

**INFORME DE RECLAMOS DEL MERCADO ASEGURADOR**  
**CONSOLIDADO 2015**

**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 2015

### 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 2015

**Cuadro I**

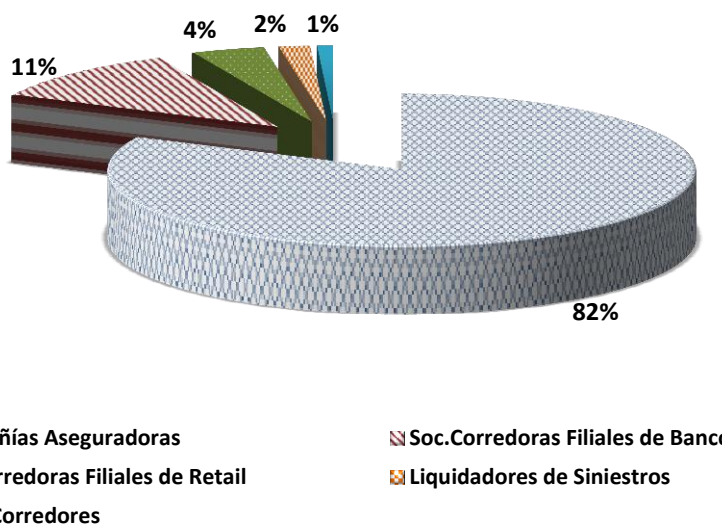
Entidad	Reclamos desde el 01.01.2015 al 31.12.2015	
	N° de Reclamos	% sobre el total
Compañías Aseguradoras	6.790	82%
Soc. Corredoras Filiales de Banco	940	11%
Soc. Corredoras Filiales de Retail	335	4%
Liquidadores de siniestros	144	2%
Otros Corredores	73	1%
<b>Compañías Aseguradoras</b>	<b>8.282</b>	<b>100%</b>

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

Fuente: SVS

**Cuadro II**

#### TOTAL RECLAMOS REFERIDOS A COMPAÑÍAS DE SEGURO, CORREDORES DE SEGUROS Y LIQUIDADORES DE SINIESTROS AÑO 2015

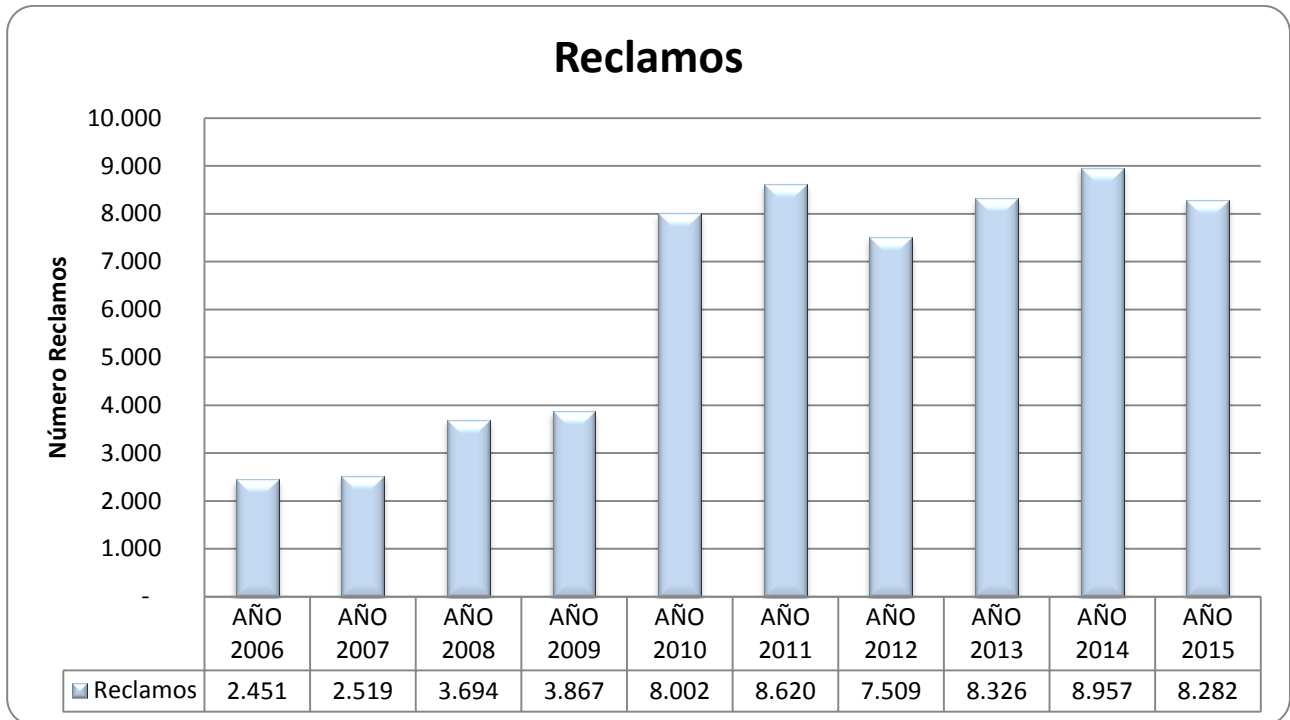


Fuente: SVS

**Notas:** Total de reclamos referidos a materias de seguros, donde el 82% corresponde a compañías de seguros, 16% a corredores de seguros y, el 2% a liquidadores de siniestros.

**EVOLUCIÓN DE RECLAMOS DEL MERCADO DE SEGUROS  
2006 - 2015**

**Cuadro III**



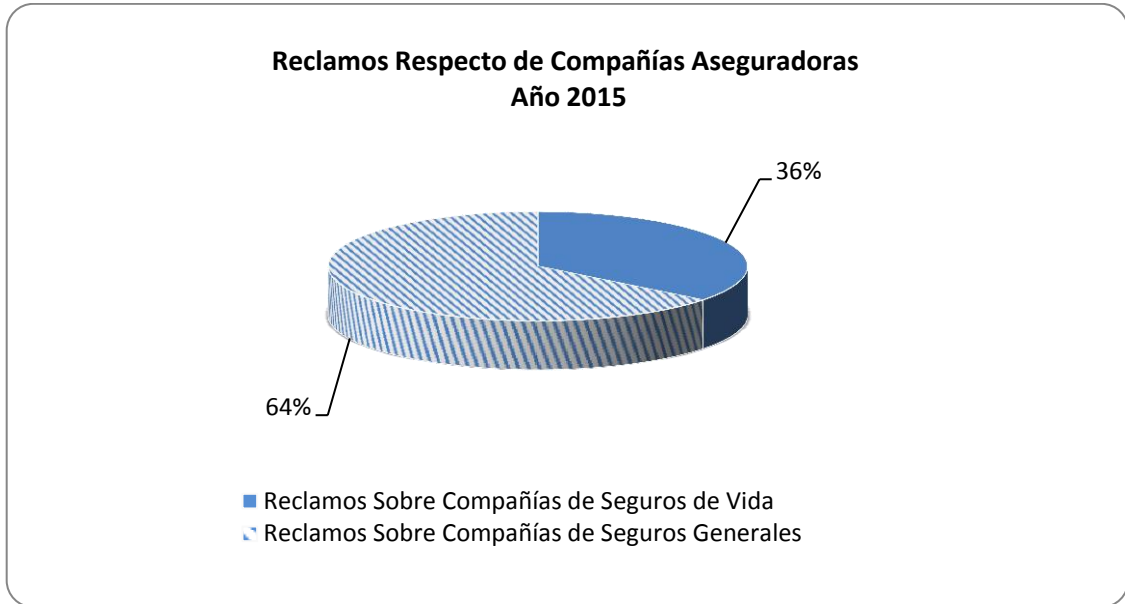
Fuente: SVS

**Nota:**

1. El cuadro muestra el número de reclamos agrupados en forma anual que han sido presentados a la SVS desde 2006 a 2015.
2. Las cifras de 2010 y 2011 están afectadas por el incremento de reclamos debido al terremoto del 27 de febrero de 2010.
3. Durante 2011 se ingresaron 1.331 reclamos en relación a materias de seguros de incendio/sismo. En 2012 sólo ingresaron 437 presentaciones por esta materia.

**B) RECLAMOS REFERIDOS A COMPAÑÍAS DE SEGUROS**  
**Participación por grupo de los reclamos recibidos.**  
**Período: del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015**

**Cuadro I**



Fuente: SVS

Total de reclamos referidos a compañías de seguros, donde el 64% (4.373) corresponde a compañías de seguros generales (cubren riesgos de objetos asegurables o el patrimonio) y, 36% (2.417) a compañías de seguros de vida (cubren riesgos de las personas).	6.790
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

**Nota:** Ilustra la distribución de las reclamaciones escritas y recibidas en la Superintendencia de Valores y Seguros durante 2015, que corresponden a 6.790 presentaciones.

**Primas y reclamos por Grupo de Seguros**

**Cuadro II**



Fuente: SVS

**Nota:** En el recuadro queda reflejado el monto de las ventas (prima directa) y número de reclamos en 2015, por grupo de seguros (generales y vida) y total de mercado.

**INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA DIRECTA**  
**RECLAMOS ESCRITOS SEGUROS GENERALES AÑO 2015**  
 Período: del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015

**Cuadro III**

SEGUROS GENERALES NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Prima Directa		Tasa reclamos respect. Prima (e)
	N° (a)	% (b)	(M\$) (c)	(%) (d)	
ACE	94	2,15	129.963.744	5,58	0,72
AIG	54	1,23	83.285.885	3,58	0,65
ASSURANT	26	0,59	6.776.278	0,29	3,84
AVALCHILE	0	0,00	10.355.248	0,44	0,00
BCI	887	20,28	276.602.112	11,88	3,21
BNP	411	9,40	171.400.881	7,36	2,40
CESCE	4	0,09	4.491.776	0,19	0,89
CHILENA CONSOLIDADA	356	8,14	124.618.049	5,35	2,86
CHUBB	2	0,05	28.209.059	1,21	0,07
COFACE	1	0,02	12.273.831	0,53	0,08
CONSORCIO NACIONAL	276	6,31	64.930.546	2,79	4,25
CONTINENTAL	0	0,00	3.763.146	0,16	0,00
CREDITO CONTINENTAL	1	0,02	31.452.865	1,35	0,03
HDI <sup>1</sup>	463	10,59	206.824.185	8,88	2,24
HDI GARANTIA Y CRED.	0	0,00	14.841.375	0,64	0,00
HUELEN GENERALES	0	0,00	111.975	0,00	0,00
LIBERTY	330	7,55	165.124.637	7,09	2,00
MAPFRE	267	6,11	278.057.905	11,94	0,96
METLIFE GENERALES	5	0,11	2.894.920	0,12	1,73
MUT. DE CARABINEROS	3	0,07	1.980.037	0,09	1,52
ORION	3	0,07	39.285.925	1,69	0,08
PENTA-SECURITY	291	6,65	233.560.359	10,03	1,25
QBE	0	0,00	20.367.588	0,87	0,00
RENTA NACIONAL	45	1,03	25.273.286	1,09	1,78
RSA	551	12,60	317.707.653	13,65	1,73
SOLUNION	0	0,00	4.197.054	0,18	0,00
ZENIT	94	2,15	16.710.406	0,72	5,63
ZURICH SANTANDER	209	4,78	53.308.328	2,29	3,92
<b>TOTALES</b>	<b>4.373</b>	<b>100</b>	<b>2.328.369.053</b>	<b>100</b>	<b>1,55(*)</b>

Fuente: SVS

**Notas Seguros Generales:**

- (a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en la Superintendencia, de las pólizas de seguros emitidas por las compañías aseguradoras.

<sup>1</sup> Las Primas Directas de HDI, corresponden a la suma de M\$ 178.917.282 de Aseguradora de Magallanes y M\$ 27.906.903 de HDI Seguros S.A. Por Resolución N° 929 del 01/04/2016 esta Superintendencia aprobó la Fusión de ambas Compañías.

- (b) Porcentaje que representa el número de reclamos de la compañía aseguradora, respecto del total recibido en la Superintendencia.
- (c) Monto en miles de pesos de la Prima Directa (ventas) informada por la compañía aseguradora en FECU del período.
- (d) Porcentaje que representa la Prima Directa (ventas) de la compañía aseguradora respecto del total de mercado.
- (e) Tasa que representa el número de reclamos recibidos en la Superintendencia por cada mil millones de pesos de Prima Directa (ventas) de la compañía aseguradora. Este índice no se calcula para aquellas aseguradoras con Prima Directa (ventas) menor a mil millones de pesos. La fórmula de cálculo es:  $(a) * 1000000 = (e)$   
(c)
- (\*) En el 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 2015**  
**Período: del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015**

**Cuadro IV**

SEGUROS DE VIDA NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Prima Directa		Tasa reclamos respect. Prima (e)
	N° (a)	% (b)	(M\$) (c)	(%) (d)	
ACE	48	1,99	18.951.979	0,37	2,53
BANCHILE	73	3,02	108.948.027	2,14	0,67
BBVA	41	1,70	112.396.497	2,21	0,36
BCI	101	4,18	110.738.220	2,18	0,91
BICE	106	4,39	397.797.801	7,83	0,27
BNP	141	5,83	171.091.728	3,37	0,82
BTG	0	0,00	32.133.658	0,63	0,00
CAMARA	45	1,86	107.037.611	2,11	0,42
CHILENA CONSOLIDADA	138	5,71	198.792.921	3,91	0,69
CLC	36	1,49	14.639.149	0,29	2,46
CN LIFE	1	0,04	149.797.174	2,95	0,01
COLMENA	0	0,00	1.925.697	0,04	0,00
CONSORCIO NACIONAL	144	5,96	549.838.055	10,82	0,26
CORPSEGUROS	19	0,79	92.545.664	1,82	0,21
CONFUTURO	88	3,64	339.462.286	6,68	0,26
CRUZ BLANCA VIDA	10	0,41	6.040.029	0,12	1,66
EUROAMERICA	82	3,39	237.181.305	4,67	0,35
HUELEN	0	0,00	253.959	0,00	0,00
ITAU	13	0,54	25.253.034	0,50	0,51
HDI VIDA	4	0,17	4.876.717	0,10	0,82
MAPFRE	11	0,46	7.134.579	0,14	1,54
METLIFE	612	25,32	669.850.814	13,18	0,91
MUT DE CARABINEROS	8	0,33	29.842.423	0,59	0,27
MUT. EJERC. Y AVIAC.	6	0,25	22.013.911	0,43	0,27
MUTUAL DE SEGUROS	20	0,83	42.851.036	0,84	0,47
OHIO	47	1,94	75.101.070	1,48	0,63
PENTA	53	2,19	349.499.365	6,88	0,15
PRINCIPAL	27	1,12	251.106.524	4,94	0,11
RENTA NACIONAL	14	0,58	61.663.098	1,21	0,23
RIGEL	0	0,00	99.052.082	1,95	0,00
RSA VIDA	15	0,62	16.865.391	0,33	0,89
SECURITY PREVISION	195	8,07	242.144.390	4,77	0,81
SURA	108	4,47	415.786.227	8,18	0,26
ZURICH SANTANDER	211	8,73	117.360.211	2,31	1,80
<b>TOTALES</b>	<b>2.417</b>	<b>100</b>	<b>5.079.972.632</b>	<b>100</b>	<b>0,65(*)</b>

Fuente: SVS



### **Notas Seguros de Vida:**

- (a)** Comprende los reclamos recibidos por escrito en la Superintendencia de las pólizas de seguros emitidas por las compañías aseguradoras.
- (b)** Porcentaje que representa el número de reclamos de la compañía aseguradora, respecto del total recibido en la Superintendencia.
- (c)** Monto en miles de pesos de la Prima Directa (ventas) informada por la compañía aseguradora en FECU del período.
- (d)** Porcentaje que representa la Prima Directa (ventas) de la compañía aseguradora respecto del total de mercado.
- (e)** Tasa que representa el número de reclamos recibidos en la Superintendencia por cada mil millones de pesos de Prima Directa (ventas) de la compañía aseguradora. Este índice no se calcula para aquellas aseguradoras con Prima Directa (ventas) menor a mil millones de pesos. La fórmula de cálculo es:  
**(a) \*1000000= (e)**  
**(c)**
- (\*)** En el 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 2015**  
**Período: del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015**

**Cuadro V**

SEGUROS GENERALES NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Siniestros		Tasa reclamos respect. N° siniestros (e)
	N° (a)	% (b)	(N°) (c)	(%) (d)	
ACE	94	2,15	19.599	1,73	0,48
AIG	54	1,23	37.470	3,31	0,14
ASSURANT	26	0,59	56.462	4,99	0,05
AVALCHILE	0	0,00	52	0,00	0,00
BCI	887	20,28	140.753	12,43	0,63
BNP	411	9,40	169.194	14,94	0,24
CESCE	4	0,09	192	0,02	2,08
CHILENA CONSOLIDADA	356	8,14	54.801	4,84	0,65
CHUBB	2	0,05	7.459	0,66	0,03
COFACE	1	0,02	444	0,04	0,23
CONSORCIO NACIONAL	276	6,31	42.187	3,72	0,65
CONTINENTAL	0	0,00	143	0,01	0,00
CREDITO CONTINENTAL	1	0,02	4.597	0,41	0,02
HDI <sup>1</sup>	463	10,59	153.415	13,55	0,30
HDI GARANTIA Y CRED.	0	0,00	492	0,04	0,00
HUELEN GENERALES	0	0,00	18	0,00	0,00
LIBERTY	330	7,55	120.835	10,67	0,27
MAPFRE	267	6,11	67.037	5,92	0,40
METLIFE GENERALES	5	0,11	5.463	0,48	0,09
MUT. DE CARABINEROS	3	0,07	233	0,02	1,29
ORION	3	0,07	12.181	1,08	0,02
PENTA-SECURITY	291	6,65	65.686	5,80	0,44
QBE	0	0,00	2.400	0,21	0,00
RENTA NACIONAL	45	1,03	11.032	0,97	0,41
RSA	551	12,60	107.416	9,48	0,51
SOLUNION	0	0,00	477	0,04	0,00
ZENIT	94	2,15	13.348	1,18	0,70
ZURICH SANTANDER	209	4,78	39.167	3,46	0,53
<b>TOTAL</b>	<b>4.373</b>	<b>100</b>	<b>1.132.553</b>	<b>100</b>	<b>0.39(*)</b>

Fuente: SVS

<sup>1</sup> Las Primas Directas de HDI, corresponden a la suma de M\$ 178.917.282 de Aseguradora de Magallanes y M\$ 27.906.903 de HDI Seguros S.A. Por Resolución N° 929 del 01/04/2016 esta Superintendencia aprobó la Fusión de ambas Compañías.

**Notas Seguros Generales:**

- (a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en la Superintendencia a las pólizas de seguros emitidas por las compañías aseguradoras.
  - (b) Porcentaje que representa el número de reclamos de 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. La fórmula de cálculo es:  $\frac{(a)}{(c)} * 100 = (e)$
- (\*) En el 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 2015**  
 Período: del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015

**Cuadro VI**

SEGUROS DE VIDA NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Siniestros		Tasa reclamos respect. N° siniestros (e)
	N° (a)	% (b)	(N°) (c)	(%) (d)	
ACE	48	1,99	4.309	0,02	1,114
BANCHILE	73	3,02	10.481	0,06	0,696
BBVA	41	1,70	220.045	1,27	0,019
BCI	101	4,18	1.343.958	7,75	0,008
BICE	106	4,39	1.639.026	9,45	0,006
BNP	141	5,83	13.542	0,08	1,041
BTG	0	0,00	399	0,00	0,000
CAMARA	45	1,86	821.253	4,73	0,005
CHILENA CONSOLIDADA	138	5,71	1.914.028	11,03	0,007
CLC	36	1,49	10.333	0,06	0,348
CN LIFE	1	0,04	63.792	0,37	0,002
COLMENA	0	0,00	19.005	0,11	0,000
CONSORCIO NACIONAL	144	5,96	1.027.000	5,92	0,014
CORPSEGUROS	19	0,79	794	0,00	2,393
CONFUTURO	88	3,64	5.735	0,03	1,534
CRUZ BLANCA VIDA	10	0,41	140.952	0,81	0,007
EUROAMERICA	82	3,39	1.908.908	11,00	0,004
HUELEN	0	0,00	23	0,00	0,000
ITAU	13	0,54	3.367	0,02	0,386
HDI VIDA	4	0,17	141.170	0,81	0,003
MAPFRE	11	0,46	11.237	0,06	0,098
METLIFE	612	25,32	3.264.448	18,81	0,019
MUT DE CARABINEROS	8	0,33	2.162.693	12,46	0,000
MUT. EJERC. Y AVIAC.	6	0,25	821	0,00	0,731
MUTUAL DE SEGUROS	20	0,83	3.120	0,02	0,641
OHIO	47	1,94	21.752	0,13	0,216
PENTA	53	2,19	9.984	0,06	0,531
PRINCIPAL	27	1,12	2.307	0,01	1,170
RENTA NACIONAL	14	0,58	2.438	0,01	0,574
RIGEL	0	0,00	17.496	0,10	0,000
RSA VIDA	15	0,62	3.395	0,02	0,442
SECURITY PREVISION	195	8,07	1.875.283	10,81	0,010
SURA	108	4,47	681.607	3,93	0,016
ZURICH SANTANDER	211	8,73	7.729	0,04	2,730
<b>TOTALES</b>	<b>2.417</b>	<b>100</b>	<b>17.352.430</b>	<b>100</b>	<b>0.45(*)</b>

Fuente: SVS

### **Notas Seguros de Vida:**

- (a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en la Superintendencia, de las pólizas de seguros emitidas por las compañías aseguradoras.
  - (b) Porcentaje que representa el número de reclamos de la compañía aseguradora, respecto del total recibido en esta Superintendencia.
  - (c) Número de siniestros denunciados y rentas contratadas, informadas por la compañía aseguradora en FECU del período.
  - (d) Porcentaje que representan los siniestros y rentas contratadas de la compañía aseguradora respecto del total de mercado.
  - (e) Tasa que representa el número de reclamos recibidos en la Superintendencia por cada cien siniestros denunciados y rentas contratadas, informadas por la compañía aseguradora. Este índice no se calcula para aquellas aseguradoras con número de siniestros y rentas menor a cien unidades. La fórmula de cálculo es: 
$$\frac{(a)}{(c)} * 100 = (e)$$
- (\*) En el 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 2015**

**Cuadro VII**

<b>Reclamos de Compañías de Seguros Generales por Tipo de Seguros</b>		
<b>Tipo</b>	<b>Total Anual</b>	<b>% sobre el Total</b>
Vehículos motorizados	2.636	60,28%
Incendio	536	12,26%
Cesantía	500	11,43%
Robo	200	4,57%
SOAP	167	3,82%
Incapacidad temporal	84	1,92%
Fraude	50	1,14%
Otros seguros	47	1,07%
Multiriesgo	41	0,94%
Accidentes personales	37	0,85%
Transporte	18	0,41%
Agrícola	16	0,37%
Garantía y fidelidad	12	0,27%
Responsabilidad Civil (No VM)	11	0,25%
Asistencia en viajes	10	0,23%
Asistencia	7	0,16%
Crédito	1	0,02%
<b>Total General</b>	<b>4.373</b>	<b>100%</b>

Fuente: SVS

**PARTICIPACIÓN POR TIPOS DE SEGUROS DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS**  
**Período: del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015**

**Cuadro VIII**

<b>Reclamos de Compañías de Seguros de Vida por Tipo de Seguros</b>		
<b>Tipo</b>	<b>Total Anual</b>	<b>% sobre el Total</b>
Salud	1.066	44,10%
Vida	560	23,17%
Renta Vitalicia	234	9,68%
Desgravamen	187	7,74%
Invalidez	154	6,37%
Ahorro Previsional Voluntario	95	3,93%
Accidentes personales	55	2,28%
Protección familiar	34	1,41%
Otros seguros	20	0,83%
Asistencia en viajes	7	0,29%
SOAP	5	0,21%
<b>Total General</b>	<b>2.417</b>	<b>100%</b>

Fuente: SVS

### C) RECLAMOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS (\*)

Período: del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015

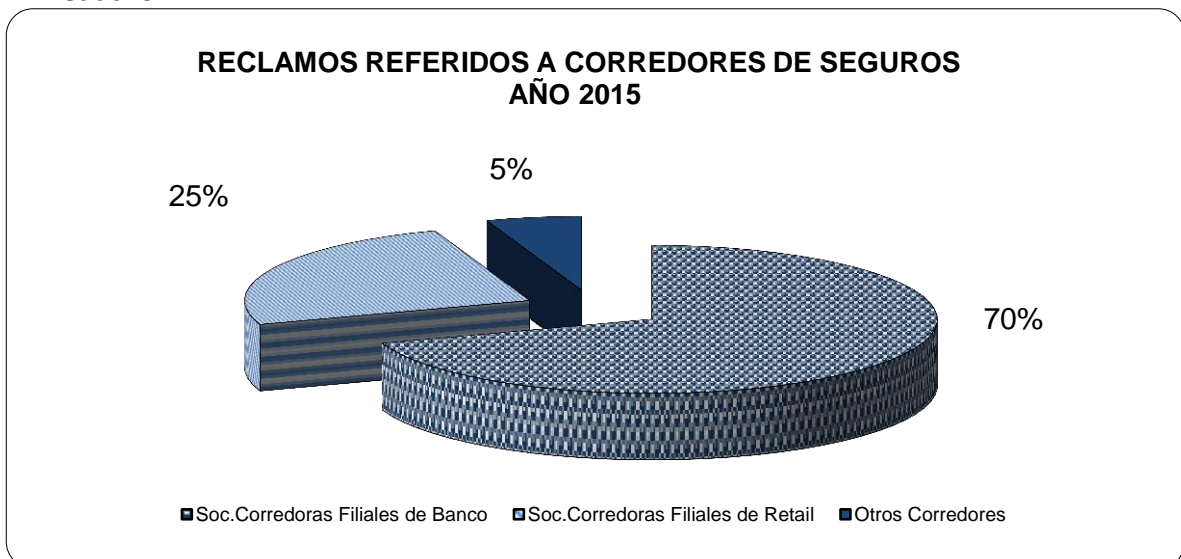
Cuadro I

Tipo Corredor	Reclamos desde el 01.01.2015 al 31.12.2015	
	Total Anual	% Sobre el Total
Soc. Corredoras Filiales de Banco	940	70%
Soc. Corredoras Filiales de Retail	335	25%
Otros Corredores	73	5%
Total Corredores	1.348	100%

Fuente: SVS

(\*) Comprende los reclamos recibidos por escrito en la Superintendencia y tramitados por el Área de Protección al Inversionista y Asegurado, respecto a actuaciones de los corredores en las pólizas de seguros intermediadas con las compañías aseguradoras.

Cuadro II



Fuente: SVS

**INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA INTERMEDIADA**  
**RECLAMOS ESCRITOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS AÑO 2015**  
**Período: del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015**

**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	16	1,25	16.241.201	0,99
AGENCIAS BRINER CORREDORES DE SEGUROS S.A	7	0,55	16.039.938	0,44
BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	126	9,88	188.248.106	0,67
BANCOESTADO CORREDORES DE SEGUROS S.A	185	14,51	158.432.483	1,17
BANCOFALABELLA CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	16	1,25	39.245.188	0,41
BBVA CORREDORA TECNICA DE SEGUROS LIMITADA	56	4,39	61.116.933	0,92
BCI CORREDORES DE SEGUROS S.A.	63	4,94	177.670.517	0,35
BICE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	2	0,16	12.295.356	0,16
CAT CORREDORES DE SEGUROS Y SERVICIOS S.A. <sup>1</sup>	150	11,76	55.992.076	2,68
CORONA CORREDORA DE SEGUROS	0	0,00	5.156.206	0,00
CORPBANCA CORREDORES DE SEGUROS S.A.	31	2,43	45.323.956	0,68
CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA <sup>2</sup>	114	8,94	52.765.223	2,16
CORREDORES DE SEGUROS PRESTO LIMITADA	63	4,94	41.168.535	1,53
CORREDORES DE SEGUROS TRICOT LIMITADA	0	0,00	2.825.177	0,00
ITAU CHILE CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	7	0,55	35.720.312	0,20
LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	34	2,67	12.945.768	2,63
SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	149	11,69	225.131.986	0,66
SCOTIA SUD AMERICANO CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	41	3,22	49.555.822	0,83
SEGUROS FALABELLA CORREDORES LIMITADA	215	16,86	162.245.824	1,33
<b>TOTALES</b>	<b>1.275</b>	<b>100</b>	<b>1.358.120.607</b>	<b>0,93(*)</b>

Fuente: SVS

**Notas Corredores:**

- (a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en la Superintendencia y tramitados por el Área de Protección al Inversionista y Asegurado, respecto a actuaciones de los corredores en las pólizas de seguros intermediadas con las compañías aseguradoras.
- (b) Porcentaje que representa el número de reclamos referidos al corredor, respecto del total recibido en la Superintendencia y tramitados por el Área de Protección al Inversionista y Asegurado.
- (c) Monto en miles de pesos de la Prima Intermediada informada por el corredor en FECU del período.
- (d) Tasa que representa el número de reclamos recibidos en esta Superintendencia en miles de pesos de Prima Intermediada del corredor. Este índice no se calcula para aquellos corredores con Prima Intermediada menor a mil millones de pesos. La fórmula de cálculo es:  $(a) * 1000000 = (d) / (c)$

<sup>1</sup> La información de Banparis Corredores de Seguros S.A. se incluye en Cat Corredores de Seguro y Servicios S.A. al encontrarse actualmente en proceso de fusión en revisión de esta Superintendencia.

<sup>2</sup> Con fecha 27 de diciembre de 2013 se acuerda la fusión de Corredora de Seguros Ripley Ltda. con Banripley Corredora de Seguros Ltda., realizándose la disolución de esta última. La corredora de Seguros Ripley Ltda. se considera como filial bancaria desde 2015.



(\*) 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 2015

El total de presentaciones terminadas de forma favorable al asegurado durante el período correspondieron al 43% del total.

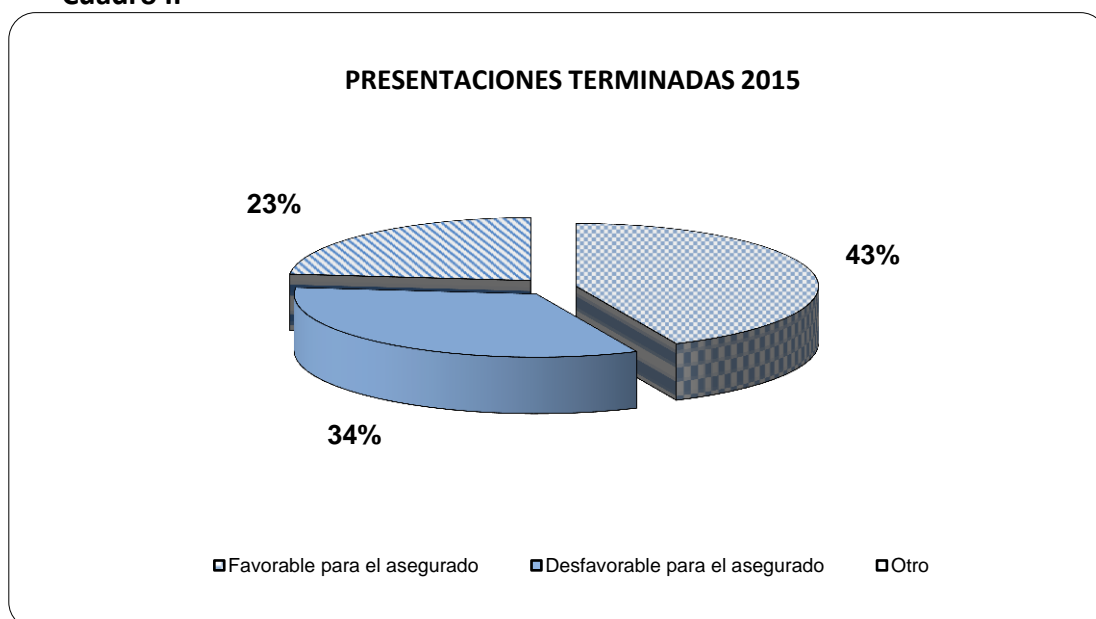
**Cuadro I**

Tipo término	Presentaciones terminadas desde el 01.01.2015 al 31.12.2015	
	Total presentaciones terminadas 2015	% Sobre el total
Favorable al asegurado (1)	3.146	43%
Desfavorable al asegurado (2)	2.431	34%
Otros (3)	1.700	23%
<b>Total</b>	<b>7.277</b>	<b>100%</b>

Fuente: SVS

- (1) Casos en que la materia reclamada fue acogida o solucionada.
  - (2) Casos en los que la materia reclamada no fue acogida, principalmente porque 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 ingresadas y terminadas durante 2015 y, las ingresadas en el período anterior, cuyo término fue durante el año.

**Cuadro II**



Fuente: SVS

**Nota:** Muestra la composición de las presentaciones que fueron terminadas durante 2015, en función del resultado de las mismas.