

INFORME DE RECLAMOS DEL MERCADO ASEGURADOR
CONSOLIDADO 2017

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 2017

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 de 2017

Cuadro I

Entidad	Reclamos desde el 01.01.2017 al 31.12.2017	
	N° de Reclamos	% sobre el total
Compañías Aseguradoras	8.181	77%
Soc. Corredoras Filiales de Banco	1.279	12%
Soc. Corredoras Filiales de Retail	564	5%
Liquidadores de Siniestros	538	5%
Otros Corredores	129	1%
Total	10.691	100%

Fuente: CMF

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

Cuadro II



Fuente: CMF

EVOLUCIÓN DE RECLAMOS DEL MERCADO DE SEGUROS 2006 - 2017

Cuadro III

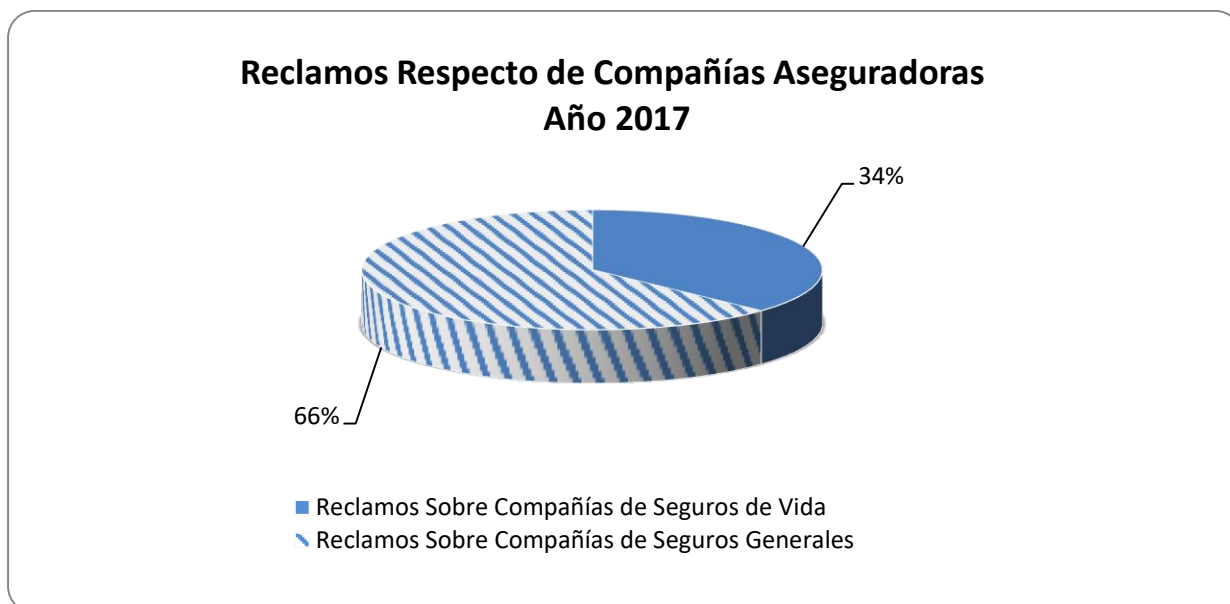


Fuente: CMF

Nota: El cuadro muestra el número de reclamos agrupados en forma anual que han sido presentados a la CMF desde el año 2006 al 2017.

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 2017

Cuadro I



Fuente: CMF

Total de reclamos referidos a compañías de seguros, del cual 66% (5.371) corresponde a compañías de seguros generales (cubren riesgos de las cosas o el patrimonio) y 34% (2.810) a compañías de seguros de vida (cubren riesgos de las personas).	8.181
--	-------

Primas y reclamos por grupo de seguros

Cuadro II

	SEGUROS GENERALES	SEGUROS VIDA	TOTAL MERCADO
PRIMA DIRECTA	\$2.523.159.447	\$5.745.192.148	\$8.268.351.595
RECLAMOS	5.371	2.810	8.181

Nota: Se aprecia el monto de las ventas (prima directa) y número de reclamos de 2017, por grupo de seguros (generales y vida) y total de mercado.

INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA DIRECTA
RECLAMOS ESCRITOS SEGUROS GENERALES DE 2017
Período: del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2017

Cuadro III

SEGUROS GENERALES NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Prima Directa		Tasa reclamos respect. Prima (e)
	N° (a)	% (b)	(M\$) (c)	(%) (d)	
ACE ¹	0	0,00%	\$124.742.706	4,94%	0,00
ASSURANT	36	0,71%	\$9.551.447	0,38%	3,77
AVLA	6	0,12%	\$22.008.960	0,87%	0,27
BCI	967	19,13%	\$325.014.535	12,88%	2,98
BNP	554	10,96%	\$209.023.773	8,28%	2,65
CESCE	2	0,04%	\$7.004.842	0,28%	0,29
CHILENA CONSOLIDADA	381	7,54%	\$125.424.115	4,97%	3,04
CHUBB GENERALES	146	2,83%	\$14.240.335	0,56%	10,25
COFACE	0	0,00%	\$12.169.588	0,48%	0,00
CONSORCIO NACIONAL	290	5,74%	\$78.150.388	3,10%	3,71
CONTINENTAL	0	0,00%	\$23.438.141	0,93%	0,00
CREDITO CONTINENTAL	4	0,08%	\$33.330.186	1,32%	0,12
HDI	899	17,78%	\$241.156.306	9,56%	3,73
HDI GARANTIA Y CRED.	7	0,14%	\$16.054.928	0,64%	0,44
HUELEN GENERALES	0	0,00%	\$120.866	0,00%	
LIBERTY ²	704	13,11%	\$335.622.549	13,30%	2,10
MAPFRE	280	5,54%	\$217.898.977	8,64%	1,28
METLIFE GENERALES	23	0,45%	\$6.167.642	0,24%	3,73
MUT DE CARABINEROS	3	0,06%	\$2.778.921	0,11%	1,08
ORION	2	0,04%	\$53.186.347	2,11%	0,04
ORSAN	0	0,00%	\$1.903	0,00%	
PORVENIR	1	0,02%	\$10.715.688	0,42%	0,09
REALE ³	0	0,00%	\$8.977.671	0,36%	0,00
RENTA NACIONAL	44	0,87%	\$46.409.214	1,84%	0,95
SEGCHILE	0	0,00%	\$898.310	0,04%	
SOLUNION	2	0,04%	\$4.500.586	0,18%	0,44
SOUTHBRIDGE ⁴	31	0,61%	\$83.492.711	3,31%	0,37
STARR	0	0,00%	\$4.030.671	0,16%	0,00
SURAMERICANA G	572	11,31%	\$367.871.646	14,58%	1,55
UNNIO ⁵	7	0,14%	\$35.548.067	1,41%	0,20
ZENIT	124	2,45%	\$25.676.246	1,02%	4,83
ZURICH SANTANDER	286	5,66%	\$77.951.182	3,09%	3,67
TOTAL	5.371	100%	\$2.523.159.447	100%	1,78 (*)

Fuente: CMF

¹ Por Resolución N° 69 de 04/01/2018 "Chubb Seguros Chile S.A." se fusionó con "Ace Seguros S.A."

² Por Resolución N° 3154 de 4/07/2017 se aprobó la fusión entre "Liberty Compañía de Seguros Generales S.A." y "Compañía de Seguros Generales Penta S.A."

³ Por Resolución N° 2117 de 12.05.2017. se autorizó la existencia de “Reale Chile Seguros Generales S.A.

⁴ Por Resolución N° 4688 DE 22/09/2017, se aprobó el cambio de nombre de “AIG Chile Compañía de Seguros Generales S.A.” a “Southbridge Compañía de Seguros Generales S.A.”

⁵ Por Resolución N° 4748 de 28/09/2017 se aprobó el cambio de nombre de “QBE Chile Seguros Generales S.A.” a “Unnio Seguros Generales S.A.”.

Notas Seguros Generales:

- (a)** Comprende los reclamos recibidos por escrito en la CMF, 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 CMF.
- (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 CMF 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.

INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA DIRECTA
RECLAMOS ESCRITOS SEGUROS DE VIDA AÑO 2017
 Período: del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2017

Cuadro IV

SEGUROS DE VIDA NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Prima Directa		Tasa reclamos respect. Prima (e)
	N° (a)	% (b)	(M\$) (c)	(%) (d)	
ALEMANA	1	0,04%	\$81.246	0,00%	
BANCHILE	89	3,17%	\$131.558.054	2,29%	0,68
BBVA	38	1,35%	\$31.956.090	0,56%	1,19
BCI	123	4,38%	\$127.309.281	2,22%	0,97
BICE	116	4,13%	\$326.884.567	5,69%	0,35
BNP	166	5,91%	\$171.509.210	2,99%	0,97
BTG PACTUAL	0	0,00%	\$89.699.781	1,56%	0,00
BUPA VIDA ¹	26	0,93%	\$11.791.131	0,21%	2,21
CAJA REASEGURADORA	0	0,00%	\$0	0,00%	
CAMARA	50	1,78%	\$44.744.169	0,78%	1,12
CF	5	0,18%	\$41.362.409	0,72%	0,12
CHILENA CONSOLIDADA	142	5,05%	\$468.483.079	8,15%	0,30
CHUBB VIDA ²	24	0,85%	\$4.515.998	0,08%	5,31
CLC	78	2,78%	\$20.304.638	0,35%	3,84
CN LIFE	6	0,21%	\$60.822.841	1,06%	0,10
COLMENA	43	1,53%	\$8.287.952	0,14%	5,19
CONFUTURO	60	2,14%	\$390.026.763	6,79%	0,15
CONSORCIO NACIONAL	160	5,69%	\$603.654.553	10,51%	0,27
CORPSEGUROS	14	0,50%	\$46.022.474	0,80%	0,30
EUROAMERICA	103	3,67%	\$213.491.613	3,72%	0,48
HDI VIDA	41	1,46%	\$9.051.787	0,16%	4,53
HUELEN	0	0,00%	\$274.422	0,00%	
ITAU	23	0,82%	\$41.939.216	0,73%	0,55
MAPFRE	17	0,60%	\$9.000.080	0,16%	1,89
METLIFE	749	26,65%	\$798.358.452	13,90%	0,94
MUT DE CARABINEROS	29	1,03%	\$31.489.519	0,55%	0,92
MUT. EJERC. Y AVIAC.	3	0,11%	\$24.005.167	0,42%	0,12
MUTUAL DE SEGUROS	28	1,00%	\$52.507.576	0,91%	0,53
OHIO	47	1,67%	\$123.308.927	2,15%	0,38
PENTA	34	1,21%	\$621.215.837	10,81%	0,05
PRINCIPAL	32	1,14%	\$252.226.934	4,39%	0,13
RENTA NACIONAL	2	0,07%	\$14.582.320	0,25%	0,14
RIGEL	17	0,60%	\$12.234.594	0,21%	1,39
SECURITY PREVISION	140	4,98%	\$446.838.106	7,78%	0,31
SURA	76	2,70%	\$393.429.382	6,85%	0,19
SURAMERICANA V	23	0,82%	\$23.329.507	0,41%	0,99
ZURICH SANTANDER	305	10,85%	\$98.894.473	1,72%	3,08
TOTAL	2810	100%	\$5.745.192.148	100%	1,17 (*)

Fuente: CMF

¹ Por Resolución N° 3569 de 27/07/2017 se aprobó el cambio de nombre o razón social de "Cruz Blanca Compañía de Seguros de Vida S.A.", a "Bupa Compañía de Seguros de Vida S.A.".

² Por Resolución N° 5900 de 04/12/2017 se aprobó el cambio de nombre o razón social de “Ace Seguros de Vida S.A.”, a “Chubb Seguros de Vida Chile S.A.”

Notas Seguros de Vida:

- (a)** Comprende los reclamos recibidos por escrito en la CMF, 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 CMF.
- (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 CMF 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.

INFORME DE RECLAMOS Y SINIESTROS
RECLAMOS ESCRITOS SEGUROS GENERALES AÑO 2017
 Período: del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2017

Cuadro V

SEGUROS GENERALES NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Siniestros		Tasa reclamos respect. N° Siniestros (e)
	N° (a)	% (b)	(N°) (c)	(%) (d)	
ACE	0	0,00%	16.834	1,51%	0,00
ASSURANT	36	0,71%	30.996	2,79%	0,12
AVLA	6	0,12%	662	0,06%	0,91
BCI	967	19,13%	156.639	14,09%	0,62
BNP	554	10,96%	183.814	16,53%	0,30
CESCE	2	0,04%	129	0,01%	1,55
CHILENA CONSOLIDADA	381	7,54%	53.453	4,81%	0,71
CHUBB GENERALES	146	2,83%	5.955	0,54%	2,45
COFACE	0	0,00%	637	0,06%	0,00
CONSORCIO NACIONAL	290	5,74%	52.846	4,75%	0,55
CONTINENTAL	0	0,00%	937	0,08%	0,00
CREDITO CONTINENTAL	4	0,08%	16.543	1,49%	0,02
HDI	899	17,78%	125.816	11,32%	0,71
HDI GARANTIA Y CRED.	7	0,14%	1.136	0,10%	0,62
HUELEN GENERALES	0	0,00%	12	0,00%	
LIBERTY	704	13,11%	171.448	15,42%	0,41
MAPFRE	280	5,54%	47.718	4,29%	0,59
METLIFE GENERALES	23	0,45%	8.030	0,72%	0,29
MUT DE CARABINEROS	3	0,06%	75	0,01%	
ORION	2	0,04%	9.881	0,89%	0,02
ORSAN	0	0,00%	0	0,00%	
PORVENIR	1	0,02%	875	0,08%	0,11
REALE	0	0,00%	1.299	0,12%	0,00
RENTA NACIONAL	44	0,87%	14.450	1,30%	0,30
SEGCHILE	0	0,00%	34	0,00%	
SOLUNION	2	0,04%	754	0,07%	0,27
SOUTHBRIDGE	31	0,61%	31.586	2,84%	0,10
STARR	0	0,00%	0	0,00%	
SURAMERICANA G	572	11,31%	116.530	10,48%	0,49
UNNIO	7	0,14%	6.795	0,61%	0,10
ZENIT	124	2,45%	18.402	1,66%	0,67
ZURICH SANTANDER	286	5,66%	37.557	3,38%	0,76
TOTALES	5.371	100%	1.111.843	100%	0,47 (*)

Fuente: CMF

Notas Seguros Generales:

- (a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en la CMF, 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 CMF.
 - (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 CMF 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: $\frac{(a)}{(c)} * 100 =$
- (*) 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.

INFORME DE RECLAMOS Y SINIESTROS
RECLAMOS ESCRITOS SEGUROS DE VIDA AÑO 2017
 Período: del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2017

Cuadro VI

SEGUROS DE VIDA NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Siniestros		Tasa reclamos respect. N° Siniestros (e)
	N° (a)	% (b)	(N°) (c)	(%) (d)	
ALEMANA	1	0,04%	84	0,00%	
BANCHILE	89	3,17%	12.190	0,06%	0,73
BBVA	38	1,35%	18.920	0,10%	0,20
BCI	123	4,38%	1.555.603	7,89%	0,01
BICE	116	4,13%	1.289.411	6,54%	0,01
BNP	166	5,91%	12.862	0,07%	1,29
BTG PACTUAL	0	0,00%	0	0,00%	
BUPA VIDA	26	0,93%	169.610	0,86%	0,02
CAJA REASEGURADORA	0	0,00%	54.259	0,28%	0,00
CAMARA	50	1,78%	1.973.975	10,01%	0,00
CF	5	0,18%	4.183	0,02%	0,12
CHILENA CONSOLIDADA	142	5,05%	1.805.491	9,16%	0,01
CHUBB VIDA	24	0,85%	952	0,00%	2,52
CLC	78	2,78%	12.755	0,06%	0,61
CN LIFE	6	0,21%	67.772	0,34%	0,01
COLMENA	43	1,53%	172.392	0,87%	0,02
CONFUTURO	60	2,14%	776	0,00%	7,73
CONSORCIO NACIONAL	160	5,69%	1.150.633	5,84%	0,01
CORPSEGUROS	14	0,50%	0	0,00%	
EUROAMERICA	103	3,67%	2.716.953	13,78%	0,00
HDI VIDA	41	1,46%	111.522	0,57%	0,04
HUELEN	0	0,00%	20	0,00%	
ITAU	23	0,82%	17.055	0,09%	0,13
MAPFRE	17	0,60%	18.210	0,09%	0,09
METLIFE	749	26,65%	3.910.141	19,84%	0,02
MUT DE CARABINEROS	29	1,03%	1.862.282	9,45%	0,00
MUT. EJERC. Y AVIAC.	3	0,11%	891	0,00%	0,34
MUTUAL DE SEGUROS	28	1,00%	3.619	0,02%	0,77
OHIO	47	1,67%	47.653	0,24%	0,10
PENTA	34	1,21%	17.884	0,09%	0,19
PRINCIPAL	32	1,14%	13	0,00%	
RENTA NACIONAL	2	0,07%	962	0,00%	0,21
RIGEL	17	0,60%	1.326	0,01%	1,28
SECURITY PREVISION	140	4,98%	1.913.954	9,71%	0,01
SURA	76	2,70%	774.968	3,93%	0,01
SURAMERICANA V	23	0,82%	4.017	0,02%	0,57
ZURICH SANTANDER	305	10,85%	7.860	0,04%	3,88
TOTALES	2.810	100%	19.711.198	100%	0,65 (*)

Fuente: CMF

Notas Seguros de Vida:

- (a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en la CMF, 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 institución.
 - (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 CMF 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: $\frac{(a)}{(c)} * 100 =$
- (*) 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.

PARTICIPACIÓN POR TIPOS DE SEGUROS DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS
Período: del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017

Cuadro VII

Reclamos de Compañías de Seguros Generales por Tipo de Seguros		
Tipo	Total Anual	% sobre el Total
Vehículos Motorizados	3354	62,45%
Cesantía	591	11,00%
Incendio	518	9,64%
Robo	236	4,39%
Otros Seguros	184	3,43%
Fraude	163	3,03%
SOAP	124	2,31%
Incapacidad Temporal	49	0,91%
Multiriesgo	28	0,52%
Accidentes Personales	26	0,48%
Garantía y Fidelidad	21	0,39%
Asistencia	17	0,32%
Salud	16	0,30%
Transporte	14	0,26%
Asistencia en Viajes	10	0,19%
Crédito	9	0,17%
Responsabilidad Civil (No VM)	8	0,15%
Agrícola	3	0,06%
Total General	5371	100%

Fuente: CMF

PARTICIPACIÓN POR TIPOS DE SEGUROS DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS
Período: del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017

Cuadro VIII

Reclamos de Compañías de Seguros de Vida por Tipo de Seguros		
Tipo	Total Anual	% sobre el Total
Salud	1377	49,00%
Vida	612	21,78%
Renta Vitalicia	187	6,65%
Desgravamen	184	6,55%
Invalidez	177	6,30%
Otros Seguros	99	3,52%
Ahorro Previsional Voluntario	77	2,74%
Accidentes Personales	48	1,71%
Protección Familiar	21	0,75%
SOAP	15	0,53%
Asistencia en Viajes	8	0,28%
Incapacidad Temporal	5	0,18%
Total General	2810	100%

Fuente: CMF

C) RECLAMOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS (*)
Período: del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017

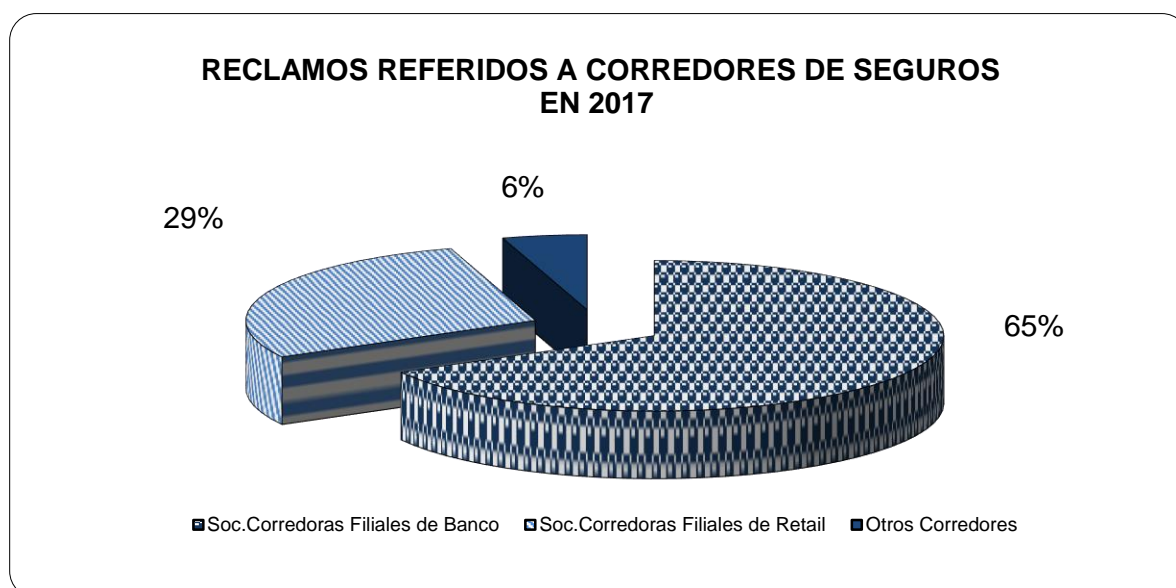
Cuadro I

Tipo Corredor	Reclamos desde el 01.01.2017 al 31.12.2017	
	Total Anual	% Sobre el Total
Soc. Corredoras Filiales de Banco	1.279	65%
Soc. Corredoras Filiales de Retail	564	29%
Otros Corredores	129	6%
Total Corredores	1.972	100%

Fuente: CMF

(*) Comprende los reclamos recibidos por escrito en la CMF 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



Fuente: CMF

INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA INTERMEDIADA
RECLAMOS ESCRITOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS EN 2017
Período: del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017

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	47	2,55%	17.094.172	2,75
AGENCIAS BRINER CORREDORES DE SEGUROS SPA (***)	10	0,54%	17.178.908	0,58
BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	190	10,31%	235.107.313	0,81
BANCOESTADO CORREDORES DE SEGUROS S.A.	246	13,35%	192.304.498	1,28
BANCOFALABELLA CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	29	1,57%	43.953.848	0,66
BBVA CORREDORA TECNICA DE SEGUROS LIMITADA	45	2,44%	68.230.935	0,66
BCI CORREDORES DE SEGUROS S.A.	85	4,61%	219.244.819	0,39
BICE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	2	0,11%	14.094.662	0,14
CAT CORREDORES DE SEGUROS Y SERVICIOS S.A.	262	14,22%	72.956.175	3,59
CORONA CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	1	0,05%	9.520.213	0,11
CORPBANCA CORREDORES DE SEGUROS S.A.	20	1,09%	34.949.864	0,57
CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA	164	8,90%	63.321.456	2,59
CORREDORA DE SEGUROS TRICOT LIMITADA	1	0,05%	3.247.442	0,31
ITAU CHILE CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	58	3,15%	38.730.134	1,50
LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	58	3,15%	23.743.436	2,44
LIDER CORREDORES DE SEGUROS Y GESTION FINANCIERA LIMITADA	124	6,73%	54.399.198	2,28
SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	151	8,19%	271.552.024	0,56
SCOTIA CORREDORA DE SEGUROS CHILE LIMITADA	27	1,47%	70.508.744	0,38
SEGUROS FALABELLA CORREDORES LIMITADA	323	17,53%	194.748.707	1,66
TOTAL	1.843	100%	1.644.886.548	1,22 (*)

Fuente: CMF

Notas Corredores:

- (a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en la CMF 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 CMF 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 institución en miles de pesos de Prima Intermediada del corredor. Este índice no se calcula para aquellos corredores con Prima Intermediada menor a mil millones de pesos. La fórmula de cálculo es: $(a) * 1000000 = (d)$

(c)

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

D) PRESENTACIONES RESUELTAS CLASIFICADAS SEGÚN SU FORMA DE TERMINACIÓN

Período: del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017

El total de presentaciones terminadas de forma favorable al asegurado durante el período correspondieron al 38% del total.

Cuadro I

Tipo Término	Presentaciones Terminadas desde el 01.01.2017 al 31.12.2017	
	Total Presentaciones Terminadas 2017	% Sobre el Total
Favorable al Asegurado (1)	4.111	38%
Desfavorable al Asegurado (2)	4.027	38%
Otros (3)	2.553	24%
Total	10.691	100%

Fuente: CMF

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

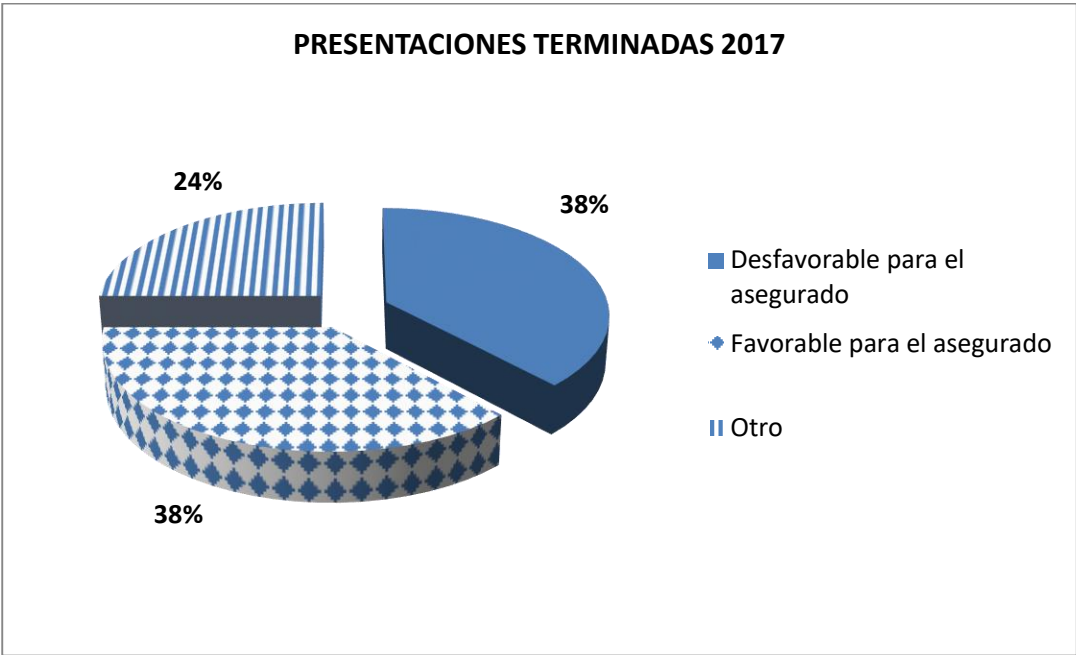
(2) Casos en los que la materia reclamada no fue acogida, principalmente por que las razones que motivaron el reclamo no eran aplicables según las condiciones del contrato y/o ser necesaria resolución judicial.

(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 2017 y las ingresadas en el período anterior cuyo término fue durante 2017?.

Cuadro II



Fuente: CMF

Nota: Muestra la composición de las presentaciones que fueron terminadas durante el año 2017, en función del resultado de las mismas.