

INFORME DE RECLAMOS DEL MERCADO ASEGURADOR

SEGUNDO SEMESTRE 2009

- 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 RECLAMOS DEL MERCADO ASEGURADOR
SEGUNDO SEMESTRE 2009

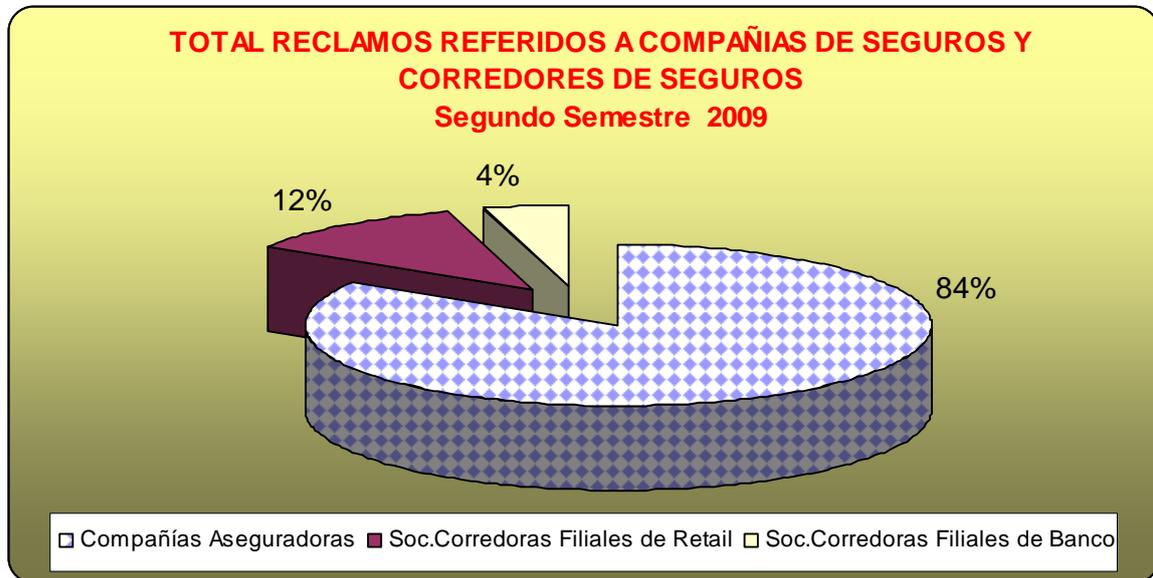
**A) TOTAL DE RECLAMOS ESCRITOS REFERIDOS
A COMPAÑÍAS DE SEGUROS Y CORREDORES DE SEGUROS**
Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2009

Cuadro I

Entidad	Reclamos desde el 01.07.2009 al 31.12.2009	
	N° de Reclamos	% sobre el total
Compañías Aseguradoras	1.719	84%
Soc. Corredoras Filiales de Retail	236	12%
Soc. Corredoras Filiales de Banco	91	4%
Otros Corredores (1)	0	0%
Total	2.053	100%

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

Cuadro II



NOTAS

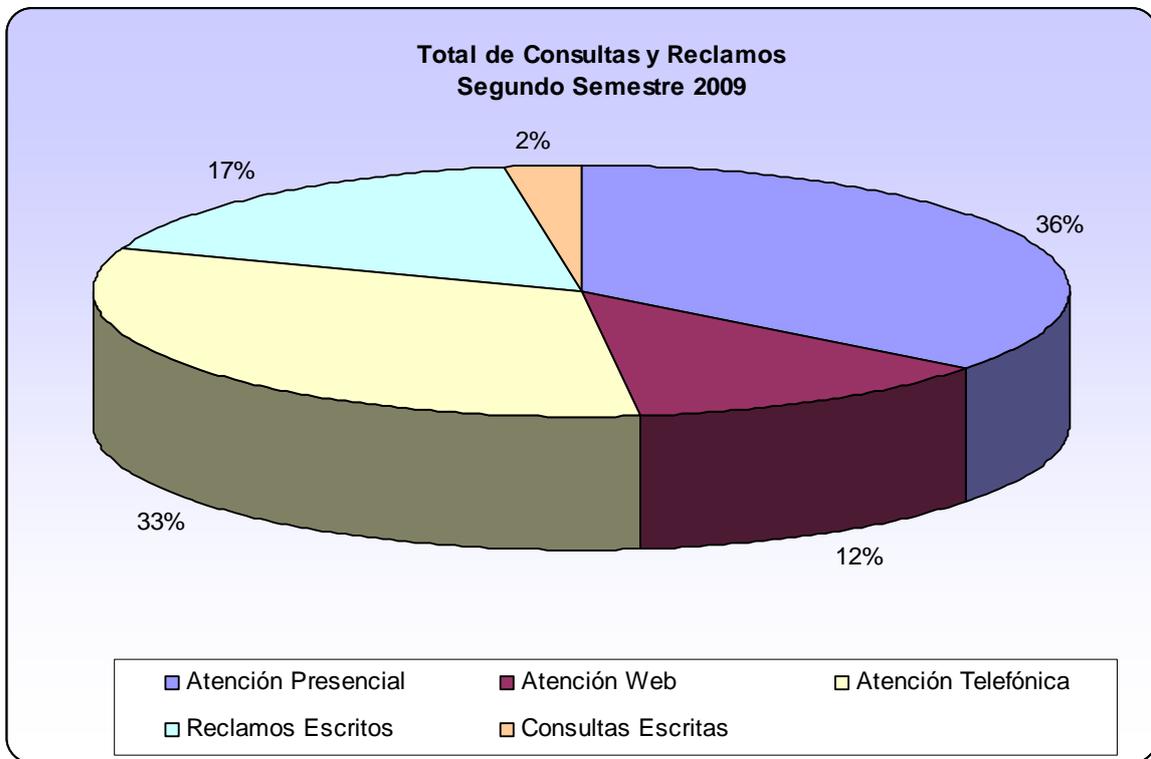
Total de reclamos referidos a seguros, del cual 84% corresponde a compañías de seguros y 16% a corredores de seguros.

TOTAL DE CONSULTAS Y RECLAMOS EN MATERIAS DE SEGUROS
Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2009

Cuadro III

Tipo de Atención	Presencial	Web	Telefónica	Reclamos Escritos	Consultas Escritas	Total Atenciones
Total Atenciones	4301	1509	3942	2053	286	12091

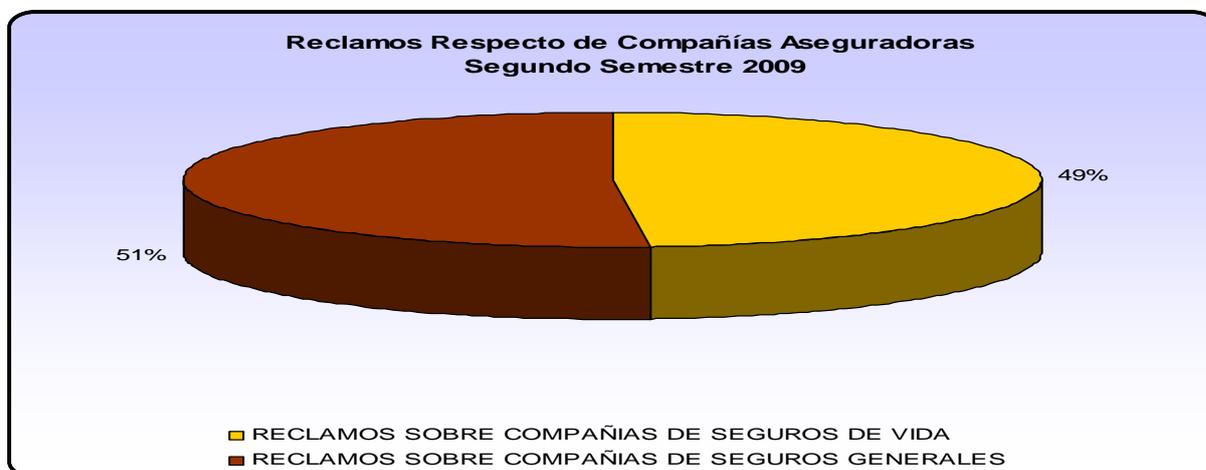
Cuadro IV



B) RECLAMOS REFERIDOS A COMPAÑÍAS DE SEGUROS

Participación por Grupo de los reclamos recibidos en la Superintendencia
Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2009

Cuadro I



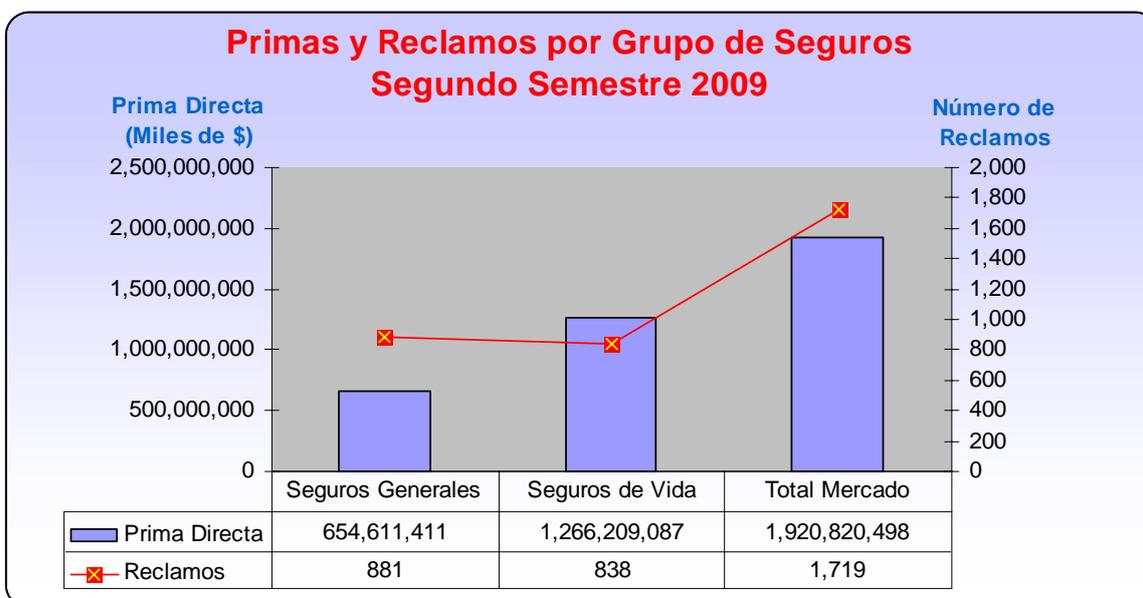
Total de reclamos por compañías de seguros, del cual 51% corresponde a compañías de seguros generales (cubren riesgos de las cosas o el patrimonio) y 49% a compañías de seguros de vida (cubren riesgos de las personas).

Nota: Ilustra la distribución de las reclamaciones escritas y recibidas en la Superintendencia de Valores y Seguros durante el segundo semestre 2009, las cuales ascienden a 1.719.

1.719

Primas y Reclamos por Grupo de Seguros

Cuadro II



Nota: Se aprecia el monto de las ventas (prima directa) y número de reclamos del segundo semestre 2009, 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 2009**

Cuadro III

SEGUROS GENERALES NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Prima Directa		Tasa reclamos respect. Prima (e)
	N° (a)	% (b)	(M\$) (c)	(%) (d)	
ACE	57	6.47	32,800,338	5.01	1.74
ASEGURADORA MAGALLANES	75	8.51	43,677,060	6.67	1.72
ASEG. MAG. GAR. Y CRED. (1)	0	0.00	0	0.00	-
BCI	91	10.33	57,351,160	8.76	1.59
CARDIF	168	19.07	48,159,310	7.36	3.49
CESCE	0	0	917,670	0.14	-
COFACE	0	0	3,220,691	0.49	-
CONSORCIO NACIONAL	34	3.86	11,602,301	1.77	2.93
CREDITO CONTINENTAL	2	0	8,878,282	1.36	0.23
CHARTIS (2)	31	4	49,351,191	7.54	0.63
CHILENA CONSOLIDADA	48	5.45	53,194,379	8.13	0.90
CHUBB CHILE	6	1	6,366,192	0.97	0.94
FAF	0	0	0	0	-
HDI	20	2	9,619,336	1.47	2.08
HUELEN	0	0	119,193	0.02	-
LIBERTY	40	4.54	54,037,920	8.25	0.74
MAPFRE	56	6.36	58,499,447	8.94	0.96
MAPFRE GARANTIA Y CREDITO	0	0	3,197,007	0.49	-
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	0	0	589,800	0.09	-
ORION	0	0	1,044,895	0.16	-
PENTA-SECURITY	88	9.99	66,205,575	10.11	1.33
RENTA NACIONAL	16	1.82	8,552,620	1.31	1.87
RSA SEGUROS CHILE	98	11.12	101,584,036	15.52	0.96
SANTANDER	51	5.79	35,462,164	5.42	1.44
ZENIT (3)	0	0	180,844	0	-
Totales	881	100	654,611,411	100	

Notas Seguros Generales:

(1) Por resolución N° 748 del 06.11.2009, se autoriza la existencia y aprueban los estatutos de Aseguradora Magallanes de Garantía y Crédito S.A., sociedad resultante de la división de Aseguradora Magallanes S.A.

(2) Por resolución N° 635 del 09.10.2009, se aprobó el cambio de nombre de La Interamericana Compañía de Seguros Generales S.A., por el de Chartis Chile Compañía de Seguros Generales S.A.

(3) Zenit Seguros Generales S.A., fue autorizada por Resolución N° 275 del 15.05.2009.

Continuación de notas:

- (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.

**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 2009**

Cuadro IV

SEGUROS DE VIDA NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Prima Directa		Tasa reclamos respect. Prima (e)
	N° (a)	% (b)	(M\$) (c)	(%) (d)	
ACE	11	1.31	6,907,268	0.55	1.41
BANCHILE	39	4.65	43,672,435	3.45	1.10
BBVA	3	0.36	19,778,186	1.56	0.05
BCI	29	3.46	24,297,809	1.92	1.42
BICE VIDA	27	3.22	47,295,753	3.74	0.33
CÁMARA (1)	0	0.00	56,270,836	4.44	-
CARDIF	92	10.98	40,568,183	3.20	2.73
CHILENA CONSOLIDADA	32	3.82	120,384,818	9.51	0.48
CLC	7	0.84	3,028,198	0.24	2.50
CN LIFE	2	0.24	628,010	0.05	-
CONSORCIO NACIONAL	44	5.25	109,939,492	8.68	0.59
CORPSEGUROS (2)	5	0.60	33,401,041	2.64	0.15
CORPVIDA	25	2.98	81,548,040	6.44	0.47
CRUZ DEL SUR	42	5.01	41,350,142	3.27	1.22
EUROAMERICA	24	2.86	68,485,848	5.41	0.59
HUELEN	0	0	338,156	0.03	0.00
ING	71	8.47	47,258,369	3.73	0.63
INTERAMERICANA	64	7.64	87,045,791	6.87	1.91
ITAU	0	0.00	4,534,205	0.36	-
MAPFRE	6	0.72	979,696	0.08	-
METLIFE	129	15.39	128,968,494	10.19	1.18
MUTUAL DE SEGUROS	5	0.60	10,372,770	0.82	0.50
MUTUAL DEL EJERCITO Y AVIACION	2	0.24	7,136,961	0.56	0.28
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	3	0.36	7,209,011	0.57	0.43
OHIO NATIONAL	14	1.67	43,007,906	3.40	0.67
PENTA	20	2.39	21,054,887	1.66	0.72
PRINCIPAL	17	2.03	68,528,490	5.41	0.24
RENTA NACIONAL	2	0	31,648,020	2.50	0.11
SANTANDER	63	7.52	82,996,706	6.55	1.20
SECURITY PREVISION	60	7.16	27,573,566	2.18	2.27
Totales	838	100	1,266,209,087	100	

Notas Seguros de Vida:

(1) Se aprobó el cambio de nombre de RBS (Chile) Seguros de Vida S.A. por el de Compañía de Seguros de Vida Cámara S.A. por resolución N° 231 del 04.05.2009

(2) Por resolución N° 598 del 29.09.2009 se autoriza la existencia y aprueban los estatutos de ING Seguros de Rentas Vitalicias S.A., sociedad resultante de la división de ING de Vida S.A.; y por resolución N° 786 del 25.11.2009 de esta Superintendencia, se aprobó el cambio de nombre de ING Seguros de Rentas Vitalicias S.A. por el de Compañía de Seguros Corpseguros 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.

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 2009

Cuadro V

SEGUROS GENERALES NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Siniestros		Tasa reclamos respect. N° Siniestros (e)
	N° (a)	% (b)	(N°) (c)	(%) (d)	
ACE	57	6.47	4,344	0.84	1.31
ASEGURADORA MAGALLANES	75	8.51	48,382	9.40	0.16
ASEG. MAG. GAR. Y CRED. (1)	0	0	0	0.00	-
BCI	91	10.33	45,033	8.75	0.20
CARDIF	168	19.07	74,333	14.44	0.23
CESCE	0	0	8	0.00	-
COFACE	0	0	306	0.06	-
CONSORCIO NACIONAL	34	3.86	10,025	1.95	0.34
CREDITO CONTINENTAL	2	0.23	1,823	0.35	0.11
CHARTIS (2)	31	3.52	101,440	19.71	0.03
CHILENA CONSOLIDADA	48	5.45	19,219	3.73	0.25
CHUBB CHILE	6	0.68	909	0.18	1
FAF	0	0	0	0.00	-
HDI	20	2.27	18,003	3.50	0.11
HUELEN	0	0.00	72	0.01	-
LIBERTY	40	4.54	32,512	6.32	0.12
MAPFRE	56	6.36	25,420	4.94	0.22
MAPFRE GARANTIA Y CREDITO	0	0	615	0.12	-
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	0	0	35	0.01	-
ORION	0	0	6,227	1.21	-
PENTA-SECURITY	88	9.99	32,396	6.29	0.27
RENTA NACIONAL	16	1.82	8,424	1.64	0.19
RSA SEGUROS CHILE	98	11.12	68,666	13.34	0.14
SANTANDER	51	5.79	16,471	3.20	0.31
ZENIT (3)	0	0	0	0.00	-
Totales	881	100	514,663	100	

Notas Seguros Generales:

(1) Por resolución N° 748 del 06.11.2009, se autoriza la existencia y aprueban los estatutos de Aseguradora Magallanes de Garantía y Crédito S.A., sociedad resultante de la división de Aseguradora Magallanes S.A.

(2) Por resolución N° 635 del 09.10.2009, se aprobó el cambio de nombre de La Interamericana Compañía de Seguros Generales S.A., por el de Chartis Chile Compañía de Seguros Generales S.A.

(3) Zenit Seguros Generales S.A., fue autorizada por Resolución N° 275 del 15.05.2009.

(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 Julio al 31 de Diciembre del año 2009

Cuadro VI

SEGUROS DE VIDA NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Siniestros (*)		Tasa reclamos respect. N° Siniestros (e)
	N° (a)	% (b)	(N°) (c)	(%) (d)	
ACE	11	1.31	69	0.00	-
BANCHILE	39	4.65	5,621	0.17	0.69
BBVA	3	0.36	454	0.01	0.66
BCI	29	3.46	75,768	2.27	0.04
BICE VIDA	27	3.22	367,469	11.02	0.01
CÁMARA (1)	0	0.00	8,342	995.47	-
CARDIF	92	10.98	5,109	0.15	1.80
CHILENA CONSOLIDADA	32	3.82	210,001	6.30	0.02
CLC	7	0.84	2,186	0.07	0.32
CN LIFE	2	0.24	100	0.00	-
CONSORCIO NACIONAL	44	5.25	56,744	1.70	0.08
CORPSEGUROS (2)	5	0.60	0	0.00	-
CORPVIDA	25	2.98	249,798	7.49	0.01
CRUZ DEL SUR	42	5.01	163,615	4.91	0.03
EUROAMERICA	24	2.86	353,209	10.60	0.01
HUELEN	0	0.00	19	0.00	0
ING	71	8.47	510,523	15.31	0.01
INTERAMERICANA	64	7.64	100,296	3.01	0.06
ITAU	0	0.00	99	0.00	0
MAPFRE	6	0.72	338	0.01	1.78
METLIFE	129	15.39	674,235	20.23	0.02
MUTUAL DE SEGUROS	5	0.60	907	0.03	0.55
MUTUAL DEL EJERCITO Y AVIACION	2	0.24	451	0.01	0.44
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	3	0.36	135,331	4.06	0.00
OHIO NATIONAL	14	1.67	7,601	0.23	0.18
PENTA	20	2.39	324	0.01	6.17
PRINCIPAL	17	2.03	25	0.00	-
RENTA NACIONAL	2	0.24	438	0.01	0.46
SANTANDER	63	7.52	6,575	0.20	0.96
SECURITY PREVISION	60	7.16	398,012	11.94	0.02
Totales	838	100	3,333,659	1,095	

Notas Seguros de Vida:

(1) Se aprobó el cambio de nombre de RBS (Chile) Seguros de Vida S.A. por el de Compañía de Seguros de Vida Cámara S.A. por resolución N° 231 del 04.05.2009

(2) Por resolución N° 598 del 29.09.2009 se autoriza la existencia y aprueban los estatutos de ING Seguros de Rentas Vitalicias S.A., sociedad resultante de la división de ING de Vida S.A.; y por resolución N° 786 del 25.11.2009 de esta Superintendencia, se aprobó el cambio de nombre de ING Seguros de Rentas Vitalicias S.A. por el de Compañía de Seguros Corpseguros 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 Julio al 31 de Diciembre del año 2009

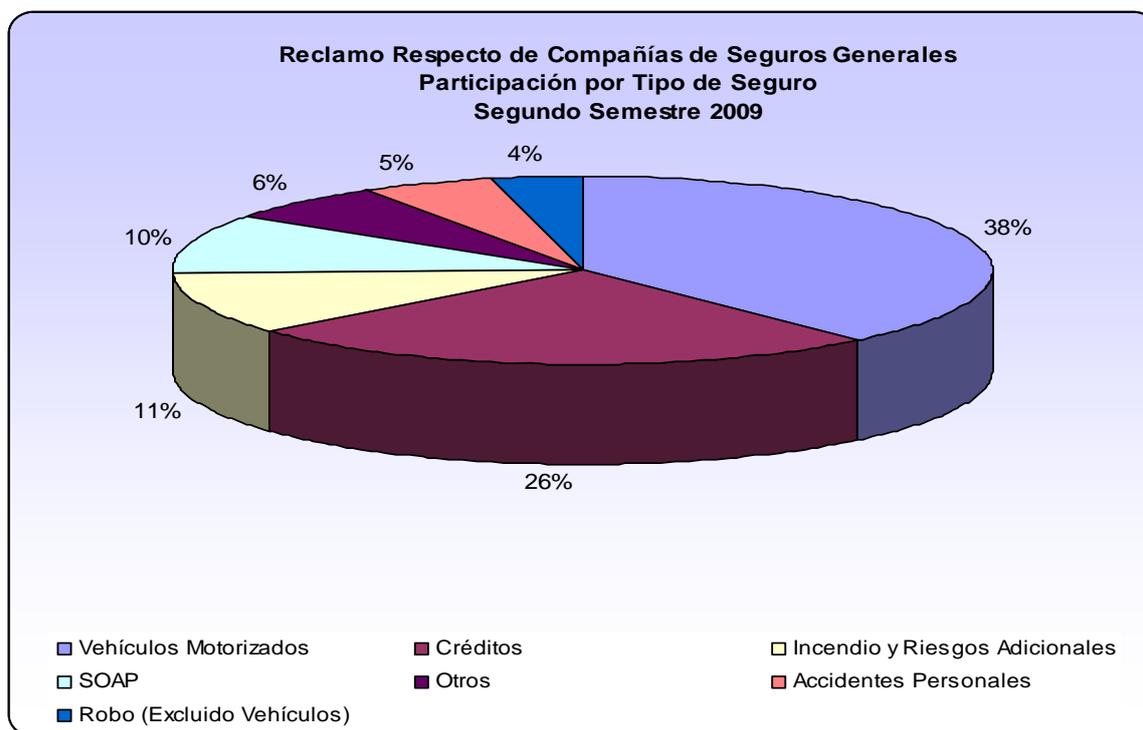
Cuadro VII Reclamos por tipos de seguros generales

Reclamos de Compañías de Seguros Generales por Tipo de Seguro

Tipo	Total	%
Vehículos Motorizados	337	38%
Créditos (*)	227	26%
Incendio y Riesgos Adicionales	93	11%
SOAP	90	10%
Otros	56	6%
Accidentes Personales	46	5%
Robo (Excluido Vehículos)	32	4%
Total General	881	100%

(*) Comprende seguros de cesantía e incapacidad temporal.

Cuadro VIII



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

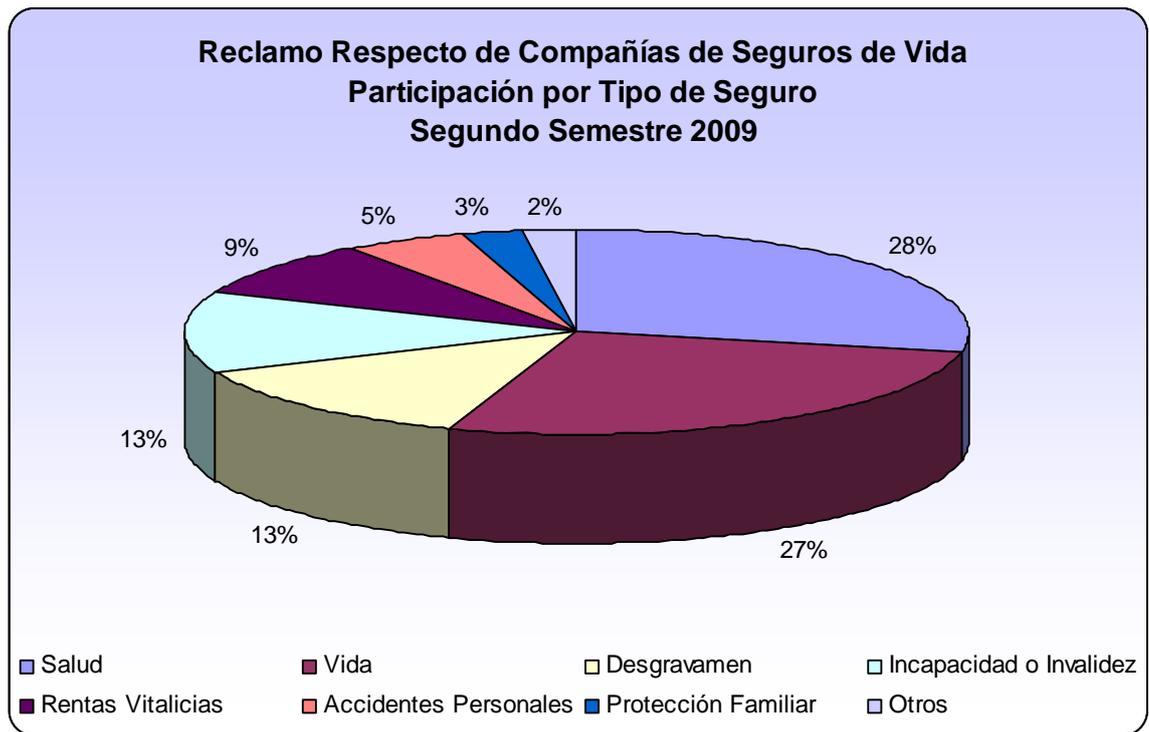
**PARTICIPACIÓN POR TIPOS DE SEGUROS DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS
EN LA SUPERINTENDENCIA**

Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2009

Cuadro IX Reclamos por tipos de seguros de vida

Reclamos de Compañías de Seguros de Vida por Tipo de Seguro		
Tipo	Total	%
Salud	234	28%
Vida	229	27%
Desgravamen	112	13%
Incapacidad o Invalidez	106	13%
Rentas Vitalicias	76	9%
Accidentes Personales	41	5%
Protección Familiar	22	3%
Otros	18	2%
Total General	838	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 Julio al 31 de Diciembre del año 2009

SEGUROS GENERALES

Cuadro XI

MATERIAS	TIPOS DE SEGUROS							Total general
	Cesantía e Incap. Temporal	Vehículos Motorizados (A)	Incendio y Riesgos Adicionales	SOAP	Otros Seguros	Accidentes Personales	Robo (Excl. Vehículos)	
Cobertura e Indemnización (1)	220	321	86	89	50	37	28	831
Perfeccionamiento y Comercialización (2)	7	10	7	1	3	8	4	40
Otros (3)	0	5	0	0	4	1	0	10
Total general	227	336	93	90	57	46	32	881

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	Desgravamen	Incapacidad o Invalidez	Rentas Vitalicias	Accidentes Personales	Protección Familiar	Otros Seguros	Total general
Cobertura e Indemnización (1)	188	228	103	102	0	39	20	10	690
Rentas Vitalicias (2)	2	0	1	0	55	0	0	0	58
Perfeccionamiento y Comercialización (3)	27	6	6	2	0	2	2	4	49
Otros (4)	12	0	2	2	20	0	0	5	41
Total general	229	234	112	106	75	41	22	19	838

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

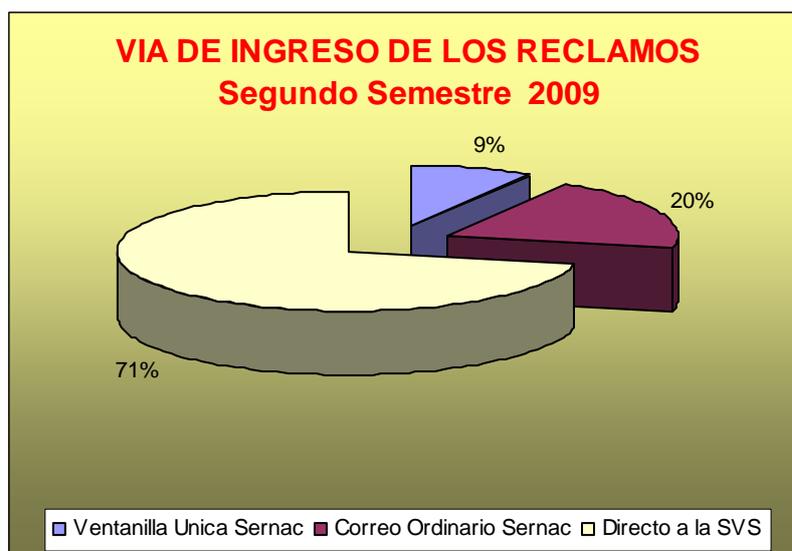
Durante el segundo semestre del año 2009 se han recibido en la SVS un total de 488 reclamos a través del SERNAC, que representa un 29% del total de reclamos, de los cuales 148 han sido remitidos por el sistema de Ventanilla Única y 340 por correo ordinario.

Gráficamente, se presenta de la siguiente forma:

Cuadro XIII

Tipo Ingreso a la SVS	Reclamos desde el 01.07.2009 al 31.12.2009	
	Número de Reclamos.	% Sobre el Total
Ventanilla Única SERNAC	148	9%
Correo Ordinario SERNAC	340	20%
Directo a la SVS	1.231	71%
Total	1.719	100%

Cuadro XIV



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.

C) RECLAMOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS (*)

Cuadro I

Tipo Corredor	Reclamos desde el 01.07.2009 al 31.12.2009	
	N° de Reclamos	% sobre el total
Soc. Corredoras Filiales de Retail	236	72%
Soc. Corredoras Filiales de Banco	91	28%
Otros Corredores	0	0%
Total Corredores	327	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 Julio al 31 de Diciembre del año 2009

Cuadro III

Soc. Corredoras Filiales de Retail	N° de Reclamos
PARIS CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	64
SERVICIOS FALABELLA PRO LIMITADA	57
CORREDORES DE SEGUROS PRETO LIMITADA	47
CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA	43
LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	13
ABCDIN CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	12
TOTAL	236

Soc. Corredoras Filiales de Bancos	N° de Reclamos
BANCOESTADO CORREDORES DE SEGUROS S.A	34
SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	19
BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	18
BANCOFALABELLA CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	11
BANRIPLEY CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	6
SCOTIA SUD AMERICANO CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	2
BBVA CORREDORA TECNICA DE SEGUROS LIMITADA	1
BCI CORREDORES DE SEGUROS S.A	0
TOTAL	91

INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA INTERMEDIADA
RECLAMOS ESCRITOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS
Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2009

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	12	3.67	4,262,695	2.82
BANCOESTADO CORREDORES DE SEGUROS S.A	34	10.40	57,661,406	0.59
BANCOFALABELLA CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	11	3.36	8,593,623	1.28
BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	18	5.50	50,860,936	0.35
BANRIPLEY CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	6	1.83	6,793,254	0.88
BBVA CORREDORA TECNICA DE SEGUROS LIMITADA	1	0.31	22,014,438	0.05
BCI CORREDORES DE SEGUROS S.A.	0	0.00	52,713,740	0.00
CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA	43	13.15	5,902,243	7.29
CORREDORES DE SEGUROS PRESTO LIMITADA	47	14.37	11,113,385	4.23
LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	13	3.98	7,860,630	1.65
PARIS CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	64	19.57	25,385,590	2.52
SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	19	5.81	124,121,554	0.15
SCOTIA SUD AMERICANO CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	2	0.61	17,764,290	0.11
SERVICIOS FALABELLA PRO LIMITADA	57	17.43	41,972,495	1.36
Totales	327	100	437,020,279	

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 Julio al 31 de Diciembre del año 2009

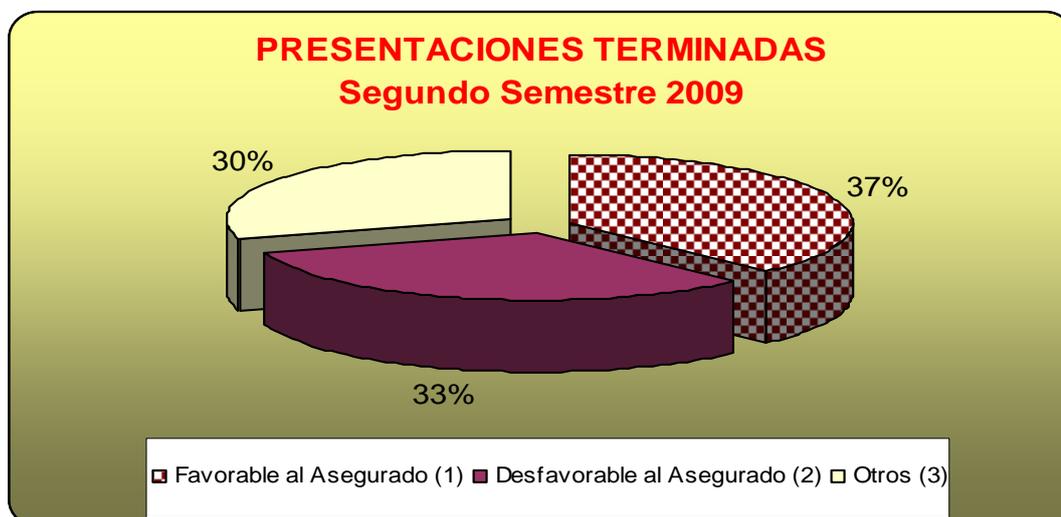
El total de presentaciones terminadas de forma favorable al asegurado durante el período correspondieron al 37% del total.

Cuadro I

Tipo Término	Presentaciones Terminadas desde el 01.07.2009 al 31.12.2009	
	N° de Presentaciones	%sobre el Total
Favorable al Asegurado (1)	909	37%
Desfavorable al Asegurado (2)	787	33%
Otros (3)	714	30%
Total	2.410	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 segundo semestre 2009, en función del resultado de las mismas.

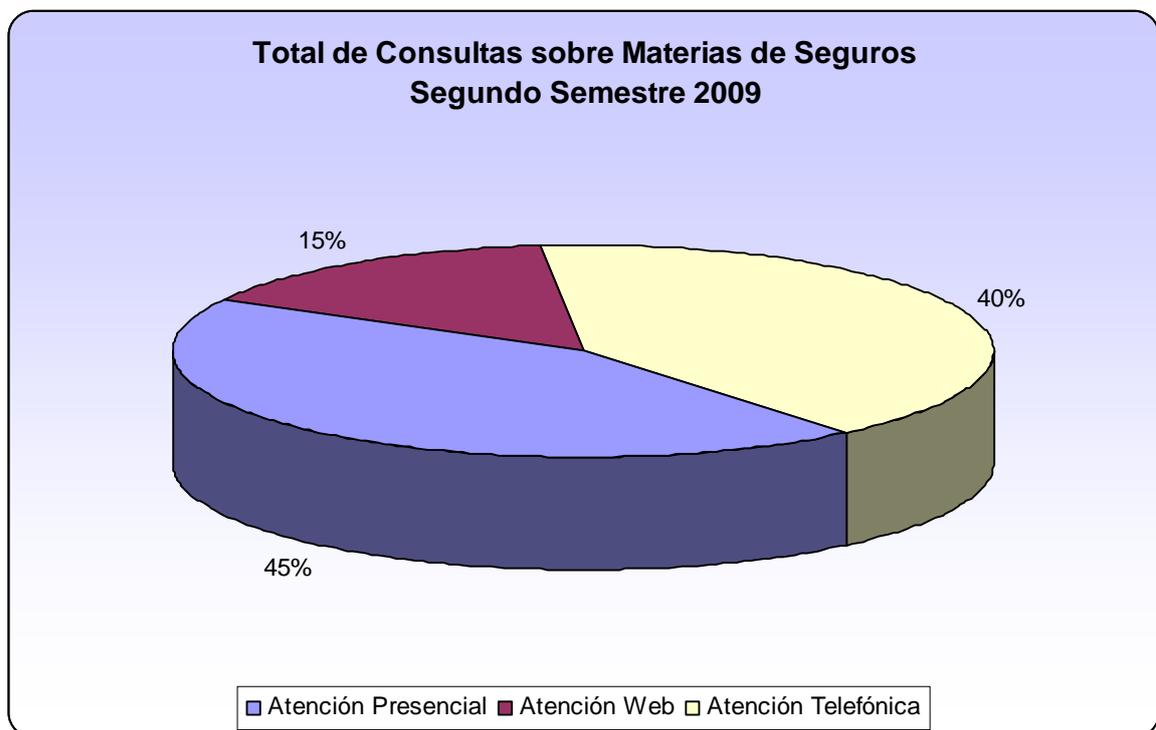
E) ATENCIÓN DE CONSULTAS SOBRE MATERIAS DE SEGUROS(*)
Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2009

Cuadro I

MES	Atención Presencial	Atención Web	Atención Telefónica	Total Atención
Julio	796	228	646	1670
Agosto	703	337	483	1523
Septiembre	696	317	707	1720
Octubre	762	231	653	1646
Noviembre	724	224	833	1781
Diciembre	620	172	620	1412
Total Atenciones	4301	1509	3942	9752

(*) Comprende la atención de consultas sobre materias de seguros efectuadas en el Área de Protección al Inversionista y Asegurado, excluyendo las consultas escritas.

Cuadro II



Total de consultas atendidas por el Área de Protección al Inversionista y Asegurado, de las cuales el 45% corresponden a atenciones presenciales, 40% a atenciones telefónicas y el 15% a atenciones web, realizadas por medio de la página www.svs.cl