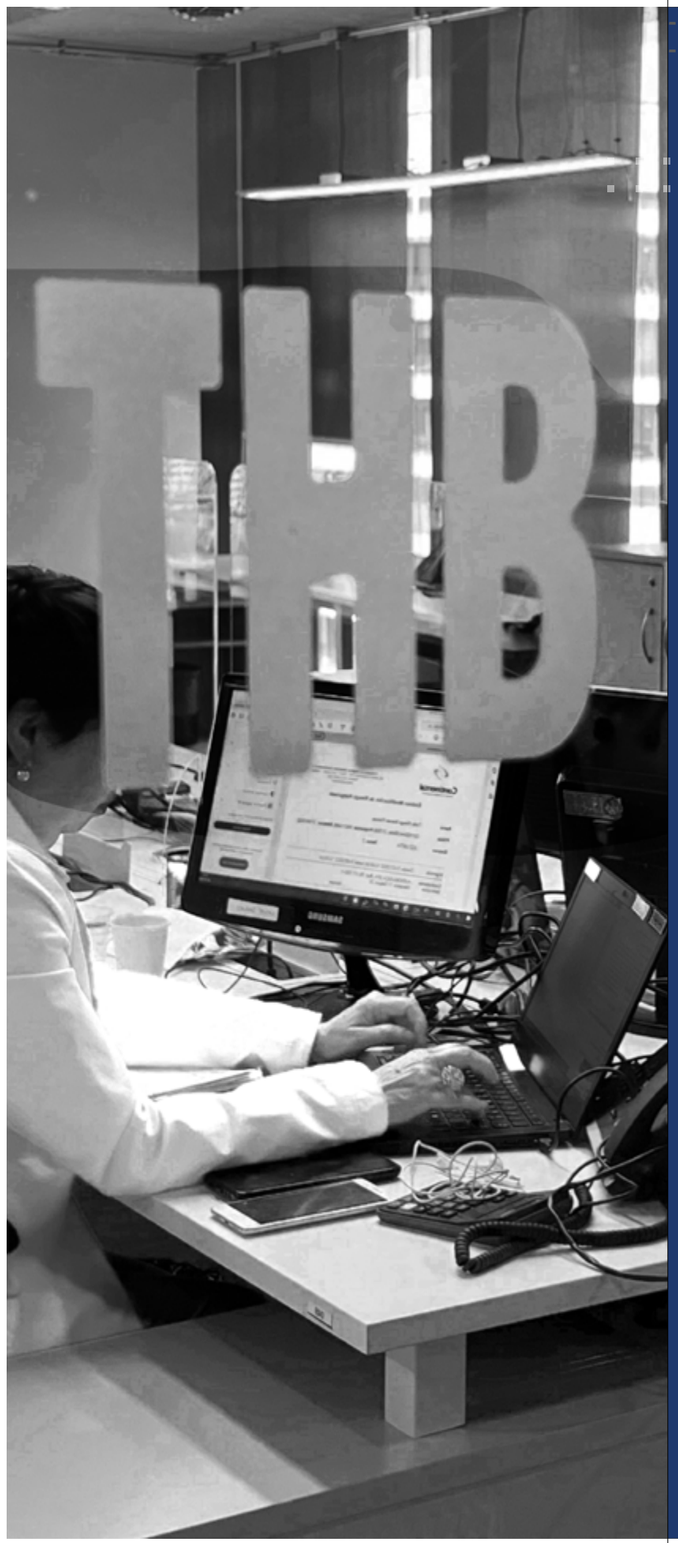
REPORTE CORPORATIVO 2021-2022 THB CHILE

An Amwins Group Company

ÍNDICE



CAPÍTULO 01: DATOS GENERALES

CAPÍTULO 02: NUESTRAS OFICINAS

CAPÍTULO 03: CARTA DEL DIRECTOR EJECUTIVO

CAPÍTULO 04: DIRECTORIO

CAPÍTULO 05: ADMINISTRACIÓN

CAPÍTULO 06: VISIÓN, MISIÓN Y PRINCIPIOS CORPORATIVOS

CAPÍTULO 07: HISTORIA DE THB CHILE Y CONSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD
- 7.1. THB Chile
- 7.2. Tecnología y Transformación Digital
- 7.3. Planes Estratégicos THB Chile

CAPÍTULO 08: GESTIÓN COMERCIAL
- 8.1. Líneas de Negocios
- 8.2. Estudio NPS
- 8.3. Estudio de Permanencia de Clientes
- 8.4. Transformación Digital
- 8.5. Gestión de Siniestros
- 8.6. Nuevas Líneas de Negocios
- 8.7. Kick Off 2023
- 8.8. Eventos con Clientes
- 8.9. Nuevos Directores Comerciales

CAPÍTULO 09: PRODUCCIÓN, COMPOSICIÓN DE LA CARTERA E INVERSIONES
- 9.1. Producción THB Chile Seguros
- 9.2. Composición de la Cartera THB Chile Seguros
- 9.3. Producción THB Chile Reaseguros
- 9.4. Composición de la Cartera THB Chile Reaseguros
- 9.5. Inversiones

CAPÍTULO 10: GESTIÓN DE PERSONAS Y RSE
- 10.1. Estadísticas
- 10.2. Capacitaciones
- 10.3. Encuesta BUK y Clima Laboral
- 10.4. Iniciativas de Acompañamiento
- 10.5. Responsabilidad Social Empresarial (RSE)
- 10.6. Concurso de Navidad
- 10.7. Nuestra Gente

CAPÍTULO 11: THB EN EL MUNDO Y AMWINS GROUP

An Amwins Group Company

CAPÍTULO 01

DATOS GENERALES

Razón Social
THB Chile Corredores de Seguros S.A.

Domicilio Legal
Av. Apoquindo 5400, Of. 1201,
Las Condes, Santiago.

RUT
77.508.900-8

Casa Matriz
Av. Apoquindo 5400, Of. 1201,
Las Condes, Santiago.

THB Chile y THB Re

Contacto
Teléfono: +562 2498 6500
Email: contacto@thbseguros.cl

Página web: www.thbchile.cl

LinkedIn: THB Chile
Instagram: @thbchile
Facebook: THB Chile
YouTube: thbseguroschile

Razón Social
THB Chile Corredores de Reaseguros S.A.

Domicilio Legal
Av. Apoquindo 5400, Of. 1202,
Las Condes, Santiago.

RUT
76.541.880-1

Casa Matriz
Av. Apoquindo 5400, Of. 1202,
Las Condes, Santiago.

CAPÍTULO 02

NUESTRAS OFICINAS

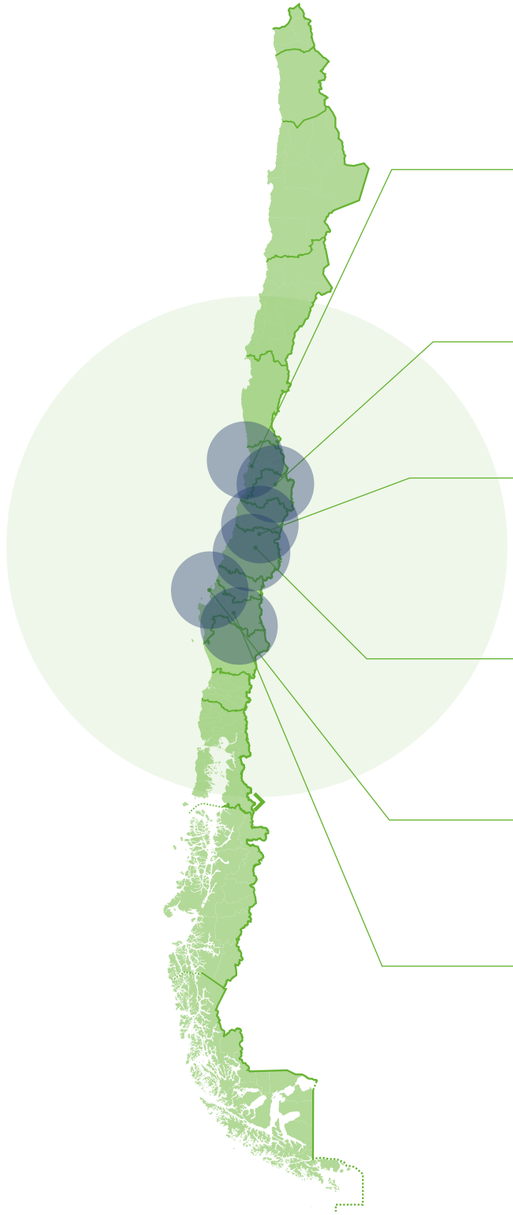
Nuestras oficinas se encuentran parcialmente abiertas para atención de clientes. En caso de requerir algún trámite presencial, sugerimos coordinar cita previa con ejecutivo asignado.

Paralelamente, seguimos atendiendo de manera remota en el horario habitual:

- **Lunes a jueves**
  09.00 a 13.30 / 14.30 a 18.30 horas

- **Viernes**
  09.00 a 15.00 horas

El uso de mascarilla dentro de nuestras instalaciones es opcional y seguimos contando con dispensadores de alcohol gel en áreas sociales para la seguridad y tranquilidad no sólo de nuestros clientes, sino también de nuestros colaboradores.



Viña del Mar
Sucursal Remota
Teléfono: +56 9 8502 7085
Email: drisopatron@thbseguros.cl

Santiago
Dirección: Av. Apoquindo 5400, Piso 12, Las Condes
Teléfono: +56 2 2498 6500
Email: contacto@thbseguros.cl

Curicó
Dirección: Merced 241, Torre A, Oficina 303, Curicó
Teléfono: +56 98555 7155
Email: mpcereceda@thbseguros.cl

Talca
Dirección: Circunvalación 30 Oriente 1546, Oficina 813, Talca
Teléfono: +56 71 246 0910
Email: tschorr@thbseguros.cl

Concepción
Sucursal Remota
Teléfono: +56 9 6249 3488
Email: mpoch@thbseguros.cl

Los Ángeles
Dirección: Almagro 250, Oficina 707, Los Ángeles
Teléfono: +56 43 253 5375
Email: pcampos@thbseguros.cl

CAPÍTULO 03

CARTA DEL DIRECTOR EJECUTIVO

Para alcanzar estos resultados hemos debido fortalecer y consolidar nuevos equipos y líneas de negocios (...), ofreciendo a nuestros clientes soluciones actualizadas para sus necesidades reales y siempre competitivas. Por cierto, contamos con el mejor equipo donde la experiencia, conocimiento de última generación y actitud, son claves para seguir expandiéndonos."

ESTIMADOS CLIENTES, SOCIOS, COLABORADORES Y AMIGOS

Dos años han transcurrido ya desde que publicamos nuestro primer Reporte corporativo, lapso en que los acontecimientos no han dejado de sucederse para hacernos estar hoy en un contexto diferente con respecto al anterior.

Por de pronto, hemos dejado atrás prácticamente la pandemia, aunque de vez en cuando tenemos algunas noticias que nos alertan sobre los peligros inminentes de un rebrote, lo que podría resucitar viejos fantasmas. Lo relevante es que hemos sido suficientemente resilientes, aprendiendo una nueva forma de gestionar nuestras relaciones y negocios tanto con nosotros mismos como con nuestros clientes, sin restar en nada a la excelencia de nuestra atención que nos caracteriza desde el primer día.

En este escenario también nuestra industria ha sido afectada por la incertidumbre interna y externa como consecuencia de la inestabilidad y de los eventos catastróficos que han ocurrido, éstos últimos sorprendiéndonos a todos por el incremento en su periodicidad y en su nivel de devastación.

A pesar de lo anterior, nos sentimos muy satisfechos por el crecimiento de nuestra compañía, que se ha consolidado a la luz de los buenos resultados que obtuvimos en el período 2021 y 2022, demostrando así el cumplimiento de las metas y de los planes que trazamos en el Plan Estratégico MOVE - Seguros al 2025!.

Este tremendo logro ha sido posible gracias al compromiso, motivación y entusiasmo de nuestros colaboradores, quienes han demostrado en todo momento, y pese a los contratiempos ya mencionados, una actitud inmejorable que ha quedado de manifiesto en los excelentes resultados obtenidos en las encuestas de clima laboral, posicionando a THB Chile Seguros y Reaseguros como uno de los lugares Top 10 para trabajar en nuestro país.

Similar es lo que ocurre con el compromiso con nuestros clientes, cuya preferencia se refleja una vez más en los altos índices de lealtad medidos en el NPS (o encuesta de satisfacción de clientes).

Para alcanzar estos resultados hemos debido fortalecer y consolidar nuevos equipos y líneas de negocios, ampliando nuestra oferta de servicio para ponerla en sintonía con las necesidades que hoy tienen nuestros clientes, ofreciéndoles soluciones actualizadas para sus necesidades reales y siempre altamente competitivas. Por cierto, contamos con el mejor equipo donde la experiencia, conocimiento de última generación y actitud son claves para seguir expandiéndonos en la industria.

Lo anterior ha requerido impulsar con fuerza el Pilar Estratégico de "Tecnología e Innovación ", realizando las inversiones comprometidas en nuestro Plan Estratégico MOVE - Seguros al 2025!. En forma paralela, hemos involucrado a la organización de forma activa en dicho sentido, a través de la creación de un equipo enfocado especialmente en la capacitación de todos nuestros colaboradores, prestándoles la debida asesoría para apoyar su gestión comercial. En definitiva, estos esfuerzos se orientan a dar una mejor atención a nuestros clientes y a ponernos en línea con las nuevas formas de hacer negocios que se encuentran disponibles en la actualidad.

Quiero destacar, asimismo, la oficialización de nuestras iniciativas de RSE (Responsabilidad Social Empresarial) que de ser actos espontáneos inspirados en la buena voluntad pasaron a convertirse en una política corporativa que se traduce en el apoyo a instituciones educacionales y de atención al adulto mayor, sectores que tradicionalmente son los más sensibles en nuestra sociedad, cooperando y compartiendo con quienes realmente necesitan nuestra ayuda.

Alineados con nuestra casa matriz Amwins Group, en Estados Unidos, donde formamos parte del GST (Group Support Team), hemos trabajado con el resto de los países de la alianza THB Latam en una estrategia para el desarrollo de negocios regionales en reaseguros y para el crecimiento dentro de Latinoamérica.

Mi invitación es a seguir persiguiendo nuestros sueños, mantenernos en el camino trazado para los próximos años dando los mismos pasos que hasta ahora, teniendo la suficiente sabiduría y flexibilidad para adaptarnos al desafío que representa un cambio, en la convicción de que contamos con todos los recursos indispensables para el éxito.

Muchas gracias.
Cordialmente,

Rafael Pereira Ochagavía
Director Ejecutivo THB Chile

CAPÍTULO 04

DIRECTORIO

Desde 2017, el Directorio de nuestra organización se encuentra integrado por:

Rafael Pereira Ochagavía

Director Ejecutivo

- Gerente General de THB Chile desde 2003 (ex Fusión Corredores de Seguros).
- Líder de la operación que permitió integrar THB Chile a THB Group y Amwins (ex Colemont Global Group).
- Fundador de THB Corredores de Reaseguros en 2006.
- Director Ejecutivo de THB Chile desde mayo 2017.
- Integrante del Group Support Team para THB Latam.
- Más de 30 años de experiencia profesional en reconocidas empresas del mercado asegurador en Chile.
- Ingeniero Comercial de la Universidad Diego Portales (UDP).

William M. Phillips A.

Director Independiente

- Director Independiente de THB Chile desde 2017 para acompañar y asesorar a la administración de la organización
- Integrante en directorios de diversas empresas en áreas de servicio, agroindustrial, marketing y fundaciones sin fines de lucro.
- Ejecutivo de destacada trayectoria en Megavisión, Shell, Telefonica y Falabella, además de Director Ejecutivo de la Agencia Chilena de Eficiencia Energética (ACHEE) y Vicepresidente del Prince of Wales Country Club (PWCC).
- Académico en la Universidad del Desarrollo (UDD) durante 19 años.
- Ingeniero Comercial de la Universidad de Santiago (USACH).
- Especialización en Marketing, Universidad Adolfo Ibáñez (UAI) y egresado de programas en Kellogg School of Management (Northwestern University), Green Templeton College (University of Oxford) y Wharton Bussiness School (University of Pennsylvania).

Steve DeCarlo

Executive Chairman Amwins Group

- Integrante del Directorio de Amwins Group desde 2000.
- CEO de Amwins Group entre 2000 y 2017.
- Executive Chairman de Amwins Group desde 2017 a la fecha.
- Integrante del Directorio de THB Chile desde mayo 2017.
- Amplia trayectoria profesional en importantes empresas de Estados Unidos, siendo distinguido por instituciones de reconocido prestigio en su país con varios premios por logros destacados en su carrera.
- Licenciado en Contabilidad en la East Tennessee State University.

W.H. “Skip” Cooper

Vice Chairman Amwins Group

- Presidente de Amwins Group entre 2009 y 2019.
- Vicepresidente de Amwins Group desde 2020 a la fecha.
- Integrante del Directorio de THB Chile desde mayo 2017.
- 35 años de experiencia profesional en prestigiosas empresas norteamericanas, entre las cuales figura CRC Insurance Services de la que fue Vicepresidente Ejecutivo.
- Licenciado en Ciencias Financieras en la University of Alabama.

Scott Purviance

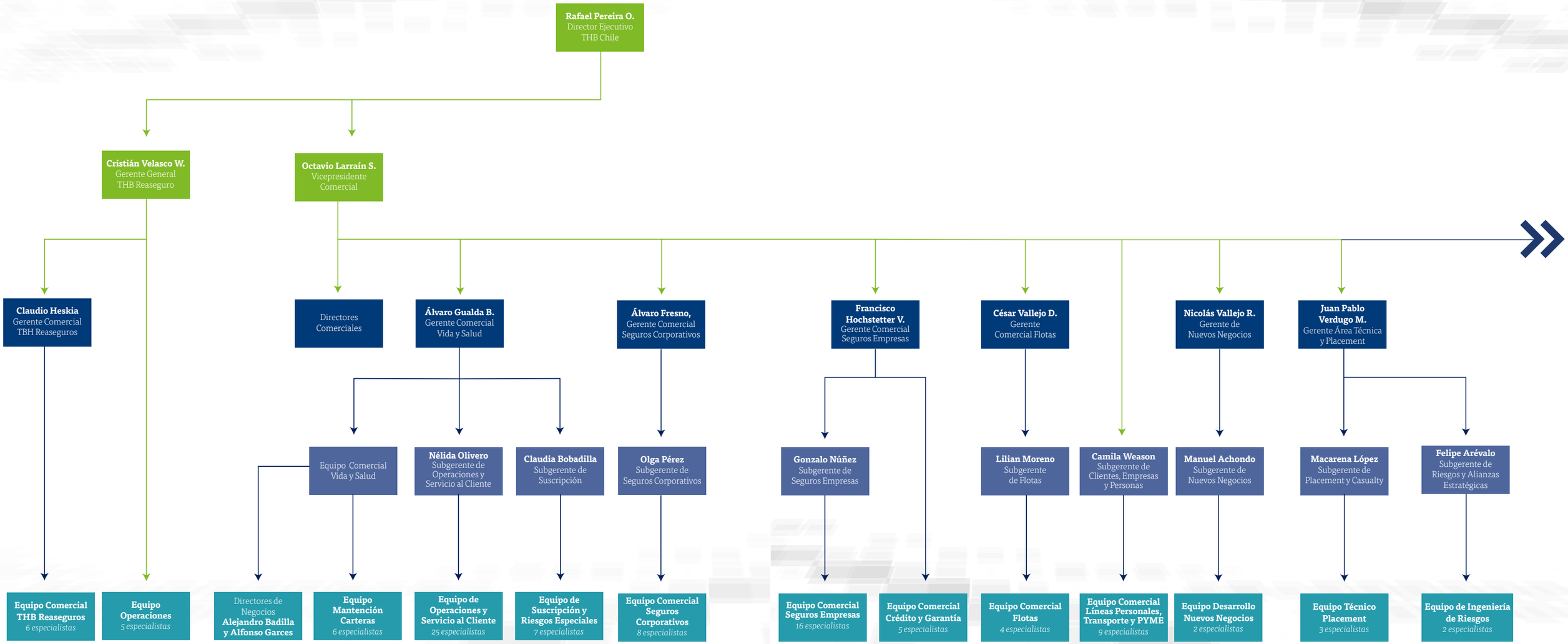
CEO Amwins Group

- CFO de Amwins Group desde 2001, siendo uno de los primeros empleados de la compañía.
- COO de Amwins Group entre 2012 y 2018.
- CEO de Amwins Group desde 2018 a la fecha.
- Integrante del Directorio de Amwins Group desde 2015.
- Integrante del Directorio de THB Chile desde mayo 2017.
- Amplia trayectoria profesional en destacadas empresas norteamericanas.
- Licenciado en Contabilidad en la Wake Forest University.

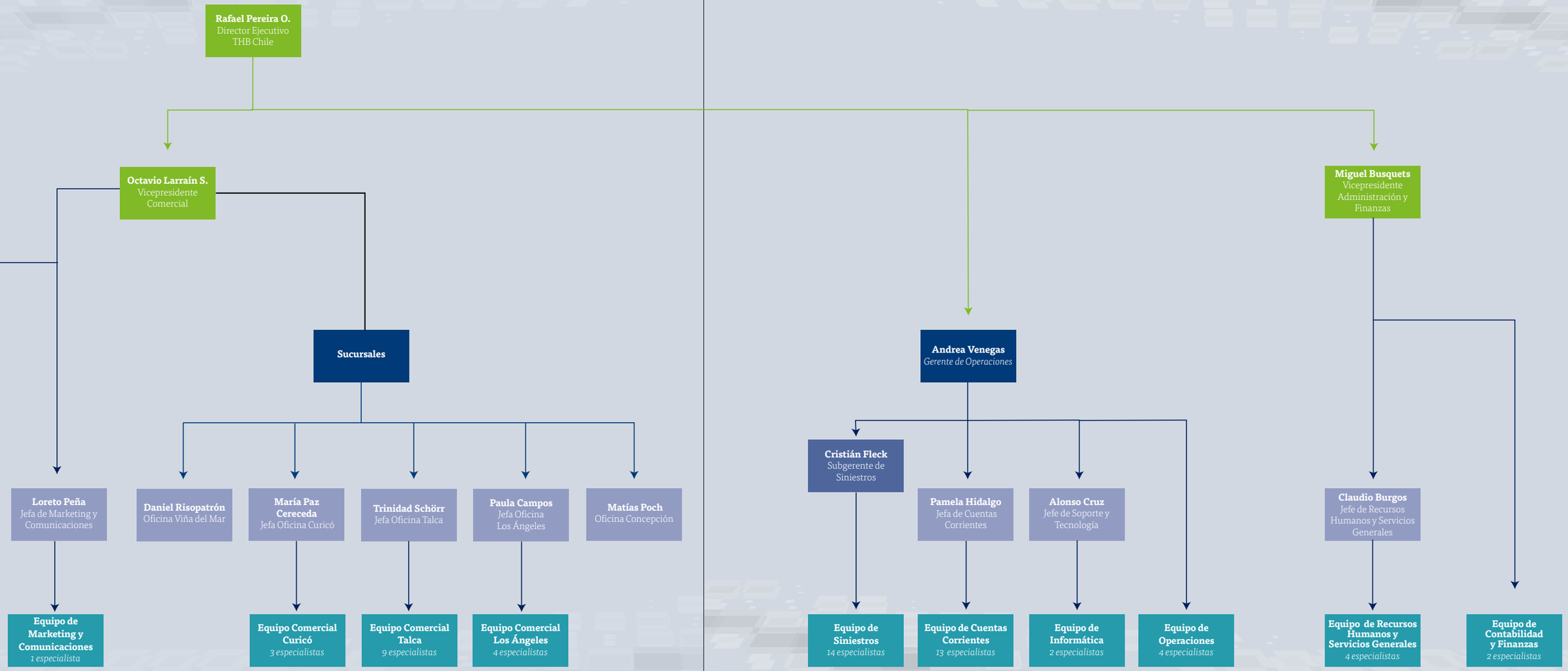
CAPÍTULO 05

ADMINISTRACIÓN

Organigrama



Organigrama



CAPÍTULO 06

VISIÓN, MISIÓN Y PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Nuestro Plan Estratégico MOVE - Seguros al 2025!

Nuestro Plan Estratégico de THB Chile, **MOVE - Seguros al 2025!**, se direcciona hacia el logro de nuestra **visión** (¿Qué soñamos?) y **misión** (¿Qué hacemos?), apoyándonos en nuestros principios corporativos que reflejan nuestra cultura respecto de cómo hacemos las cosas y qué huella queremos dejar. Para lograrlo nos basamos en **4 pilares fundamentales** que están siempre presentes en nuestro quehacer diario.

Nuestros Pilares Estratégicos

- Socios Estratégicos de Nuestros Clientes y Atención Personalizada
- Crecimiento Rentable Incluyendo Pertenencia a Empresa Internacional
- Innovación y Modernización
- Nuestros Colaboradores y Cultura

Nuestra Visión: ¿Qué soñamos?

Queremos ser reconocidos por nuestros clientes no sólo como sus socios estratégicos, sino también como sus referentes en el mercado de seguros y reaseguros, con presencia global.

Nuestra Misión: ¿Qué hacemos?

Disminuimos la incertidumbre de nuestros asegurados, asesorándolos en la gestión de sus riesgos a través de un buen entendimiento de sus negocios, además de brindarles un servicio de excelencia, personalizado y ágil.

Nuestros Principios Corporativos

Compromiso y Cercanía con Nuestros Clientes

Nuestras acciones están orientadas a asesorar a nuestros clientes y a satisfacer sus necesidades de protección y de prevención, entregándoles propuestas de valor, con un servicio ágil y personalizado.

Trabajo en Equipo

Somos un equipo que se caracteriza por su profesionalismo, excelencia en el servicio y agilidad en las respuestas, razón por la que nos comprometemos con las metas organizacionales, motivando a nuestros colaboradores y fomentando entre ellos un compromiso real con la atención de nuestros clientes.

Respeto por las Personas y Compromiso por su Bienestar

Somos un equipo de colaboradores felices y estamos en una organización en que se valoran nuestras capacidades, experiencia y compromiso, preocupándonos siempre por nuestras necesidades y desarrollo.

Honestidad, Integridad y Responsabilidad

Nuestras decisiones y acciones están supeditadas a mantener los valores de integridad, rectitud, honestidad, seriedad y cumplimiento de los compromisos con el propósito de construir sólidas relaciones de largo plazo y de colaboración. Asimismo, nos comprometernos con la sociedad y el medio ambiente para crecer y aumentar el valor de nuestro negocio de manera sustentable.

Innovación y Tecnología

Creemos imprescindible la modernización permanente de nuestros procesos con la incorporación de nuevas tecnologías y soluciones innovadoras.

CAPÍTULO 07

HISTORIA DE LA COMPAÑÍA

Izq: Antiguas oficinas THB Chile, ubicadas en Las Urbinas 160, Providencia, entre los años 2008 y 2014.

Der: Nuestras actuales oficinas ubicadas en Av Apoquindo 5400, Las Condes.

7.1 THB CHILE

FUNDACIÓN, HITOS Y CONFIGURACIÓN DE LA SOCIEDAD

2000
03.10

Fundación

Nace Fusión Corredores de Seguros Limitada.

Socios originales

Como socios originales se unieron 5 corredores medianos:

- Rafael Achondo Labbé (2000-2005)
- Cristián Errázuriz Shönthaler (2000-2005)
- José Pedro Merino Salas (2000-a la fecha)
- Andrés Montes Valderrama (2000-a la fecha)
- Juan Luis Calvo Fernández (2000-a la fecha)

2003
03.10

Nuevos socios

- Rafael Pereira Ochagavía (2003-a la fecha)
- Ignacio Olivares Torres (2003-a la fecha)
- Daniel Spoerer Varela (2003-a la fecha)
- Patricio Ortiz Castro (2003-2013, hasta su fallecimiento)
- Sergio Ariztía Fernández (2003-2014, hasta su fallecimiento)

2005

Cambios en Configuración de la Sociedad

Corporativización de la sociedad:

- Cambio de razón social, pasando a llamarse Colemont Fusión Corredores de Seguros S.A.
- Colemont Global Group adquiere el 51% del patrimonio de Colemont Fusión Corredores de Seguros a través de Colemont Inversiones Ltda., su oficina en Chile.

Colaboradores

Seguros	48

2006
30.03

Hitos

Nace Colemont Chile Corredores de Reaseguros (o Colemont Re).

- Se pone en marcha el proceso de compliance, definiendo procedimientos y protocolos que debe cumplir cada negocio y endoso, más revisión de toda operación para transferir los riesgos a los reaseguradores según corresponda, lo que se mantiene a la fecha.

Colaboradores

Reaseguros	4

2007
19.12

Cambios de Colemont Fusión Seguros y Reaseguros a Sociedades Anónimas Cerradas.

2011

Amwins compra THB Group y Colemont Global Group (dueña del 51% de Colemont Fusión Corredores de Seguros S.A. desde 2005)

Colaboradores

Seguros	63
Reaseguros	6

7.1 THB CHILE

FUNDACIÓN, HITOS Y CONFIGURACIÓN DE LA SOCIEDAD

2013
17.04

Cambios en Configuración de la Sociedad

Cambio de razón social en Reaseguros a THB Chile Corredores de Reaseguros S.A. (o THB Re).

2014
16.01

Cambios en Configuración de la Sociedad

Cambio de razón social en Seguros a THB Chile Corredores de Seguros S.A.

Incorporaciones

- LS Asesorías en Seguros Limitada (socias: Macarena Spoerer y Silvia Loyarte), ingresando 8 ejecutivos al área de Seguros de Vida y Salud.
- Blanlot Corredores de Seguros (en Talca, pasando a ser la primera sucursal regional).

2015

Incorporaciones

- Corredora de Seguros Undurraga (en Curicó, segunda sucursal de THB Chile en la Región del Maule).
- Fellay y Asociados Corredores de Seguros (en Los Ángeles, tercera surcursal regional y primera en el Biobío).

Colaboradores

Seguros	104
Reaseguros	7

2017

Hitos

Tanto en THB Chile como Reaseguros:

- Se procede al levantamiento y redefinición de los procesos organizacionales para simplificarlos y hacerlos más eficientes de modo de mejorar la calidad del servicio a los clientes.
- Se refuerza la capacitación de los colaboradores de la organización, tanto en los nuevos procesos organizacionales como en conceptos y prácticas de orientación al cliente. Estos también incluyeron el envío de más de una veintena de colaboradores a oficinas de THB Group en Miami y Londres, con el fin de entrenarlos en el funcionamiento del mercado de reaseguro, familiarizarse con el equipo y con las oficinas de la compañía fuera de Chile y generar vínculos con los más importantes reaseguradores mundiales en las principales líneas de seguros.
- Se envía regularmente información sobre el mercado de seguros y reaseguros, al igual que saludos de cumpleaños, para fortalecer la cercanía con éstos.

Incorporaciones

- Montealto Corredores de Seguros (Santiago), ingresando 13 ejecutivos.

2018

Cambios en Configuración de la Sociedad

Venta de participación de los socios fundadores a nuevos socios chilenos.

Incorporaciones

- Se incorporan como Directores Comerciales Cristián Baldwin y Melitón Moreno.

7.1 THB CHILE

FUNDACIÓN, HITOS Y CONFIGURACIÓN DE LA SOCIEDAD

2020

Colaboradores

Seguros **140**

Reaseguros **13**

Incorporaciones

- Se incorpora como Directora Comercial Pía Verdugo.

2021

Incorporaciones

- Se incorporan como Directores Comerciales los socios de RKC Corredores de Seguros: Pablo Zunino, Juan Pablo Achondo, Vivian Karow y Hugo Smith. También César Vallejo Martinoli, Matías Poch y Carlos Bennett.

2022

Ingresos de la Compañía

Los ingresos de Seguros aumentan 2 veces durante el período 2012 y 2022.

En tanto, los ingresos de Reaseguros aumentan 8 veces durante el mismo perìodo.

Colaboradores

Seguros **179**

Clientes

Contamos con más de 10.500 clientes en Seguros que se encuentran en todas las áreas de la economía como:

- Alimentos y bebidas
- Agrícola y forestal
- Retail
- Petróleo, energía y minería
- Constructoras e inmobiliarias
- Industrias y manufactureras
- Líneas personales
- Transportes y flotas
- PYMES
- Servicios
- Educación y salud
- Otros

Reaseguros **12**

En Reaseguros contamos con más de 300 clientes en 14 compañías de seguros pertenecientes a diversas líneas de negocios.

- Facultativos, especialmente en seguros de Incendio y Sismo, además de Equipo Móvil, Transporte y Stock Throughput y Aviación (esta última hasta 2014).
- Seguros financieros, de Responsabilidad Civil, Riesgos Políticos, Transporte de Frutas, Cyber, Accidentes Personales, Todo Riesgo Construcción y Energía.
- Ingreso al negocio de los contratos a través de varios negocios de carteras hipotecarias de los bancos (desde 2018).

7.2. Tecnología y Transformación Digital

- **2007:**
  Renovación de la cuenta de Microsoft Exchange y de los servidores.
- **2008-2014:**
  Inicio proceso de Upgrade Parcial de Equipos (estaciones de trabajo).
- **2011:**
  Habilitación de Millenium Plus (sistema CORE).
- **2012:**
  Servidores virtuales.
- **2017:**
  Implementación del Portal Transporte.
- **2019:**
  Renovación planta telefónica a IPBX.
- **2020:**
  Incorporación de tecnologías de teletrabajo (VPN, Teams, Internet Móvil).
- **2021-2022:**
  Fortalecimiento de la Transformación Digital (TD) a través de diversas iniciativas de capacitación, perfeccionamiento y profundización, además de la implementación progresiva del sistema Brokeris en reemplazo de CORE.
- **2021:**
  Establecimiento de la Comisión Digital.

  Objetivo: velar por la correcta implementación de las diferentes herramientas tecnológicas, la ciberseguridad y la gestión de cambio inherente a este proceso.

7.3. Planes Estratégicos THB Chile

- **2016-2020: Plan Evolution**
  - Primera definición de Misión, Visión y Principios Corporativos.
  - Implementación de estudios de satisfacción de clientes o NPS (2016, 2018 y 2019, alcanzando un 59,4%).
  - NPS mensual (2020 a la fecha).
  - Primera encuesta de clima laboral interno (julio 2020).
- **2020: Plan MOVE - Seguros al 2025!**
  - Actualización de Misión, Visión y Principios Corporativos.
  - Análisis de la situación actual (FODA).
  - Análisis macrotendencias.
  - Análisis sectores industriales.
  - Pilares estratégicos (estrategias, iniciativas y acciones).
  - Modelo “3 P” de compromiso con el cliente.
  - Primer estudio de cultura organizacional.

CAPÍTULO 08

GESTIÓN COMERCIAL

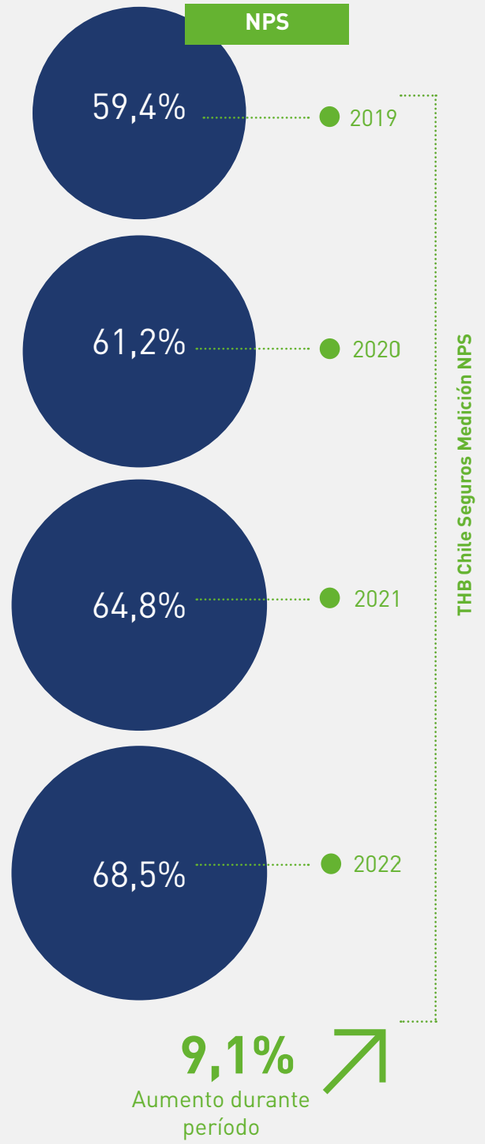
8.1. Líneas de Negocios

- Agrícola, Forestal y Acuicultura
- Aviación
- Cyber Risk
- Directors & Officers (D&O)
- Energía y Minería
- Fidelidad Funcionaria
- Flotas
- Garantía y Crédito
- Ingeniería, Construcción y Equipo Móvil
- Líneas Financieras y Profesionales
- Líneas Personales
- Oil & Gas
- Profesional
- Propiedad y Líneas Aliadas
- Responsabilidad Civil
- Riesgos Políticos
- Riesgos Transporte y Casco Marítimo
- Soluciones Paramétricas
- Vida, Salud y Accidentes Personales

8.2. Estudio NPS

NPS SEGUROS

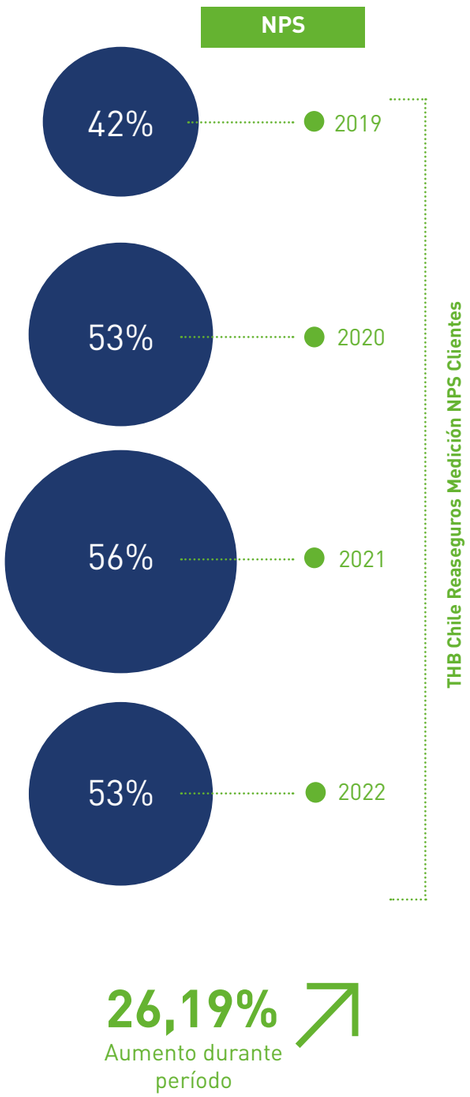
- En 2018 se implementa por primera vez, y en forma anual, la medición a través de encuestas de satisfacción de clientes utilizando la metodología NPS (Net Promoter Score). Desde 2019 estas mediciones se aplican de manera mensual, aunque para efectos del presente documento se comparten los promedios anuales
- El indicador nos permite apreciar un incremento sostenido del indicador durante los últimos 4 años, con un promedio de crecimiento equivalente a 9,1%
- En la última medición, realizada en 2022, destaca el notorio incremento de Promotores, equivalente a 76,4%, además de un aumento sostenido en la confianza de los clientes con respecto a nuestro servicio
- Aspectos mejor evaluados en 2022 (en una escala de 1 a 7 *):
  - El ejecutivo entrega la cotización de su seguro en tiempo y forma: 6,48.
  - En caso de siniestro/reembolso, la asesoría recibida por THB fue la esperada: 6,48.
  - La facturación y cobranza es precisa y clara: 6,43.



(*) Medición realizada entre noviembre y diciembre, 2022.
Total de respuestas: 124
Validez estadística: 95% confianza / 7,3% margen de error

NPS REASEGUROS

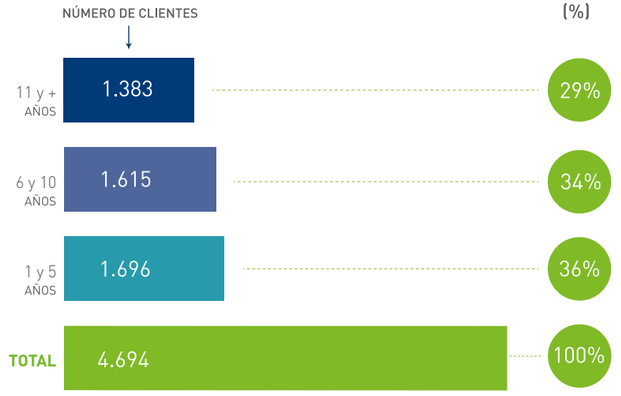
- 2014: Se implementa encuestas para medir la satisfacción de clientes, aplicando la metodología NPS (Net Promoter Score)
- 2017: esta misma herramienta se implementa también para medir la satisfacción de los proveedores
- En el caso de THB Chile Reaseguros, la aplicación del NPS se realiza de forma anual
- Respecto de la variable Satisfacción con el Servicio de THB Chile Reaseguros, la medición muestra un significativo incremento en comparación con mediciones anteriores, con un 83% promedio y donde se destacan los siguientes aspectos:
  - Facilidad de contacto con su ejecutivo: 92%
  - Confiabilidad del proceso: 85%
  - Orden del proceso: 80%
- **Otras cifras de esta medición:**
  - NPS Cedentes: 54%
  - NPS Operaciones: 47%
  - NPS Reaseguros: 59%
  - Aumento de la satisfacción en etapa post venta, con un indicador de 81% (12 puntos más en comparación con medición anterior).
- Además de los clientes, el NPS también se aplica a los proveedores, donde alcanza un 59% de satisfacción por parte de nuestros clientes.
- **Según los resultados de este indicador, las oportunidades de mejora son:**
  - Calidad se Servicio / Atención: 28%
  - Calidad Profesional / Profesionalismo: 17%
  - Tiempos de Respuesta: 13%



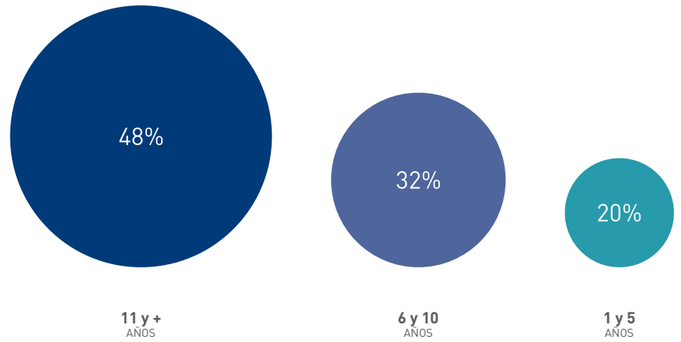
8.3. Estudio de Permanencia de Clientes

- Se aplica por primera vez en 2022 y sólo en THB Chile Seguros.
- El objetivo de este estudio es medir el tiempo promedio de permanencia de un cliente en la organización.
- Las cifras demuestran que los clientes permanecen en la organización por muchos años (clientes fidelizados), lo que constituye un factor diferenciador respecto de la competencia y, además, se relaciona con los óptimos resultados de la medición NPS.
- Este criterio es válido tanto para los clientes en Seguros Generales como para los clientes en Seguros de Vida y Salud.
- En el caso específico de Seguros Generales, el segmento más importante es el de mayor antigüedad, porque concentra casi el 50% de los ingresos de esta área.
- En el caso de Seguros de Vida y Salud, el segmento más importante es el intermedio, puesto que concentra el mayor número de clientes y, al mismo tiempo, el mayor porcentaje de ingresos, siendo equivalente casi al 50% del total de esta área.

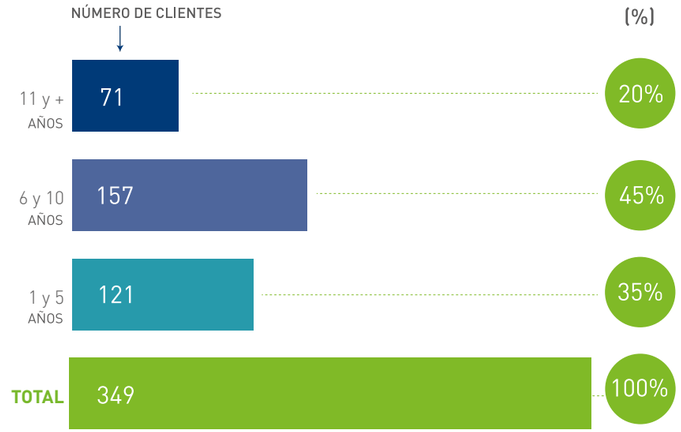
Seguros Generales Clientes por Antigüedad



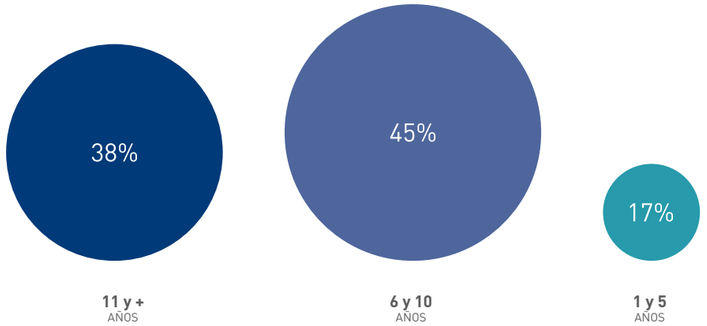
Seguros Generales Clientes por Ingresos



Seguros Vida y Salud Clientes por Antigüedad



Seguros Vida y Salud Clientes por Ingresos



8.4. Transformación Digital

Si bien comenzamos este proceso de Transformación Digital (TD) en 2021, sólo desde 2022 hemos fortalecido nuestras acciones en dicho sentido.

8.4.1. ACCIONES, CAPACITACIONES E IMPLEMENTACIONES, ENTRE OTRAS:

- **2014:**
  En THB Chile Reaseguros se habilita la plataforma tecnológica de reaseguro In Broker Re (en uso hasta la fecha)
- **2020 (segundo semestre):**
  Con el objetivo de iniciar el proceso de TD en la organización, la Gerencia de THB Chile Seguros y THB Chile Reaseguros se capacita mediante el programa **Transformación Digital: ¿Cómo lo Hago?**, de la ESE Business School de la Universidad de Los Andes.
- **2021:**
  Nuestros colaboradores participan en la capacitación **Innovación y Liderazgo para la Transformación**, que dicta la Universidad de Chile. Objetivo: conocer todos los aspectos relacionados con un proceso de Transformación Digital, Técnicas de Metodologías Ágiles y Rediseño de Procesos, además de conceptos claves relacionados con Creatividad e Innovación, entre otros.
- **2021:**
  Un grupo de colaboradores profundiza conocimientos a través del curso **Transformación Digital e Insurtech**, de la Escuela de Seguros de Chile y la Asociación de Aseguradoras de Chile A.G.
- **2021 (octubre):**
  Adopción del sistema **Brokeris**, en reemplazo de CORE, una plataforma 100% online y constituida por módulos interconectados que permiten optimizar el ingreso de datos, asegurar la integridad de la información y reducir los tiempos de trabajo. Objetivo: administrar y controlar los procesos internos, mayor conectividad tanto con proveedores como con clientes y mejorar la experiencia de nuestros asegurados y colaboradores. El sistema se encuentra implementado por completo en Seguros Generales y en proceso de implementación en Seguros Colectivos de Vida y Salud (fecha estimada de lanzamiento: primer semestre 2023).
- **2021:**
  Establecimiento de la **Comisión Digital**, un equipo de trabajo que integran Octavio Larraín (Vicepresidente Comercial de THB Chile Seguros), Cristián Velasco (Gerente General de THB Chile Reaseguros), Andrea Venegas (Gerente de Operaciones de THB Chile Seguros), Alonso Cruz (Jefe de Soporte y Tecnología de THB Chile Seguros) y Felipe Arévalo (Subgerente de Riesgos y Alianzas Estratégicas). En 2022 se suma Antonio Román Coddou como Asesor Externo en Innovación y TD. Objetivo: velar por la correcta implementación de las herramientas tecnológicas, la ciberseguridad y la Gestión del Cambio que implica este proceso.
- **2022:**
  participación de ejecutivos en el CDI (Certifícate en Digital Insurance) + Latam, programa de 4 meses de duración, 100% online, diseñado exclusivamente para profesionales de seguros y reaseguros en América Latina interesados en la transformación digital de esta industria, alineados con las últimas tendencias del mercado. Organizan: The Digital Insurer y Digital Insurance LatAm.

8.4.2. INVERSIONES EN TECNOLOGÍA

- **2021:**
  Implementación de la herramienta **Wholemeaning** que consiste principalmente en un priorizador de correos electrónicos, de gran utilidad para asegurados y colaboradores. Aspecto destacado: mejor visualización de emails, categorizando los más relevantes y urgentes de responder. Se encuentra operativo en Vida y Salud, Siniestros, Cobranzas de Seguros Generales, ramos varios y diversas líneas comerciales. Su implementación evidencia una mejora sustantiva del servicio, optimizando los tiempos de respuesta. Fecha estimada de implementación total: 2023.
- **2022:**
  La integración del área Flotas estimula la puesta en funcionamiento del **Portal Clientes**, permitiendo una autoatención de nuestros asegurados en temas como pólizas, materias aseguradas, denuncios de siniestros y solicitudes de altas y bajas. Actualmente se evalúa introducir nuevas funcionalidades para hacer extensivo su uso al resto de los asegurados.

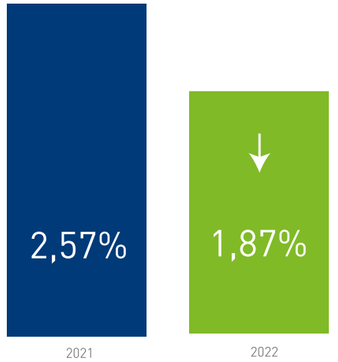
- Gracias a Brokeris se avanza en la **Conectividad** con otras organizaciones de seguros en cuanto a la carga de registros de producción, cotización, emisión y digitación, agilizando los procesos internos para dar una mejor experiencia a nuestros asegurados. Conectividad hoy con: Liberty y Contémpora; próximamente: BCI Seguros.
- **Ciberseguridad:** se adoptan diversas medidas como consecuencia de la modalidad híbrida de trabajo (presencial y online) generada por la pandemia. Objetivo: reducir riesgos de ciberataques. Medidas preventivas: políticas de cambio de contraseñas con factor de complejidad, doble factor de autentificación, restricción de las reglas de acceso por VPN, bloqueo de acceso a DNS públicos y segmentación de redes locales, entre otros. En 2023 se desarrollarán actividades de análisis para evitar vulneraciones y campañas de Ethical Hacking.

8.5. Gestión de Siniestros

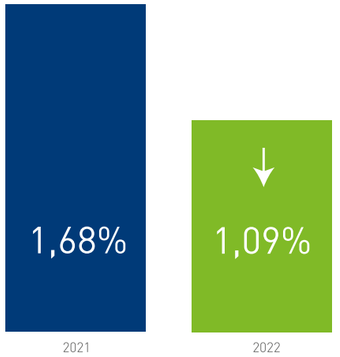
- **2021-2022:**
  Se atiende más de 10.500 siniestros de asegurados.
- Se destaca excelente gestión de nuestros ejecutivos, con los siguientes indicadores:

Rechazo Casos Atendidos, Vehículos y Ramos Varios

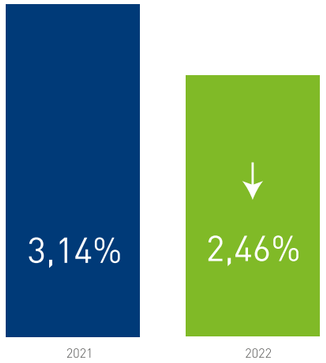
TASA DE RECHAZO DE CASOS ATENDIDOS



TASA DE RECHAZO DE SINIESTROS DE VEHÍCULOS



TASA DE RECHAZO DE RAMOS VARIOS



8.6. Nuevas Líneas de Negocios

8.6.1. FLOTAS

- Esta área se integra a THB Chile Seguros en 2021 para atender a clientes propietarios de flotas grandes y medianas, brindando una atención especializada tanto en el proceso de preventa como de posventa de nuestros productos y servicios.
- También contamos con asesoría de la misma calidad para transportistas pequeños y PYME (Pequeñas y Medianas Empresas).
- **Objetivo:** digitalizar nuestra línea de negocios para que los procesos de atención de los clientes sean óptimos, accediendo a soluciones inmediatas y eficientes. Por esta razón contamos con Portal mediante el cual se gestionan actualmente diversas soluciones.
- Gracias a nuestro sistema Brokeris podemos entregar soluciones a flotas pequeñas (hasta 10 vehículos) de forma totalmente digital.
- En el caso de las grandes flotas, nos interesa el análisis de seguros vigentes, presentación de programas de seguros, integración de plataformas (empresa corredora) o acceso digital para la administración y gestión de riesgos, al igual que acceso a reportes definidos con el cliente (los KPI, Key Performance Indicator o Indicador Clave de Rendimiento, se integran en la gestión de la flota).
- En el caso de las flotas medianas, entregamos un análisis de los seguros vigentes, consolidamos los seguros (multi-rut), integramos la posventa en la gestión y en la administración, garantizando acceso digital para estas últimas acciones .
- Acceso a reportes tipo cliente.
- Brindamos asesoría y atención personalizada en terreno a aquellos clientes que así lo requieren, añadiendo valor agregado.
- 2022: más de 5 mil camiones asegurados en todo Chile, evidenciando un fuerte crecimiento desde 2020, con 3.500 camiones asegurados en esa fecha.
- Nuestros indicadores nos revelan que estamos atendiendo entre 20 y 30 clientes nuevos cada mes.
- **Desafío:** crecer hacia el mercado que representa el transporte eléctrico.

8.6.2. ASESORÍAS EN INGENIERÍA DE RIESGOS: MODELO 3P

- **2020:**
  Creación del área de Gestión de Riesgos con un equipo de profesionales altamente especializado y orientado tanto a identificar como a gestionar los riesgos derivados de la actividad de los clientes de la organización mediante planes de prevención, permitiéndoles así cumplir sus objetivos estratégicos sin interrumpir la continuidad operacional al controlar sus riesgos. Todo esto, con las mejores coberturas disponibles en el mercado.
- Estos planes se desarrollan tomando como referencia a Estados Unidos, con más de cien años en la investigación en materia de incendios, y basándonos en los criterios de la Asociación Nacional de Protección contra el Incendio (NFPA), la Sociedad de Ingenieros de Protección contra Incendios (SFPE) y Factory Mutual.
- Nuestro servicio se desarrolla en tres etapas:
  - Conocer el contexto para saber en profundidad la naturaleza del negocio de nuestros clientes.
  - Familiarizarnos con los bordes de responsabilidad de nuestros clientes para identificar sus riesgos y evaluar planes de control y mitigación de éstos.
  - Cocreamos un plan para el fortalecimiento de sus medidas de control y de mitigación (prevención y reducción del impacto).
- **2021:**
  Establecimiento de la estructura, la metodología y los protocolos de este modelo, además de realizar despliegue en terreno.
- **2021/2022:**
  Habilitación de estos servicios: Inspecciones de riesgos, Termografías y Análisis de sistemas de protección contra incendio.
- Según protocolo, generamos 3 informes de suscripción estandarizados, los cuales son aprobados por el mercado asegurador (Industriales, Pymes, Inmobiliarios) con el fin de generar posteriormente una planificación de visitas con distintas carteras.
- Cifras de este período:
  - Más de 200 horas de inspecciones en terreno (equivalentes a 55 inspecciones).
  - 25 informes de termografía.
  - 9 asesorías en proyectos de sistemas de protección contra incendio.
  - 300 recomendaciones.
- **2022:**
  El equipo se fortalece con la incorporación de un profesional especialista en Riesgos y normas NFPA. Además, realizamos pilotos para el servicio de pruebas de sistemas de protección contra incendio y alianzas en el contexto de riesgo ciber, inspecciones y capacitaciones.
- En el tema de valorización de activos, hay avances en la identificación de estructuras, geolocalización y establecimiento de una metodología de trabajo para valorizar los montos asegurados que, posteriormente, se comparan con los informados en el sistema Brokeris.

- **En tecnología:** entregamos una nueva versión del sistema de gestión de riesgos para realizar diversas pruebas de funcionalidades.
  - 500 horas de inspecciones en terreno (equivalentes a 130 visitas).
  - 70 informes de termografía.
  - 25 proyectos de asesoría en sistemas de protección contra incendio.
  - 800 recomendaciones.

8.6.3. SALUD PYME

- **2022:**
  Lanzamiento de SaludPyme, una alianza con la organización Bupa para la comercialización de planes para empresas PYME (entre 5 y 150 colaboradores) y que consiste en soluciones modulares donde cada empresa tiene la libertad de elegir las coberturas adecuadas a sus colaboradores y respectivas familias. A la fecha hay 43 empresas afiliadas, a quienes se entrega protección para Vida (en caso de fallecimiento del titular), salud, dental y daño catastrófico. Esta alianza se difunde radialmente y a través de redes sociales.
- En el área comercial, se consolida el equipo de Directores de Negocios, con 6 integrantes responsables de la entrega de nuestras promesas de servicio y de la renovación de nuestra cartera. Son profesionales de la industria de Seguros de Vida, con experiencia y conocimientos necesarios tanto para orientar a nuestros clientes como para lograr los mejores términos con las organizaciones.
- En el área de Servicio al Cliente mantenemos nuestra política de atención en forma virtual que iniciamos en 2020, utilizando tecnologías de última generación (aplicaciones disponibles en telefonía celular, mensajería digital, reuniones online y emails).
- **Sólo se mantiene la atención presencial a dos clientes:** SMU y Mutual de Seguridad .
- Se evidencia una mejora continua en los estándares de servicio y atención, obteniendo un 100% de satisfacción en Vida y Salud, según el más reciente NPS (diciembre, 2022).
- **Sistema Brokeris:** se cargan las primeras pólizas de nuestra área, obteniendo resultados positivos en su gestión. Desafío: cargar totalidad de pólizas en 2023.

8.6.4. ALIANZAS Y EXPANSIÓN

THB CHILE REASEGUROS

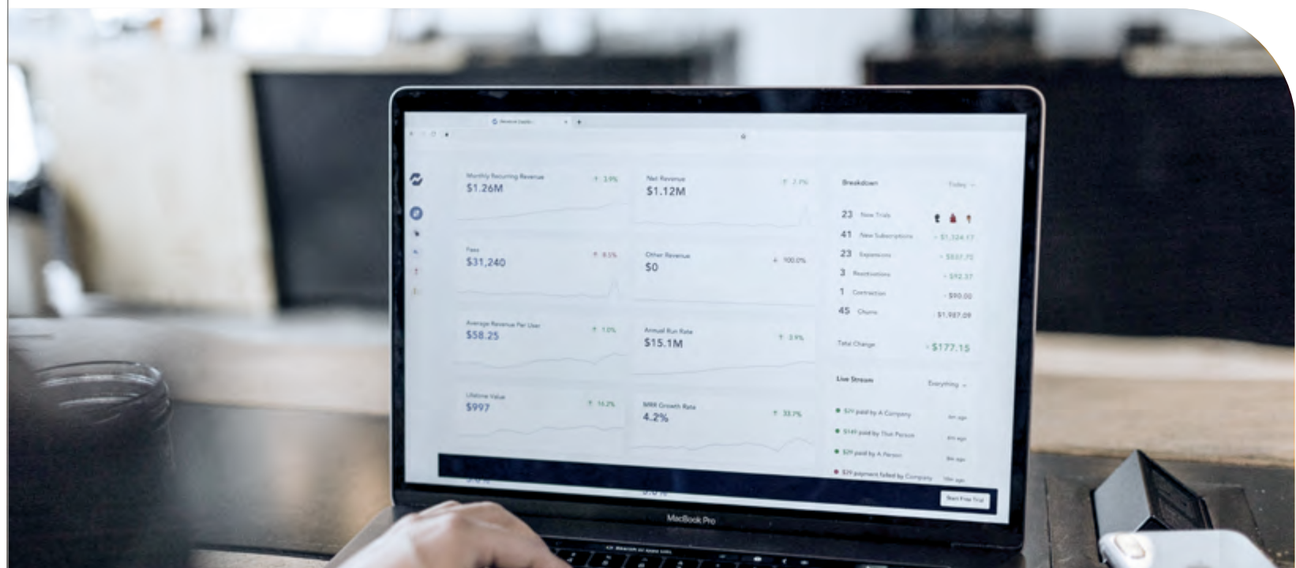
- Interés en focalizarse en nuevas líneas de negocios: Seguros Paramétricos y Microseguros, enfocados en empresas y consumo masivo
- Se establecen alianzas con insurtechs y reaseguradores que poseen soluciones tecnológicas que nos permiten ofrecer nuestros innovadores productos y servicios con un valor agregado para el cliente final
- **2022:**
  Alianza con un importante proveedor internacional de seguros y reaseguros de Estados Unidos para el transporte de fruta fresca y perecible, añadiendo valor agregado en innovación tecnológica y digital al servicio tradicional

8.7. Kick Off 2023

- **2022 (segundo semestre):**
  Integración a la Asociación InsurteChile para potenciar el foco de innovación y exploración en nuevos mercados, entregando soluciones y productos actualizados en los reaseguros a nivel mundial
- **2022 (segundo semestre):**
  Preparación del equipo de Reaseguros que participará en la Sales & Leadership Conference 2023 de Amwins Group, en Las Vegas (Estados Unidos), donde se evaluará el comportamiento del mercado durante 2022 y sus proyecciones para 2023, retomando así la participación en este evento al que asistieron por última vez en 2020 (en 2021 se suspendió por la pandemia).

Como es costumbre desde 2017, THB Chile realiza en 2023 su Kick Off anual, en dos instancias:

- **Viernes 17, marzo:**
  Con el equipo comercial que integran gerentes y directores comerciales, con el propósito de revisar las cifras de cierre de 2022 y analizar las proyecciones del negocio para 2023, según los objetivos contemplados en el plan estratégico MOVE - Seguros al 2025! Asimismo, se aborda la situación del mercado nacional e internacional en seguros y reaseguros a la luz de los más recientes acontecimientos noticiosos.
  Modalidad: presencial (Centro de Eventos La Reina).
- **Viernes 24, marzo:**
  Con todos los colaborares de la organización, teniendo como objetivo actualizar el estado de avance de las estrategias contempladas en el plan estratégico, además de referirse a temas relacionados con los seguros y reaseguros.
  Modalidad: online.



8.8. Eventos con Clientes

THB CHILE REASEGUROS

- **2022 (marzo):**
  Participación en la versión de este año de la Insurtech Insights Europe 2022 y visita a la oficina de Amwins Global Risks, en Londres (Reino Unido), donde compartimos con nuestros colegas de Europa.
- **2022 (septiembre):**
  Participación en el THB Miami Meet the Market, evento en que THB en su carácter de anfitrión invita al mercado reasegurador de Miami, Colombia y otras zonas cercanas, participando las oficinas de THB Latam, las divisiones de Amwins Global Risks de Londres y parte del equipo directivo de Amwins Group.
- **2022 (septiembre):**
  Nuestro equipo Property y colegas de Riesgos Políticos de Amwins Global Risks visitan a algunos clientes, prospectos y organizaciones de seguros.
- **2022 (octubre):**
  Visita a prospectos y clientes en compañía de Thomas Thompson, líder del Equipo Aviación de Amwins Global Risks, quien se encuentra de paso en Chile visitando nuestras oficinas para estrechar lazos comerciales.
- **2022 (fines):**
  Preparación del equipo de Reaseguros que participará en la Sales & Leadership Conference 2023 de Amwins Group, en Las Vegas (Estados Unidos), instancia en que se evaluará el comportamiento del mercado durante 2022 y sus proyecciones para 2023. De esta forma retomamos nuestra participación en este evento al que asistimos por última vez en 2020 (en 2021 se suspendió por la pandemia).

8.9. Nuevos Directores Comerciales

CARLOS BENNETT

- Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile (PUC).
- Diplomado Corredor de Seguros Generales y Vida de la Escuela de Seguros de la Asociación de Aseguradores de Chile (AACH), Universidad de Los Andes.
- Casado, 2 hijos.
- Extensa trayectoria profesional en posiciones ejecutivas y gerenciales en el sector privado: Bansander AFP, Isapre Banmédica, ACE Seguros y Cono Sur & Cía. Corredores de Seguros y Reaseguros, en ésta última como Subgerente de Seguros Generales, Subgerente Nuevos Negocios-Subgerente Comercial y Gerente División Flotas Comerciales y Siniestros de Vehículos Motorizados. En diciembre de 2021 se integró a THB Chile.

En la búsqueda de un espacio de mutuo aporte y en medio de un análisis de varios corredores de un tamaño relevante, decidí integrarme a THB por las siguientes razones: su trayectoria, su visión, su gente de vasta experiencia en el mercado y, además, porque los ejecutivos son parte de la propiedad, lo que hace que exista un compromiso especial. Por otra parte, en mi decisión, también influyó el buen equilibrio entre una empresa multinacional, pero con carácter local, es decir se aprovecha lo mejor de los dos mundos".

MATÍAS POCH

- Administración de Empresa Turística, DUOC UC. Diplomado en Administración y Ventas, Universidad del Desarrollo (UDD).
- 41 años, 2 hijos.
- Comenzó su trayectoria profesional en empresas y eventos relacionados con el turismo en el sur de nuestro país (en especial, pesca con mosca), motivación que también lo inspiró a fundar en su ciudad natal, Concepción, la tienda especializada en artículos outdoor All In Chile, a través de la que también representa marcas extranjeras y cuyo foco es el turismo aventura. Más adelante, siempre alineado a lo comercial, emigró a la industria automotriz donde permaneció 10 años. Después pasó al sector inmobiliario, teniendo un exitoso desempeño debido a su expertise y contactos. En 2018 se vinculó a THB Chile, asumiendo la dirección comercial en Concepción, mientras que desde 2020 es responsable de una cartera de clientes en todo el territorio nacional, siempre con sede de sus operaciones en la capital regional del Biobío.

Acepté este desafío de formar parte de THB porque me presentaron un proyecto del área comercial que me pareció interesante y adecuado a mi nivel de contactos en la zona. Además, en cuanto a la empresa, me pareció dinámica, profesional, joven, con posibilidades de llegar a mercados en Chile y en el extranjero. Por otra parte, me gustó la calidad humana del equipo y el apoyo que siempre he tenido".

CÉSAR VALLEJO MARTINOLI

- Marketing en la Escuela de Economía, Universidad de Chile. Publicidad y Ventas, (ex IPV, UDP).
- 80 años, 4 hijos y abuelo de varios nietos.
- A nivel profesional dio sus primeros pasos en la Organización Industrial, donde permaneció por cerca de 5 años. Continuó en Salinas & Fabres, relacionándose con todos los aspectos del mundo de los transportistas. Con esta experiencia decidió, entre 1983 y 1984, en un "corredor de seguros con maletín", como le gusta decir, aludiendo a las visitas en terreno que solía hacer frecuentemente a sus clientes, trato que le permitió conocer en detalle las necesidades de éstos y las mejores soluciones de la industria para cada caso en particular. Debido al éxito y prestigio que alcanzó, a mediados de los 90 formó su empresa CVM & Cía. Ltda (César Vallejo Martinoli), a la que hace 8 años se sumó su hijo, César Vallejo Díaz. Su integración a THB Chile se materializó en enero de 2021, junto con todo el equipo de su corredora de seguros.

Antes, uno visitaba las zonas que conocía mejor gracias a sus contactos y hacía más vida social antes de firmar un contrato de seguros, porque los clientes no solían leer los contratos y preferían preguntarte sobre los riesgos. Este modelo funciona bien hasta cierta escala, porque luego uno comienza a quedar chico en el mercado y necesitas espaldas más anchas para sobrevivir y para llegar a nuevos clientes. Esto es lo que nos ofrecía THB lo que, sumado al hecho de contar con un equipo de gente buena, contenta, en un ambiente de trabajo tranquilo y de apoyo recíproco, nos convenció finalmente de que era bueno integrarnos".

PÍA VERDUGO

- Periodista, Universidad Gabriela Mistral.
- 4 hijos, vive entre Santiago y Concón.
- Académica durante 5 años en su universidad de formación. En un giro profesional, en 1998 pasó a formar parte del equipo de Cigna Organización de Seguros, una "gran escuela", como suelen llamarle quienes pasaron por esa aseguradora, donde conoció a muchos colaboradores que hoy forman parte del equipo de THB Chile. Con el fin de alcanzar libertad profesional, en 2002 tomó la decisión de independizarse y pasar a formar parte de USL Corredores de Seguros, que luego se unió a MGT. Posteriormente, ésta última fue adquirida por Willis, organización que a su vez se fusionó con Towers Watson el año 2015. Fueron 19 años de aprendizaje, adquirir conocimientos, manejar herramientas comerciales y conocer a muchos integrantes que hoy son la "familia" THB, de la que también quiso formar parte a mediados de 2021 cuando tomó el gran desafío de emigrar.

Me vine a THB Chile por un tema de calidad humana, ser parte de un equipo muy profesional en el cual pudiese confiar, delegar y sentirme apoyada. Me siento tranquila, ya que por primera vez disfruto lo que es ser independiente, tener mi tiempo y tranquilidad, logrando una calidad de vida que me permite disfrutar del trabajo y de mi vida personal. Decidí estar la mitad del tiempo en Santiago y la otra mitad en Concón, ya que se puede ser igual de eficiente en el ámbito profesional y tratar de alcanzar la felicidad personal en un lugar que me hace muy feliz".

PABLO ZUNINO

- Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Santiago de Chile (USACH).
- Casado, 3 hijos.
- Exitosa y dilatada trayectoria profesional en empresas nacionales y extranjeras: Ejecutivo de Desarrollo, Subgerente Técnico, Gerente Comercial de Rentas Vitalicias y Gerente Comercial de Seguros Colectivos, en Interamericana Organización de Seguros; Gerente Comercial en CNA; Encargado de Seguros de Vida y Salud en Willis, y socio fundador de RKC Corredores de Seguros.

La decisión de venirme a THB Chile junto con otros 5 directores comerciales de RKC fue principalmente por la calidad del equipo de personas; en mi caso en especial, porque conozco a Rafael (Pereira) y Octavio (Larraín) desde hace mucho tiempo, al igual que a todos los directores comerciales. Por lo tanto, el equipo, la experiencia y la organización me dieron mucha confianza, por lo que después de algunas negociaciones, incluso con organizacións internacionales, decidimos de forma consensuada con mis otros socios integrarnos en 2020, asumiendo el compromiso de formar parte de este equipo y aportar con el desarrollo y crecimiento de THB".

Los nuevos Directores Comerciales provenientes de RKC Corredores de Seguros:
HUGO SMITH, PABLO ZUNINO, VIVIAN KAROW Y JUAN PABLO ACHONDO.

CAPÍTULO 09

PRODUCCIÓN, COMPOSICIÓN DE LA CARTERA E INVERSIONES

En este capítulo se presenta la evolución histórica de la Producción, tanto de THB Chile Seguros como de THB Chile Reaseguros, en el período comprendido entre 2018 y 2022, al igual que la evolución histórica de los Seguros Generales y de los Seguros de Vida y Salud.

En el caso de THB Chile Seguros, la Prima y los Ingresos han registrado un comportamiento que pone de manifiesto el crecimiento continuo.

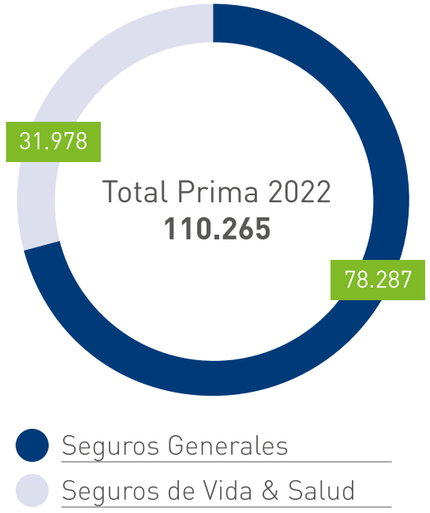
Algo similar ocurre en THB Chile Reaseguros, cuyos Ingresos crecieron un 82% en los últimos 5 años.

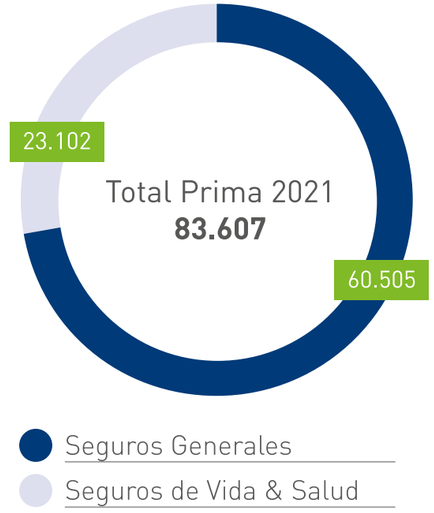
A continuación, se presentan los gráficos asociados en ambos casos, los cuales dan cuenta de los números positivos que la compañía ha exhibido en su conjunto y en el período descrito.

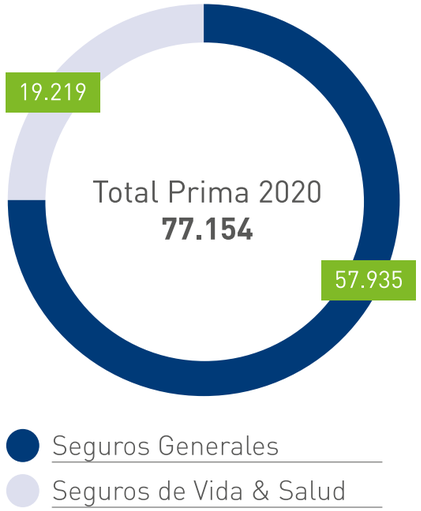
9.1. Producción THB Chile Seguros

Evolución Histórica de Producción THB Chile

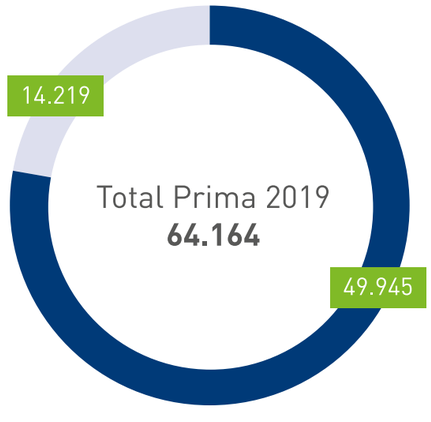
Todas las cifras están en millones de pesos

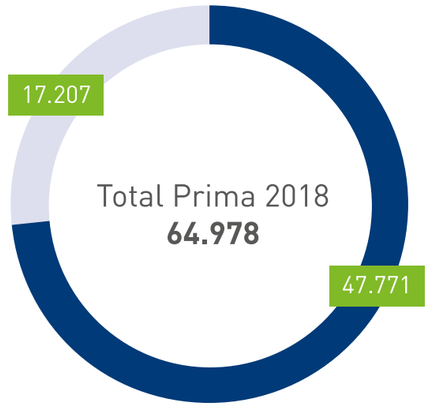






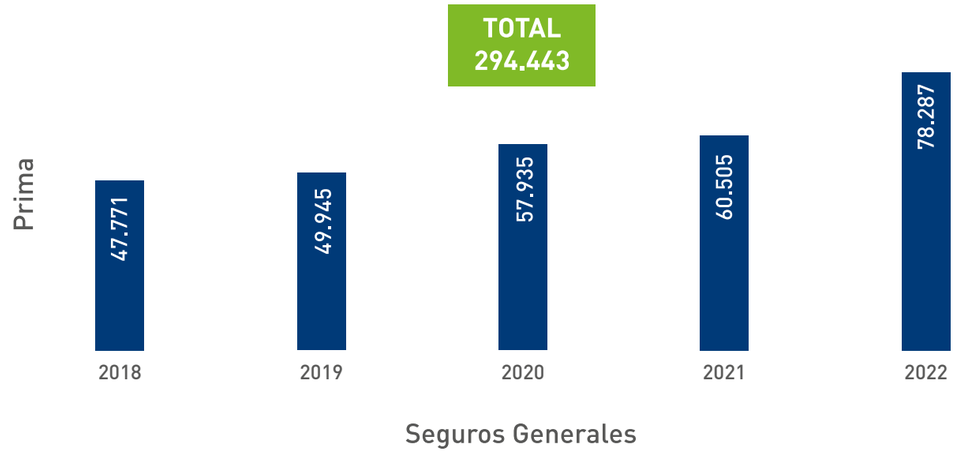
Todas las cifras están en millones de pesos





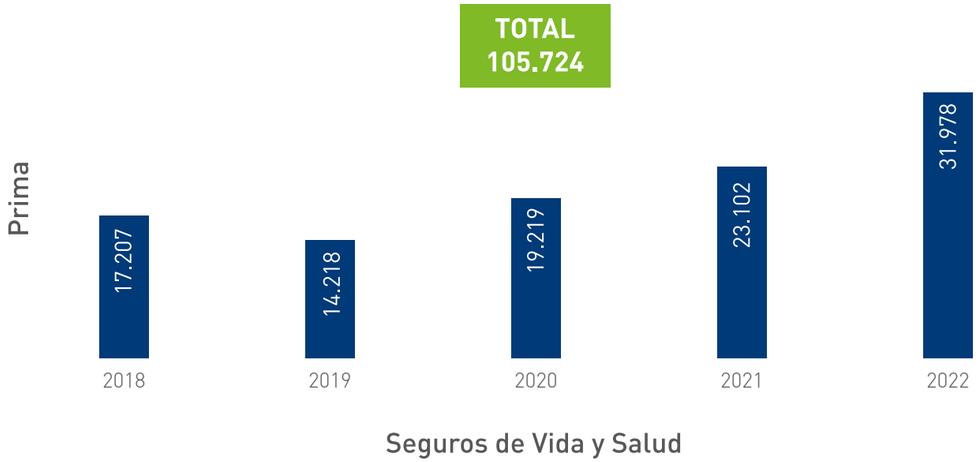
Evolución Histórica de Seguros Generales

Todas las cifras están en millones de pesos



Evolución Histórica de Seguros de Vida y Salud

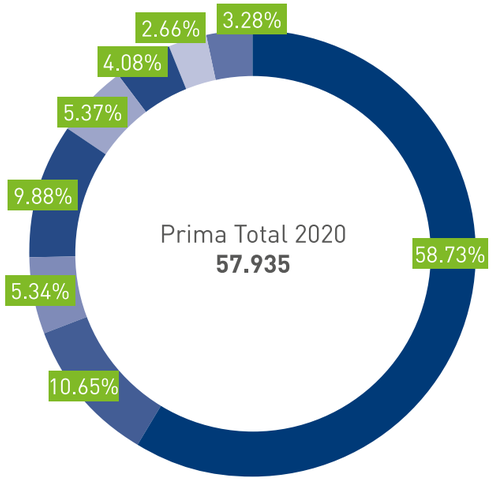
Todas las cifras están en millones de pesos



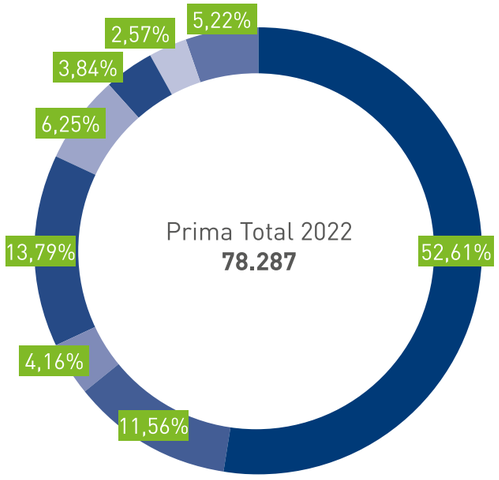
9.2. Composición de la Cartera THB Chile Seguros

Todas las cifras están millones de pesos y/o porcentaje (%) según corresponda.

Ramos de Seguros Generales

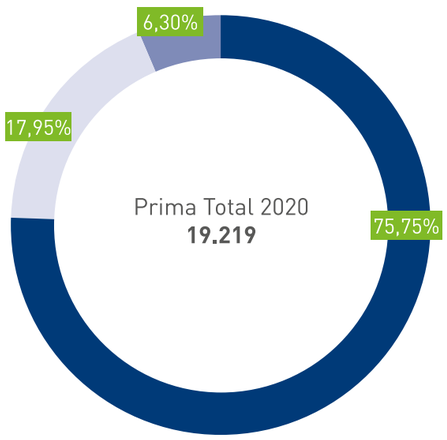


Incendio y Adicionales	34.029
Vehículos	6.169
Casco y Transporte	3.092
Responsabilidad Civil	5.723
Garantía y Crédito	3.111
Equipo Contratista	2.365
Todo Riesgo Construcción	1.541
Otros	1.905

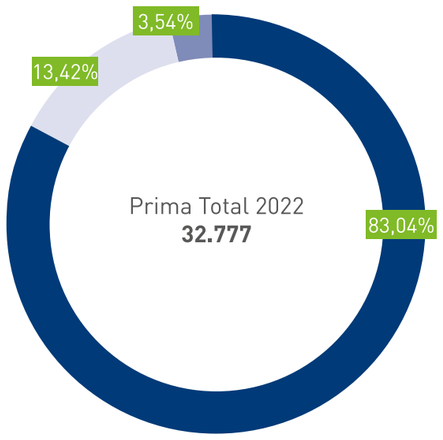


Incendio y Adicionales	41.186
Vehículos	9.049
Casco y Transporte	3.260
Responsabilidad Civil	10.796
Garantía y Crédito	4.891
Equipo Contratista	3.009
Todo Riesgo Construcción	2.014
Otros	4.083

Ramos de Seguros Vida y Salud



Salud	14.558
Vida	3.450
Otros Seguros Vida y Salud	1.211

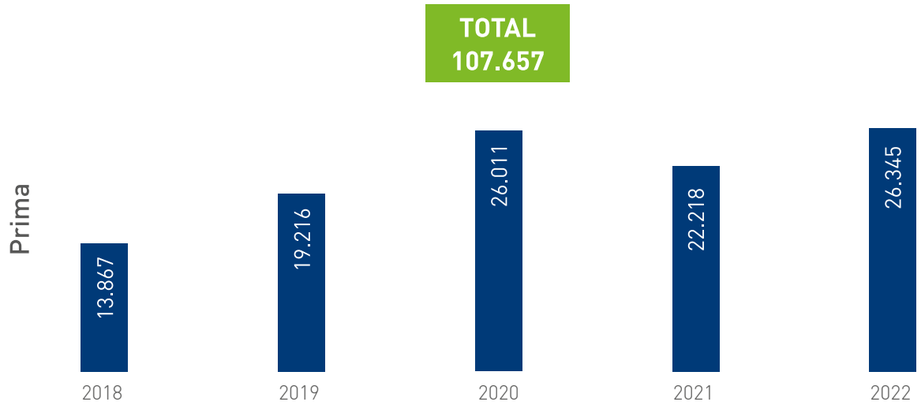


Salud	27.217
Vida	4.399
Otros Seguros Vida y Salud	1.162

9.3. Producción THB Chile Reaseguros

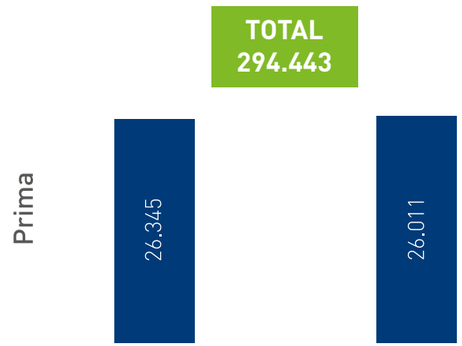
Evolución Histórica de la Producción THB Chile Reaseguros

Todas las cifras están en miles de dólares.

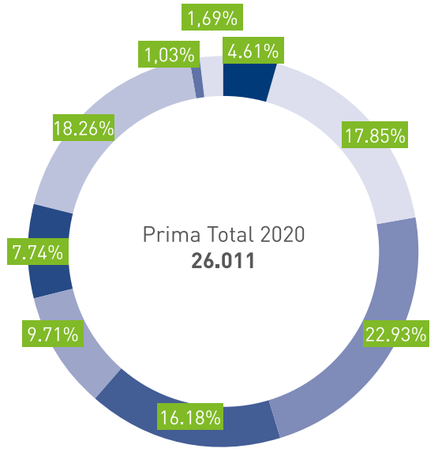


9.4. Composición de la Cartera THB Chile Reaseguros

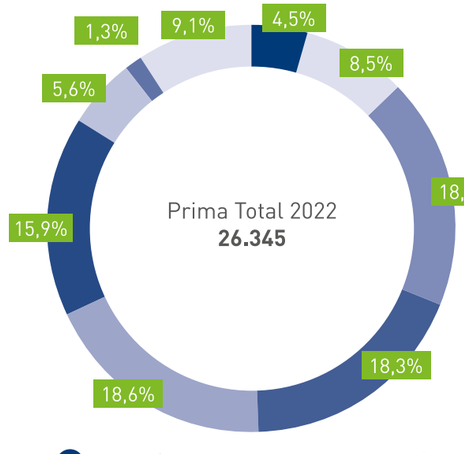
Todas las cifras están millones de pesos y en porcentaje (%) según corresponda.



Tipos de Reaseguros



Aviación	1.199
Transporte	4.643
Seguros Financieros	5.964
Incendio	4.209
Equipo Móvil	2.526
Responsabilidad Civil	2.013
Riesgos Políticos	4.750
Construcción	268
Otros	440

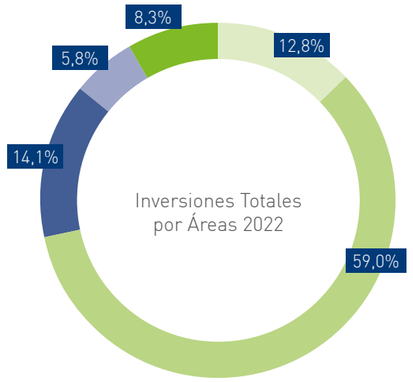


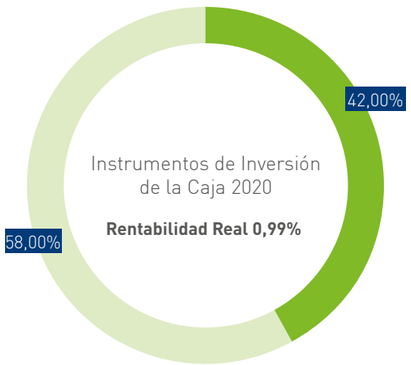
Aviación	1.186
Transporte	2.239
Seguros Financieros	4.795
Incendio	4.821
Equipo Móvil	4.900
Responsabilidad Civil	4.189
Riesgos Políticos	1.475
Construcción	342
Otros	2.397

9.5. Inversiones

Inversiones Totales THB Chile

Todas las cifras están en porcentaje (%).





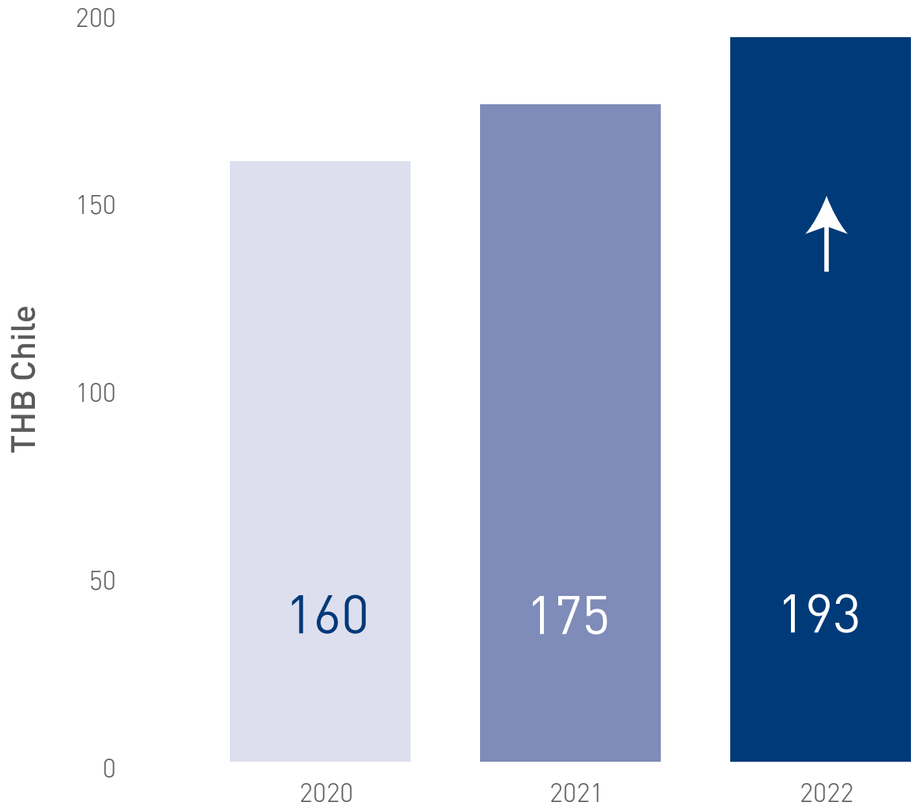
CAPÍTULO 10

GESTIÓN DE PERSONAS Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

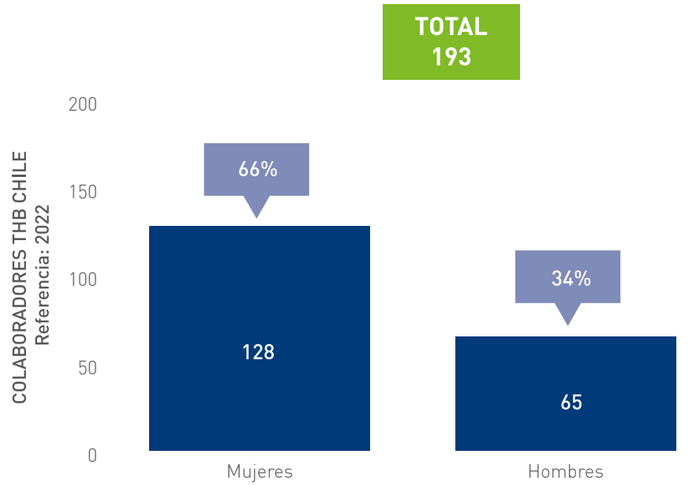
10.1. Estadísticas

Según nuestras estadísticas, apreciamos un crecimiento sostenido en el número de colaboradores, con una fuerte presencia del género femenino y un porcentaje bajo, aunque en alza, respecto de la presencia de extranjeros dentro de nuestro equipo. Asimismo, cerca del 50% de éste tiene 6 o menos años de antigüedad en la organización, mientras que, en términos de edad, el grupo etario más importante se encuentra en el rango entre 51 y 60 años.

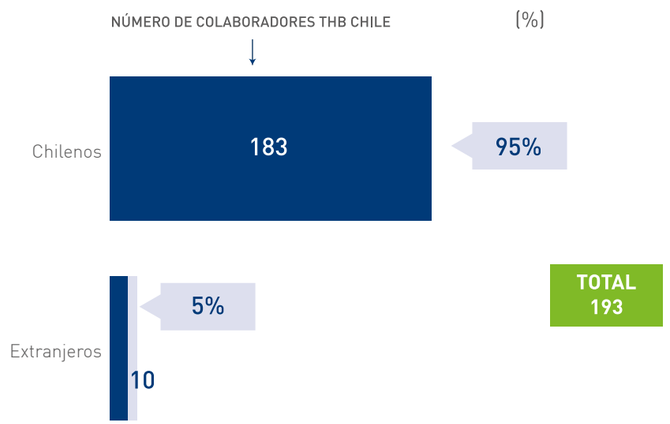
Histórico Total Colaboradores THB Chile



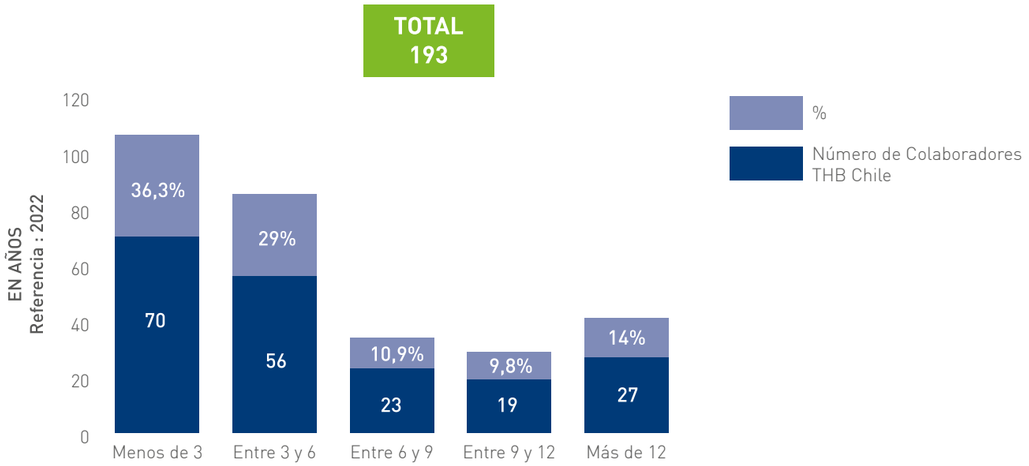
Género de Colaboradores



Nacionalidad de Colaboradores

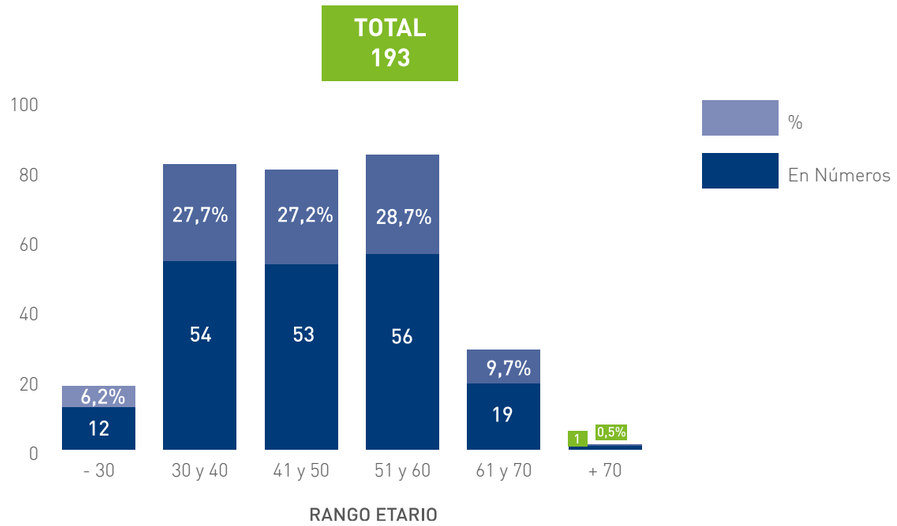


Antigüedad Laboral de Colaboradores



Antigüedad Promedio: 6 AÑOS

Edades de Colaboradores



10.2. Capacitaciones

Si bien los montos que se han asignado a este ítem durante los últimos años han variado, la tendencia revela, en todo caso, el aumento progresivo del número de horas que nuestros colaboradores dedican a su perfeccionamiento continuo para añadir valor agregado en la atención hacia nuestros clientes y en estar al día en cuanto a tecnologías que les permitan cumplir eficientemente sus responsabilidades diarias.

	2020	2021	2022
Colaboradores Capacitados	68	184	82
Total Horas	4.917	5.477	5.796

10.3. Encuesta BUK y Clima Laboral

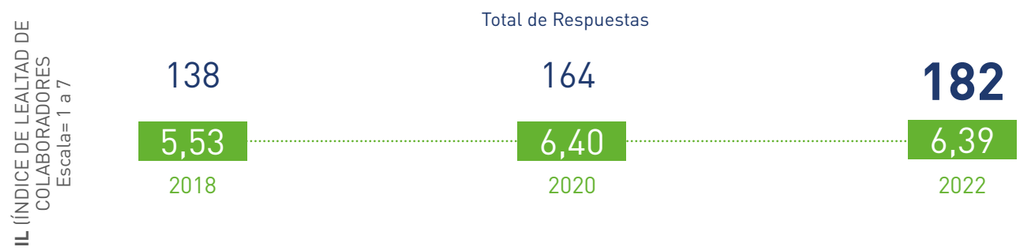
Los resultados de la más reciente **Encuesta BUK** realizada en nuestra organización durante 2022 nos tienen muy orgullosos y satisfechos, debido a los inmejorables indicadores que obtuvimos. De hecho, el NHS (Net Happiness Score) es de 85,27%, lo que nos sitúa dentro de las organizaciones donde sus colaboradores se sienten a gusto en las 4 dimensiones contempladas en la encuesta:

- Se promueven hábitos que tienen un impacto positivo en la calidad de vida de sus colegas (Wellness / Bienestar).
- Hay motivación para alcanzar los desafíos contemplados en el plan estratégico, lo que se convierte en un estímulo para el cumplimiento de las tareas diarias (Engagement).
- Se percibe la valoración del trabajo que se realiza, en términos profesionales y personales (Personal Worth).
- Hay conciencia de que se toman acciones cuyo propósito es dejar una huella positiva en el mundo que deseamos construir para las próximas generaciones (Sustainability).

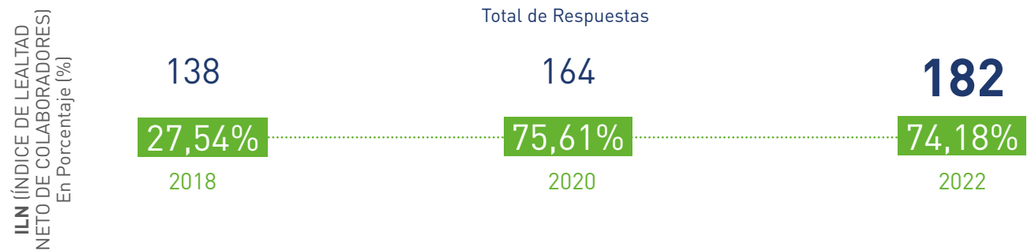
DIMENSIÓN	NHS (Net Happiness Score) En Porcentaje (%)
Building Happiness	85,27
Wellness	92,09
Engagement	90,91
Personal Worth	76,62
Sustainability	68,87

- En sintonía con lo anterior se encuentran los resultados del **Estudio de Clima Laboral**, realizado en agosto de 2022 y donde nuestro Índice de Lealtad de Colaboradores alcanza un 6,39%. Además, se observa un incremento importante en el número de encuestas válidamente respondidas, dando así mayor validez y representatividad a los resultados (participaron 183 personas de 197 personas invitadas a responder).
- Dimensiones mejor evaluadas en Encuesta de Clima Laboral en THB Chile Seguros:
  - Valores y Cultura
  - Imagen y Futuro
  - Recursos e Infraestructura
  - Orientación al Cliente

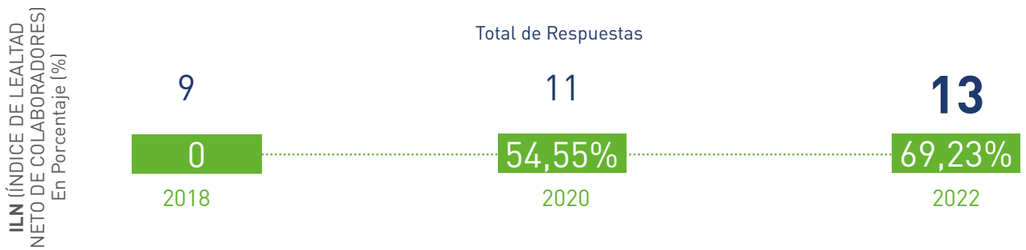
Histórico Índice de Lealtad (IL) Colaboradores THB Chile Seguros



Histórico Índice de Lealtad Neto (ILN) Colaboradores THB Chile Seguros



Histórico Índice de Lealtad Neto (ILN) Colaboradores THB Chile Reaseguros

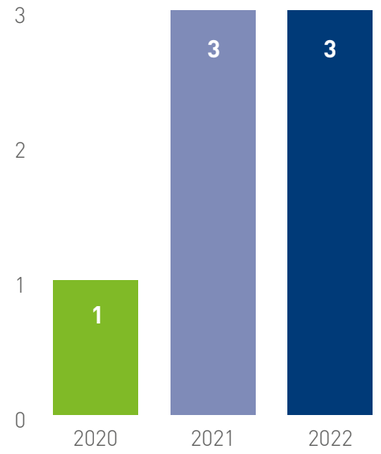


10.4. Iniciativas de Acompañamiento

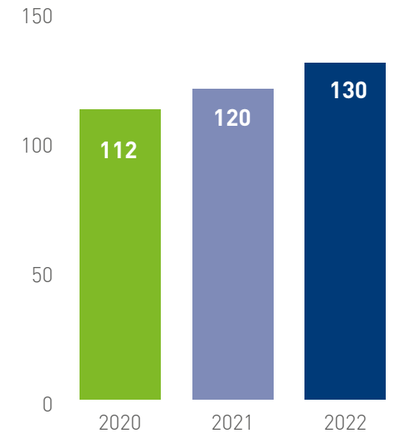
Desde 2020, nuestro foco de atención desde Recursos Humanos se centra en el acompañamiento de nuestros colaboradores a través de instancias de encuentro bajo el nombre de **Conversatorios**, donde tienen la libertad y confidencialidad de exponer cómo la pandemia afecta no sólo su desempeño laboral, sino también en otros ámbitos de sus vidas. Se evalúa en forma positiva y eficiente esta medida, razón por la cual hay un aumento constante en la participación durante los últimos años.

- Aspectos mejor valorados:
  - Apoyo emocional
  - Flexibilidad laboral para poder trabajar desde sus casas
  - Preocupación por las personas
- Fortalezas:
  - Alto compromiso con THB
  - Reconocen a THB como un buen empleador
  - Se sienten cuidados y acompañados

Histórico de Conversatorios



NÚMERO DE CONVERSATORIOS



NÚMERO DE PARTICIPANTES

10.5. Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

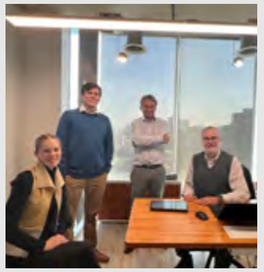
- A fines de 2022 acordamos realizar acciones de Responsabilidad Social Empresarial en el establecimiento educacional Thomas Jefferson, ubicado en la comuna de Conchalí, las cuales deben comenzar durante el primer semestre de 2023 y consisten en tutorías para reforzar el proceso de aprendizaje de lectura de los niños entre 1° y 4° años de Educación Básica. Asimismo, se contempla apoyar al establecimiento en diversas actividades que beneficien la calidad de vida de sus estudiantes. Es una acción a la que espontánea y entusiastamente acceden nuestros colaboradores en su interés por apoyar esta hermosa y necesaria labor que realiza la Fundación Letra Libre.
- Por otra parte, se acuerda apoyar al Hogar San José, ubicado en la comuna de Recoleta, con actividades que beneficien tanto a los residentes como al mismo establecimiento. En él viven adultos mayores de género femenino, entre 70 y 98 años, quienes disponen de varias instalaciones al interior del hogar para desarrollar actividades sociales y de esparcimiento. Estas acciones deben comenzar en el segundo semestre de 2023.

10.6. Concurso de Navidad

Como viene ocurriendo desde hace varios años, en 2021 y 2022 se invita a los hijos de nuestros colaboradores a participar en el diseño de la tarjeta de Navidad mediante la entrega de un dibujo inspirado en esta celebración familiar. El jurado elige las mejores entre las propuestas recibidas, enviando la ganadora como el saludo oficial de fiestas de fin de año de THB Chile a nuestros clientes, proveedores y amigos. Además del primer lugar, se conceden menciones honrosas. Todos reciben un obsequio en una ceremonia que vuelve a su modalidad presencial en 2021 y 2022.

- **Primer Lugar:** Isabel Emhart (9 años).
- **Menciones honrosas:** Antonella Pascal (3 años), Aurora Jara (4 años), Antonella Fleck (8 años), Consuelo Ferrada (10 años), Amanda León (10 años).

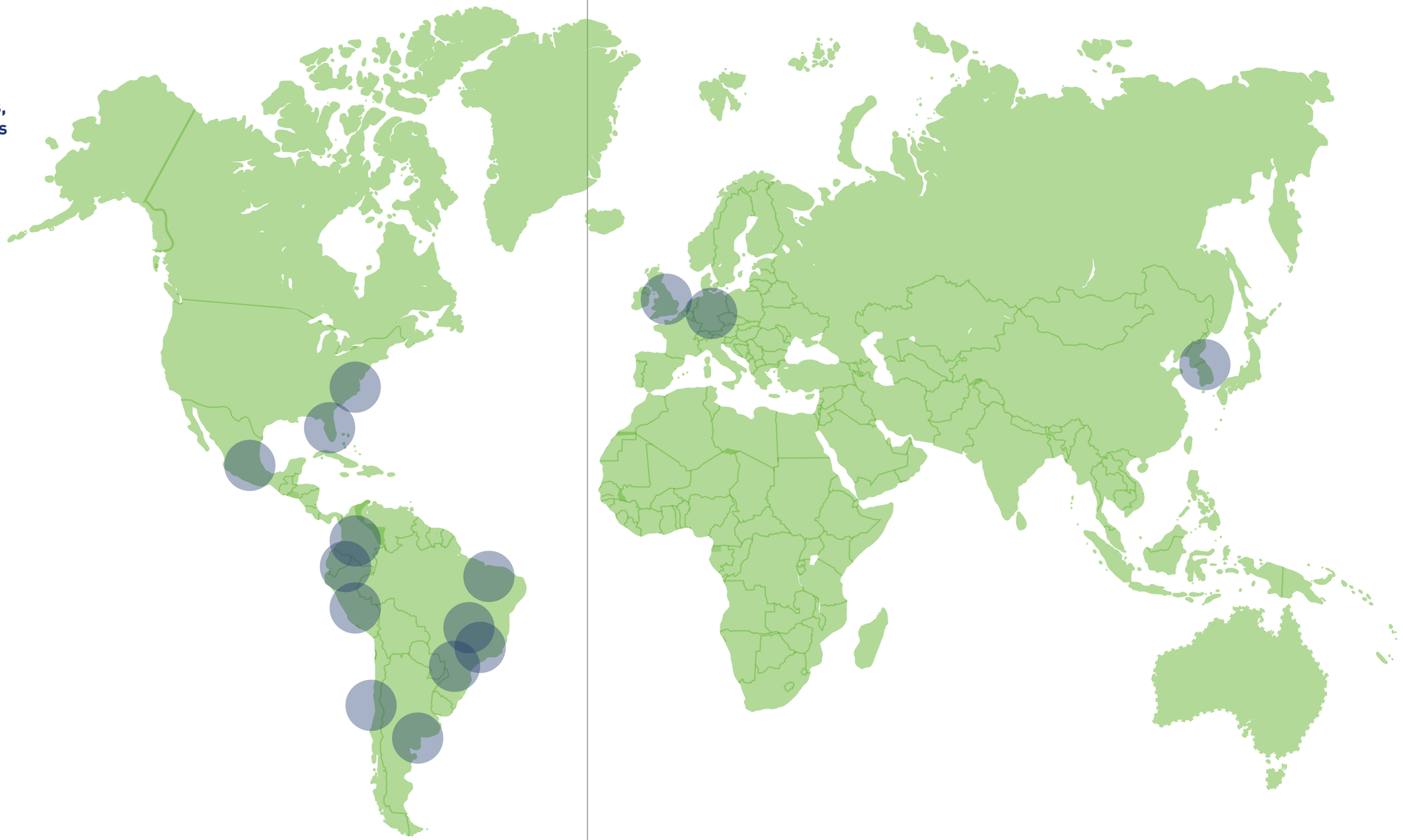
10.7. Nuestra Gente



CAPÍTULO 11

THB EN EL MUNDO Y AMWINS GROUP

Somos una empresa con presencia global y experiencia local, oficinas propias y una amplia red de asociados, lo que nos permite contar con clientes, mercados y áreas de interés en todos los continentes, brindando de esta forma asesoría y soluciones competitivas, adaptada a las necesidades propias de cada cliente a quienes respondemos oportuna y satisfactoriamente.



Estados Unidos

AMWINS GROUP
Oficinas en 120 ciudades, en 29 estados

CASA MATRIZ: CHARLOTTE
4725 Piedmont Row Drive, Suite 600, Charlotte
North Carolina 28210, Estados Unidos
Teléfono: +001 704 749 2700
Email: webinfoamwins@amwins.com
Website: www.amwins.com

AMWINS GLOBAL RISKS MIAMI
801 Brickell Avenue, Suite 950, Florida 33131
Teléfonos: +001786375 5015 / +001305987 5319
Email: rbenedit@amwinsglobalrisks.com (Ron Benedit)
Website: www.amwins.com

Argentina

THB ARGENTINA
Reconquista 656, Oficina 11A
C1003ABN, C.A.B.A.
Buenos Aires, Argentina
Teléfono: +54 (11) 4311-1582 | 1584
Email: contact@thbregional.com
Website: www.thbregional.com

Brasil

THB BRASIL

Rio de Janeiro
Av. das Américas, 700 - bloco 1
Salas 201 a 206
CEP 22640-100
Teléfono: +55 21 2103-0080
Email: contato@br.thbgroup.com (Yara Santos)
Website: www.thbgroup.com.br

Belo Horizonte
Av. Barão Homem de Melo, 4500
Sala 1115 – Estoril
CEP 30494-270
Teléfono: +55 31 3234-2184
E-mail: contato@br.thbgroup.com (Rodrigo Renno)
Website: www.thbgroup.com.br

Fortaleza
Av. Dom Luís, 176, 10° - andar
Aldeota – Edificio Mercury
CEP 60160-196
Teléfono: +55 85 3031-3366
Email: contato@br.thbgroup.com (Adriano Viana)
Website: www.thbgroup.com.br

INTER RISK BRASIL
Rua México, 03, 17° - andar
Centro
CEP 20031-144
Rio de Janeiro
Teléfono: +55 21 2103-0050
Email: joao.barbara@interrs.com.br (Joao Barbara)
Website: www.thbgroup.com.br

Chile

THB CHILE
Av. Apoquindo 5400, Piso 12, Las Condes
Santiago
Teléfono: +56 2 2498 6500
Email: contacto@thbseguros.cl (Rafael Pereira / Cristián Velasco)
Website: www.thbchile.cl

Colombia

THB COLOMBIA
Avenida Carrera 9 # 123-76, Oficina 202
Bogotá
Teléfono: +57 1 756 0890
Email: mauriciomelo@thbcolombia.com (Mauricio Melo Trujillo)
Website: www.thbcolombia.com

Ecuador

THB CIDESCOL ECUADOR
Oficinas Quito
De los Motilones y Bermejo Edificio Lebois Piso 4to
(02) 381-5060

Oficinas Guayaquil
Av. 9 de octubre 1911 Edificio Finansur Piso 14
(04) 256-0950

Oficinas Ambato
Av. Rodrigo Panchano y Juan Montalvo Edificio Ficoa Park Piso 4
(03) 242-3287
Website: www.thbcidescol.com

THB RE-INNOVATION INTERMEDIARIO DE REASEGUROS S.A.
Bárbara Esparza # 4 y Santa Inés
Conjunto Índigo Gardens, Oficina 3, Cumbayá
Quito
Teléfono: (+593) 2-2041554
Email: driofrio@thb.com.ec (David Riofrío)
Website: www.thb.com.ec

México

THB MÉXICO, INTERMEDIARIO DE REASEGURO
Providencia 807-Piso 7, Colonia del Valle Centro,
Alcaldía Benito Juárez, 03100
Ciudad de México, CDMX
Teléfono: +52 (55) 5543 6345
Email: octavio.careaga@thbmexico.com (Octavio Careaga)
Website: www.thbmexico.com

THB RETAIL BROKERS AGENTE DE SEGUROS Y DE FIANZAS
Providencia 807- Piso 6, Colonia del Valle Centro,
Alcaldía Benito Juárez, 03100
Ciudad de México, CDMX
Teléfono: +52 (55) 5536-8650
Email: sandra.aguirre@thbmexico.com (Sandra Aguirre)
Website: www.thbretailbrokers.com.mx

Perú

THB PERÚ
Los Halcones 372, San Isidro
Lima
Teléfono: + 51 1 4110460
Email: rolaechea@pe-thbgroup.com (Roberto Olaechea)
Website: www.thbgroup.com

Reino Unido

AMWINS GLOBAL RISKS LONDRES
22 Bishopsgate, EC2N 4BQ,
Londres
Teléfono: +44 0 20 7469 0100
Email: mleach@amwinsglobalrisks.com (Michelle Leach) / info@amwinsglobalrisks.com
Website: www.amwins.com/solutions/global-risks

Países Bajos

AMWINS GLOBAL RISKS ÁMSTERDAM
Edificio Parktoren, Van Heuven Goedhartlaan 7-13
1181 LE Amstelveen
Teléfono: +31 20 695 9798
Email: europeanoffice@amwinsglobalrisks.com (Ricardo Borges)
Website: www.amwins.com/solutions/global-risks

SOUTH KOREA

THB KOREA
Suite 502, Taesung Building
22 Sejong-daero 21-gil, Jung-gu
100-101
Seúl
Teléfono: +82 2725 7007
Email: thb@thbkorea.com / kj.son@thbkorea.com (Kyo-Joon Son)
Website: www.thbgroup.com