

**INFORME DE RECLAMOS DEL MERCADO ASEGURADOR**  
**CONSOLIDADO 2016**

**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**  
**PERÍODO 2016**

**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 2016

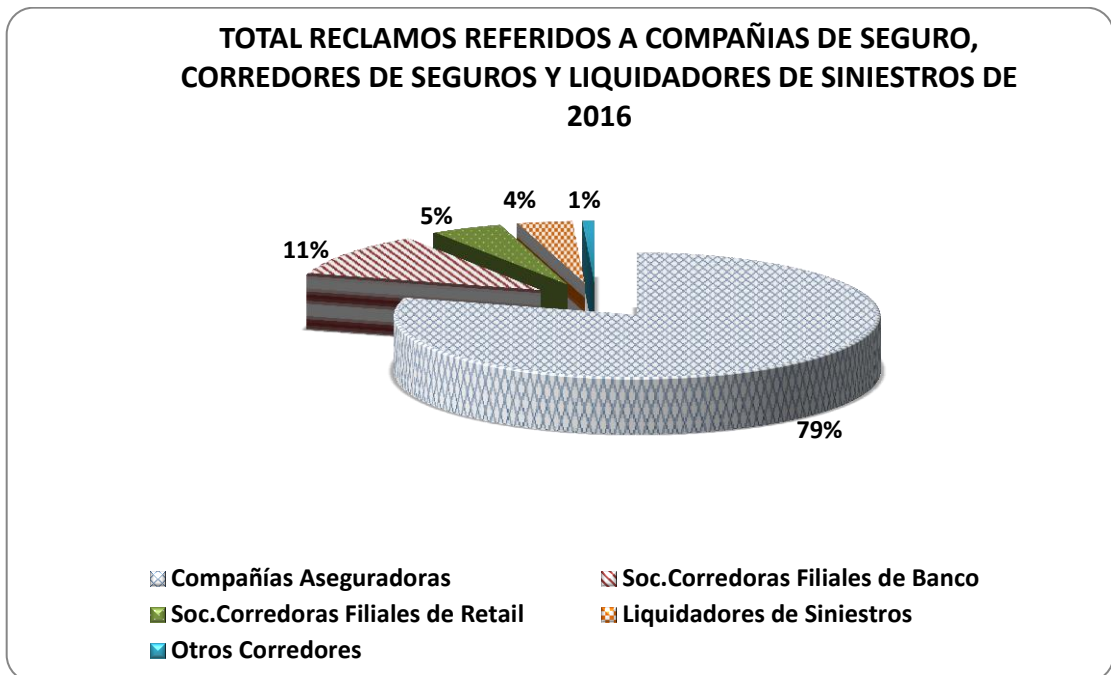
*Cuadro I*

Entidad	Reclamos desde el 01.01.2016 al 31.12.2016	
	N° de Reclamos	% sobre el total
Compañías Aseguradoras	7.439	79%
Soc. Corredoras Filiales de Banco	1063	11%
Soc. Corredoras Filiales de Retail	450	5%
Liquidadores de Siniestros	347	4%
Otros Corredores	75	1%
<b>Total</b>	<b>9.374</b>	<b>100%</b>

Fuente: SVS

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

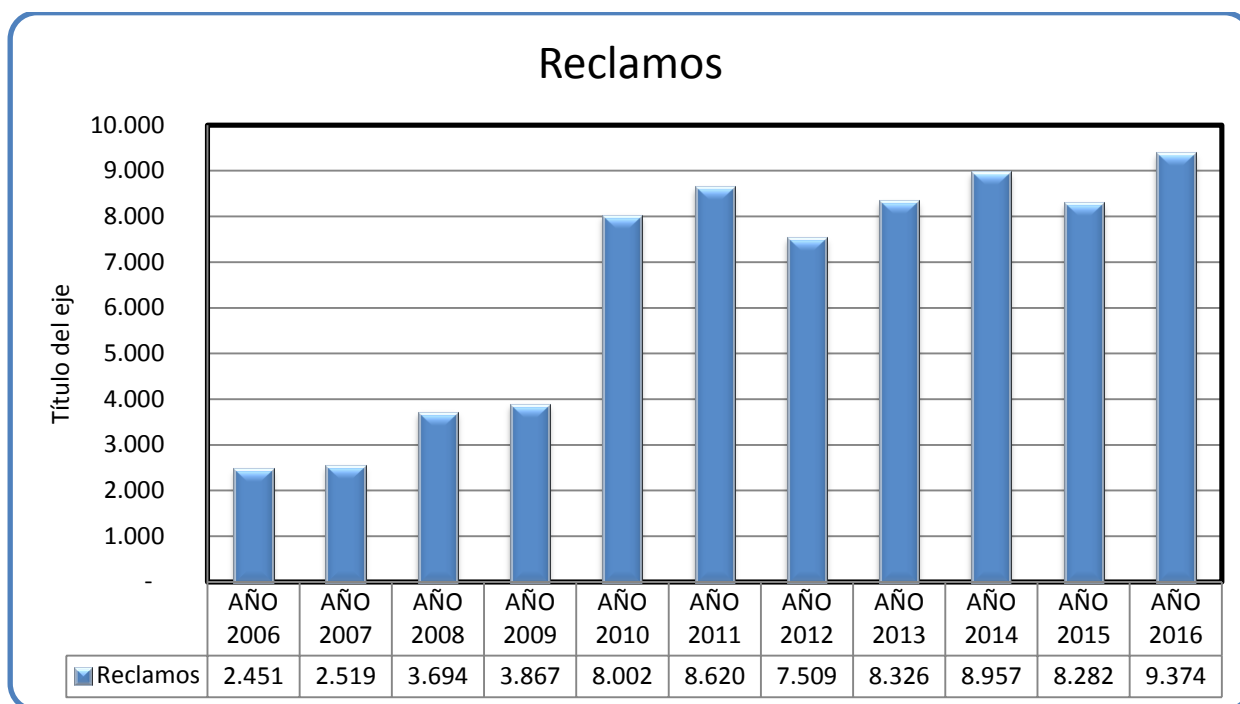
*Cuadro II*



**Notas:** Total de reclamos referidos a materias de seguros, del cual 79% corresponde a compañías de seguros, 17% a corredores de seguros y el 4% a liquidadores de siniestros.

## EVOLUCIÓN DE RECLAMOS DEL MERCADO DE SEGUROS 2006 - 2016

Cuadro III



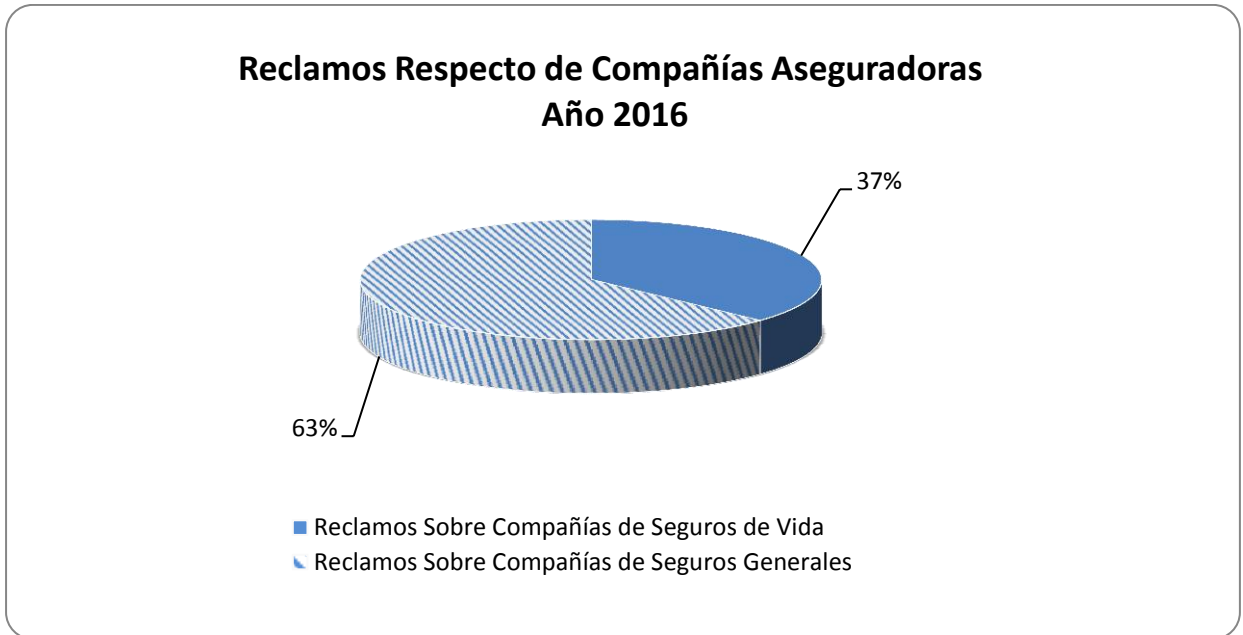
Fuente: SVS

**Nota:**

1. El cuadro muestra el número de reclamos agrupados en forma anual que han sido presentados a la SVS desde 2006 a 2016.
2. Las cifras de 2010 y 2011 están afectadas por el incremento de reclamos a causa del 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 2016**

Cuadro I



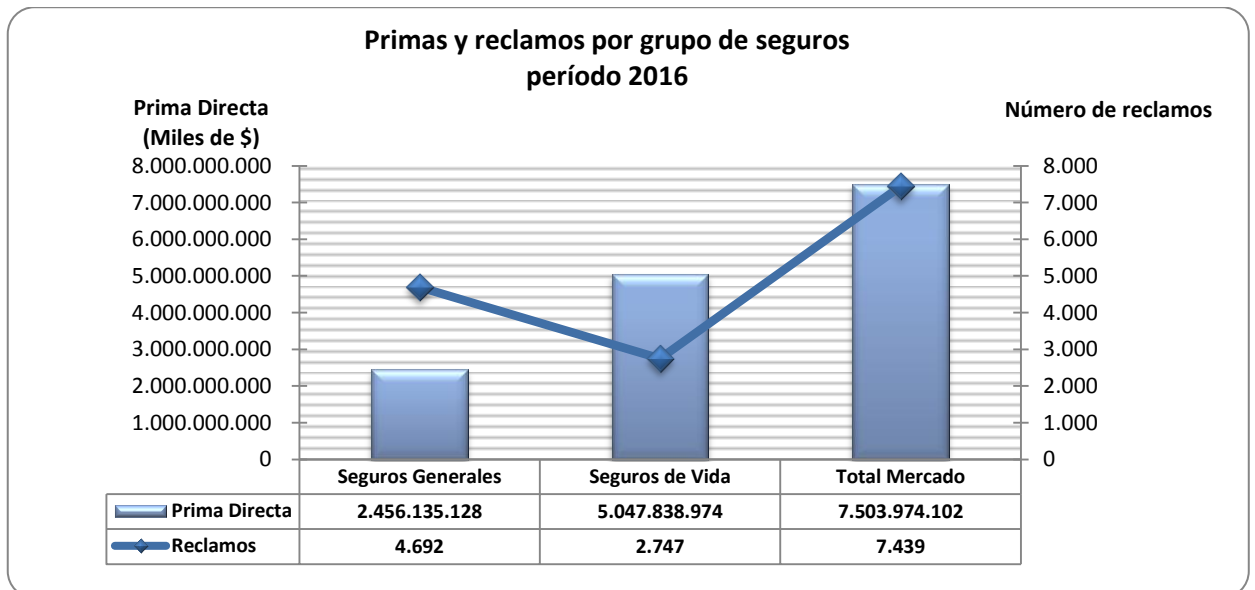
Fuente: SVS

Total de reclamos referidos a compañías de seguros, del cual 63% (4.692) corresponde a compañías de seguros generales (cubren riesgos de las cosas o el patrimonio) y 37% (2.747) a compañías de seguros de vida (cubren riesgos de las personas).	7.439
--	-------

**Nota:** Ilustra la distribución de las reclamaciones escritas y recibidas en la Superintendencia de Valores y Seguros durante 2016, que corresponden a 7.439 presentaciones.

**Primas y reclamos por grupo de seguros**

Cuadro II



Fuente: SVS

**Nota:** Se aprecia el monto de las ventas (prima directa) y número de reclamos de 2016, por grupo de seguros (generales y vida) y total de mercado.

**INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA DIRECTA**  
**RECLAMOS ESCRITOS SEGUROS GENERALES PERÍODO 2016**  
**Período: del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016**

*Cuadro III*

SEGUROS GENERALES NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Prima Directa		Tasa reclamos respect. Prima (e)
	N° (a)	% (b)	(M\$) (c)	(%) (d)	
ACE	139	2,96	137.584.844	5,60	1,01
AIG	22	0,47	102.779.627	4,18	0,21
ASSURANT	37	0,79	11.836.569	0,48	3,13
AVLACHILE <sup>1</sup>	3	0,06	15.374.663	0,63	0,20
BCI	943	20,10	291.797.728	11,88	3,23
BNP	471	10,04	200.812.020	8,18	2,35
CESCE	3	0,06	3.847.517	0,16	0,78
CHILENA CONSOLIDADA	442	9,42	128.963.587	5,25	3,43
CHUBB	5	0,11	21.109.715	0,86	0,24
COFACE	2	0,04	11.297.339	0,46	0,18
CONSORCIO NACIONAL	298	6,35	74.013.944	3,01	4,03
CONTINENTAL	1	0,02	10.551.153	0,43	0,09
CREDITO CONTINENTAL	1	0,02	33.827.468	1,38	0,03
HDI	500	10,66	232.607.516	9,47	2,15
HDI GARANTIA Y CRED.	10	0,21	15.891.346	0,65	0,63
HUELEN GENERALES	0	0,00	124.329	0,01	0,00
LIBERTY	291	6,20	165.902.314	6,75	1,75
MAPFRE	285	6,07	245.088.177	9,98	1,16
METLIFE GENERALES	9	0,19	3.706.386	0,15	2,43
MUT DE CARABINEROS	2	0,04	2.273.927	0,09	0,88
ORION	1	0,02	45.419.707	1,85	0,02
PENTA	308	6,56	212.157.837	8,64	1,45
PORVENIR	0	0,00	1.458.594	0,06	0,00
QBE	1	0,02	20.504.216	0,83	0,05
RENTA NACIONAL	31	0,66	31.983.550	1,30	0,97
SOLUNION	0	0,00	4.297.392	0,17	0,00
SURAMERICANA <sup>2</sup>	534	11,38	336.621.277	13,71	1,59
ZENIT	119	2,54	21.273.896	0,87	5,59
ZURICH SANTANDER	234	4,99	73.028.490	2,97	3,20
<b>TOTAL</b>	<b>4.692</b>	<b>100%</b>	<b>2.456.135.128</b>	<b>100%</b>	<b>1,46(*)</b>

Fuente: SVS

<sup>1</sup> Por Resolución N° 3910 de 22/09/2016 de Superintendencia de Valores y Seguros, se aprobó el cambio de nombre de Aval Chile Seguros de Crédito y Garantía S.A. a "AVLA Seguros de Crédito y Garantía S.A."

<sup>2</sup> Por Resolución N° 3484 de 01/09/2016 de Superintendencia de Valores y Seguros, se aprobó el cambio de nombre de RSA Seguros Chile S.A. a "Seguros Generales Suramericana S.A."

**Notas Seguros Generales:**

- (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. 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 PERÍODO 2016**  
 Período: del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

Cuadro IV

SEGUROS DE VIDA NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Prima Directa		Tasa reclamos respect. Prima (e)
	N° (a)	% (b)	(M\$) (c)	(%) (d)	
ACE	37	1,35	6.181.731	0,11	5,99
ALEMANA <sup>3</sup>	0	0,00	0	0,00	0,00
BANCHILE	72	2,62	125.403.769	2,15	0,57
BBVA	56	2,04	92.760.201	1,59	0,60
BCI	133	4,84	119.794.149	2,05	1,11
BICE	98	3,57	408.316.117	6,99	0,24
BNP	129	4,70	144.265.756	2,47	0,89
BTG	1	0,04	59.566.494	1,02	0,00
CAMARA	40	1,46	75.294.446	1,29	0,53
CF SEGUROS	8	0,29	42.986.941	0,74	0,00
CHILENA CONSOLIDADA	157	5,72	332.192.426	5,68	0,47
CLC	50	1,82	17.763.758	0,30	2,81
CN LIFE	4	0,15	118.019.037	2,02	0,03
COLMENA	26	0,95	4.588.256	0,08	5,67
CONFUTURO	68	2,48	421.618.421	7,21	0,16
CONSORCIO NACIONAL	162	5,90	692.320.773	11,84	0,23
CORPSEGUROS	20	0,73	126.463.376	2,16	0,16
CRUZ BLANCA VIDA	21	0,76	10.360.318	0,18	2,03
EUROAMERICA	76	2,77	217.760.199	3,73	0,35
HDI VIDA	15	0,55	6.235.684	0,11	2,41
HUELEN	0	0,00	287.037	0,00	0,00
ITAU	20	0,73	29.383.223	0,50	0,68
MAPFRE	13	0,47	8.979.103	0,15	1,45
METLIFE	695	25,30	728.639.788	12,47	0,95
MUT DE CARABINEROS	4	0,15	33.170.091	0,57	0,12
MUT. EJERC. Y AVIAC.	3	0,11	23.010.208	0,39	0,13
MUTUAL DE SEGUROS	28	1,02	45.322.042	0,78	0,62
OHIO	49	1,78	111.800.970	1,91	0,44
PENTA	39	1,42	505.233.592	8,64	0,08
PRINCIPAL	27	0,98	277.087.126	4,74	0,10
RENTA NACIONAL	8	0,29	53.316.541	0,91	0,15
RIGEL	2	0,07	54.826.085	0,94	0,04
SURAMERICANA <sup>4</sup>	19	0,69	16.604.883	0,28	1,14
SECURITY PREVISION	223	8,12	348.516.504	5,96	0,64
SURA	100	3,64	475.774.198	8,14	0,21
ZURICH SANTANDER	344	12,52	111.304.540	1,90	3,09
<b>TOTAL</b>	<b>2.747</b>	<b>100%</b>	<b>5.845.147.783</b>	<b>100%</b>	<b>1,0 (*)</b>

Fuente: SVS

<sup>3</sup> La Compañía cuenta con Autorización de Funcionamiento con fecha 15 de abril de 2016, pero aún no realiza venta de seguros.

<sup>4</sup> La Compañía por Resolución Exenta N° 3485 de fecha 01 de Septiembre de 2016, cambio su nombre de RSA Seguros de Vida S.A. a Seguros de Vida Suramericana S.A.



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

- (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. La fórmula de cálculo es: **(a)**  
**\*1000000= (e)**  
**(c)**
- (\*)** 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 2016**  
**Período: del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016**

*Cuadro V*

SEGUROS GENERALES NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Siniestros		Tasa reclamos respect. N° Siniestros (e)
	N° (a)	% (b)	(N°) (c)	(%) (d)	
ACE	139	2,96	16.339	1,42	0,85
AIG	22	0,47	34.400	2,98	0,06
ASSURANT	37	0,79	22.635	1,96	0,16
AVLACHILE	3	0,06	416	0,04	0,72
BCI	943	20,10	153.255	13,29	0,62
BNP	471	10,04	202.762	17,58	0,23
CESCE	3	0,06	91	0,01	0,00
CHILENA CONSOLIDADA	442	9,42	53.983	4,68	0,82
CHUBB	5	0,11	6.029	0,52	0,08
COFACE	2	0,04	495	0,04	0,40
CONSORCIO NACIONAL	298	6,35	51.320	4,45	0,58
CONTINENTAL	1	0,02	322	0,03	0,31
CREDITO CONTINENTAL	1	0,02	7.828	0,68	0,01
HDI	500	10,66	153.779	13,33	0,33
HDI GARANTIA Y CRED.	10	0,21	1.114	0,10	0,90
HUELEN GENERALES	0	0,00	16	0,00	0,00
LIBERTY	291	6,20	121.876	10,57	0,24
MAPFRE	285	6,07	58.816	5,10	0,48
METLIFE GENERALES	9	0,19	7.622	0,66	0,12
MUT DE CARABINEROS	2	0,04	81	0,01	0,00
ORION	1	0,02	9.393	0,81	0,01
PENTA	308	6,56	63.237	5,48	0,49
PORVENIR	0	0,00	0	0,00	0,00
QBE	1	0,02	7.898	0,68	0,01
RENTA NACIONAL	31	0,66	12.434	1,08	0,25
SOLUNION	0	0,00	663	0,06	0,00
SURAMERICANA	534	11,38	102.504	8,89	0,52
ZENIT	119	2,54	15.109	1,31	0,79
ZURICH SANTANDER	234	4,99	49.143	4,26	0,48
<b>TOTALES</b>	<b>4.692</b>	<b>100%</b>	<b>1.153.560</b>	<b>100%</b>	<b>0,38(*)</b>

Fuente: SVS

**Notas Seguros Generales:**

- (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. La fórmula de cálculo es:  $\frac{(a)}{(c)} * 100 = (e)$
- (\*) 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 PERÍODO 2016**  
 Período: del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

*Cuadro VI*

SEGUROS DE VIDA NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Siniestros		Tasa reclamos respect. N° Siniestros (e)
	N° (a)	% (b)	(N°) (c)	(%) (d)	
ACE	37	1,35	4.892	0,03	0,756
ALEMANA	0	0,00	0	0,00	0,000
BANCHILE	72	2,62	10.931	0,06	0,659
BBVA	56	2,04	188.072	0,98	0,030
BCI	133	4,84	1.698.110	8,81	0,008
BICE	98	3,57	1.434.051	7,44	0,007
BNP	129	4,70	13.727	0,07	0,940
BTG	1	0,04	798	0,00	0,125
CF SEGUROS	8	0,29	4.294	0,02	0,186
CAMARA	40	1,46	1.745.407	9,06	0,002
CHILENA CONSOLIDADA	157	5,72	1.117.593	5,80	0,014
CLC	50	1,82	11.011	0,06	0,454
CN LIFE	4	0,15	76.265	0,40	0,005
COLMENA	26	0,95	103.277	0,54	0,025
CONFUTURO	68	2,48	6.382	0,03	1,065
CONSORCIO NACIONAL	162	5,90	1.137.107	5,90	0,014
CORPSEGUROS	20	0,73	988	0,01	2,024
CRUZ BLANCA VIDA	21	0,76	183.586	0,95	0,011
EUROAMERICA	76	2,77	2.116.066	10,98	0,004
HDI VIDA	15	0,55	180.683	0,94	0,008
HUELEN	0	0,00	22	0,00	0,000
ITAU	20	0,73	10.132	0,05	0,197
MAPFRE	13	0,47	11.014	0,06	0,118
METLIFE	695	25,30	3.570.263	18,53	0,019
MUT DE CARABINEROS	4	0,15	2.677.986	13,90	0,000
MUT. EJERC. Y AVIAC.	3	0,11	833	0,00	0,360
MUTUAL DE SEGUROS	28	1,02	3.452	0,02	0,811
OHIO	49	1,78	28.583	0,15	0,171
PENTA	39	1,42	18.096	0,09	0,216
PRINCIPAL	27	0,98	2.417	0,01	1,117
RENTA NACIONAL	8	0,29	1.346	0,01	0,594
RIGEL	2	0,07	9.070	0,05	0,022
SURAMERICANA	19	0,69	4.911	0,03	0,387
SECURITY PREVISION	223	8,12	2.148.458	11,15	0,010
SURA	100	3,64	739.454	3,84	0,014
ZURICH SANTANDER	344	12,52	6.240	0,03	5,513
<b>TOTALES</b>	<b>2.747</b>	<b>100%</b>	<b>19.265.517</b>	<b>100%</b>	<b>0.47(*)</b>

Fuente: SVS

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

- (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. La fórmula de cálculo es: 
$$\frac{(a)}{(c)} * 100 = (e)$$
- (\*) 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 2016**

*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	3.031	64,60%
Cesantía	489	10,42%
Incendio	420	8,95%
SOAP	183	3,90%
Robo	175	3,73%
Fraude	123	2,62%
Incapacidad Temporal	59	1,26%
Otros Seguros	53	1,13%
Accidentes Personales	37	0,79%
Asistencia	37	0,79%
Garantía y Fidelidad	22	0,47%
Multiriesgo	16	0,34%
Asistencia en Viajes	15	0,32%
Responsabilidad Civil (No VM)	14	0,30%
Transporte	8	0,17%
Agrícola	6	0,13%
Crédito	4	0,09%
<b>Total General</b>	<b>4.692</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 2016**

*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	1.294	47,13%
Vida	605	22,02%
Renta Vitalicia	209	7,61%
Desgravamen	208	7,57%
Invalidez	168	6,11%
Ahorro Previsional Voluntario	105	3,82%
Accidentes Personales	62	2,26%
Protección Familiar	28	1,02%
Otros Seguros	27	0,98%
SOAP	21	0,76%
Asistencia en Viajes	20	0,73%
<b>Total General</b>	<b>2.747</b>	<b>100%</b>

Fuente: SVS

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

Período: del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

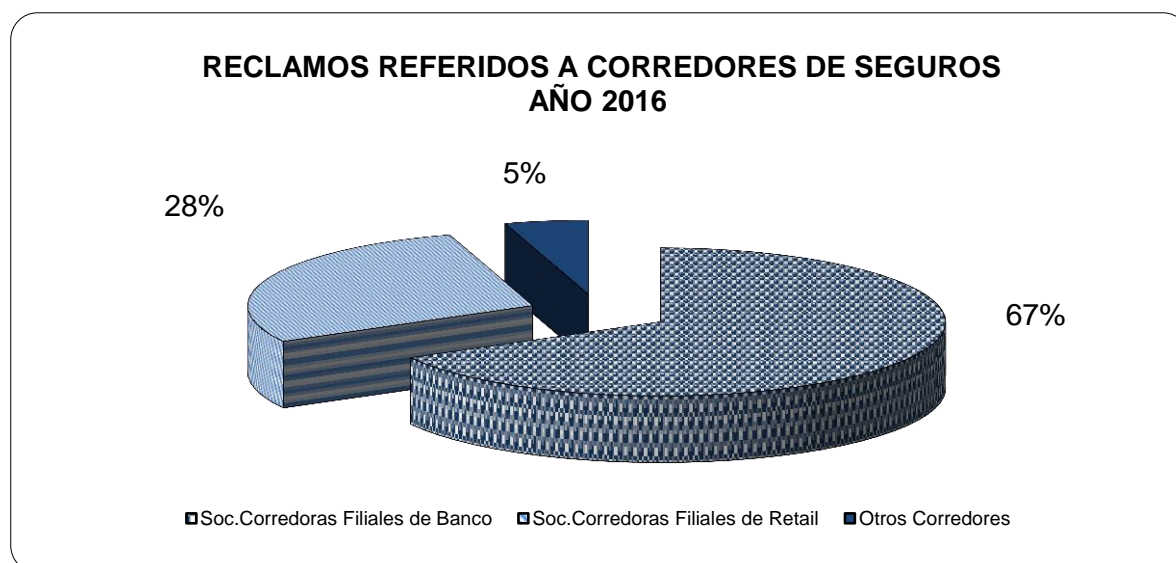
Cuadro I

Tipo Corredor	Reclamos desde el 01.01.2016 al 31.12.2016	
	Total anual	% Sobre el Total
Soc. Corredoras Filiales de Banco	1.063	67%
Soc. Corredoras Filiales de Retail	450	28%
Otros Corredores	75	5%
<b>Total Corredores</b>	<b>1.588</b>	<b>100%</b>

Fuente: SVS

(\*) 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



Fuente: SVS

**INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA INTERMEDIADA**  
**RECLAMOS ESCRITOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS AÑO 2016**  
**Período: del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016**

*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	29	1,92	16.824.750	1,72
AGENCIAS BRINER CORREDORES DE SEGUROS S.A	1	0,07	16.267.544	0,06
BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	141	9,32	225.768.298	0,62
BANCOESTADO CORREDORES DE SEGUROS S.A	192	12,69	173.863.620	1,10
BANCOFALABELLA CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	16	1,06	41.381.223	0,39
BBVA CORREDORA TECNICA DE SEGUROS LIMITADA	29	1,92	65.517.875	0,44
BCI CORREDORES DE SEGUROS S.A.	88	5,82	193.624.652	0,45
BICE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	1	0,07	15.561.610	0,06
CAT CORREDORES DE SEGUROS Y SERVICIOS S.A.	209	13,81	63.596.443	3,29
CORONA CORREDORA DE SEGUROS (1)	2	0,13	7.849.638	0,25
CORPBANCA CORREDORES DE SEGUROS S.A.	19	1,26	40.674.752	0,47
CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA (2)	131	8,66	56.840.602	2,30
CORREDORES DE SEGUROS TRICOT LIMITADA	0	0,00	3.306.172	0,00
ITAU CHILE CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	20	1,32	37.127.210	0,54
LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	40	2,64	20.643.864	1,94
LIDER CORREDORES DE SEGUROS Y GESTION FINANCIERA S.A.	89	5,88	56.955.936	1,56
SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	181	11,96	279.357.073	0,65
SCOTIA SUD AMERICANO CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	36	2,38	55.495.146	0,65
SEGUROS FALABELLA CORREDORES LIMITADA	289	19,10	186.738.383	1,55
<b>TOTAL</b>	<b>1.513</b>	<b>100</b>	<b>1.557.394.791</b>	<b>0.95(*)</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, 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. 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 2016**

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

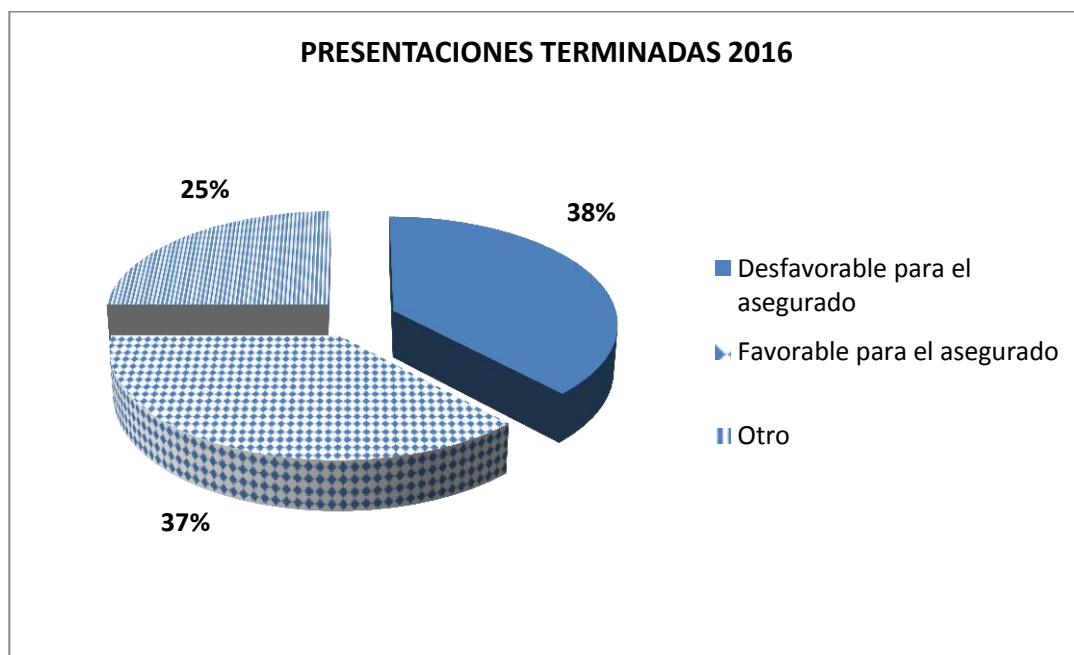
*Cuadro I*

Tipo Término	Presentaciones Terminadas desde el 01.01.2016 al 31.12.2016	
	Total Presentaciones Terminadas 2016	% Sobre el Total
Favorable al Asegurado (1)	3.602	38%
Desfavorable al Asegurado (2)	3.499	37%
Otros (3)	2.284	25%
<b>Total</b>	<b>9.385</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 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 2016 y las ingresadas en el período anterior cuyo término fue durante el año.

*Cuadro II*



**Nota:** Muestra la composición de las presentaciones que fueron terminadas durante el año 2016, en función del resultado de las mismas.