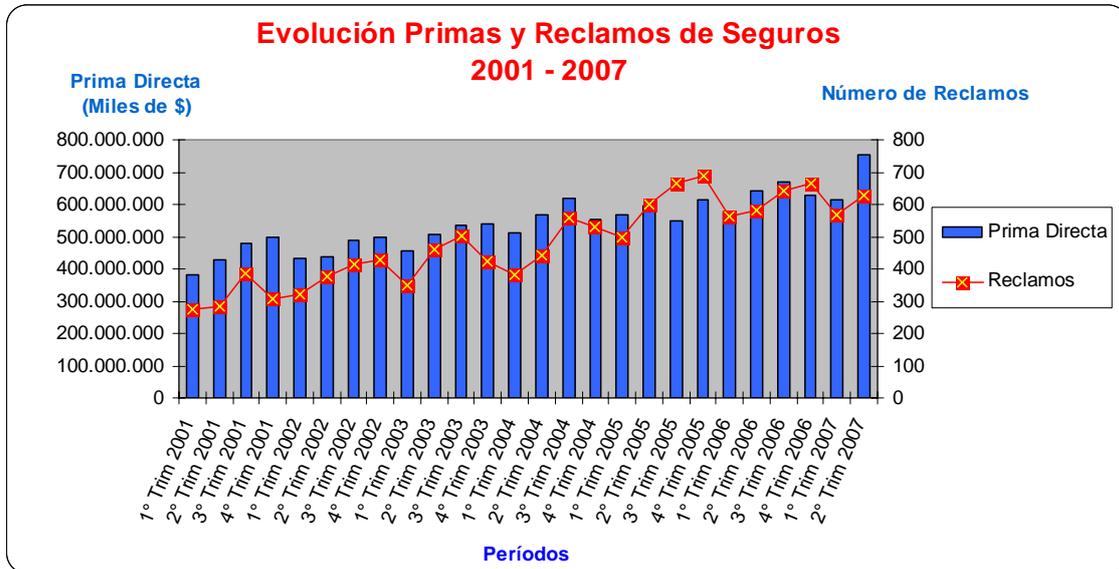
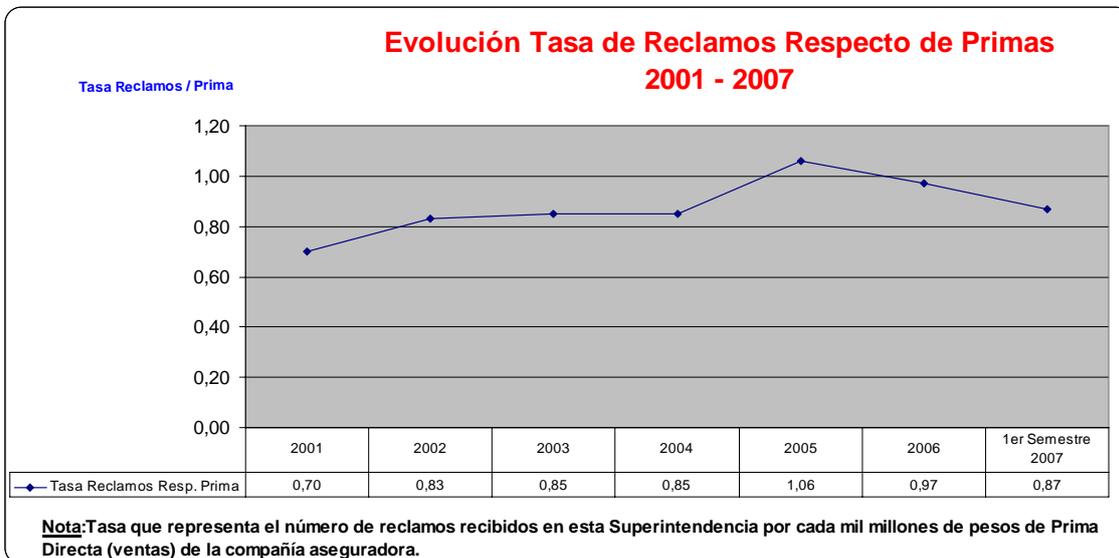


## RECLAMOS SOBRE MATERIAS DE SEGUROS RECIBIDOS EN LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS 2001-2007



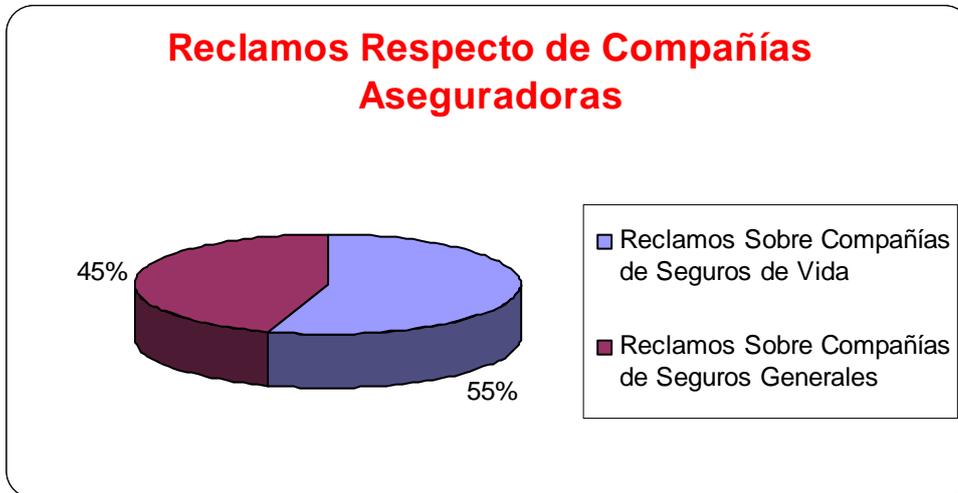
**Nota:** Se observa la evolución de las ventas (prima directa) y reclamos del mercado asegurador, en forma trimestral durante el período 2001 al 2007.



**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.

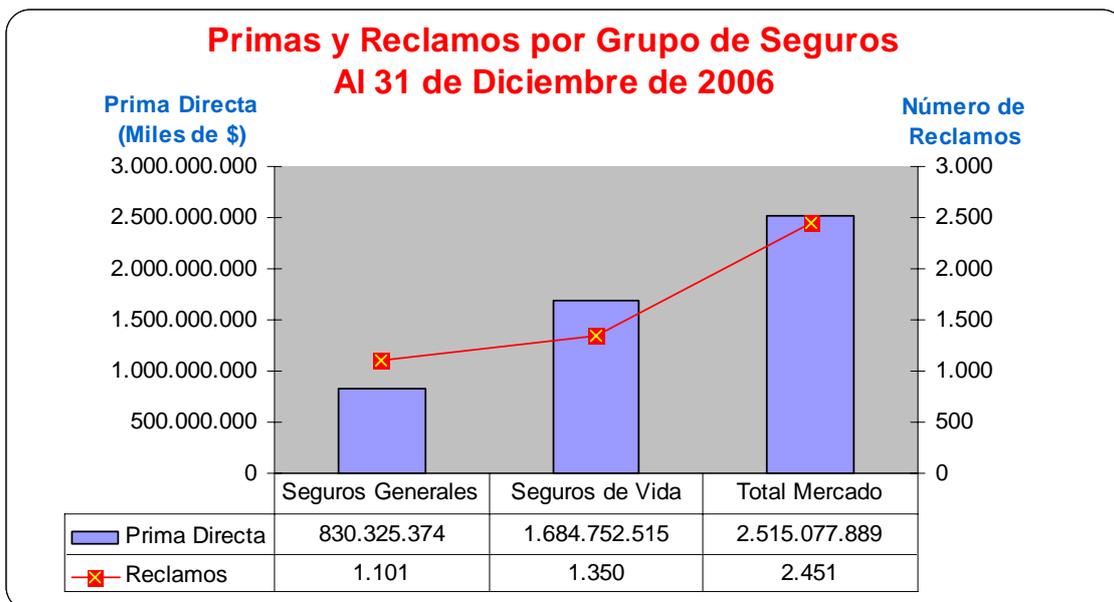
**RECLAMOS SOBRE MATERIAS DE SEGUROS  
RECIBIDOS EN LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS  
Al 31 de Diciembre de 2006**

Participación por Grupo de los reclamos recibidos en la Superintendencia  
al 31 de Diciembre de 2006



Total de reclamos referidos a compañías de seguros, del cual 45% corresponde a compañías de seguros generales (cubren riesgos de las cosas o el patrimonio) y 55% a compañías de seguros de vida (cubren riesgos de las personas).	2.451
--	-------

**Nota:** Ilustra la distribución de las reclamaciones escritas y recibidas en la Superintendencia de Valores y Seguros durante el año 2006, las cuales ascienden a 2.451.

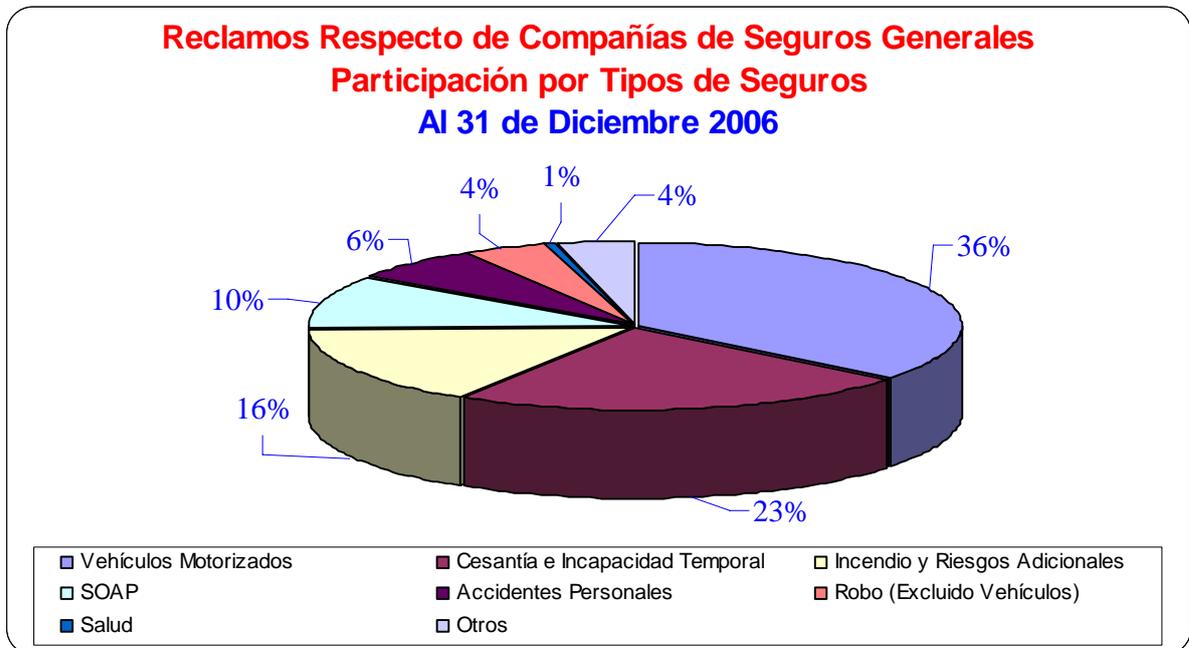


**Nota:** Se aprecia el monto de las ventas (prima directa) y número de reclamos del año 2006, por grupo de seguros (generales y vida) y total de mercado.

Participación por Tipos de Seguros de los reclamos recibidos en la Superintendencia  
Al 31 de Diciembre de 2006

**Reclamos de Seguros Generales por Tipo de Seguros - Al 31.12.2006**

Tipo	Total	%
Vehículos Motorizados	395	36
Cesantía e Incapacidad Temporal	253	23
Incendio y Riesgos Adicionales	173	16
SOAP	112	10
Accidentes Personales	72	6
Robo (Excluido Vehículos)	47	4
Salud	7	1
Otros	42	4
<b>Total general</b>	<b>1.101</b>	<b>100</b>

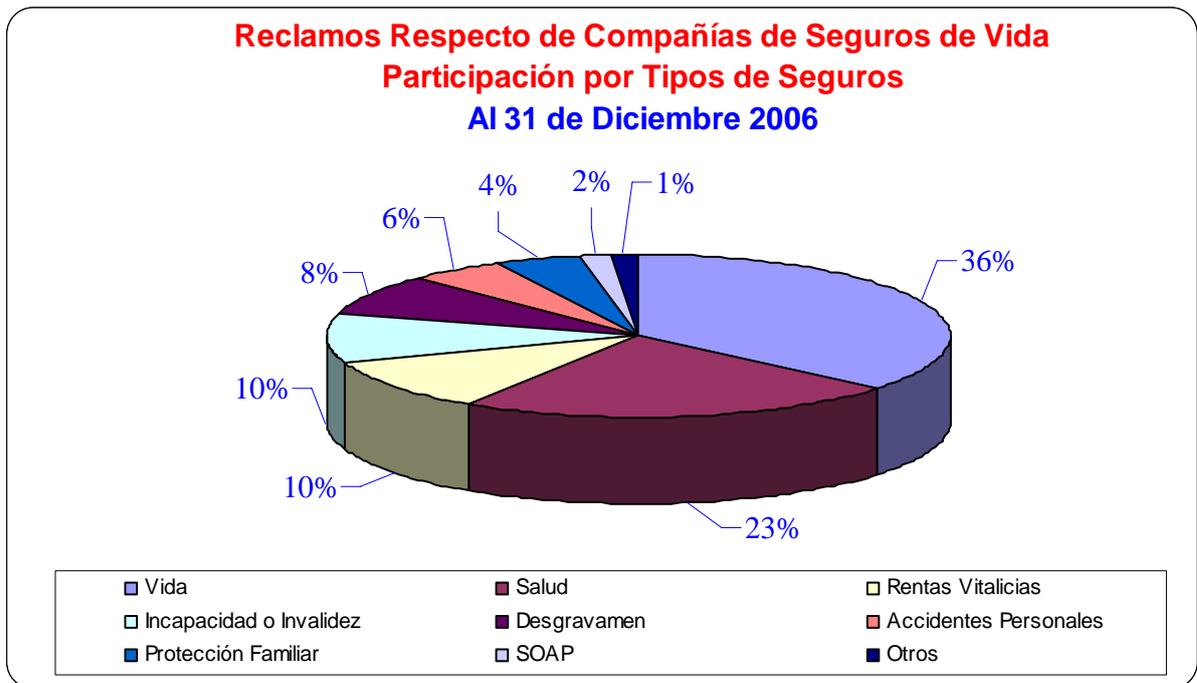


**Nota:** Muestra la composición del número total de reclamos del año 2006 por tipo de seguro, en el mercado de seguros generales.

Participación por Tipos de Seguros de los reclamos recibidos en la Superintendencia  
Al 31 de Diciembre de 2006

**Reclamos de Seguros de Vida por Tipo de Seguros - Al 31.12.2006**

Tipo	Total	%
Vida	486	36
Salud	313	23
Rentas Vitalicias	140	10
Incapacidad o Invalidez	133	10
Desgravamen	111	8
Accidentes Personales	66	6
Protección Familiar	59	4
SOAP	22	2
Otros	20	1
Total general	1.350	100



**Nota:** Muestra la composición del número total de reclamos del año 2006 por tipo de seguro, en el mercado de seguros de vida.

## INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA DIRECTA

### RECLAMOS ESCRITOS RECIBIDOS EN LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS.

**Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2006**

SEGUROS GENERALES NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Prima Directa		Tasa reclamos respect. Prima (e)
	N° (a)	% (b)	(M\$) (c)	(%) (d)	
ABN AMRO (1)	16	1,45	-	-	-
ACE	78	7,08	31.752.868	3,82	2,46
ASEGURADORA MAGALLANES	78	7,08	54.279.415	6,54	1,44
BCI	76	6,90	48.960.338	5,90	1,55
CARDIF	173	15,71	57.171.847	6,89	3,03
COFACE	0	-	4.666.047	0,56	-
CONSORCIO NACIONAL	69	6,27	11.810.263	1,42	5,84
CREDITO CONTINENTAL	0	-	9.673.787	1,17	-
CHILENA CONSOLIDADA	44	4,00	107.589.560	12,96	0,41
CHUBB CHILE	0	-	9.396.062	1,13	-
HUELEN	0	-	140.824	0,02	-
INTERAMERICANA	62	5,63	93.828.954	11,30	0,66
ISE CHILE	34	3,09	17.836.949	2,15	1,91
LIBERTY (2)	60	5,45	59.993.834	7,23	1,00
MAPFRE	98	8,90	71.937.425	8,66	1,36
MAPFRE GARANTIA Y CREDITO	0	-	5.369.183	0,65	-
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	0	-	884.058	0,11	-
PENTA-SECURITY	90	8,17	81.004.624	9,76	1,11
RENTA NACIONAL	18	1,63	9.852.561	1,19	1,83
ROYAL & SUN ALLIANCE (3)	203	18,44	149.311.221	17,98	1,36
SANTANDER (4)	2	0,18	4.865.554	0,59	0,41
<b>Totales</b>	<b>1.101</b>	<b>100,00</b>	<b>830.325.374</b>	<b>100,00</b>	

#### 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)*
- (2) *Incluye seis reclamos referidos a ING Seguros Generales S.A., que por Resolución N°129 del 29 de marzo de 2006, fue absorbida por Liberty Compañía de Seguros Generales S.A.*
- (3) *Incluye 61 reclamos referidos a Compañía de Seguros Generales Cruz del Sur S.A., la cual fue adquirida con fecha 29/Jun/06 por Royal & Sun Alliance S.A.*
- (4) *Santander Seguros Generales S.A. se crea por Resolución N°297 del 14 de julio de 2006.*
- (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 Enero al 31 de Diciembre del año 2006**

SEGUROS VIDA NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Prima Directa		Tasa reclamos respect. Prima (e)
	N° (a)	% (b)	(M\$) (c)	(%) (d)	
ABN AMRO (1)	18	1,33	299.235	0,02	-
ACE	20	1,48	4.570.096	0,27	4,38
BANCHILE	25	1,85	33.883.291	2,01	0,74
BBVA	6	0,44	69.045.752	4,10	0,09
BCI	11	0,81	30.554.306	1,81	0,36
BICE VIDA	64	4,74	99.174.692	5,89	0,65
CARDIF	156	11,56	64.103.709	3,80	2,43
CIGNA	36	2,67	9.161.747	0,54	3,93
CLC	0	0,00	484.562	0,03	-
CN LIFE	5	0,37	602.503	0,04	-
CONSORCIO NACIONAL	118	8,74	152.309.311	9,04	0,77
CRUZ DEL SUR	41	3,04	59.339.077	3,52	0,69
CHILENA CONSOLIDADA	58	4,30	103.665.855	6,15	0,56
EUROAMERICA	57	4,22	74.312.492	4,41	0,77
HUELEN	1	0,07	412.070	0,02	-
ING	161	11,93	276.683.730	16,42	0,58
INTERAMERICANA	107	7,93	69.879.662	4,15	1,53
MAPFRE	10	0,74	8.096.773	0,48	1,24
METLIFE	178	13,19	166.116.284	9,86	1,07
MUTUAL DE SEGUROS	20	1,48	14.499.222	0,86	1,38
MUTUAL DEL EJERCITO Y AVIACION	0	-	10.368.925	0,62	-
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	3	0,22	7.068.843	0,42	0,42
OHIO NATIONAL	14	1,04	32.677.411	1,94	0,43
PENTA	36	2,67	85.870.572	5,10	0,42
PRINCIPAL	23	1,70	119.500.441	7,09	0,19
RENTA NACIONAL	2	0,15	225.907	0,01	-
SANTANDER (2)	60	4,44	76.865.043	4,56	0,78
SECURITY PREVISION	91	6,74	41.298.855	2,45	2,20
SECURITY RENTAS (3)	4	0,30	283.973	0,02	-
VIDA CORP	25	1,85	73.398.176	4,36	0,34
<b>Totales</b>	<b>1.350</b>	<b>100,00</b>	<b>1.684.752.515</b>	<b>100,00</b>	

#### 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), por lo que las ventas presentadas corresponden a renovaciones de pólizas.

(2) Por Resolución N°352 del 10 de agosto de 2006, Altavida Santander Seguros de Vida S.A., pasa a llamarse Santander Seguros de Vida S.A.

(3) Por Resolución N° 142 del 20 de abril de 2006, Interamericana Rentas Seguros de Vida S.A., pasa a llamarse Security Rentas 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 Enero al 31 de Diciembre del año 2006**

SEGUROS GENERALES NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Siniestros		Tasa reclamos respect. N° Siniestros (e)
	N° (a)	% (b)	(N°) (c)	(%) (d)	
ABN AMRO (1)	16	1,45	52	0,01	-
ACE	78	7,08	6.996	1,14	1,11
ASEGURADORA MAGALLANES	78	7,08	76.320	12,43	0,10
BCI	76	6,90	43.850	7,14	0,17
CARDIF	173	15,71	92.196	15,01	0,19
COFACE	0	-	286	0,05	-
CONSORCIO NACIONAL	69	6,27	14.464	2,36	0,48
CREDITO CONTINENTAL	0	-	1.387	0,23	-
CHILENA CONSOLIDADA	44	4,00	43.087	7,02	0,10
CHUBB CHILE	0	-	3.251	0,53	-
HUELEN	0	-	2	0,00	-
INTERAMERICANA	62	5,63	19.667	3,20	0,32
ISE CHILE	34	3,09	34.474	5,61	0,10
LIBERTY (2)	60	5,45	42.335	6,89	0,14
MAPFRE	98	8,90	51.355	8,36	0,19
MAPFRE GARANTIA Y CREDITO	0	-	465	0,08	-
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	0	-	48	0,01	-
PENTA-SECURITY	90	8,17	54.556	8,88	0,16
RENTA NACIONAL	18	1,63	11.638	1,89	0,15
ROYAL & SUN ALLIANCE (3)	203	18,44	117.547	19,14	0,17
SANTANDER (4)	2	0,18	181	0,03	1,10
<b>Totales</b>	<b>1.101</b>	<b>100,00</b>	<b>614.157</b>	<b>100,00</b>	

#### 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)*

(2) *Incluye seis reclamos referidos a ING Seguros Generales S.A., que por Resolución N°129 del 29 de marzo de 2006, fue absorbida por Liberty Compañía de Seguros Generales S.A.*

(3) *Incluye 61 reclamos referidos a Compañía de Seguros Generales Cruz del Sur S.A., la cual fue adquirida con fecha 29/Jun/06 por Royal & Sun Alliance S.A.*

(4) *Santander Seguros Generales S.A. se crea por Resolución N°297 del 14 de julio de 2006.*

(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*

(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 Enero al 31 de Diciembre del año 2006**

SEGUROS VIDA NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Siniestros (*)		Tasa reclamos respect. N° Siniestros (e)
	N° (a)	% (b)	(N°) (c)	(%) (d)	
ABN AMRO (1)	18	1,33	19.583	0,63	0,09
ACE	20	1,48	467	0,01	4,28
BANCHILE	25	1,85	3.294	0,11	0,76
BBVA	6	0,44	5.683	0,18	0,11
BCI	11	0,81	68.130	2,18	0,02
BICE VIDA	64	4,74	548.639	17,58	0,01
CARDIF	156	11,56	9.009	0,29	1,73
CIGNA	36	2,67	592	0,02	6,08
CLC	0	0,00	0	0,00	-
CN LIFE	5	0,37	44	0,00	-
CONSORCIO NACIONAL	118	8,74	51.772	1,66	0,23
CRUZ DEL SUR	41	3,04	217.864	6,98	0,02
CHILENA CONSOLIDADA	58	4,30	210.293	6,74	0,03
EUROAMERICA	57	4,22	393.801	12,62	0,01
HUELEN	1	0,07	234	0,01	0,43
ING	161	11,93	323.795	10,37	0,05
INTERAMERICANA	107	7,93	399.107	12,79	0,03
MAPFRE	10	0,74	970	0,03	1,03
METLIFE	178	13,19	427.436	13,69	0,04
MUTUAL DE SEGUROS	20	1,48	1.670	0,05	1,20
MUTUAL DEL EJERCITO Y AVIACION	0	-	567	0,02	-
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	3	0,22	1.539	0,05	0,19
OHIO NATIONAL	14	1,04	5.689	0,18	0,25
PENTA	36	2,67	2.487	0,08	1,45
PRINCIPAL	23	1,70	1.843	0,06	1,25
RENTA NACIONAL	2	0,15	613	0,02	0,33
SANTANDER (2)	60	4,44	5.169	0,17	1,16
SECURITY PREVISION	91	6,74	356.235	11,41	0,03
SECURITY RENTAS (3)	4	0,30	10	0,00	-
VIDA CORP	25	1,85	64.840	2,08	0,04
<b>Totales</b>	<b>1.350</b>	<b>100,00</b>	<b>3.121.375</b>	<b>100,00</b>	

#### **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) Por Resolución N°352 del 10 de agosto de 2006, Altavida Santander Seguros de Vida S.A., pasa a llamarse Santander Seguros de Vida S.A.

(3) Por Resolución N° 142 del 20 de abril de 2006, Interamericana Rentas Seguros de Vida S.A., pasa a llamarse Security Rentas Seguros de Vida S.A.

(a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en esta Superintendencia, referidos a las pólizas de seguros

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

(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.

(\*) Incluye Rentas contratadas Previsionales y no Previsionales

Presentación de los reclamos recibidos hasta el 31 de Diciembre de 2006,  
en función de los tipos de seguros y las materias objetos de la reclamación.

**SEGUROS GENERALES**

MATERIAS	TIPOS DE SEGUROS								Total general
	Vehículos Motorizados	Cesantía e Incap. Temporal	Incendio y Riesgos Adicionales	SOAP	Accidentes Personales	Robo (Excl. Vehículos)	Salud	Otros Seguros	
Cobertura e Indemnización (1)	359	231	145	107	52	41	6	30	971
Perfeccionamiento y Comercialización (2)	25	21	25	3	19	6	1	6	106
Otros (3)	11	1	3	2	1	0	0	6	24
Total general	395	253	173	112	72	47	7	42	1.101

**Notas:**

**(1) Comprende las materias reclamadas relacionadas con: Pago de Indemnización, Cobertura y Exclusiones, Vigencia - Terminación, Obligaciones del Asegurado y Pago de Prima.**

**(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)	434	298		127	106	59	54	21	6	1105
Rentas Vitalicias (2)			140							140
Perfeccionamiento y Comercialización (3)	45	10		4	3	7	5		3	77
Otros (4)	7	5		2	2			1	11	28
Total general	486	313	140	133	111	66	59	22	20	1.350

**Notas:**

**(1) Comprende las materias reclamadas relacionadas con: Pago de Indemnización, Pago de Prima, Cobertura y Exclusiones, Vigencia - Terminación y Obligaciones del Asegurado.**

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

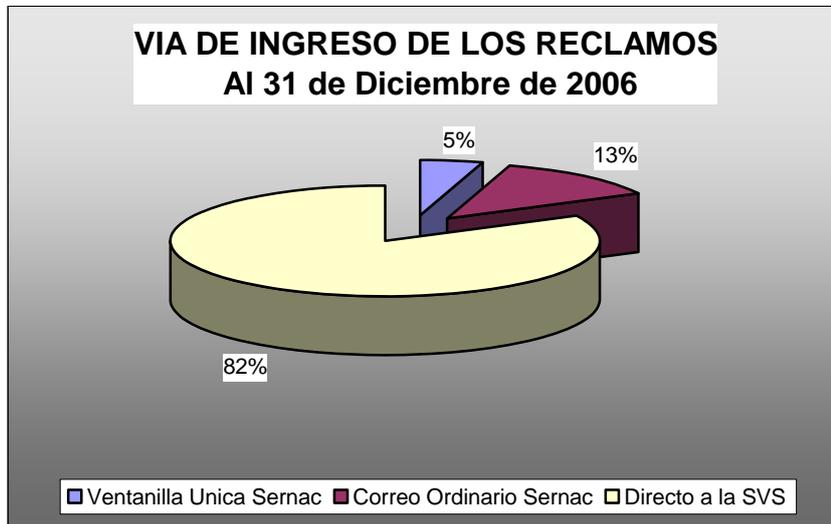
**(4) Otras materias no clasificables.**

Convenio suscrito con SERNAC, en la utilización del sistema de Ventanilla Única de Reclamos vía electrónica.

Durante el año 2006 se recibieron en la SVS un total de 429 reclamos a través del SERNAC, que representa un 18% del total de reclamos, de los cuales 114 han sido remitidos por el sistema de Ventanilla Única y 315 por correo ordinario.

Gráficamente, se presenta de la siguiente forma:

Tipo Ingreso a la SVS	Reclamos al 31.12.2006	
	Número de Reclamos.	% Sobre el Total
Ventanilla Unica Sernac	114	5%
Correo Ordinario Sernac	315	13%
Directo a la SVS	2.022	82%
Total	2.451	100%



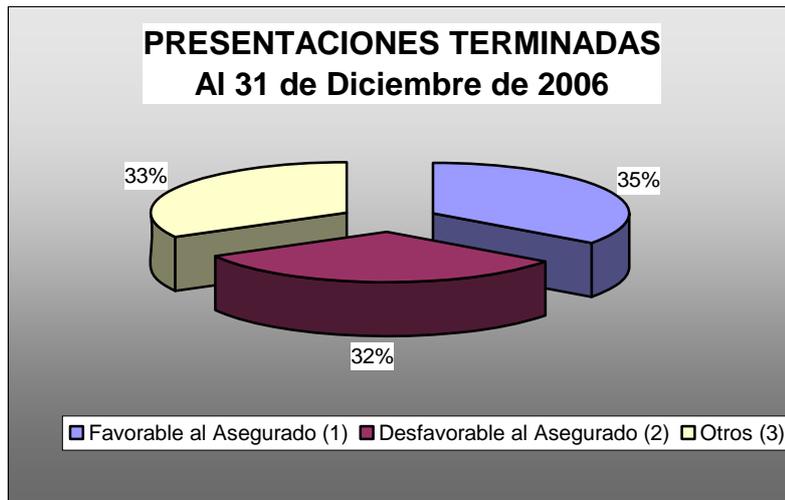
**Nota:** Se presenta la información del número de reclamos recibidos en esta Superintendencia a través del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y su representatividad respecto del total.

**Resultado de las presentaciones terminadas**  
 Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2006

Tipo Término	Presentaciones Terminadas al 31.12.2006	
	Número de Presentac.	% Sobre el Total
Favorable al Asegurado (1)	1.084	35%
Desfavorable al Asegurado (2)	991	32%
Otros (3)	1.022	33%
<b>Total</b>	<b>3.097</b>	<b>100%</b>

**Notas:**

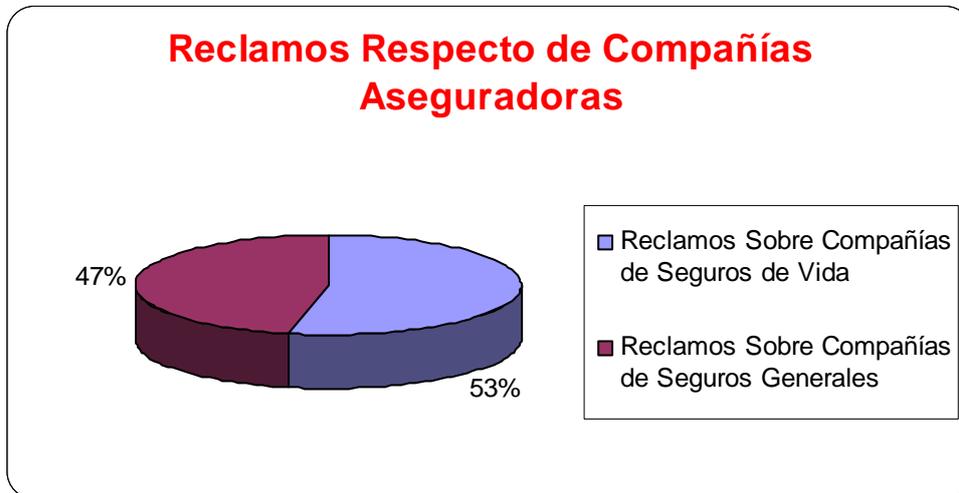
- (1) Casos en que la materia reclamada fue solucionada.  
 (2) Casos en que la materia reclamada no fue solucionada, ya sea por aplicación de las condiciones del contrato y/o ser necesaria una resolución judicial.  
 (3) Casos no incluidos en las categorías anteriores y que comprenden:
- Casos parcialmente 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 año 2006, en términos del resultado de las mismas.

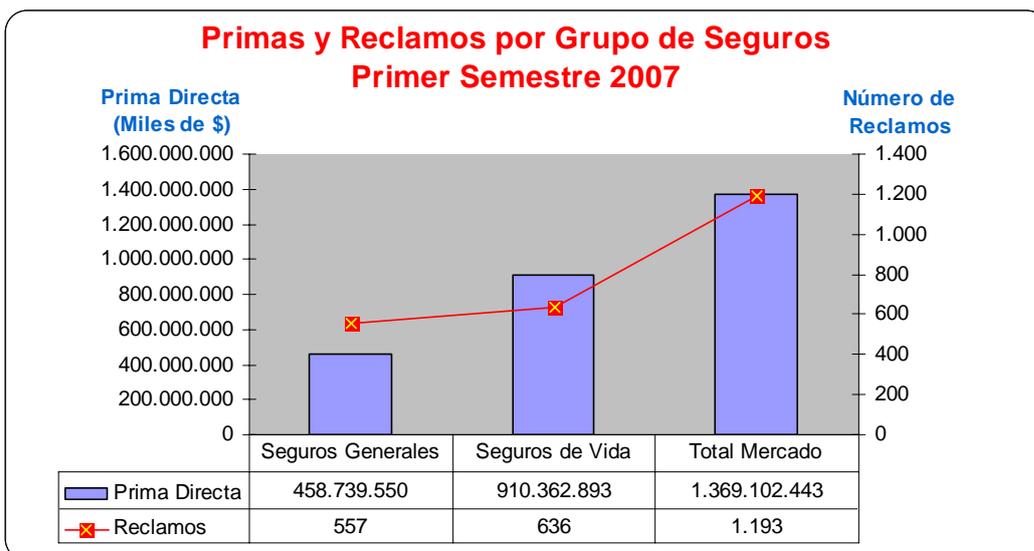
**RECLAMOS SOBRE MATERIAS DE SEGUROS  
RECIBIDOS EN LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS  
PRIMER SEMESTRE 2007**

Participación por Grupo de los reclamos recibidos en la Superintendencia  
al 30 de Junio de 2007



Total de reclamos referidos a compañías de seguros, del cual 47% corresponde a compañías de seguros generales (cubren riesgos de las cosas o el patrimonio) y 53% a compañías de seguros de vida (cubren riesgos de las personas).	1.193
--	-------

**Nota:** Ilustra la distribución de las reclamaciones escritas y recibidas en la Superintendencia de Valores y Seguros durante el primer semestre 2007, las cuales ascienden a 1.193.

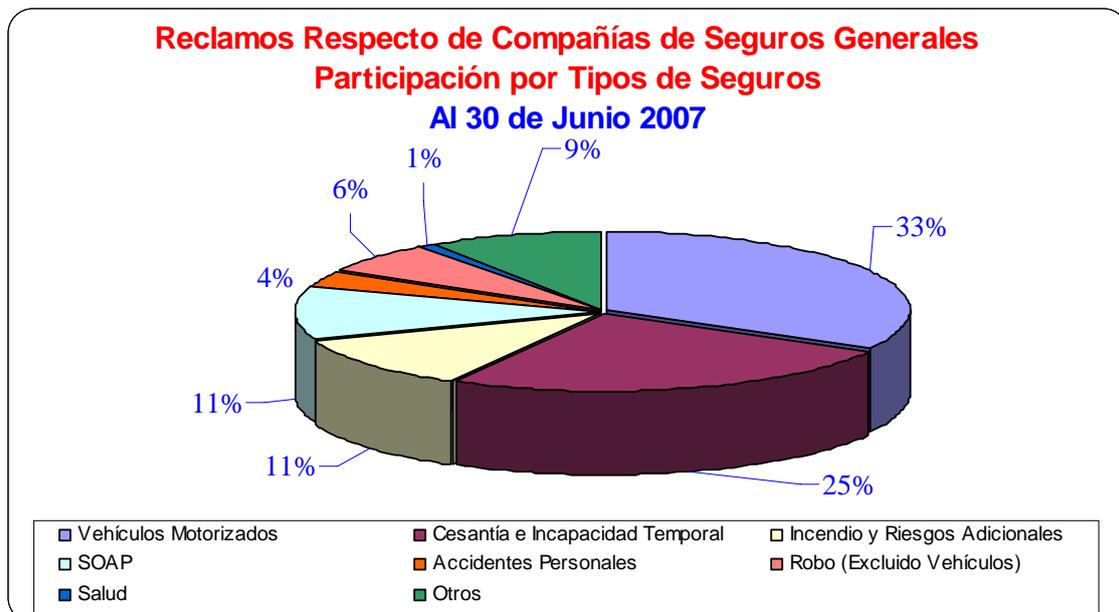


**Nota:** Se aprecia el monto de las ventas (prima directa) y número de reclamos del primer semestre 2007, por grupo de seguros (generales y vida) y total de mercado.

Participación por Tipos de Seguros de los reclamos recibidos en la Superintendencia  
Al 30 de Junio de 2007

**Reclamos de Seguros Generales por Tipo de Seguros - Al 30.06.2007**

Tipo	Total	%
Vehículos Motorizados	186	33%
Cesantía e Incapacidad Temporal	137	25%
Incendio y Riesgos Adicionales	63	11%
SOAP	59	11%
Accidentes Personales	20	4%
Robo (Excluido Vehículos)	34	6%
Salud	7	1%
Otros	51	9%
<b>Total general</b>	<b>557</b>	<b>100</b>

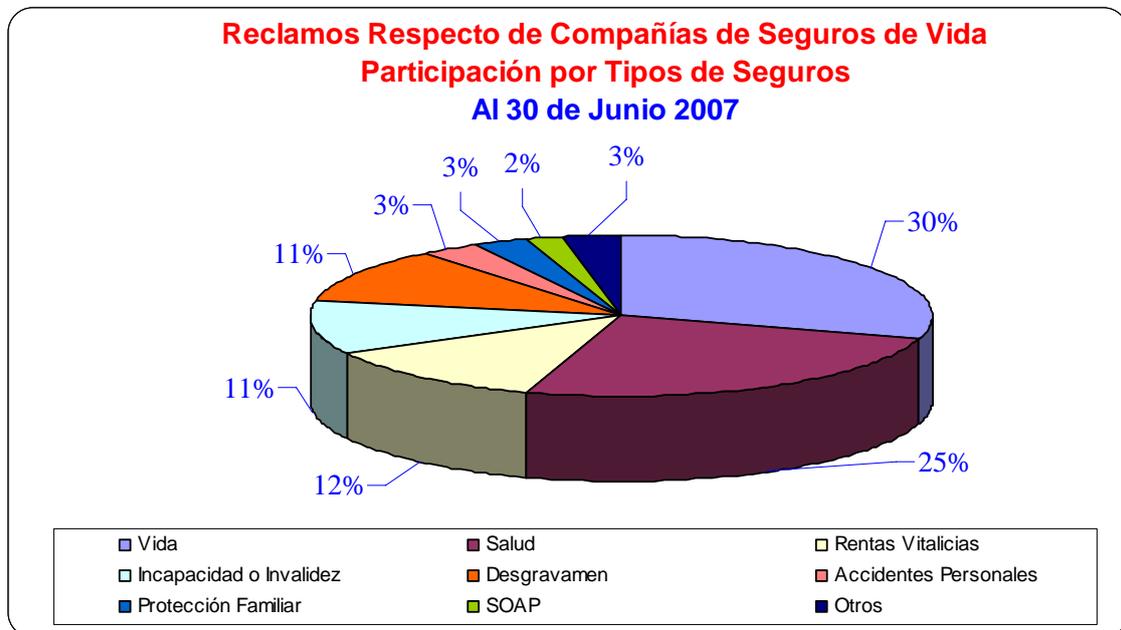


**Nota:** Muestra la composición del número total de reclamos del primer semestre 2007 por tipo de seguro, en el mercado de seguros generales.

Participación por Tipos de Seguros de los reclamos recibidos en la Superintendencia  
Al 30 de Junio de 2007

**Reclamos de Seguros de Vida por Tipo de Seguros - Al 30.06.2007**

Tipo	Total	%
Vida	189	30%
Salud	161	25%
Rentas Vitalicias	78	12%
Incapacidad o Invalidez	69	11%
Desgravamen	70	11%
Accidentes Personales	19	3%
Protección Familiar	19	3%
SOAP	11	2%
Otros	20	3%
Total general	636	100



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

## INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA DIRECTA

### RECLAMOS ESCRITOS RECIBIDOS EN LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS.

**Período: del 01 de Enero al 30 de Junio del año 2007**

SEGUROS GENERALES NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Prima Directa		Tasa reclamos respect. Prima (e)
	N° (a)	% (b)	(M\$) (c)	(%) (d)	
ABN AMRO (1)	1	0,18	0	-	-
ACE	42	7,54	17.463.955	3,81	2,40
ASEGURADORA MAGALLANES	45	8,08	34.036.777	7,42	1,32
BCI	31	5,57	31.207.128	6,80	0,99
CARDIF	117	21,01	35.523.325	7,74	3,29
COFACE	0	-	2.811.092	0,61	-
CONSORCIO NACIONAL	32	5,75	8.754.155	1,91	3,66
CREDITO CONTINENTAL	0	-	4.815.570	1,05	-
CHILENA CONSOLIDADA	33	5,92	55.452.749	12,09	0,60
CHUBB CHILE	0	-	3.773.403	0,82	-
HUELEN	0	-	106.716	0,02	-
INTERAMERICANA	29	5,21	41.914.158	9,14	0,69
ISE CHILE	16	2,87	8.768.961	1,91	1,82
LIBERTY	23	4,13	34.578.093	7,54	0,67
MAPFRE	44	7,90	41.307.957	9,00	1,07
MAPFRE GARANTIA Y CREDITO	0	-	2.979.104	0,65	-
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	0	-	416.238	0,09	-
PENTA-SECURITY	46	8,26	52.358.485	11,41	0,88
RENTA NACIONAL	9	1,62	6.147.250	1,34	1,46
ROYAL & SUN ALLIANCE	86	15,44	68.675.272	14,97	1,25
SANTANDER	3	0,54	7.649.162	1,67	0,39
<b>Totales</b>	<b>557</b>	<b>100</b>	<b>458.739.550</b>	<b>100</b>	

#### **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 Enero al 30 de Junio 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)	1	0,16	0	-	-
ACE	10	1,57	2.409.079	0,26	4,15
BANCHILE	16	2,52	18.068.006	1,98	0,89
BBVA	2	0,31	39.001.862	4,28	0,05
BCI	12	1,89	18.352.018	2,02	0,65
BICE VIDA	36	5,66	57.440.517	6,31	0,63
CARDIF	77	12,11	42.209.427	4,64	1,82
CIGNA	11	1,73	3.909.467	0,43	2,81
CLC	2	0,31	1.115.491	0,12	1,79
CN LIFE	2	0,31	401.357	0,04	-
CONSORCIO NACIONAL	46	7,23	80.239.340	8,81	0,57
CRUZ DEL SUR	13	2,04	35.345.661	3,88	0,37
CHILENA CONSOLIDADA	24	3,77	52.818.320	5,80	0,45
EUROAMERICA	16	2,52	40.594.295	4,46	0,39
HUELEN	0	0	337.574	0,04	-
ING	54	8,49	133.513.776	14,67	0,40
INTERAMERICANA	54	8,49	37.528.524	4,12	1,44
MAPFRE	1	0,16	2.437.165	0,27	0,41
METLIFE	90	14,15	96.181.847	10,57	0,94
MUTUAL DE SEGUROS	15	2,36	7.968.866	0,88	1,88
MUTUAL DEL EJERCITO Y AVIACION	3	0,47	5.902.258	0,65	0,51
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	2	0,31	5.563.829	0,61	0,36
OHIO NATIONAL	22	3,46	18.099.747	1,99	1,22
PENTA	17	2,67	48.988.399	5,38	0,35
PRINCIPAL	9	1,42	57.386.382	6,30	0,16
RENTA NACIONAL	4	0,63	103.781	0,01	-
SANTANDER	37	5,82	34.421.392	3,78	1,07
SECURITY PREVISION (2)	45	7,08	23.749.362	2,61	1,89
VIDA CORP	15	2,36	46.275.151	5,08	0,32
<b>Totales</b>	<b>636</b>	<b>100</b>	<b>910.362.893</b>	<b>100</b>	

#### **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) *Security Previsión S.A., se ha fusionado con fecha 30 junio de 2007, con Security Rentas Seguros de Vida S.A. Incluye 4 reclamos de Security Rentas 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 Enero al 30 de Junio 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	0,18	0	0	-
ACE	42	7,54	5.272	1,51	0,80
ASEGURADORA MAGALLANES	45	8,08	38.650	11,09	0,12
BCI	31	5,57	25.425	7,30	0,12
CARDIF	117	21,01	57.215	16,42	0,20
COFACE	0	0	261	0,07	0,00
CONSORCIO NACIONAL	32	5,75	6.861	1,97	0,47
CREDITO CONTINENTAL	0	0	860	0,25	-
CHILENA CONSOLIDADA	33	5,92	20.898	6,00	0,16
CHUBB CHILE	0	0	1.783	0,51	-
HUELEN	0	0	0	0	-
INTERAMERICANA	29	5,21	11.096	3,18	0,26
ISE CHILE	16	2,87	24.519	7,04	0,07
LIBERTY	23	4,13	19.869	5,70	0,12
MAPFRE	44	7,90	32.478	9,32	0,14
MAPFRE GARANTIA Y CREDITO	0	0	190	0,05	-
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	0	0	70	0,02	-
PENTA-SECURITY	46	8,26	29.468	8,46	0,16
RENTA NACIONAL	9	1,62	6.276	1,80	0,14
ROYAL & SUN ALLIANCE	86	15,44	64.948	18,64	0,13
SANTANDER	3	0,54	2.260	0,65	0,13
<b>Totales</b>	<b>557</b>	<b>100</b>	<b>348.399</b>	<b>100</b>	

#### **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 Enero al 30 de Junio 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)	1	0,16	2	0	-
ACE	10	1,57	305	0,02	3,28
BANCHILE	16	2,52	1.261	0,06	1,27
BBVA	2	0,31	4.216	0,22	0,05
BCI	12	1,89	9.945	0,51	0,12
BICE VIDA	36	5,66	428.101	22,02	0,01
CARDIF	77	12,11	4.122	0,21	1,87
CIGNA	11	1,73	536	0,03	2,05
CLC	2	0,31	318	0,02	0,63
CN LIFE	2	0,31	126	0,01	1,59
CONSORCIO NACIONAL	46	7,23	23.863	1,23	0,19
CRUZ DEL SUR	13	2,04	116.514	5,99	0,01
CHILENA CONSOLIDADA	24	3,77	100.487	5,17	0,02
EUROAMERICA	16	2,52	175.669	9,04	0,01
HUELEN	0	0	105	0,01	-
ING	54	8,49	173.672	8,93	0,03
INTERAMERICANA	54	8,49	197.211	10,15	0,03
MAPFRE	1	0,16	394	0,02	0,25
METLIFE	90	14,15	276.233	14,21	0,03
MUTUAL DE SEGUROS	15	2,36	969	0,05	1,55
AVIACION	3	0,47	314	0,02	0,96
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	2	0,31	203.494	10,47	0,001
OHIO NATIONAL	22	3,46	3.186	0,16	0,69
PENTA	17	2,67	1.375	0,07	1,24
PRINCIPAL	9	1,42	805	0,04	1,12
RENTA NACIONAL	4	0,63	277	0,01	1,44
SANTANDER	37	5,82	1.989	0,10	1,86
SECURITY PREVISION (2)	45	7,08	183.202	9,42	0,02
VIDA CORP	15	2,36	35.149	1,81	0,04
<b>Totales</b>	<b>636</b>	<b>100</b>	<b>1.943.840</b>	<b>100</b>	

#### 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) *Security Previsión S.A., se ha fusionado con fecha 30 junio de 2007, con Security Rentas Seguros de Vida S.A. Incluye 4 reclamos de Security Rentas 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*

Presentación de los reclamos recibidos durante el primer 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	Cesantía e Incap.	Incendio y Riesgos	SOAP	Accidentes Personales	Robo (Excl. Vehículos)	Salud	Otros Seguros	
Cobertura e Indemnización (1)	175	129	55	59	17	28	5	43	511
Perfeccionamiento y Comercialización (2)	8	8	6		3	4	2	6	37
Otros (3)	3		2			2		2	9
<b>Total general</b>	<b>186</b>	<b>137</b>	<b>63</b>	<b>59</b>	<b>20</b>	<b>34</b>	<b>7</b>	<b>51</b>	<b>557</b>

**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)	151	147		66	65	17	14	11	9	480
Rentas Vitalicias (2)			50							50
Perfeccionamiento y Comercialización (3)	29	12	1	3	2	1	4		2	54
Otros (4)	9	2	27		3	1	1		9	52
<b>Total general</b>	<b>189</b>	<b>161</b>	<b>78</b>	<b>69</b>	<b>70</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>636</b>

**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.

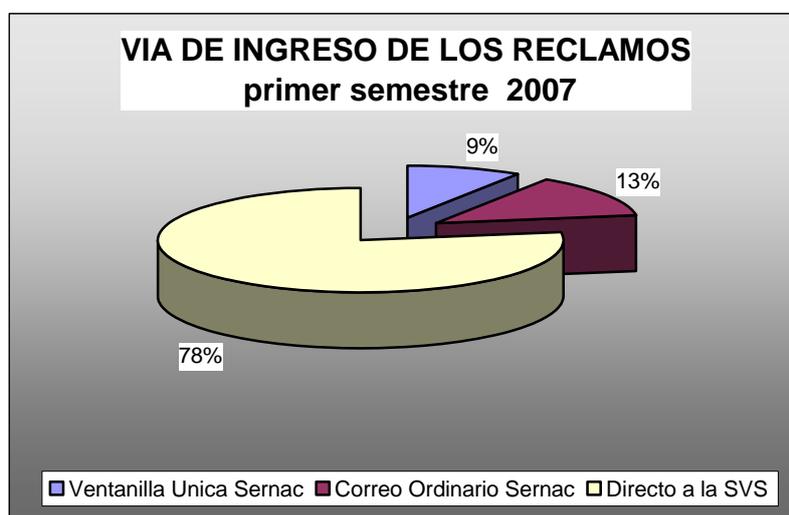
(4) Otras materias no clasificables.

Convenio suscrito con SERNAC, en la utilización del sistema de Ventanilla Única de Reclamos vía electrónica.

Durante el primer semestre del año 2007 se han recibido en la SVS un total de 267 reclamos a través del SERNAC, que representa un 22% del total de reclamos, de los cuales 110 han sido remitidos por el sistema de Ventanilla Única y 157 por correo ordinario.

Gráficamente, se presenta de la siguiente forma:

Tipo Ingreso a la SVS	Reclamos desde el 01.01.2007 al 30.06.2007	
	Número de Reclamos.	% Sobre el Total
Ventanilla Unica Sernac	110	9%
Correo Ordinario Sernac	157	13%
Directo a la SVS	926	78%
Total	1.193	100%



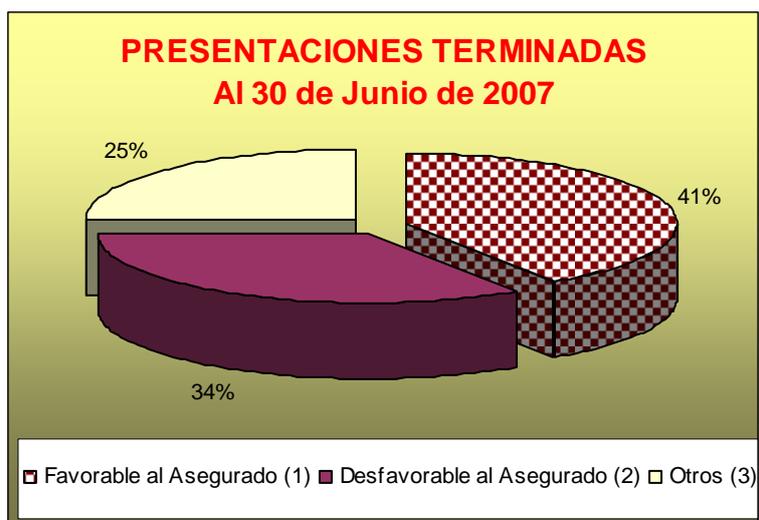
**Nota:** Se presenta la información del número de reclamos recibidos en esta Superintendencia a través del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y su representatividad respecto del total.

**Resultado de las presentaciones terminadas**  
 Período: del 01 de Enero al 30 de Junio del año 2007

Tipo Término	Presentaciones Terminadas al 30.06.2007	
	Número de Presentac.	% Sobre el Total
Favorable al Asegurado (1)	398	41%
Desfavorable al Asegurado (2)	330	34%
Otros (3)	246	25%
<b>Total</b>	<b>974</b>	<b>100%</b>

**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 año 2007, en términos del resultado de las mismas.