tipo Término	Presentaciones Terminadas desde el 01.01.2011 al 31.12.2011			
	Presentaciones Terminadas Ingresadas 2011	Presentaciones Terminadas Ingresadas 2010	Total Presentaciones Terminadas 2011	%sobre el Total
Favorable al Asegurado (1)	3.070	824	3.894	42,0%
Desfavorable al Asegurado (2)	2.081	566	2.647	28,6%
Otros (3)	1.966	756	2.722	29,4%
Total	7.117	2.146	9.263	100%

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

Cuadro II



Nota: Muestra la composición de las presentaciones que fueron terminadas durante el año 2011, en función del resultado de las mismas.