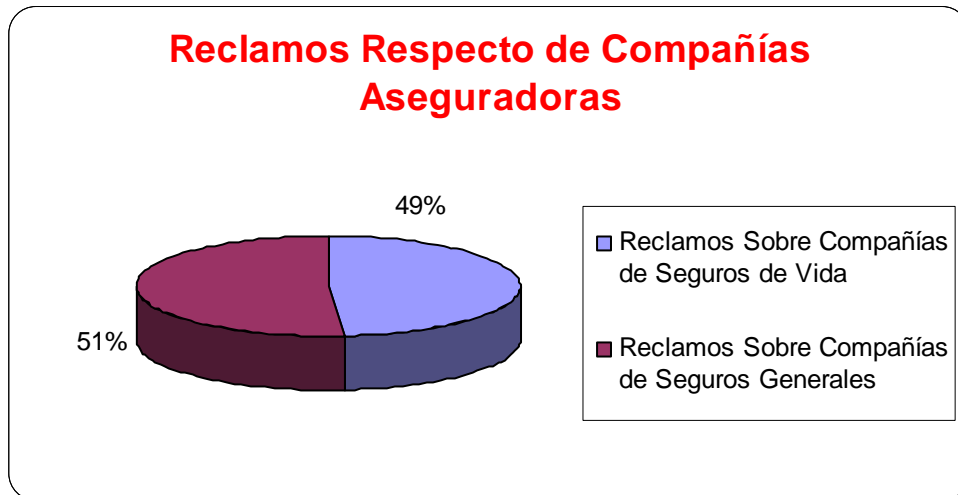


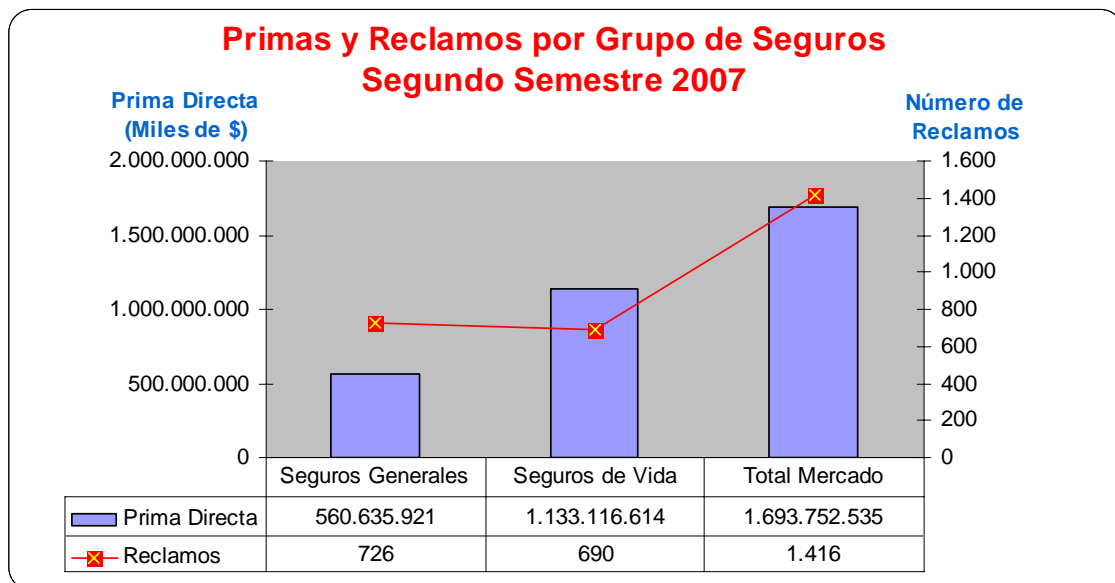
**RECLAMOS SOBRE MATERIAS DE SEGUROS
RECIBIDOS EN LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS
SEGUNDO SEMESTRE 2007**

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)
	Nº (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
Totales	726	100	560.635.921	100	

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
Totales	690	100	1.133.116.614	100	

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
Totales	726	100	384.696	100	

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
Totales	690	100	2.637.478	100	

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.

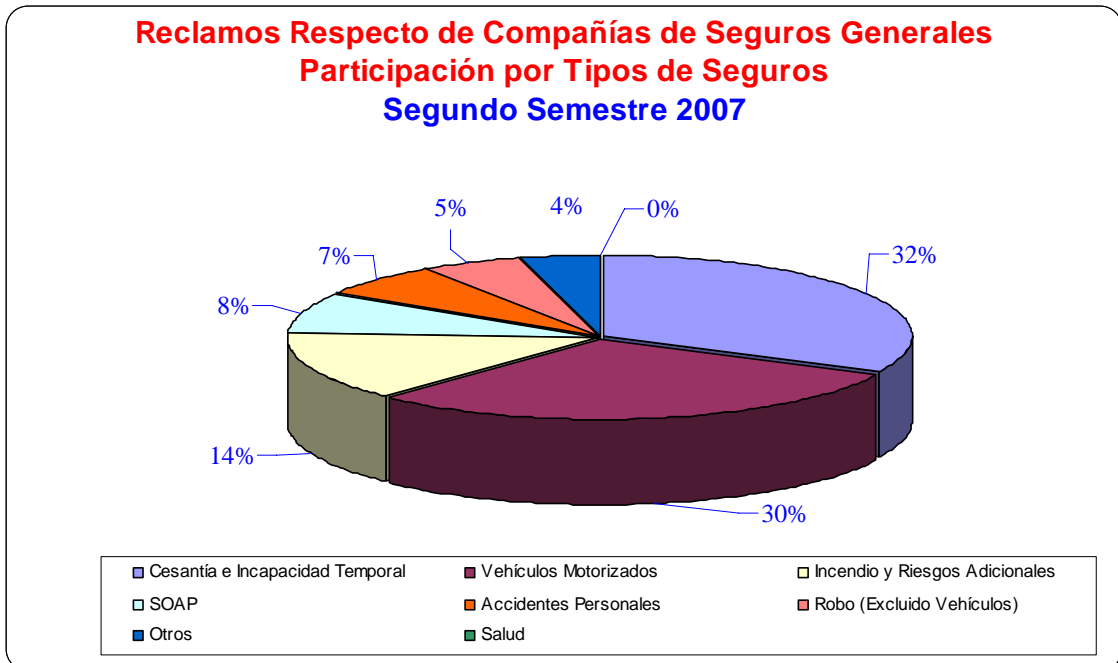
(e) Tasa que representa el número de reclamos recibidos en esta Superintendencia por cada cien Siniestros denunciados y Rentas contratadas, informadas por la compañía aseguradora. Este índice no se calcula para aquellas aseguradoras con Número de Siniestros y Rentas menor a cien unidades.

(*) 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%
Total general	726	100%

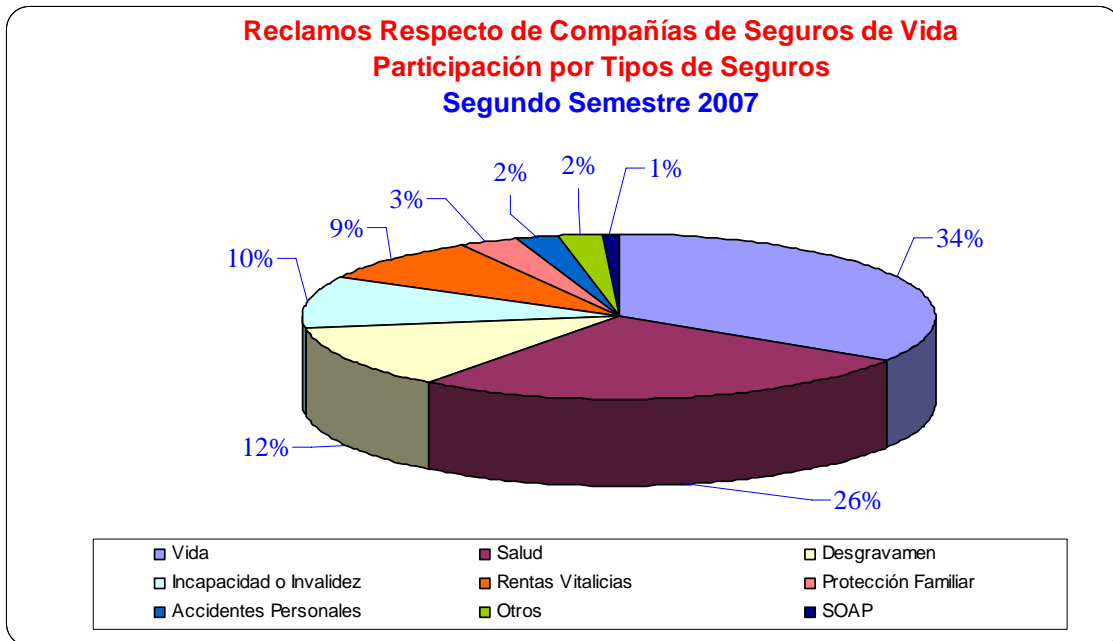


Nota: Muestra la composición del número total de reclamos del segundo semestre 2007 por tipo de seguro, en el mercado de seguros generales.

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%
Total general	690	100



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
Total general	215	235	100	60	48	37	1	30	726

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
Total general	227	181	44	69	85	15	21	5	43	690

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.

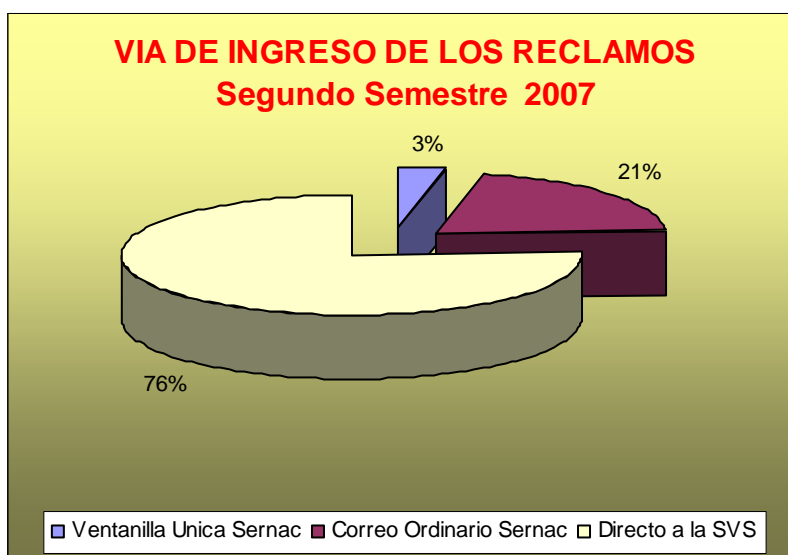
(3) Comprende las materias reclamadas relacionadas con: Comercialización o Venta y Propuesta - Perfeccionamiento de las Pólizas de Seguros.

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%
Total	1.853	100%

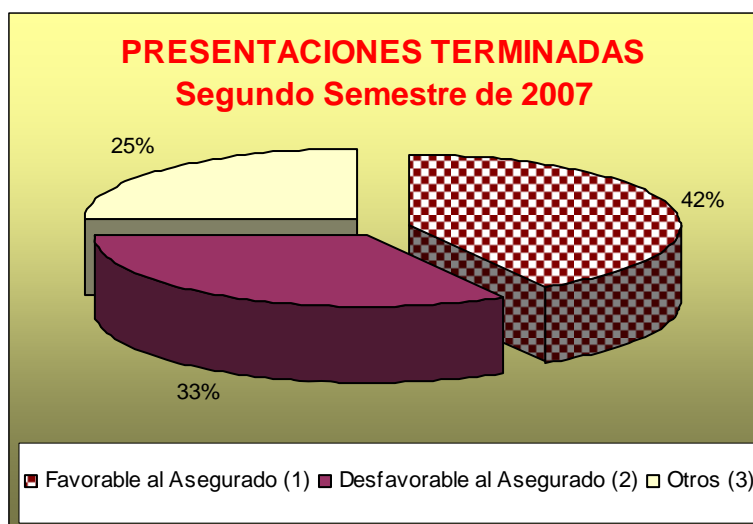
Notas:

(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.

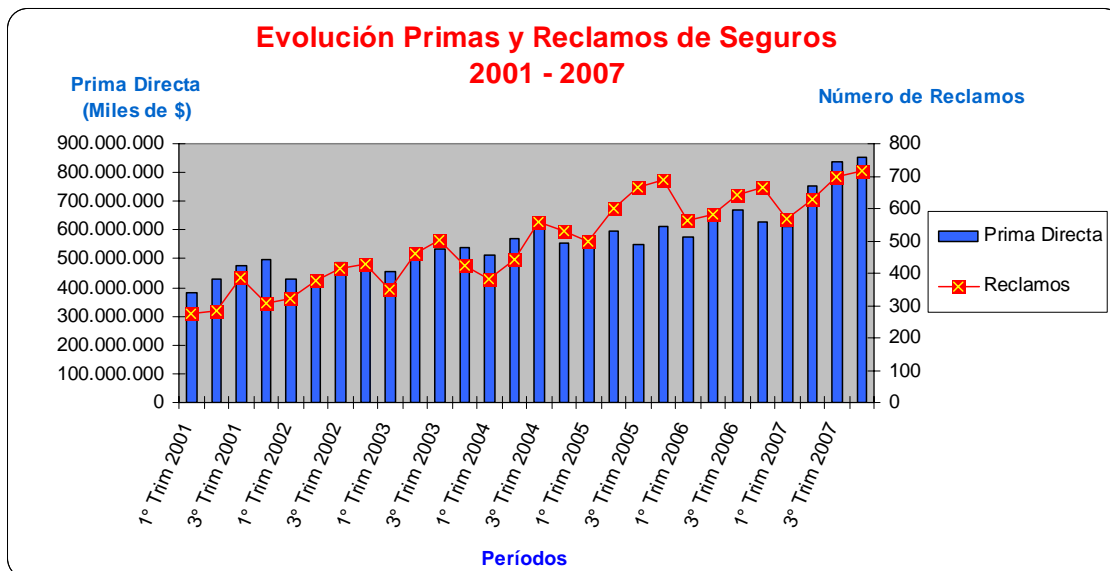
(3) Casos no incluidos en las categorías anteriores y que comprenden:

- 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.

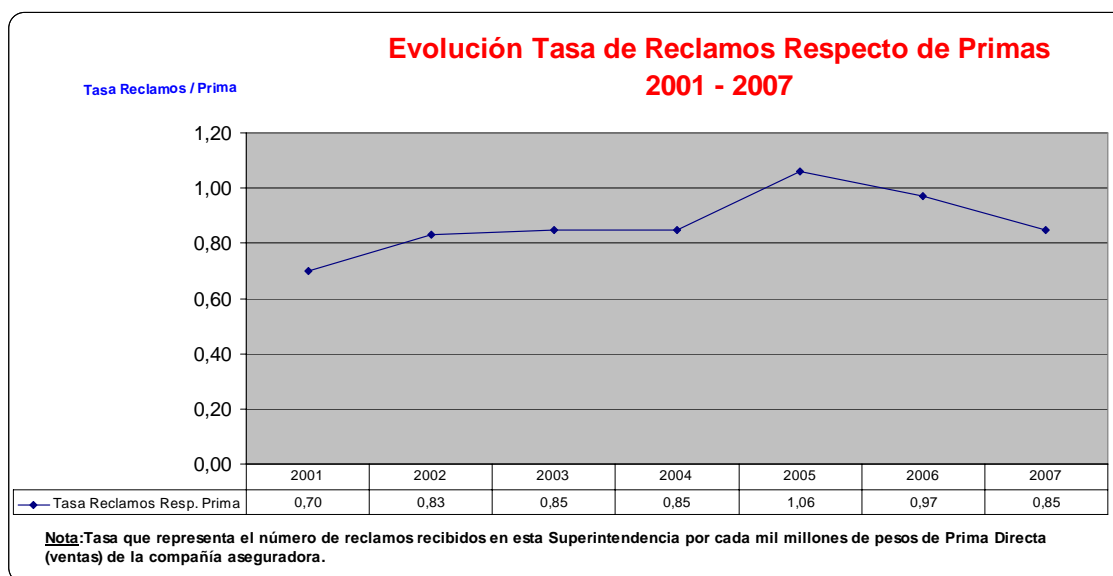


Nota: Muestra la composición de las presentaciones que fueron terminadas durante el segundo semestre del año 2007, en términos del resultado de las mismas.

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.