



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

COMUNICADO DE PRENSA

SVS DA A CONOCER INFORME DE RECLAMOS DEL MERCADO ASEGURADOR DEL AÑO 2013

07 de julio de 2014. La Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) dio a conocer el Informe de Reclamos del Mercado Asegurador correspondiente al año 2013, el cual entrega información sobre los reclamos recibidos respecto de las compañías aseguradoras, corredores de seguros y liquidadores de siniestros.

El Superintendente de Valores y Seguros, Carlos Pavez, resaltó que los antecedentes expuestos en el presente informe “forman parte del rol fiscalizador y de gestión de los reclamos ciudadanos que desarrolla permanentemente la SVS, a fin de resguardar los derechos de los asegurados y promover mejores prácticas de conducta de mercado”.

Por ello, hizo un llamado a las personas a que acudan a la SVS, ya sea presencialmente o virtualmente a través del sitio de atención ciudadana www.svs.cl/mascerca “cuando sientan que sus derechos como asegurados o potenciales asegurados han sido vulnerados o requieran información referida a seguros, ya que de esta manera podemos velar por el adecuado funcionamiento del mercado asegurador”.

Igualmente destacó que para que las personas puedan ejercer sus derechos es importante que conozcan qué seguros tienen y para ello las invitó a visitar el sitio www.conocetuseguro.cl, “en el cual pueden consultar de manera electrónica, cuántos y qué tipo de seguros tienen contratados a su nombre, o de familiares que han fallecido o que se encuentren con incapacidad judicialmente declarada”.

El presente informe da cuenta de la tasa de reclamos presentados contra las compañías de seguros sobre la prima directa y respecto del número de siniestros denunciados en las compañías. Igualmente, incluye los reclamos presentados contra corredores de seguros y liquidadores de siniestros en relación a su asesoría a las personas, tanto al momento de contratar sus seguros, como en caso de siniestro, respectivamente.

RECLAMOS 2013

Durante el año 2013 la SVS recibió un total de 8.326 reclamos, lo que representa un aumento de 10,9% respecto de 2012 (año en que se recibieron 7.509 reclamos).

Del total de reclamos recibidos, el 75,6% correspondió a compañías de seguros (tanto de vida como generales); un 13,2% a corredores de seguros filiales de bancos; un 9% a corredores de seguros filiales de retail; un 1,7% contra liquidadores de siniestros, y el 0,5% restante, a otros corredores.

[Escriba texto]

En cuanto a los tipos de seguros que observaron mayor número de reclamos, en el caso de las compañías de seguros generales destacan los de vehículos motorizados (con el 61,2% de las presentaciones), cesantía (13,9%), incendio (7%) y el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales, SOAP (4,1%).

En el caso de los seguros ofrecidos por compañías de seguros de vida, los más reclamados fueron los de salud (40,3%), vida (25,3%), desgravamen (8,4%), y rentas vitalicias (7,7%).

Del total de reclamos recibidos el año pasado, el 40% tuvo un resultado favorable al asegurado, es decir, la materia reclamada fue acogida o solucionada; un 34% de los casos fue desfavorable al asegurado (principalmente porque las razones que motivaron el reclamo no eran aplicables según las condiciones del contrato), mientras que un 26% no clasifica en ninguna de las categorías (entre otras razones, por tratarse de casos parcialmente acogidos o que no contaron con antecedentes suficientes).

TASA DE RECLAMOS RECIBIDOS POR ASEGURADORA

La tasa de reclamos recibidos por la SVS respecto de cada mil millones de pesos de prima directa (ventas) por compañía, durante 2013, es la siguiente:

Seguros Generales:

Zenit (4,73); Zurich Santander (4,05); Consorcio Nacional (3,97); Assurant (3,5); BNP Paribas Cardif (3,4); BCI (3,29); Renta Nacional (2,81); Aseguradora Magallanes (2,41); Chilena Consolidada (2,19); RSA Seguros Chile (1,86); Penta Security (1,85); HDI (1,51); Liberty (1,48); Mapfre (1,3); ACE (1,23); Mapfre Garantía y Crédito (0,99); AIG Chile (0,47); Aseguradora Magallanes de Garantía y Créditos (0,25); CESCE (0,23), y Chubb Chile (0,12). En tanto que Coface, Crédito Continental, Euler Hermes, FAF, Huelén, Metlife, Mutualidad de Carabineros, Orión y QBE, presentaron una tasa de reclamos de 0,00.

Seguros de Vida:

Mapfre (5,65); ACE (5,35); CLC (4,64); Zurich Santander (2,01); BNP Paribas Cardif (1,35); Mutual de Seguros (1,07); Cruz del Sur (1,02); Metlife (1,01); BCI (0,94); BBVA (0,67); Cámara (0,66); Banchile (0,64); Itaú (0,64); Ohio National (0,59); Security Previsión (0,58); Bice Vida (0,51); Penta (0,44); Mutual del Ejército y Aviación (0,41); SURA (0,4); Consorcio Nacional (0,39); Euroamerica (0,39); Chilena Consolidada (0,37); CorpSeguros (0,28); Mutualidad de Carabineros (0,23); Corpvida (0,22); Renta Nacional (0,15); Principal (0,11); y CN Life (0,05). A su vez, Aseguradora Magallanes, Cruz Blanca, Huelén, RSA Vida y Rigel Seguros de Vida presentaron una tasa de reclamo de 0,00.

Esta tasa corresponde a reclamos recibidos/prima directa en miles de pesos)* 1.000 millones de pesos.

En relación a la tasa de reclamos recibidos por la SVS respecto del número de siniestros por compañía (2), durante 2013 se obtuvieron los siguientes resultados:

Seguros Generales:

Aseguradora Magallanes de Garantía y Créditos (1,29); ACE (1,27); Penta-Security (0,82); Zurich Santander (0,78); Cesce (0,75); Mapfre Garantía y Crédito (0,59); RSA Seguros Chile (0,59); Mapfre (0,55); Consorcio Nacional (0,52); Zenit (0,5); BCI (0,49); Chilena

[Escriba texto]

Consolidada (0,44); Renta Nacional (0,43); BNP Paribas Cardif (0,29); Aseguradora Magallanes (0,27); Liberty (0,23); HDI (0,18); AIG Chile (0,16); Assurant (0,1), y Chubb Chile (0,06). Por su parte, Coface, Crédito Continental, Euler Hermes, FAF, Huelén, Metlife, Mutualidad de Carabineros, ORION y QBE, presentaron una tasa de reclamo de 0,00.

Seguros de Vida:

ACE (3,77); CorpSeguros (3,4); Penta (1,89); BNP Paribas Cardif (1,35); Mutual de Seguros (1,23); Zurich Santander (1,01); Corpvida (0,97); Mutual del Ejército y Aviación (0,93); Principal (0,83); CLC (0,6); Renta Nacional (0,3); Mapfre (0,28); Itaú (0,28); Banchile (0,18); BBVA (0,15); Ohio National (0,09); CN Life (0,08); Consorcio Nacional (0,04); Chilena Consolidada (0,04); Metlife (0,02); Cruz del Sur (0,02); BCI (0,02); Security Previsión (0,01), SURA (0,01), y Bice Vida (0,01). En el caso de Euroamérica, Cámara y Mutualidad de Carabineros, la tasa de reclamos fue de 0,0036, 0,0016 y 0,0002, respectivamente. Mientras que Aseguradora Magallanes, Cruz Blanca, Huelén, RSA Vida y Rigel Seguros de Vida, presentaron una tasa de reclamo de 0.

Esta tasa corresponde a (reclamos recibidos/número de siniestros denunciados y rentas contratadas)* 100.

INFORME DE RECLAMOS DEL MERCADO ASEGURADOR **CONSOLIDADO 2013**

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**

INFORME DE RECLAMOS ESCRITOS DEL MERCADO ASEGURADOR AÑO 2013

A) TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS POR ESCRITO REFERIDOS A COMPAÑÍAS DE SEGUROS, CORREDORES DE SEGUROS Y LIQUIDADORES DE SINIESTROS

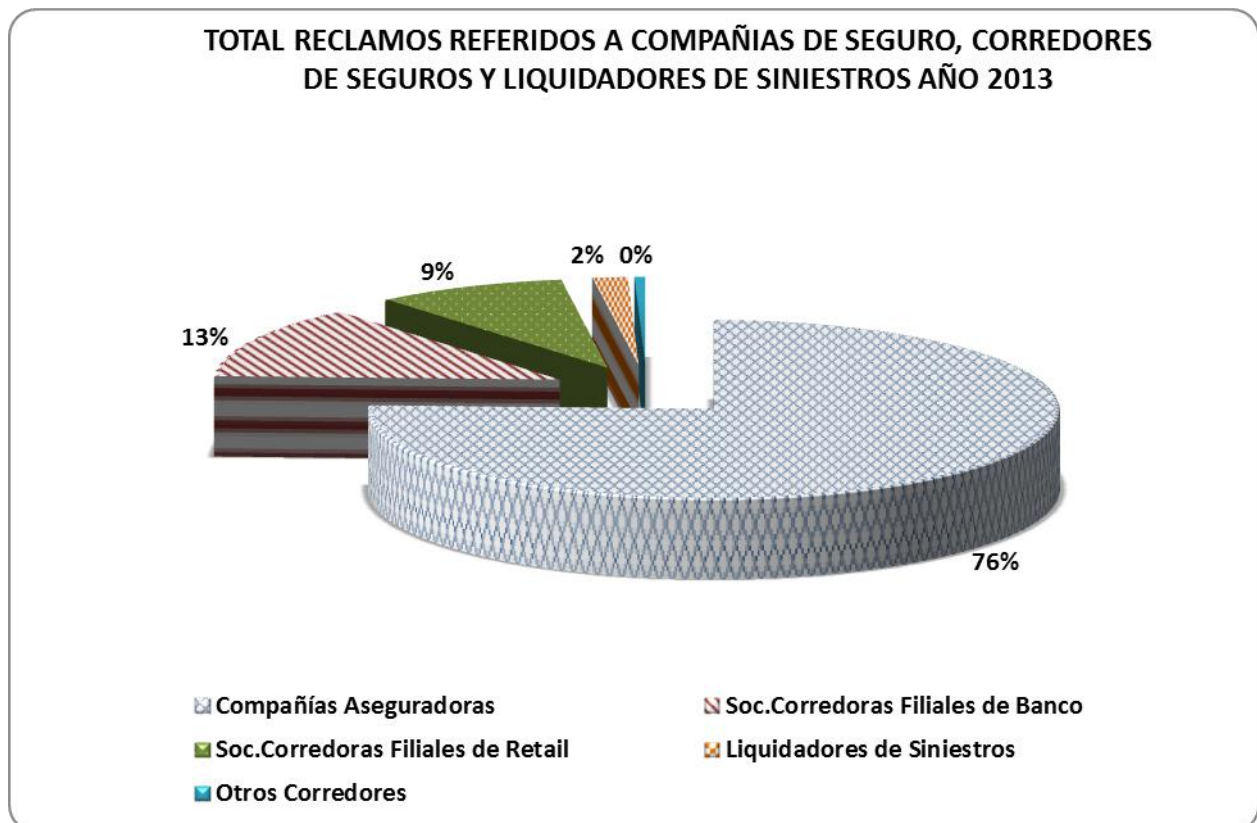
Período: del 1 de Enero al 31 de Diciembre del año 2013

Cuadro I

Entidad	Reclamos desde el 01.01.2013 al 31.12.2013	
	N° de Reclamos	% sobre el total
Compañías Aseguradoras	6.297	75,6%
Soc. Corredoras Filiales de Banco	1.103	13,2%
Soc. Corredoras Filiales de Retail	746	9,0%
Liquidadores de Siniestros	138	1,7%
Otros Corredores (1)	42	0,5%
Total	8.326	100%

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

Cuadro II

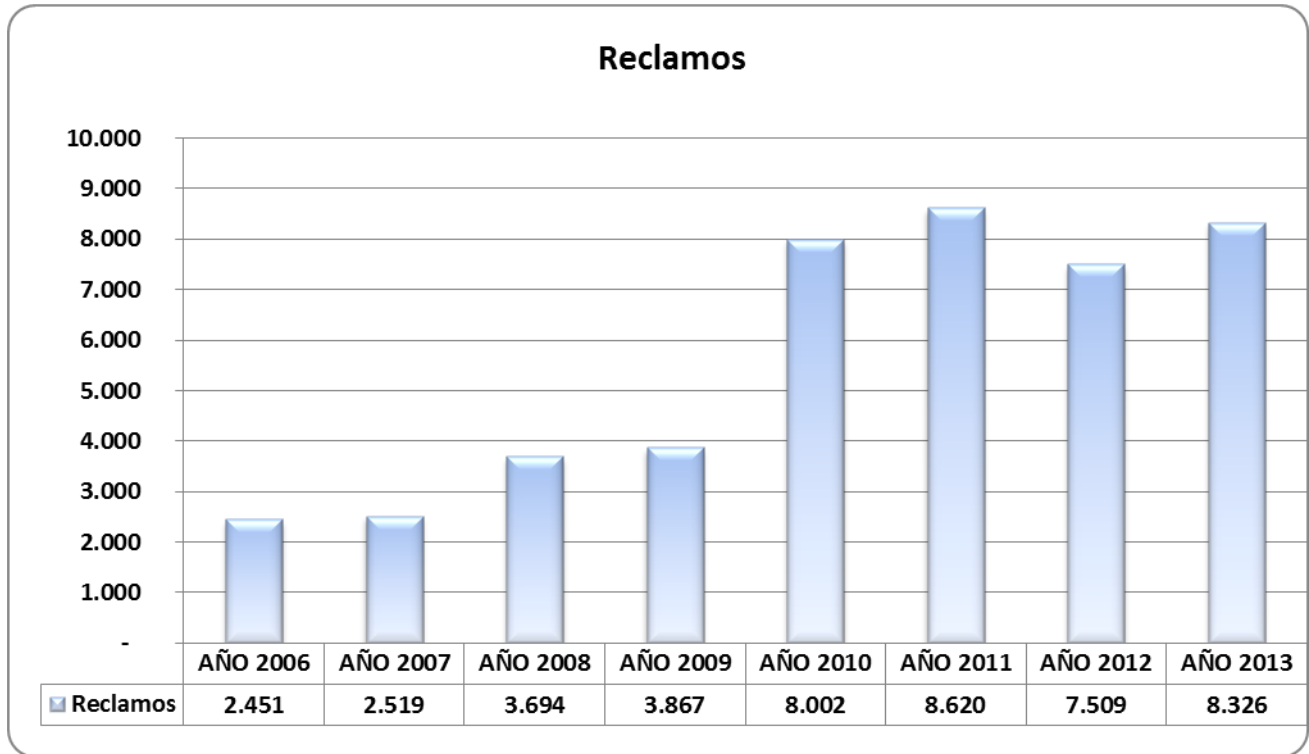


Notas: Total de reclamos referidos a materias de seguros, del cual 75,6% corresponde a compañías de seguros, 22.7% a corredores de seguros y el 1,7% a liquidadores de siniestros.

[Escriba texto]

**EVOLUCIÓN DE RECLAMOS DEL MERCADO DE SEGUROS
2006 - 2013**

Cuadro III



Nota:

1. El cuadro muestra el número de reclamos agrupados en forma anual que han sido presentados a la SVS desde el año 2006 al 2013.
2. Las cifras del año 2010 y 2011 están afectadas por el incremento de reclamos a causa del terremoto del 27 de febrero de 2010.
3. Durante el año 2011 se ingresaron 1.331 reclamos en relación materias de seguros de incendio/sismo. En el año 2012 sólo ingresaron 437 presentaciones por esta materia.

B) RECLAMOS REFERIDOS A COMPAÑÍAS DE SEGUROS

Participación por Grupo de los reclamos recibidos.
Período: del 1 de Enero al 31 de Diciembre del año 2013

Cuadro I

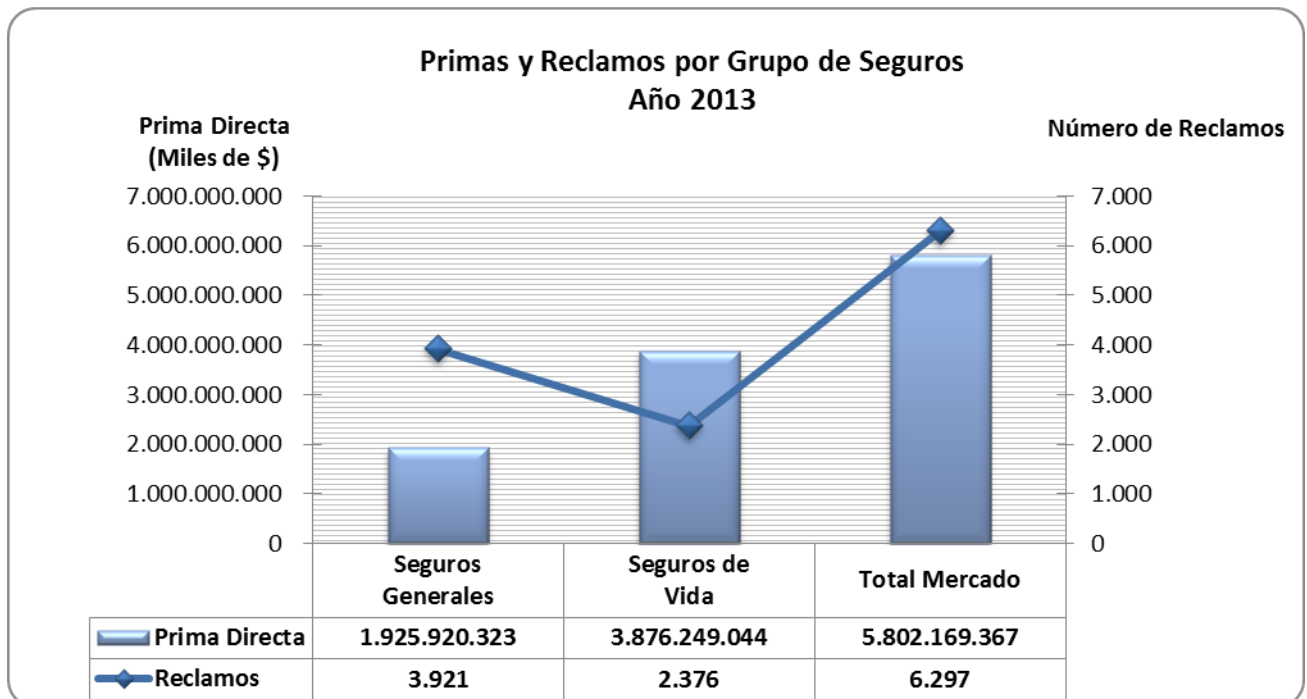


Total de reclamos referidos a compañías de seguros, del cual 62% (3.921) corresponde a compañías de seguros generales (cubren riesgos de las cosas o el patrimonio) y 38% (2.376) a compañías de seguros de vida (cubren riesgos de las personas).	6.297
--	-------

Nota: Ilustra la distribución de las reclamaciones escritas y recibidas en la Superintendencia de Valores y Seguros durante el año 2013, que corresponden a 6.297 presentaciones.

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 2013, por grupo de seguros (generales y vida) y total de mercado.

[Escriba texto]

INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA DIRECTA
RECLAMOS ESCRITOS SEGUROS GENERALES AÑO 2013
Período: del 1 de Enero al 31 de Diciembre del año 2013

Cuadro III

SEGUROS GENERALES NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Prima Directa		Tasa reclamos respect. Prima (e)
	N° (a)	% (b)	(M\$) (c)	(%) (d)	
ACE	142	3,62	115.033.426	5,97	1,23
AIG CHILE	34	0,87	72.157.377	3,75	0,47
ASEG. MAG. GAR. Y CRED.	2	0,05	8.004.585	0,42	0,25
ASEGURADORA MAGALLANES	370	9,44	153.480.495	7,97	2,41
ASSURANT	12	0,31	3.428.992	0,18	3,50
BCI	692	17,65	210.094.960	10,91	3,29
BNP PARIBAS CARDIF	422	10,76	124.282.297	6,45	3,40
CESCE	1	0,03	4.276.318	0,22	0,23
CHILENA CONSOLIDADA	224	5,71	102.440.910	5,32	2,19
CHUBB CHILE	3	0,08	24.234.072	1,26	0,12
COFACE	0	0,00	9.112.134	0,47	0,00
CONSORCIO NACIONAL	210	5,36	52.923.654	2,75	3,97
CREDITO CONTINENTAL	0	0,00	24.519.457	1,27	0,00
EULER HERMES S.A.	0	0,00	1.133.554	0,06	0,00
FAF	0	0,00	53.042	0,00	0,00
HDI	55	1,40	36.409.327	1,89	1,51
HUELEN	0	0,00	30.758	0,00	0,00
LIBERTY	251	6,40	169.649.374	8,81	1,48
MAPFRE	269	6,86	206.830.661	10,74	1,30
MAPFRE GARANTIA Y CREDITO	2	0,05	2.025.626	0,11	0,99
METLIFE (1)	0	0,00	30	0,00	0,00
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	0	0,00	1.618.264	0,08	0,00
ORION	0	0,00	20.227.063	1,05	0,00
PENTA-SECURITY	392	10,00	211.698.655	10,99	1,85
QBE	0	0,00	10.504.777	0,55	0,00
RENTA NACIONAL	46	1,17	16.345.115	0,85	2,81
RSA SEGUROS CHILE S.A.	522	13,31	280.390.491	14,56	1,86
ZENIT	61	1,56	12.907.818	0,67	4,73
ZURICH SANTANDER	211	5,38	52.107.091	2,71	4,05
TOTALES	3.921	100	1.925.920.323	100	1.60(*)

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.

[Escriba texto]

- (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 simple 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.

(1) Mediante resolución N°342 de fecha 01 de octubre de 2013, se autoriza existencia de la Sociedad.

INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA DIRECTA
RECLAMOS ESCRITOS SEGUROS DE VIDA AÑO 2013
Período: del 1 de Enero al 31 de Diciembre del año 2013

Cuadro IV

SEGUROS DE VIDA NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Prima Directa		Tasa reclamos respect. Prima (e)
	N° (a)	% (b)	(M\$) (c)	(%) (d)	
ACE	98	4,12	18.323.836	0,47	5,35
ASEGURADORA MAGALLANES (1)	0	0,00	967.324	0,02	0,00
BANCHILE	63	2,65	98.562.799	2,54	0,64
BBVA	21	0,88	31.274.933	0,81	0,67
BCI	75	3,16	79.981.129	2,06	0,94
BICE VIDA	132	5,56	260.489.090	6,72	0,51
BNP PARIBAS CARDIF	122	5,13	90.614.288	2,34	1,35
CÁMARA	18	0,76	27.139.557	0,70	0,66
CHILENA CONSOLIDADA	167	7,03	453.424.958	11,70	0,37
CLC	49	2,06	10.552.696	0,27	4,64
CN LIFE	7	0,29	132.548.545	3,42	0,05
CONSORCIO NACIONAL	138	5,81	356.315.864	9,19	0,39
CORPSEGUROS	11	0,46	39.296.709	1,01	0,28
CORPVIDA	61	2,57	276.300.558	7,13	0,22
CRUZ BLANCA (2)	0	0,00	382.384	0,01	0,00
CRUZ DEL SUR	119	5,01	116.551.246	3,01	1,02
EUROAMERICA	54	2,27	137.092.872	3,54	0,39
HUELEN (3)	0	0,00	- 36.480	0,00	0,00
ITAU	13	0,55	20.359.781	0,53	0,64
MAPFRE	20	0,84	3.542.871	0,09	5,65
METLIFE	571	24,03	563.417.509	14,54	1,01
MUTUAL DE SEGUROS	33	1,39	30.910.916	0,80	1,07
MUTUAL DEL EJERCITO Y AVIACION	8	0,34	19.743.806	0,51	0,41
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	5	0,21	21.894.127	0,56	0,23
OHIO NATIONAL	33	1,39	55.832.157	1,44	0,59
PENTA	98	4,12	221.512.196	5,71	0,44
PRINCIPAL	21	0,88	190.902.314	4,92	0,11
RENTA NACIONAL	6	0,25	41.140.999	1,06	0,15
RSA VIDA (4)	0	0,00	234.616	0,01	0,00
RIGEL SEGUROS DE VIDA	0	0,00	690.982	0,02	0,00
SECURITY PREVISION	113	4,76	195.378.915	5,04	0,58
SURA	112	4,71	277.249.300	7,15	0,40
ZURICH SANTANDER	208	8,75	103.619.767	2,67	2,01
TOTALES	2.376	100	3.876.249.044	100	1.10(*)

[Escriba texto]

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:
$$\frac{(a) * 1000000}{(c)} = (e)$$
- (*) Promedio simple 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.

(1) Mediante resolución N°191 de fecha 25 de abril de 2012, se autoriza existencia de la Sociedad.

(2) Mediante resolución N°122 de fecha 18 de abril de 2013, se autoriza existencia de la Sociedad.

(3) Durante el año 2013 las devoluciones de prima (por cancelación o prepago de préstamos) superaron los ingresos por prima percibidas y esto implica que el resultado de ingresos por prima directa sea negativo.

La prima negativa de la Compañía de Seguros de Vida Huelen S.A. no se considera en el resultado de la suma total de la Prima Directa de las Compañías de Seguros de Vida que conforman el mercado asegurador.

(4) Mediante resolución N°037 de fecha 30 de enero de 2013, se autoriza existencia de la Sociedad.

INFORME DE RECLAMOS Y SINIESTROS
RECLAMOS ESCRITOS SEGUROS GENERALES AÑO 2013
Período: del 1 de Enero al 31 de Diciembre del año 2013

Cuadro V

SEGUROS GENERALES NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Siniestros		Tasa reclamos respect. N° Siniestros (e)
	N° (a)	% (b)	(N°) (c)	(%) (d)	
ACE	142	3,62	11.147	1,16	1,27
AIG CHILE	34	0,87	21.309	2,21	0,16
ASEG. MAG.GAR. Y CRED.	2	0,05	155	0,02	1,29
ASEGURADORA MAGALLANES	370	9,44	139.255	14,44	0,27
ASSURANT	12	0,31	12.189	1,26	0,10
BCI	692	17,65	140.931	14,62	0,49
BNP PARIBAS CARDIF	422	10,76	143.839	14,92	0,29
CESCE	1	0,03	133	0,01	0,75
CHILENA CONSOLIDADA	224	5,71	50.695	5,26	0,44
CHUBB CHILE	3	0,08	4.936	0,51	0,06
COFACE	0	0,00	640	0,07	0,00
CONSORCIO NACIONAL	210	5,36	40.115	4,16	0,52
CREDITO CONTINENTAL	0	0,00	3.873	0,40	0,00
EULER HERMES	0	0,00	28	0,00	0,00
FAF	0	0,00	2	0,00	0,00
HDI	55	1,40	30.546	3,17	0,18
HUELEN	0	0,00	24	0,00	0,00
LIBERTY	251	6,40	108.766	11,28	0,23
MAPFRE	269	6,86	48.777	5,06	0,55
MAPFRE GARANTIA Y CREDITO	2	0,05	338	0,04	0,59
METLIFE (1)	0	0,00	0	0,00	0,00
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	0	0,00	59	0,01	0,00
ORION	0	0,00	19.096	1,98	0,00
PENTA-SECURITY	392	10,00	48.011	4,98	0,82
QBE	0	0,00	794	0,08	0,00
RENTA NACIONAL	46	1,17	10.683	1,11	0,43
RSA SEGUROS CHILE S.A.	522	13,31	88.216	9,15	0,59
ZENIT	61	1,56	12.299	1,28	0,50
ZURICH SANTANDER	211	5,38	27.191	2,82	0,78
TOTALES	3.921	100	964.047	100	0.43(*)

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.

[Escriba texto]

- (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: $\frac{(a)}{(c)} * 100 = (e)$
- (*) Promedio simple 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.

(1) Mediante resolución N°342 de fecha 11 de octubre de 2013, se autoriza existencia de la Sociedad.

INFORME DE RECLAMOS Y SINIESTROS
RECLAMOS ESCRITOS SEGUROS DE VIDA AÑO 2013
Período: del 1 de Enero al 31 de Diciembre del año 2013

Cuadro VI

SEGUROS DE VIDA NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Siniestros (*)		Tasa reclamos respect. N° Siniestros (e)
	N° (a)	% (b)	(N°) (c)	(%) (d)	
ACE	98	4,12	2.602	0,02	3,7663
ASEGURADORA MAGALLANES (1)	0	0,00	334	0,00	0,0000
BANCHILE	63	2,65	35.272	0,25	0,1786
BBVA	21	0,88	14.479	0,10	0,1450
BCI	75	3,16	391.385	2,80	0,0192
BICE VIDA	132	5,56	1.818.798	13,00	0,0073
BNP PARIBAS CARDIF	122	5,13	9.056	0,06	1,3472
CÁMARA	18	0,76	1.125.738	8,05	0,0016
CHILENA CONSOLIDADA	167	7,03	424.371	3,03	0,0394
CLC	49	2,06	8.182	0,06	0,5989
CN LIFE	7	0,29	8.717	0,06	0,0803
CONSORCIO NACIONAL	138	5,81	311.009	2,22	0,0444
CORPSEGUROS	11	0,46	324	0,00	3,3951
CORPVIDA	61	2,57	6.310	0,05	0,9667
CRUZ BLANCA (2)	0	0,00	1.887	0,01	0,0000
CRUZ DEL SUR	119	5,01	614.572	4,39	0,0194
EUROAMERICA	54	2,27	1.507.641	10,78	0,0036
HUELEN	0	0,00	60	0,00	0,0000
ITAU	13	0,55	4.682	0,03	0,2777
MAPFRE	20	0,84	7.065	0,05	0,2831
METLIFE	571	24,03	2.377.196	17,00	0,0240
MUTUAL DE SEGUROS	33	1,39	2.678	0,02	1,2323
MUTUAL DEL EJERCITO Y AVIACION	8	0,34	862	0,01	0,9281
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	5	0,21	2.755.138	19,70	0,0002
OHIO NATIONAL	33	1,39	37.816	0,27	0,0873
PENTA	98	4,12	5.194	0,04	1,8868
PRINCIPAL	21	0,88	2.523	0,02	0,8323
RENTA NACIONAL	6	0,25	2.010	0,01	0,2985
RSA VIDA (3)	0	0,00	13	0,00	0,0000
RIGEL SEGUROS DE VIDA	0	0,00	0	0,00	0,0000
SECURITY PREVISION	113	4,76	1.178.598	8,43	0,0096
SURA	112	4,71	1.311.477	9,38	0,0085
ZURICH SANTANDER	208	8,75	20.513	0,15	1,0140
TOTALES	2.376	100	13.986.502	100	0,62(*)

[Escriba texto]

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 simple 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.

(1) Mediante resolución N°191 de fecha 25 de abril de 2012, se autoriza existencia de la Sociedad.

(2) Mediante resolución N°122 de fecha 18 de abril de 2013, se autoriza existencia de la Sociedad.

(3) Mediante resolución N°037 de fecha 30 de enero de 2013, se autoriza existencia de la Sociedad.

PARTICIPACIÓN POR TIPOS DE SEGUROS DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS**Período: del 1 de Enero al 31 de Diciembre del año 2013***Cuadro VII*

Reclamos de Compañías de Seguros Generales por Tipo de Seguros		
Tipo	Total Anual	% sobre el Total
Vehículos Motorizados	2.400	61,21%
Cesantía	545	13,90%
Incendio	276	7,04%
SOAP	160	4,08%
Robo	153	3,90%
Otros Seguros	138	3,52%
Incapacidad Temporal	123	3,14%
Accidentes Personales	44	1,12%
Multiriesgo	23	0,59%
Agrícola	15	0,38%
Transporte	15	0,38%
Responsabilidad Civil (No VM)	13	0,33%
Asistencia	11	0,28%
Crédito	3	0,08%
Garantía y Fidelidad	2	0,05%
Total General	3.921	100%

PARTICIPACIÓN POR TIPOS DE SEGUROS DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS**Período: del 1 de Enero al 31 de Diciembre del año 2013***Cuadro VIII*

Reclamos de Compañías de Seguros de Vida por Tipo de Seguros		
Tipo	Total Anual	% sobre el Total
Salud	957	40,28%
Vida	602	25,34%
Desgravamen	199	8,38%
Renta Vitalicia	184	7,74%
Invalidez	176	7,41%
Ahorro Previsional Voluntario	127	5,35%
Otros Seguros	71	2,99%
Accidentes Personales	42	1,77%
Protección Familiar	13	0,55%
SOAP	5	0,21%
Total General	2.376	100%

PARTICIPACIÓN DE LOS RECLAMOS SEGÚN TIPOS DE SEGUROS Y MATERIAS RECLAMADAS

Período: del 1 de Enero al 31 de Diciembre del año 2013

SEGUROS GENERALES

Cuadro IX

MATERIAS	TIPOS DE SEGUROS							
	Vehículos Motorizados	Cesantía e Incap. Temporal	Incendio y Riesgos Adicionales	Otros Seguros	SOAP	Robo (Excl. Vehículos)	Accidentes Personales	Total General
Cobertura e Indemnización (1)	2.218	637	232	174	140	141	35	3.577
Perfeccionamiento y Comercialización (2)	131	26	40	36	13	10	7	263
Otros (3)	51	5	4	10	7	2	2	81
Total General	2.400	668	276	220	160	153	44	3.921

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								
	Salud	Vida	Desgravamen	Rentas Vitalicias	Incapacidad o Invalidez	Ahorro Previsional Voluntario	Otros Seguros	Accidentes Personales	Total General
Cobertura e Indemnización (1)	875	427	167	0	161	31	58	27	1.746
Rentas Vitalicias (2)	0	0	0	184	0	0	0	0	184
Perfeccionamiento y Comercialización (3)	61	112	29	0	11	60	18	15	306
Otros (4)	21	63	3	0	4	36	13	0	140
Total General	957	602	199	184	176	127	89	42	2.376

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.

[Escriba texto]

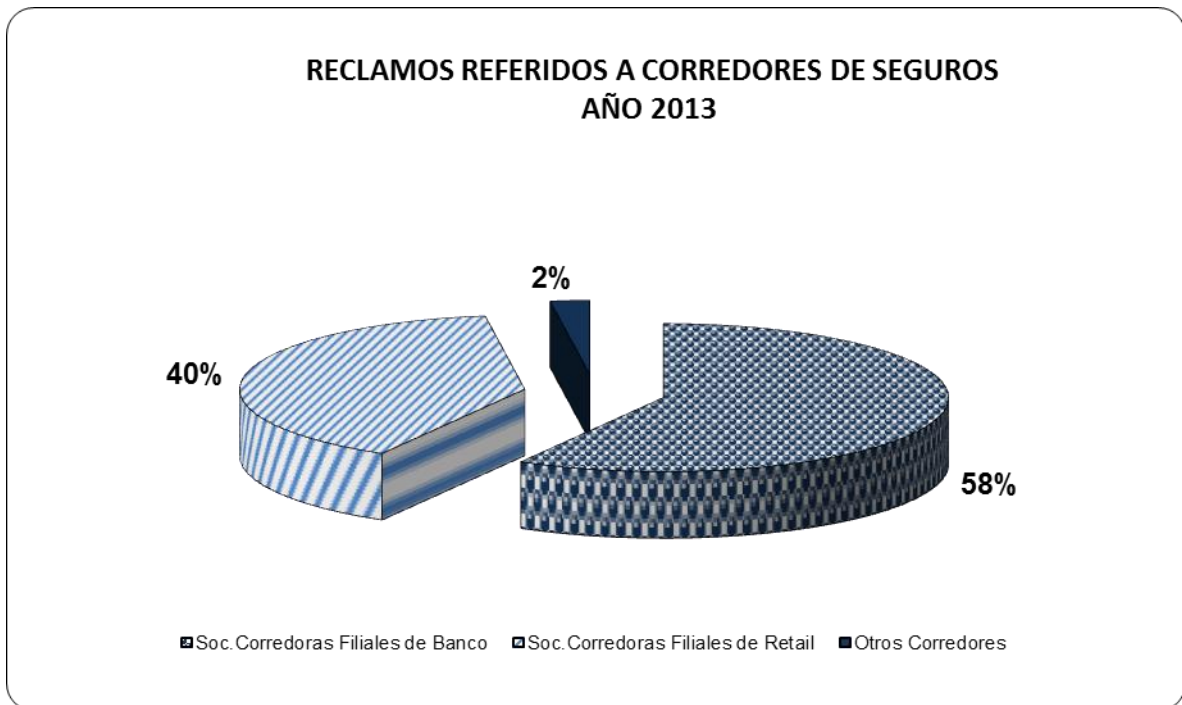
C) RECLAMOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS (*)
Período: del 1 de Enero al 31 de Diciembre del año 2013

Cuadro I

Tipo Corredor	Reclamos desde el 01.01.2013 al 31.12.2013	
	Total Anual	% Sobre el Total
Soc. Corredoras Filiales de Banco	1.103	58%
Soc. Corredoras Filiales de Retail	746	40%
Otros Corredores	42	2%
Total Corredores	1.891	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 2013
Período: del 1 de Enero al 31 de Diciembre del año 2013

Cuadro III

SOC.CORREDORAS FILIALES DE RETAIL Y BANCOS	Reclamos		Prima Intermediada (M\$) (c)	Tasa reclamos respect. Prima Intermediada (d)
	N° (a)	% (b)		
ABCDIN CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	17	0,92	11.342.143	1,50
BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	112	6,06	139.347.411	0,80
BANCOESTADO CORREDORES DE SEGUROS S.A	483	26,12	146.564.850	3,30
BANCOFALABELLA CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	39	2,11	26.669.982	1,46
BANPARIS CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	5	0,27	5.852.378	0,85
BANRIPLEY CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA (1)	10	0,54	12.117.307	0,83
BBVA CORREDORA TECNICA DE SEGUROS LIMITADA	30	1,62	82.132.837	0,37
BCI CORREDORES DE SEGUROS S.A.	83	4,49	148.601.650	0,56
BICE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	2	0,11	10.195.812	0,20
CENCOSUD CORREDORES DE SEGUROS Y SERVICIOS LIMITADA	180	9,73	60.378.423	2,98
CORONA CORREDORA DE SEGUROS (2)	0	0,00	367.917	0,00
CORPBANCA CORREDORES DE SEGUROS S.A.	37	2,00	45.379.027	0,82
CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA (3)	154	8,33	24.909.114	6,18
CORREDORES DE SEGUROS PRESTO LIMITADA	109	5,90	37.220.832	2,93
CORREDORES DE SEGUROS TRICOT LIMITADA	0	0,00	915.033	0,00
ITAU CHILE CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	7	0,38	27.205.914	0,26
LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	18	0,97	6.301.596	2,86
SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	254	13,74	185.030.690	1,37
SCOTIA SUD AMERICANO CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	41	2,22	48.055.977	0,85
SEGUROS FALABELLA CORREDORES LIMITADA	268	14,49	130.069.785	2,06
TOTALES	1.849	100	1.148.658.678	1.51(*)

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.

- (1) Termina sus actividades el 27.12.2013, es fusionada a Corredora de Seguros Ripley Limitada.
- (2) Mediante certificado de fecha 01 de octubre de 2013, se inscribió la sociedad en el Registro.
- (3) Corredora Ripley absorbe a Banripley corredora en 2013 (EE.FF a noviembre de 2013).

[Escriba texto]

D) PRESENTACIONES RESUELTAS CLASIFICADAS SEGÚN SU FORMA DE TERMINACIÓN

Período: del 1 de Enero al 31 de Diciembre del año 2013

El total de presentaciones terminadas de forma favorable al asegurado durante el período correspondieron al 40% del total.

Cuadro I

Tipo Término	Presentaciones Terminadas desde el 01.01.2013 al 31.12.2013	
	Total Presentaciones Terminadas 2013	% Sobre el Total
Favorable al Asegurado (1)	3.429	40%
Desfavorable al Asegurado (2)	2.906	34%
Otros (3)	2.238	26%
Total	8.573	100%

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

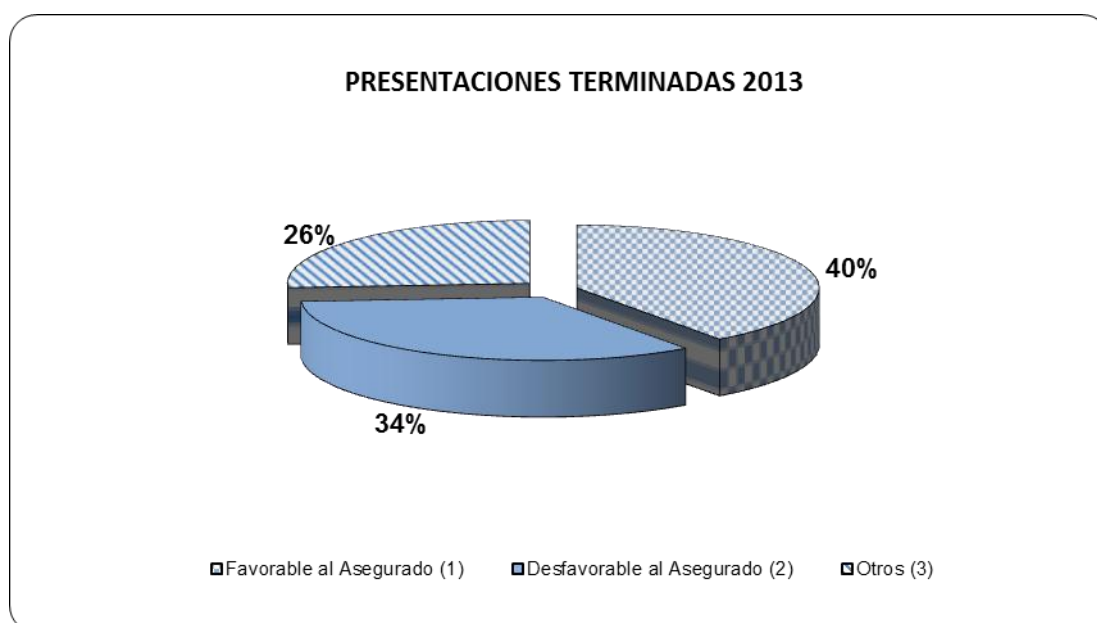
(2) Casos en los que la materia reclamada no fue acogida, principalmente por que las razones que motivaron el reclamo no eran aplicables según las condiciones del contrato y/o ser necesaria resolución judicial.

(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.

(*) El total de las presentaciones terminadas en el período considera las presentaciones ingresadas y terminadas durante el año 2013 y las ingresadas en el período anterior cuyo término fue durante el año.

Cuadro II



Nota: Muestra la composición de las presentaciones que fueron terminadas durante el año 2013, en función del resultado de las mismas.

[Escriba texto]