

**POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA NCG N° 385 QUE
ESTABLECE NORMAS PARA LA DIFUSIÓN DE INFORMACION
RESPECTO DE LAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO
CORPORATIVO ADOPTADO POR LAS SOCIEDADES
ANÓNIMAS ABIERTAS**

**CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A
CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS DE VIDA S.A**

OCTUBRE 2022

Historial de aprobaciones:

	Nombre	Fecha
Aprobado por:	Directorio	24 de noviembre de 2020
Actualización aprobada por:	Directorio	29 de noviembre de 2021
Actualización aprobada por:	Directorio	25 de octubre de 2022

Objetivo:

La presente recopilación tiene como objetivo consolidar en un único documento la formalización de las buenas prácticas de gobierno corporativo adoptadas por Chilena Consolidada Seguros Generales S.A y que surgen como recomendaciones de la Norma de Carácter General N° 385 emitida por la Comisión para el Mercado Financiero de 08 de junio de 2015, y que establece normas para la Difusión de Información respecto de las Prácticas de Gobierno Corporativo adoptados por las Sociedades Anónimas abiertas.

Sin perjuicio del alcance anterior, y en razón de la relevancia de estas buenas prácticas en beneficio de los intereses de nuestros accionistas, clientes y grupos de interés, las políticas y procedimientos aquí descritos también se hacen extensibles a la empresa relacionada Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A, pudiendo extenderse su alcance a otras empresas relacionadas del Grupo Zurich en Chile, si así conviene proceder.

1.a Procedimiento de inducción para nuevos Directores de Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.

El Directorio de Chilena Consolidada Seguros Generales S.A. (la Sociedad) ha acordado el siguiente procedimiento para la inducción de un nuevo director. El proceso de inducción de un nuevo director consta de las siguientes partes:

Antes del nombramiento se pide al candidato a director un CV actualizado que indique: estudios, experiencia previa general, experiencia previa en aseguradora u otra institución financiera. Este CV se presenta en la junta de accionistas y con un mínimo de cinco días antes de la celebración de la misma, se sube a la página web de la sociedad.

Si el nombramiento del director es designado por el directorio de la sociedad, el CV se presenta en el directorio y, luego se incorpora en la página web de la Sociedad.

Fiscalía de la Sociedad es la responsable del proceso de la inducción de un nuevo director.

1. Documentos que se entregan al nuevo director

El marco jurídico vigente más relevante aplicable a la entidad, al directorio y sus ejecutivos principales. Fiscalía es responsable de dar a conocer el marco jurídico al nuevo director. Las principales leyes, normativas y documentos que se podrían entregar y dar a conocer al nuevo director son las siguientes:

- a) Ley 18045 de Mercado de Valores
- b) Ley 18046 de Sociedades Anónimas
- c) Reglamento de Sociedades Anónimas
- d) DFL 251 de seguros
- e) NCG 309 de Gobiernos Corporativos de aseguradoras
- f) NCG 325 de Gestión de Riesgos de aseguradoras
- g) NCG 385 de Normas para la difusión de información respecto de las prácticas de gobierno corporativo adoptados por las sociedades anónimas abiertas
- h) Ley sobre la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas
- i) Estatutos de la Sociedad y sistema de poderes y facultades
- j) Actas de sesiones de Directorio (últimos dos años)
- k) Actas de juntas de accionistas de la Sociedad (últimos dos años)
- l) Última memoria anual
- m) Últimos estados financieros anuales y los informes correspondientes emitidos por la empresa de auditoría externa

- n) Estados financieros trimestrales aprobados, del ejercicio en curso. Las partidas más relevantes de los estados financieros trimestrales y anuales del último año junto con sus respectivas notas explicativas, además de los criterios contables aplicados en la confección de dichos estados financieros
- o) Hechos esenciales a partir de la fecha de publicación de la última memoria anual
- p) Código de Conducta
- q) Manual de Conflicto de Interés para Directores
- r) Último Informe de Sostenibilidad emitido por la Sociedad, si lo hubiere
- s) Manual de manejo de información de interés para el mercado
- t) Política de Libre Competencia del Grupo Zurich y Local Standard
- u) Manual de procedimientos para la prevención y control de operaciones con recursos ilícitos
- v) Prácticas voluntarias de Gobierno Corporativo adoptadas de acuerdo a la normativa en vigor de la Comisión para el Mercado Financiero
- w) Cualquier otro documento o normativa relevante.

La información detallada más arriba será puesta a disposición del nuevo director por Fiscalía dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha de su designación por la respectiva junta de accionistas o del directorio, según corresponda.

2. Reuniones de Inducción

Dentro de los seis meses siguientes al nombramiento del nuevo director, éste se reunirá con el gerente general y principales gerentes, pudiendo tratar, entre otras materias, las siguientes:

- a) Negocios: Plan Estratégico y operacional anual vigente, incluyendo la misión, visión, principios y valores corporativos de la Sociedad.
- b) Mercados en los cuales opera la Sociedad
- c) Situación económico-financiera de la Sociedad
- d) Riesgos, incluidos los de sostenibilidad, considerados más relevantes.

- e) Políticas de inclusión, diversidad y sostenibilidad aprobadas por el Directorio, si las hubiere.
- f) Solución de conflictos de interés.
- g) Código de Conducta. Cumplimiento es responsable de dar a conocer estas materias al nuevo director
- h) Los deberes de cuidado, reserva, lealtad, diligencia e información que conforme a la legislación vigente recaen en cada integrante del directorio, mediante ejemplos de fallos, sanciones o pronunciamientos más relevantes que han ocurrido en el último año a nivel local con esos deberes.
- i) Gobierno corporativo de la Sociedad y rol, funcionamiento, deberes y responsabilidades del Directorio. Calendario de sesiones del Directorio. Materias que se tratan en las diversas sesiones de Directorio durante el año calendario
- j) Conflictos de interés y la manera como tratarlos. Los grupos de interés relevantes que ha identificado la entidad así como de las razones por las que en opinión del directorio aquéllos tienen esta condición y de los principales mecanismos que se emplean para conocer las expectativas y mantener una relación estable y duradera con aquéllos. viii. Lo que en opinión del directorio es un conflicto de interés y cómo en opinión de éste, o conforme al Código o Manual establecido al efecto, y sin perjuicio de aquellos conflictos de interés expresamente abordados por ley, debieran tratarse las situaciones en las que se pudiere presentar uno de ellos.
- k) Estructura, organigrama, principales funciones o desafíos de las principales Gerencias.

El nuevo director podrá requerir reuniones con otras gerencias de la Sociedad si así lo estima conveniente para su mejor inducción, dentro de los tres meses siguientes a su nombramiento.

1.b Política de capacitación permanente del Directorio para la actualización de conocimientos

La sociedad cuenta con un procedimiento para establecer los mecanismos y los contenidos que permitan la capacitación permanente y eficaz de los miembros del Directorio de la Sociedad, permitiendo detectar e implementar eventuales mejoras en su organización y funcionamiento.

La capacitación comprende las materias relevantes que puedan entregar los conocimientos y habilidades necesarias para alcanzar los fines propios del rol de director, el cumplimiento de los objetivos del Directorio y para identificar aquellas áreas en que los integrantes del mismo pueden fortalecerse y continuar perfeccionándose.

La capacitación está también destinada a instruir al Directorio respecto de cambios regulatorios y organizacionales y materias que puedan ser de relevancia para la Sociedad, sus negocios o el mercado en general.

En esta materia, el Directorio toma en consideración las recomendaciones de la NCG N° 309 que establece principios de gobiernos corporativos en entidades aseguradoras y reaseguradoras.

1. Programa y Calendario de Capacitación Permanente

(i) El Directorio definirá al anualmente las materias respecto de las cuales se harán capacitaciones a sus integrantes. Las materias de las cuales los directores pueden recibir capacitación comprenden, entre otras:

- a) Modificaciones legales y normativas sobre los deberes de los directores y las que afecten significativamente los negocios de la compañía y que sean de responsabilidad de los directores
- b) Fallos, sanciones o pronunciamientos más relevantes que han ocurrido en el último año a nivel local relacionados con los deberes de cuidado, reserva, lealtad, diligencia e información.
- c) Revisión de ejemplos que configuran un conflicto de interés o potencial conflicto de interés en el directorio y de formas en que esos conflictos de interés pueden evitarse o ser resueltos en el mejor interés social.
- d) Principios contables aplicables a la Compañía. Materias financieras y Contables. Cambios contables
- e) Gestión de Riesgos. Nueva normativa. Principales herramientas de gestión de riesgos, incluidos los de sostenibilidad, que se han ido implementando en el último año a nivel local.

f) Gobiernos Corporativos. Nueva normativa. Experiencia. Mejores prácticas de gobierno corporativo.

- g) Principales avances que se han dado en el último año en lo referido a inclusión y diversidad y reportes de sostenibilidad, “si los hubiere”.
- h) Otras materias que surgen de la autoevaluación anual que practica el directorio como de los mecanismos que se proponen para mejorar su operación.
- i) Análisis de los mercados en los cuales opera la sociedad y de las problemáticas relacionadas incluyendo análisis de los principales competidores y materias de libre competencia y competencia desleal.
- j) Organización corporativa.
- k) Otros temas sugeridos por los directores o gerente de la Sociedad.

La capacitación puede ser efectuada por empleados de la compañía o por asesores externos o, bien, por medio de documentación que Fiscalía u otra área de la compañía hace llegar al director.

2. Procedimiento de aprobación del Programa y del Calendario de Capacitación

El directorio aprueba anualmente un calendario de capacitaciones que se efectuaran en el año calendario siguiente.

Tomando en consideración las materias aprobadas por el Directorio y las que surjan de la autoevaluación efectuada por los mismos directores, en el mes de diciembre de cada año, se somete a consideración del Directorio un Calendario de Capacitaciones a llevar a cabo en el año calendario siguiente. La responsabilidad de preparar este calendario es de la Fiscalía con sugerencias de los mismos directores y el gerente general. Al analizar la propuesta, los directores podrán presentar a consideración temas adicionales.

Este Calendario puede ser modificado en cualquier momento a consideración del Directorio, lo que no obsta que cuando se publique alguna ley o normativa de interés del directorio, esta sea puesta por la Fiscalía en conocimiento del directorio a la brevedad posible, o en la sesión siguiente, en su defecto.

3. Eventos de Capacitación

Es responsabilidad de la Gerencia General, que cada Gerencia prepare adecuadamente y en plazo las materias de su competencia que serán objeto de Capacitación.

La Fiscalía se encargará de coordinar la contratación de los expertos externos que impartan las Capacitaciones o la inscripción en cursos externos, velando por el cumplimiento, entre otras, de las normas y procedimientos de contratación e incompatibilidades aplicables por la Sociedad. En el ejercicio de dicha función deberá proponer al directorio asesores que gocen de amplia idoneidad. El costo de la contratación de dichos expertos o de los cursos externos será de cargo de la Gerencia responsable de la materia correspondiente.

4. Difusión

En la página web de la Sociedad, se difundirá anualmente las materias sobre las que en el último año se han realizado actividades de capacitación al directorio, las cuales se publicarán en la página web de la Sociedad.

1.c Política de Contratación de Expertos

Chilena Consolidada Seguros Generales S.A ha acordado la siguiente Política de Contratación de expertos.

1. La contratación de expertos o asesores para tratar determinadas materias se analizará por el mismo directorio a petición de uno o más directores, caso a caso, y se aprobará en la misma sesión, dependiendo de las circunstancias, con la mayoría de votos. Dentro de lo posible se buscará un consenso para fijar las materias o nombres de los asesores.
- 2 Las materias que serán contratadas a expertos o asesores externos dependerán de las circunstancias que se requieran pero deben tener relación con el negocio de la sociedad.
3. Un director puede ejercer la posibilidad de veto para la contratación de un(a) asesor(a) en particular.
4. Si la asesoría ha sido aprobada por el directorio será de costo de la Sociedad.
5. Si el Directorio no aprueba una asesoría en particular, el o los directores requirentes pueden contratar asesores o expertos externos para tratar esas materias pero, en este caso, el costo de la asesoría será de cargo del director que la solicita.
6. Al menos una vez al año se difundirá en la página web de la Sociedad un resumen de las asesorías solicitadas y no contratadas, especificando las razones por las que el directorio adoptó esa decisión en particular, lo cual además queda debidamente reflejado en el acta de la sesión correspondiente,

1.d Políticas de reuniones del Directorio con la empresa de Auditoría Externa

1. Chilena Consolidada Seguros Generales S.A. es una compañía seguros de rige por la legislación y normativa propia de estas entidades. Hay dos normas de carácter general emitidas por la Comisión para el Mercado Financiero, la N° 309 que establece principios de gobiernos corporativos en entidades aseguradoras y reaseguradoras y la N° 325 sobre sistemas de gestión de riesgos de las aseguradoras, que aplican a la sociedad y tienen relación directa con la materia planteada por la NCG 385 en cuanto a las reuniones del Directorio con las empresas de auditores externos, y las unidades de auditoría interna, gestión de riesgos y la unidad de Responsabilidad Social, Desarrollo Sostenible o responsable de función equivalente.

2. La NCG 385 letra d) plantea que *“el directorio se reúna al menos trimestralmente con la empresa de auditoría externa a cargo de la auditoría de los estados financieros”*.

3. La NCG N° 309 establece que *“el directorio puede delegar algunas tareas a comités, conformados por directores y ejecutivos de la compañía o asesores externos. Al permitir que un pequeño grupo de miembros del directorio se focalicen y especialicen en áreas específicas, la eficiencia del directorio puede aumentar.”* Entre los comités que menciona la norma están el de auditoría, de administración de riesgos, de inversiones o ALM, entre otros.

4. De acuerdo a lo que propone la NCG 309 a las entidades aseguradoras, el Directorio de la Sociedad ha acordado la formación de Comités de Directorio. Estos son:

- Comité de Auditoría (AC)
- Comité de Riesgos y Control (RCC)
- Comité de Inversiones (ALMIC)
- Comité Técnico

Cada uno de estos Comités tiene sus propios estatutos aprobados por el Directorio, que incluye sus propósitos, autoridad y composición del Comité. Los Comités están compuestos de 2 o 3 Directores más de 2 o 3 gerentes o personal superior de la Sociedad.

Los Estatutos de cada Comité consideran las responsabilidades y materias delegadas por el Directorio que se tratan en la sesión del Comité. Una vez realizado el Comité, se presenta al Directorio un informe de aquellas materias tratadas en las sesiones, incluyendo aquellas que por su naturaleza, por acuerdo del propio Comité, deben ser puestas en conocimiento del Directorio ya que son Matters to Note y Matters to Raise.

5. El Directorio ha acordado que se reunirá, al menos, dos veces al año con los auditores externos para tratar:

- a) el programa o plan de auditoría externa para el ejercicio corriente;
- b) para recibir de parte de los mismos auditores externos el cumplimiento y observaciones del programa anual de auditoría del ejercicio contable del año anterior.

En esta misma sesión de Directorio los auditores externos presentarán al Directorio, si corresponde, un informe de eventuales diferencias detectadas en la auditoría respecto de prácticas contables, sistemas administrativos y auditoría interna.

En cualquier caso durante el año, si los auditores externos a cargo de los estados financieros detectan eventuales diferencias en la auditoría de EEFF o de control interno respecto de prácticas contables, sistemas administrativos y auditoría interna que no hayan sido solucionadas con la gerencia, pueden solicitar reunión al Presidente del Directorio de la sociedad.

1.e Políticas de reuniones del Directorio con la Gerencia de Riesgo

1. Chilena Consolidada Seguros Generales S.A. es una compañía de seguros que se rige por la legislación y normativa propia de estas entidades. Hay dos normas de carácter general emitidas por la Comisión para el Mercado Financiero, la N° 309 que establece principios de gobiernos corporativos en entidades aseguradoras y reaseguradoras y la N° 325 sobre sistemas de gestión de riesgos de las aseguradoras, que aplican a la sociedad y tienen relación directa con la materia planteada por la NCG 385 en cuanto a las reuniones del Directorio con las empresas de auditores externos, y las unidades de auditoría interna, gestión de riesgos y la unidad de Responsabilidad Social, Desarrollo Sostenible o responsable de función equivalente.

2. La NCG 385 plantea que *“el directorio se reúna al menos trimestralmente con la unidad de gestión de riesgos de la entidad o responsable de la función equivalente”*.

3. La NCG N° 309 establece que *“el directorio puede delegar algunas tareas a comités, conformados por directores y ejecutivos de la compañía o asesores externos. Al permitir que un pequeño grupo de miembros del directorio se focalicen y especialicen en áreas específicas, la eficiencia del directorio puede aumentar.”* Entre los comités que menciona la norma están el de auditoría, de administración de riesgos, de inversiones o ALM, entre otros.

4. De acuerdo a lo que propone la NCG 309 a las entidades aseguradoras, el Directorio de la Sociedad ha acordado la formación de Comités de Directorio. Estos son:

- Comité de Auditoría (AC)
- Comité de Riesgos y Control (RCC)
- Comité de Inversiones (ALMIC)
- Comité Técnico

Cada uno de estos Comités tiene sus propios estatutos aprobados por el Directorio, que incluye sus propósitos, autoridad y composición del Comité. Los Comités están compuestos de 2 o 3 Directores más de 2 o 3 gerentes o personal superior de la Sociedad.

Los Estatutos de cada Comité consideran las responsabilidades y materias delegadas por el Directorio que se tratan en la sesión del Comité. Una vez realizado el Comité, se presenta al Directorio un informe de aquellas materias tratadas en las sesiones, incluyendo aquellas que por su naturaleza, por acuerdo del propio Comité, deben ser puestas en conocimiento del Directorio ya que son Matters to Note y Matters to Raise.

5. El Directorio ha acordado un calendario anual de temas que deben tratarse en las sesiones mensuales de directorio. Este calendario es revisado y actualizado permanentemente. Según este calendario está previsto que el Directorio se reúna dos veces al año con la función de Riesgos, en una de ellas para hacer la evaluación anual que pide la NCG 325 y la segunda para recibir un informe del cumplimiento en el semestre anterior.

En estas presentaciones se trata, entre otras materias aquellas recomendadas por la NCG 385: i. El adecuado funcionamiento del proceso de gestión de riesgos; ii. La matriz de riesgos empleada por la unidad así como las principales fuentes de riesgos y metodologías para la detección de nuevos riesgos y la probabilidad e impacto de ocurrencia de aquellos más relevantes; iii. Las recomendaciones y mejoras que en opinión de la unidad sería pertinente realizar para gestionar de mejor manera los riesgos de la entidad;

6. Por su parte, el Comité de Riesgo y Control se reúne trimestralmente con la unidad de gestión de riesgos.

1.f Políticas de reuniones con el Directorio con Auditoría Interna

1. Chilena Consolidada Seguros Generales S.A. es una compañía de seguros que se rige por la legislación y normativa propia de estas entidades. Hay dos normas de carácter general emitidas por la Comisión para el Mercado Financiero, la N° 309 que establece principios de gobiernos corporativos en entidades aseguradoras y reaseguradoras y la N° 325 sobre sistemas de gestión de riesgos de las aseguradoras, que aplican a la sociedad y tienen relación directa con la materia planteada por la NCG 385 en cuanto a las reuniones del Directorio con las empresas de auditores externos, y las unidades de auditoría interna, gestión de riesgos y la unidad de Responsabilidad Social, Desarrollo Sostenible o responsable de función equivalente.

2. La NCG 385 plantea que *“el directorio se reúna al menos trimestralmente con la unidad de auditoría interna, oficial de cumplimiento o responsable de la unidad equivalente”*.

3. La NCG N° 309 establece que *“el directorio puede delegar algunas tareas a comités, conformados por directores y ejecutivos de la compañía o asesores externos. Al permitir que un pequeño grupo de miembros del directorio se focalicen y especialicen en áreas específicas, la eficiencia del directorio puede aumentar.”* Entre los comités que menciona la norma están el de auditoría, de administración de riesgos, de inversiones o ALM, entre otros.

4. De acuerdo a lo que propone la NCG 309 a las entidades aseguradoras, el Directorio de la Sociedad ha acordado la formación de Comités de Directorio. Estos son:

- Comité de Auditoría (AC)
- Comité de Riesgos y Control (RCC)

- Comité de Inversiones (ALMIC)
- Comité Técnico

Cada uno de estos Comités tiene sus propios estatutos aprobados por el Directorio, que incluye sus propósitos, autoridad y composición del Comité. Los Comités están compuestos de 2 o 3 Directores más de 2 o 3 gerentes o personal superior de la Sociedad.

Los Estatutos de cada Comité consideran las responsabilidades y materias delegadas por el Directorio que se tratan en la sesión del Comité. Una vez realizado el Comité, se presenta al Directorio un informe de aquellas materias tratadas en las sesiones, incluyendo aquellas que por su naturaleza, por acuerdo del propio Comité, deben ser puestas en conocimiento del Directorio ya que son Matters to Note y Matters to Raise.

5. Según el calendario de materias que deben ser tratadas en las sesiones de directorio, éste ha acordado reunirse dos veces al año con el auditor interno jefe para tratar el plan anual de auditoría interna y para para revisar el resultado del cumplimiento del plan del año anterior.

6. Por su parte, el Comité de Auditoría se reúnen trimestralmente con el Auditor Interno, quien presenta el desarrollo del plan de auditoría interna:

7. Además, en cada sesión mensual de Directorio, se presenta a los directores el cumplimiento a la fecha del plan anual, las observaciones o irregularidades que se han levantado en cada una de las auditorías, las recomendaciones y mejoras que, en opinión de la unidad, sería pertinente realizar para minimizar la ocurrencia de irregularidades o fraudes, las respuestas de la administración a las mismas, las observaciones que tienen un plan de seguimiento y el cumplimiento y avance del mismo plan.

1.h Política de visitas en terreno

1. Una de las recomendaciones de la NCG 385 es que los directores tomen contacto directo con los empleados de la Sociedad y conozcan de primera fuente el estado y funcionamiento de las dependencias e instalaciones en las que trabajan, que los empleados les hagan conocer sus funciones, inquietudes y preocupaciones y que, también, reciban de ellos las recomendaciones y mejoras que en opinión de los responsables de esas dependencias e instalaciones sería pertinente realizar para mejorar el funcionamiento de las mismas.

La Política de la Sociedad es:

2. El Directorio o un grupo de ellos visitará, al menos una o dos veces al año, según se determine, las principales oficinas e instalaciones de la Sociedad.
3. Las visitas a las dependencias o instalaciones de la Sociedad serán acordadas en sesión de Directorio de la Sociedad.
4. De las visitas efectuadas a oficinas se dará cuenta al Directorio en la próxima sesión por el Director a cargo de la visita.

1. j Procedimiento de mejoramiento continuo del Directorio

Chilena Consolidada Seguros Generales S.A. es una compañía de seguros que se rige por la legislación y normativa propia de estas entidades, entre ellas, la N° 309 que establece principios de gobiernos corporativos en entidades aseguradoras y reaseguradoras.

Para efectos de lo que dispone este numeral 1.j de la NCG 385, el Directorio aprueba el siguiente procedimiento:

1. Para detectar e implementar eventuales mejoras en su organización y funcionamiento.

La NCG N° 309 que establece principios de gobiernos corporativos en entidades aseguradoras y reaseguradoras en su Título II. Conceptos Generales propone: *“asimismo, deberán considerarse mecanismos específicos para evaluar el desempeño del directorio. En este contexto, es importante destacar que el perfil profesional y experiencia de los directores no necesariamente debe ser homogéneo; lo relevante es que el directorio posea una combinación adecuada de conocimientos y experiencia que favorezca su efectividad y buen desempeño colectivo. Estos mecanismos de evaluación del desempeño deberían ser aplicados periódicamente y a través de ellos, identificarse eventuales debilidades o vacíos en términos de conocimiento y experiencia que deben ser corregidos para una mejor gestión de la Compañía”*.

El Directorio ha acordado previamente que en forma anual se realice una autoevaluación del desempeño del mismo, lo que según la tabla anual de temas que deben tratarse en las sesiones de Directorio, está programado hacerlo en el mes de diciembre de cada año. Esta autoevaluación consiste en un cuestionario que cada director debe completar, el que posteriormente es analizado por el área de Fiscalía quien, en conjunto con los directores, propone las eventuales mejoras que deben implementarse. Este programa y calendario permiten detectar necesidades de eventuales mejoras en la organización y funcionamiento del mismo directorio.

Asimismo, junto con la evaluación del funcionamiento del Directorio en sí, el cuestionario además, contempla algunas preguntas orientadas a evaluar el funcionamiento y operatividad de los Comités de Directorio en cuanto a habilidades y experiencia con respecto a sus respectivos roles, y otros que sean del caso considerar de conformidad a la normativa local o interna.

En adición a lo anterior, esta autoevaluación del funcionamiento de los Comités de Directorio también se hará extensiva a los miembros de la Administración Local que participan como miembros permanentes de dichos Comités, y serán considerados por el Fiscal, igualmente, para que, en conjunto con los directores, se propongan las eventuales mejoras que deben implementarse en el funcionamiento de los Comités. La oportunidad de

su realización por parte de la Administración Local, su análisis y demás formalidades, quedará sujeta al mismo procedimiento descrito en los párrafos anteriores.

2. Para detectar aquellas áreas en que sus integrantes pueden fortalecerse y continuar perfeccionándose.

El Directorio cuenta con un procedimiento aprobado de capacitación permanente del directorio que tiene como propósito detectar las necesidades y establecer los mecanismos y los contenidos que permitan la capacitación permanente y eficaz de los miembros del Directorio de la Sociedad y su mejoramiento continuo.

Las áreas en las que el Directorio debe capacitarse surgen de la evaluación del desempeño del mismo directorio como del programa y las materias que anualmente aprueba el Directorio respecto de las cuales se harán capacitaciones a sus integrantes.

La responsabilidad de preparar el Calendario de Capacitaciones es de la Fiscalía de la Sociedad con sugerencias de los mismos directores.

3. Para detectar y reducir barreras organizacionales, sociales o culturales que pudieren estar inhibiendo la natural diversidad de capacidades, visiones, características y condiciones que se habría dado en el directorio de no existir esas barreras.

En la propuesta de directores a la junta de accionistas, estos consideran las recomendaciones de la NCG N° 309 que en su Título II. Conceptos Generales propone:

“En la designación de los directores se deberían considerar requisitos mínimos de idoneidad técnica y moral. Estos requisitos apuntan por un lado a la necesidad de contar con directores que tengan las calificaciones profesionales y la experiencia necesaria para ser capaces de entender temas técnicos complejos relacionados con el negocio de los seguros y evaluar el nivel de exposición al riesgo de la compañía y la calidad de sus sistemas de gestión de riesgos. También deben considerarse requisitos de integridad y comportamiento pasado en los negocios, que garanticen un desempeño transparente, objetivo e independiente por parte de los miembros del directorio, y libre de eventuales cuestionamientos éticos. Es relevante que se consideren políticas de capacitación especializada para los miembros del directorio, de modo que éstos se mantengan informados y actualizados en relación al desenvolvimiento de la actividad aseguradora”, de tal manera que en la designación de los directores por la junta de accionistas se considere lo que propone la NCG 385 en su numeral 1. j. iii.

4. Que, sin perjuicio de las obligaciones legales, contemple expresamente la determinación del número mínimo de reuniones ordinarias, el tiempo promedio mínimo de dedicación presencial y remota a las mismas, y la antelación con la que se

debiera remitir la citación y los antecedentes necesarios para la adecuada realización de aquéllas, reconociendo las características particulares de la entidad así como también la diversidad de experiencias, condiciones y conocimientos existentes en el directorio, según la complejidad de las materias a tratar.

Para este numeral 1. j iv de la NCG 385, el Directorio acuerda lo siguiente:

- a) El directorio se reunirá mensualmente en sesiones ordinarias, es decir, hay un número mínimo anual de 12 sesiones ordinarias. Las sesiones podrán realizarse de forma remota o presencial, según lo estime el Presidente y según conste en cada citación.
- b) No hay un tiempo promedio mínimo de dedicación presencial o remota a las sesiones de directorio, pero se espera que el director asista a la sesión completa.
- c) La citación a sesiones de directorio se hará con una anticipación mínima de 15 (quince) días, y
- d) Los antecedentes necesarios para la adecuada realización de la sesión de directorio se pondrán a disposición de los directores por medio de un sistema de información en operación y de acceso llamado “Convener” con una anticipación mínima de 5 días. Esta plataforma además, cumple las veces de repositorio de las actas, tablas, presentaciones, documentos y antecedentes que forman parte de las respectivas sesiones.

5. Que contemple expresamente el cambio, en el caso que fuere pertinente, de la forma de organización y funcionamiento del directorio ante situaciones de contingencia o crisis

Propósito e Introducción

El objetivo de este procedimiento es contar con un plan de acción que facilite la pronta reunión del Directorio ante eventos críticos y su continuidad en situaciones de crisis.

Aplicación y alcance

Las disposiciones de este plan de acción se aplican al Gerente General y al Directorio.

Procedimiento

Si el Gerente General de la Compañía, frente a la materialización de eventos críticos, estima que debe reunirse el directorio, éste inmediatamente se comunicará con el Presidente del Directorio, quien citará especialmente al efecto, previa calificación que el Presidente haga de la necesidad de la reunión.

La citación a dichas sesiones extraordinarias de directorio, se practicarán vía telefónica o correo electrónico.

Los miembros del Directorio deberán reunirse dentro de las 24 horas siguientes de la citación. En dicha sesión, el directorio decidirá la forma de organizarse dependiendo de la naturaleza del evento o crisis.

Las sesiones extraordinarias de directorio podrán ser vía remota o presenciales, en este último caso los directores ausentes deben estar comunicados simultánea y permanentemente con los demás directores, siempre y cuando a lo menos uno de sus miembros se encuentre sesionando en el domicilio social.

Las decisiones adoptadas por el órgano colegiado se documentarán en la correspondiente Acta Extraordinaria de Directorio.

El quórum para la reunión del directorio es la que fijan los estatutos y las decisiones del directorio deberán tomarse por el voto mayoritario de los asistentes.

1. k Procedimiento y sistema de información en operación y de acceso por parte de cada director

1. La Sociedad ha puesto en operación para el uso de los directores un sistema de información en línea al cual los directores pueden acceder en forma remota, segura y permanente, llamado Convene.

2. Este sistema le permite al director acceder a la información que se detalla a continuación:

i. Todas las actas y documentos tenidos a la vista para cada sesión del directorio de los últimos 3 años, de acuerdo a un mecanismo de ordenamiento que facilite su indexación y búsqueda de información.

ii. Le permite acceder, de manera segura, remota y sin perjuicio de las obligaciones legales respecto al plazo de envío y contenido de las citaciones, a la minuta o documento que sintetiza todas las materias que se tratarán en esa sesión y los demás antecedentes que se presentarán en dicha sesión o adicionales necesarios para prepararse para la misma.

iii. Permite el acceso a que se refiere el número anterior, con al menos 5 días de antelación a la sesión respectiva.

iv. Le permite acceder de manera segura, remota y permanente, al sistema de denuncias implementado por la sociedad.

v. Le permite revisar el texto definitivo del acta de dicha sesión.

3. A cada director se le envía un mail con la información necesaria e instrucciones para acceder a la base de datos que ha preparado la sociedad, la que incluye el nombre de usuario y la correspondiente clave.

4. El área de Fiscalía es la encargada de mantener actualizada la base de datos y de informar y capacitar a los nuevos directores.

2.a Procedimiento para acceso de información para los accionistas antes de la Junta de Accionistas

Chilena Consolidada Seguros Generales S.A. es una compañía de seguros, sociedad anónima abierta, que se rige por la legislación y normativa propia de estas entidades, entre ellas, la NCG N° 309 que establece principios de gobiernos corporativos en entidades aseguradoras y reaseguradoras.

El Directorio de la sociedad aprueba el siguiente procedimiento:

1. Con al menos 3 meses de antelación a la junta de accionistas en que se elegirán directores, se publicará en la página web de la sociedad información acerca de la diversidad de capacidades, condiciones, experiencias y visiones que, en opinión del directorio, resulta aconsejable formen parte del mismo para que éste esté en mejores condiciones de velar por el interés social.
2. Con 5 días de anticipación a la junta de accionistas correspondiente, se informará en la página web de la sociedad el número máximo de directorios que, en opinión del directorio, es aconsejable tengan los directores que sean electos por los accionistas.
3. Con 5 días de anticipación a la junta de accionistas correspondiente, se publicará en la página web de la sociedad los nombres, la experiencia, profesión u oficio de los candidatos a directores.
4. Con 5 días de anticipación a la junta de accionistas, se publicará en la página web de la sociedad si el candidato a director mantiene o ha mantenido en los últimos 18 meses relaciones contractuales, comerciales o de otra naturaleza con el controlador de la sociedad, o sus principales competidores o proveedores.

2. b) Mecanismo, sistema o procedimiento formal que permita la asistencia, participación y ejercicio de derecho a voto a los accionistas en las Juntas de Accionistas

Asistencia y participación:

En relación a la asistencia y participación de los accionistas en la Junta de Accionistas, el Directorio acuerda que ésta pueda ser ejercida de manera remota a través de los canales dispuestos que serán previamente informadas en las correspondientes citaciones o instrucciones dispuestas para estos efectos en la página web de la Sociedad, lo que les permite observar, de manera remota y en tiempo real, lo que ocurre durante las juntas de accionistas.

Ejercicio del derecho a voto:

En relación a que los accionistas puedan participar y ejercer su derecho a voto por medios remotos, en la misma oportunidad que el resto de los accionistas que están físicamente representados en la junta, el Directorio de la sociedad ha aprobado que la participación de los accionistas pueda ser ejercida de manera remota a través de los canales dispuestos que serán previamente informadas en las correspondientes citaciones o instrucciones dispuestas para estos efectos en la página web de la Sociedad lo que les permite participar y ejercer su voto a través de videoconferencia.

2. e) La sociedad cuenta con una unidad de relaciones con los accionistas, inversionistas y medios de prensa

Chilena Consolidada Seguros Generales S.A. es una compañía de seguros, sociedad anónima abierta, que se rige por la legislación y normativa propia de estas entidades, entre ellas, la NCG N° 309 que establece principios de gobiernos corporativos en entidades aseguradoras y reaseguradoras.

1. La sociedad cuenta con una unidad de relaciones con accionistas, inversionistas y medios de prensa radicada en la Gerencia General, que permite aclarar dudas de la sociedad, sus negocios, principales riesgos, situación financiera, económica o legal y negocios públicamente conocidos de la entidad.
2. La unidad cuenta con personas que, al menos, dominan el idioma inglés para responder a las consultas de quienes no hablen español.

3. Es la única unidad autorizada por el directorio para responder tales consultas a los accionistas, inversionistas y medios de prensa, sin perjuicio de la atribución que tiene la Gerencia General de delegar esta función en la Gerencia de Comunicaciones y Marketing.

2.f) Procedimiento formal de mejoramiento continuo en operación para detectar e implementar, eventuales mejoras en los procesos de elaboración y difusión de las revelaciones que realiza la entidad al mercado a objeto que éstas sean de fácil comprensión por el público.

Chilena Consolidada Seguros Generales S.A. es una compañía de seguros, sociedad anónima abierta, que se rige por la legislación y normativa propia de estas entidades, entre ellas, la NCG N° 309 que establece principios de gobiernos corporativos en entidades aseguradoras y reaseguradoras.

Las revelaciones al mercado se realizan de acuerdo a lo establecido en:

- Arts. 9 y 10 de la ley 18045 de mercado de valores¹

¹ **Artículo 9º.-** La inscripción en el Registro de Valores obliga al emisor a divulgar en forma veraz, suficiente y oportuna toda información esencial respecto de sí mismo, de los valores ofrecidos y de la oferta. Se entiende por información esencial aquella que un hombre juicioso consideraría importante para sus decisiones sobre inversión.

Artículo 10.- - Las entidades inscritas en el Registro de Valores quedarán sujetas a esta ley y a sus normas complementarias y deberán proporcionar la información que establece la ley a la Comisión y al público en general con la periodicidad, publicidad y en la forma que la Comisión determine por norma de carácter general. Asimismo, y sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, las entidades comprendidas en él deberán divulgar en forma veraz, suficiente y oportuna todo hecho o información esencial respecto de ellas mismas y de sus negocios en el momento en que éste ocurra o llegue a su conocimiento. El directorio o administrador de cada entidad deberá implementar políticas, procedimientos, sistemas y controles con el objeto de asegurar dicha divulgación y evitar que se filtre información esencial mientras no haya ocurrido la referida divulgación.

La Comisión, mediante norma de carácter general, establecerá los requisitos y condiciones que deberán cumplir las políticas, procedimientos, sistemas y controles a que se refiere el inciso anterior. No obstante lo dispuesto en los incisos anteriores, con la aprobación de las tres cuartas partes de los directores en ejercicio podrá darse el carácter de reservado a ciertos hechos o antecedentes que se refieran a negociaciones aún pendientes que al conocerse puedan perjudicar el interés social.

Tratándose de emisores no administrados por un directorio u otro órgano colegiado, la decisión de reserva debe ser tomada por todos los administradores. Las decisiones y acuerdos a que se refiere el inciso anterior deberán ser comunicados a la Comisión al día siguiente a su adopción por los medios tecnológicos que habilite la Comisión. Los que dolosa o culpablemente califiquen o concurran con su

- NCG 30 de la CMF (NCG 30 Sección II. Información continua 2.2 Hechos esenciales N° 1 Alcance)²
- Circular 991 de 1991 de la Comisión para el Mercado Financiero.

1. La sociedad ha establecido el siguiente procedimiento formal para detectar e implementar, eventuales mejoras en los procesos de elaboración y difusión de las revelaciones que realiza la entidad al mercado a objeto que éstas sean de fácil comprensión por el público y a objeto que dichas comunicaciones sean provistas al mercado de manera oportuna.

2. Responsabilidad de la calificación, suscripción y divulgación oportuna de la información. Será responsabilidad del directorio de la sociedad anónima divulgar en forma completa y oportuna la información esencial referida a la misma. En tal sentido, y con el objeto de facilitar la entrega oportuna de información esencial:

Alternativa 1: los órganos señalados podrán facultar a uno o más directores, o al gerente general o al representante legal de la sociedad, para calificar individual o conjuntamente e informar, en las condiciones que el órgano respectivo determine y en la forma que se indica más adelante, que un determinado hecho reviste el carácter de esencial. (NCG 30 Sección II. Información continua 2.2 Hechos esenciales N° 2 Responsabilidades)

Alternativa 2: el directorio está facultado para calificar e informar el hecho esencial.

3. Información del hecho esencial. Deberá incluirse en forma clara y detallada la descripción del hecho o información esencial de que se trate, indicando asimismo toda aquella información o antecedentes que una persona juiciosa consideraría importantes para tomar sus decisiones de inversión, Al respecto, a modo referencial, se deberá considerar: (i) montos que pueden estar involucrados; (ii) relaciones de propiedad o de administración que pudieran existir con terceros involucrados; (iii) tiempos o plazos estimados para llevar a

voto favorable a declarar como reservado un hecho o antecedente, de aquellos a que se refiere el inciso tercero de este artículo, responderán en la forma y términos establecidos en el artículo 55 de esta ley

² Alcance del concepto de Información Esencial. De acuerdo a lo establecido en los artículos 9 y 10 de la Ley 18.045, las entidades inscritas en el Registro de Valores deberán divulgar en forma veraz, suficiente y oportuna todo hecho o información esencial respecto de ellas mismas, de sus negocios y de los valores que ofrecen, en el momento que el hecho ocurra o llegue a su conocimiento. Se deberá entender que una información es de carácter esencial cuando ésta sería considerada importante para sus decisiones de inversión por una persona juiciosa. En la calificación de la información como hecho esencial se debe considerar, entre otros, aquellos eventos que sean capaces de afectar en forma significativa, por ejemplo, a: (i) los activos y obligaciones de la entidad; (ii) el rendimiento de los negocios de la entidad; y (iii) la situación financiera de la entidad;

cabo o resolver la operación; (iv) estado o etapa en la que se encuentra la operación; (v) garantías, indemnizaciones o compensaciones asociadas a ella; (vi) efectos financieros que pudiere tener sobre los activos, pasivos o resultados de la sociedad; (vii) si los acuerdos adoptados por el directorio sobre la materia que trata el hecho esencial, fueron aprobados por unanimidad o mayoría absoluta de los asistentes; y (viii) otros antecedentes que se consideren relevantes para la adecuada comprensión y evaluación del hecho esencial. En los eventos que en la comunicación enviada no se puedan informar adecuadamente los efectos financieros, u otros efectos, o las proyecciones sobre los estados financieros de la entidad, ésta deberá indicar una fecha probable para informarlos al mercado.

4. Los plazos para comunicar hechos esenciales de las aseguradoras están fijados por Circular 662, cuyo texto refundido se fijó por Circular N° 785 del 21 de marzo de 1988, todo hecho relevante o información esencial deberá comunicarse a la Comisión para el Mercado Financiero en un plazo de dos días hábiles contados desde que tenga conocimiento de éste. En caso de tratarse de una sociedad anónima abierta o entidad inscrita en el Registro de Valores, esta información deberá entregarse en el momento que el hecho ocurra o llegue a su conocimiento.

3. a) El directorio ha implementado un proceso formal de Gestión y Control de Riesgos el cual se encuentra en operación y que:

i. Tiene como directrices generales las políticas de gestión de riesgos aprobadas por el directorio.

Chilena Consolidada Seguros Generales S.A. se rige por la legislación y normativa vigente aplicable a las compañías de seguros, por lo que ha incorporado/adoptado en su estrategia de negocios un proceso formal de Gestión de Riesgo y Control que satisface los requerimientos establecidos por la Comisión para el Mercado Financiero en las Normas de Carácter General 309, que establece los Principios de gobierno corporativo y sistemas de gestión de riesgo y control interno en las entidades aseguradoras y reaseguradoras, y 325, que imparte instrucciones sobre el sistema de Gestión de Riesgos de las Aseguradoras y Evaluación de Solvencia de las Compañías.

La Sociedad forma parte del grupo asegurador internacional Zurich Insurance Group (“ZIG”) con base en Zurich, Suiza.

Conforme a lo anterior, el proceso de gestión de riesgos está constituido por cinco elementos que en forma articulada dan la base de los componentes cualitativos y cuantitativos del modelo. Estos elementos son la Política de Riesgos, Tolerancia al Riesgo, Capital Basado en Riesgo, Perfil Total de Riesgo, y Riesgo y Control Operacional, siendo la Política de Riesgos la que integra y organiza al resto.

Esta política, que se revisa y aprueba anualmente por el Directorio, asienta el enfoque de la Compañía para los riesgos y su control; define normas para una administración de riesgos efectiva; asigna responsabilidades y poderes; identifica los riesgos más importantes de la Compañía y sus responsables a nivel de la organización; define los límites de riesgos de la Compañía y otros requerimientos para riesgos específicos; define procesos de derivación de excepciones a los límites; e identifica los procedimientos para generar informes de riesgos.

ii. Cuenta con una unidad de Gestión de Riesgos o equivalente, encargada de la detección, cuantificación, monitoreo y comunicación de riesgos, y que reporta directamente al directorio.

Para efectos de implementar el Proceso de Gestión de Riesgos, la Compañía ha definido roles, establecido funciones y generado una estructura que permite el cumplimiento del objetivo de la política mencionada en el punto anterior. Para esto:

- se formalizaron las responsabilidades del Directorio en la estrategia de riesgos aprobada por el Directorio,
- se implementaron 4 Comités de Directorio (de Riesgo y Control, de Auditoría, Inversiones y Técnico).

- se definieron las responsabilidades de la Administración, de los altos ejecutivos y de cada empleado de la compañía en la gestión de riesgos,
- se definieron los mecanismos de delegación de autoridad, y
- se creó la función de Riesgos.

Respecto de la función de Gestión de Riesgos, el Directorio encarga a la Gerencia de Riesgo supervisar el marco de gestión de riesgo, haciéndola miembro del Comité de Riesgos, y reportando tanto a este Comité, como al propio Directorio.

La detección, cuantificación, monitoreo y comunicación de riesgos es responsabilidad de las diversas gerencias de la sociedad, donde la Gerencia de Riesgo actúa como eje estructurador de la administración de riesgo en las respectivas unidades, estando a cargo de tareas tales como:

- Liderar acciones para ayudar a integrar la administración de riesgos en la Compañía.
- Trabajar con la Administración para concentrarse en la implementación de aspectos claves de la administración de riesgo.
- Trabajar con la Administración para asignar la propiedad de tipos de riesgo.
- Coordinar las evaluaciones de riesgos y supervisar las acciones de mejoras en forma oportuna.
- Identificar las tendencias de riesgos.
- Proporcionar aseguramiento de calidad a las evaluaciones de riesgo.
- Reportar y escalar asuntos relacionados con riesgo a la Administración, Auditoría, Comité de Riesgos o Directorio según sea el caso.
- Proporcionar evaluación integrada y actividades de aseguramiento.
- Colaborar con las áreas funcionales para crear conciencia de los riesgos y las políticas de riesgos.
- Administrar la supervisión del cumplimiento de las normas de la Política de Riesgos.

En el caso que a esta función se le asignen deberes adicionales no relacionados con la administración del riesgo, su independencia de la Administración no debe ser puesta en peligro. Dichos deberes adicionales, en caso de requerirse, deben ser aprobados por el Directorio.

iii. Cuenta con una unidad de Auditoría Interna o equivalente, responsable de la verificación de la efectividad y cumplimiento de las políticas, procedimientos, controles y códigos aprobados por el directorio, y que reporta directamente a la Unidad Corporativa de Auditoría Interna.

Un elemento clave del Proceso de Gestión de Riesgo de la Compañía es la administración de los riesgos en base a un enfoque de tres líneas de defensa, donde la primera corresponde a las áreas de negocio y de soporte, quienes son responsables de la toma y administración diaria de los riesgos; la segunda corresponde a las áreas de Gestión de Riesgos,

Cumplimiento y Legal, orientadas a establecer y monitorear un modelo que brinde un ambiente de riesgos y control sólido y coherente; y la tercera corresponde a Auditoría Interna, necesaria para proporcionar una revisión y opinión independiente acerca del cumplimiento de los roles y responsabilidades de las dos líneas de defensa anteriores.

Tanto la segunda como la tercera línea de defensa son miembros de los Comités de Riesgo y de Auditoría, siendo independientes de la Administración de la Compañía, dado que reportan al Directorio y a la Unidad Corporativa de Auditoría Interna, respectivamente.

Para concretar la comunicación y reporte de Auditoría Interna y Externa con el Directorio existe el Comité de Auditoría, conformado por miembros del Directorio y por la unidad de Auditoría Interna.

El propósito de este Comité es asistir al Directorio para llevar a cabo sus responsabilidades con relación a supervisar los estados financieros de la sociedad; garantizar un sistema de identificación y mitigación de riesgos efectivo; mantener controles internos formales y robustos y de gobierno de la Compañía de acuerdo a la ley y las regulaciones; proporcionar vigilancia y guía al Directorio y su Gerencia con relación a las materias indicadas más arriba y asistirle en la identificación de problemas que requieran la atención de la Gerencia. Asimismo, es parte de su rol dar suficiente atención a los problemas presentados para determinar qué requiere mayor revisión, atención adicional y ser escalado.

Es necesario reforzar que independiente de la existencia de los Comités, la Gerencia es responsable de preparar los estados financieros de la Compañía, de administrar los riesgos, desarrollar y mantener los controles internos.

iv. Incorpora dentro del proceso de cuantificación, monitoreo y comunicación de riesgos tanto los riesgos directos de la entidad como aquellos indirectos que pueden surgir de las demás empresas del grupo empresarial al que pertenece la entidad.

La Compañía tiene implementado un modelo de Gestión de Riesgos basado en el modelo de Enterprise Risk Management (ERM), cuyo objetivo es administrar los riesgos más relevantes para la Compañía, usando un punto de vista holístico que permita identificar y establecer apetito y tolerancia respecto de éstos, considerando tanto aquellos de negocio, como también operacionales, tanto propios como del entorno, entre otros.

Dado que se utiliza este enfoque, se logran identificar aquellas situaciones que pudieran significar el surgimiento de vulnerabilidades directas e indirectas de empresas o entidades relacionadas tanto locales como extranjeras, que pudiesen tener consecuencias, legales, financieras, operacionales o reputacionales en la propia Compañía.

v. Considera el impacto potencial que tendrá la materialización de los riesgos de

sostenibilidad económicos, sociales y ambientales a los que la misma está expuesta.

Al igual que lo mencionado en el punto anterior, dado que las características del modelo de ERM usado por la Compañía, son identificar y administrar todas aquellas situaciones que pudieran afectar negativamente a la Compañía, es que dentro del alcance del modelo es posible considerar los riesgos de sostenibilidad económicos, sociales y ambientales, en la medida que se consideren relevantes para el logro de la estrategia de corto, mediano y largo plazo de la Compañía.

Para asegurar que en estas actividades de identificación y evaluación de riesgos se incluyan todos los que efectivamente se debieran tener presente, se cuenta con un universo exhaustivo de riesgos potenciales aportados por el grupo Zurich, con una apertura suficiente para apoyar el logro de las actividades. Este universo de riesgos se genera a partir de la experiencia global del grupo Zurich como también de las mejores prácticas de mercado.

vi. Tiene como guía principios, directrices y recomendaciones nacionales e internacionales como, por ejemplo, los desarrollados por “The Committee of Sponsoring Organizations” (COSO, por sus siglas en inglés) o los contenidos en “Control Objectives for Information and Related Technology” (COBIT, por sus siglas en inglés) creados por ISACA o la ISO 31000:2009 e ISO 31004:2013.

Tal como se menciona en los puntos anteriores, el modelo usado para el diseño del proceso de gestión de riesgo está basado en un modelo ERM (COSO II), que es el que el grupo Zurich usa a nivel internacional. Este modelo fue desarrollado por “The Committee of Sponsoring Organizations” el año 2004 y contempla ocho componentes: Ambiente Interno, Establecimiento de Objetivos, Identificación de Riesgos, Evaluación de Riesgos, Respuesta a los Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Monitoreo.

Para efectos de implementación, la Compañía a nivel global desarrolló un proceso de gestión de riesgos en que la Política de Riesgos es el pilar fundamental, que contempla los riesgos más relevantes del negocio y que de ser necesario es adaptada a las leyes o regulaciones locales como es el caso de nuestra Compañía. Para su cumplimiento esta Política establece tanto el Governance como asimismo los límites y tolerancias para cada riesgo relevante, mecanismos de control, monitoreo y comunicación a la Alta Dirección, la que además está en absoluta sintonía con la normativa local descrita en las NCG 309 y 325.

vii. Contempla un Código de Conducta o documento equivalente aprobado por el directorio y revisado anualmente, que define los principios y lineamientos que deben guiar el actuar del personal y directorio de la entidad.

Para cumplir nuestros objetivos estratégicos, como Compañía propiciamos un ambiente en donde toda nuestra gente pueda dedicar y orientar sus esfuerzos de una manera

comprometida y sincera, conforme a nuestros valores de excelencia e integridad en todo lo que hacemos, con el firme propósito de proteger nuestra reputación y nuestra marca.

Para esto, contamos con un Código de Conducta que cada colaborador de la Compañía debe leer, entender y aplicar, para efectos de poder alinear nuestros valores y asegurarse de que nuestras palabras y acciones contribuyan al éxito a largo plazo de Compañía, entregando así protección a todos nuestros grupos de interés.

Toda acción o negocio que queramos efectuar debe ser consistente con nuestros valores básicos para fomentar la confianza de todos nuestros stakeholders, ayudándonos a cumplir o superar sus expectativas.

Cabe hacer notar, que este código de conducta es consistente con el del grupo Zurich, debiendo actualizarse y aprobarse anualmente por parte del Directorio, para una vez efectuado esto ser publicado, difundido y monitoreado su aplicación.

viii. Contempla la información y capacitación permanente de todo el personal atingente, independiente del vínculo contractual que lo una con la sociedad, respecto de las políticas, procedimientos, controles y códigos implementados para la gestión de riesgos.

Como parte de los procedimientos de comunicación y difusión de información relevante, la Compañía cuenta con un sitio colaborativo Workplace donde se publican todas las políticas y procedimientos nuevos, o cualquier otro hecho relevante, lo que permite mantener una única vía de comunicación formal evitando descoordinaciones o asimetrías de información.

ix. Es revisado y actualizado, al menos anualmente.

Dentro de las políticas de la Compañía y en forma similar a como se hace en el grupo Zurich en base a las mejores prácticas de mercado, es que la estrategia de gestión de riesgos es revisada por el Directorio de la Compañía a lo menos una vez al año como lo establece la NCG 309 de la CMF.

3. b) El directorio ha implementado un procedimiento formal y que está en operación para canalizar las denuncias por parte de su personal, cualquiera sea el vínculo contractual, accionistas, clientes, proveedores o terceros ajenos a la sociedad, de eventuales irregularidades o ilícitos.

La Compañía para efectos de recepción de denuncias por parte de su **personal**, tiene establecido tres mecanismos distintos para reportar inquietudes o conductas eventualmente irregulares o ilícitas, estas denuncias pueden ser realizadas a través de formularios on line, o bien a través de una línea telefónica local o bien una línea telefónica internacional “Zurich Ethic Line”.

Sin perjuicio de lo anterior, de conformidad con la política local de Reporte de Inquietudes y Malas Prácticas Profesionales, son canales válidos de denuncias la denuncia directa a Legal o Compliance, la denuncia directa a Recursos Humanos y la denuncia directa a los Line Managers.

Para efectos de la recepción de denuncias de **personas externas** a la Compañía, cualquiera sea el vínculo contractual, accionistas, clientes, proveedores o terceros ajenos a la sociedad, existe un canal de denuncias exclusivo para estos casos que está ubicado en la página web de la Compañía, y que sigue las mismas directrices de investigación que las denuncias formuladas por el personal interno de la Compañía,

i. Que garantiza el anonimato del denunciante.

Por definición, la información que es reportada es tratada en forma anónima y confidencial, si es que así lo solicita el denunciante.

El proceso de investigación de una denuncia garantiza la confidencialidad y está regulado expresamente en un procedimiento del Grupo Zurich denominado “Hawk Eye”.

ii. Que permite al denunciante conocer el estado de su denuncia.

La herramienta Zurich Ethic Line asigna a la denuncia formulada un número de identificación único que permite al denunciante hacerle seguimiento a la denuncia formulada.

En los demás mecanismos de denuncia locales, al denunciante se le informa el estado de la investigación ya sea a través de un correo electrónico, telefónica o bien presencialmente, según amerite el caso en cuestión.

iii. Que es puesto en conocimiento de su personal, accionistas, clientes, proveedores y terceros, tanto mediante capacitaciones como a través del sitio en Internet de la entidad.

En relación a los mecanismos de recepción de denuncias por parte de su **personal**, esta información está ubicada en un lugar destacado y de fácil acceso en la Intranet y Guía de Anexos de la Compañía.

En lo que respecta a su difusión, se realiza, al menos, una vez al año, una campaña comunicacional con el objetivo de reforzar el conocimiento de esta herramienta.

Adicionalmente, en el curso obligatorio que deben realizar todos los colaboradores en forma anual relativo al Código de Conducta, este tema es tratado en forma detallada. Estos mecanismos de denuncia también son parte de la capacitación presencial que realiza el área de Compliance en forma trimestral a los nuevos colaboradores que ingresan a la Compañía.

El mecanismo de denuncias de **personas externas** a la Compañía está ubicado en la página web de la compañía con una explicación de su objetivo y alcance. La comunicación de la existencia de este canal también es reforzada en las capacitaciones presenciales que realiza Compliance.

3. c) Procedimiento formal y que está en operación para detectar y reducir barreras organizacionales, sociales o culturales que pudieren estar inhibiendo la diversidad de capacidades, condiciones, experiencias y visiones que, sin esas barreras, se habría dado naturalmente en la organización.

1. La sociedad ha implementado diversas acciones para detectar y reducir barreras organizacionales, sociales o culturales que pudieren estar inhibiendo la diversidad de capacidades, condiciones, experiencias y visiones que, sin esas barreras, se habría dado naturalmente en la organización.

Entre ellas se encuentran:

i. Reglamento Interno de la Sociedad:

a) Se incluye en Título III, párrafo VI sobre la igualdad en las remuneraciones entre hombres y mujeres: La Empresa garantiza a todos los trabajadores y trabajadoras el cumplimiento del principio de igualdad de remuneraciones entre hombres y mujeres.

b) Se incluye en Título V, De las Normas que dignifican el trabajo, garantizan un ambiente de trabajo respetuoso y la investigación y sanción de las conductas ilícitas constitutivas de acoso sexual y laboral.

c) Se incluye Título VI, párrafo VIII, normas de convivencia y urbanidad, por tratarse de una Empresa que trabaja una gran cantidad de personas se debe tener especial cuidado en mantener una convivencia adecuada, fundada en el respeto y la cortesía.

ii. Código de Conducta en su capítulo "Empleo igualitario y puestos de trabajo sin acoso", declara: Zurich mantiene un entorno respetuoso con todos los colaboradores y libre de todas las formas de discriminación y acoso. Estamos orgullosos de la diversidad de nuestra nómina que contribuye a hacer de Zúrich un empleador de referencia. Zurich no tolera la discriminación o acoso en el puesto de trabajo por causa de edad, discapacidad, origen étnico o nacional, género, raza, color, religión, estado civil, orientación sexual o cualquier otra diferencia percibida. Estos principios se extienden a todas las decisiones de empleo, incluyendo la contratación, formación, evaluación, promoción y retribución. Se espera que los empleados traten a los demás con respeto y dignidad.

iii. Canales de denuncias válidos: Zurich pone a disposición para todos sus colaboradores, líneas de denuncias - anónima -, para dar a conocer cualquier situación de discriminación y/o acoso, los cuales son investigadas según corresponda. Para estos efectos, rigen los canales de denuncia de la Política de Reporte de Inquietudes y Malas Prácticas Profesionales.

iv. Los procesos de contratación no utilizan medios de consulta para la no

contratación por endeudamiento y/o carga financiera (Dicom).

- v. **Política de Selección** para identificar la diversidad de capacidades, conocimientos, condiciones, experiencias y visiones con que deben contar sus ejecutivos principales, los cuales son actualizados y aprobados por el Directorio anualmente.
- vi. **Política de Diversidad e Inclusión** para los ejecutivos de Chilena Consolidada.

2. Para identificar entre los trabajadores de la entidad, a potenciales reemplazantes del gerente general y demás ejecutivos principales, en función del proceso de identificación descrito en el número anterior, la sociedad cuenta con un proceso anual de revisión de talentos, cuyo objetivo es identificar, evaluar y desarrollar individuos con alto desempeño y con potencial para ocupar roles clave dentro de la organización. El proceso tiene lugar para los reportes directos del CEO y a su vez los reportes directos de estos mismos, utilizando procesos y herramientas consistentes. Se realiza una cadena interrelacionada de revisiones de talentos, que pasa secuencialmente del ámbito local, al funcional, al Regional, al Grupo, a fin de determinar los posibles sucesores dentro de la organización para roles claves.

3. En que la detección a que se refieren los números 1 y 2 anteriores se realizará, al menos sobre una base anual.

3.c.iv) Procedimiento de reemplazo de gerente general ante ausencia imprevista

Propósito e introducción

El objetivo de este procedimiento es contar con un mecanismo que facilite el adecuado funcionamiento de la organización ante la ausencia imprevista del Gerente General.

Aplicación y alcance

Las disposiciones de este procedimiento se aplican al Gerente General de la Compañía.

Procedimiento:

En caso de falta imprevista, ausencia o cualquier caso o circunstancia que implique el alejamiento imprevisto del Gerente General se aplicará el siguiente procedimiento:

3.1.- El Gerente General deberá proponer anticipadamente al Directorio y al Grupo Zurich un potencial reemplazante a su cargo.

3.2.- El Directorio se pronunciará sobre la propuesta del Gerente General y en caso de rechazo deberá presentarse otras alternativas. Será responsabilidad del Gerente General mantener debidamente capacitado e informado de sus labores a quien habitualmente lo reemplace en situaciones que ocurran de forma común, tales como vacaciones o enfermedad.

3.3.- En caso de que la falta, ausencia o cualquier otro caso que implique el alejamiento permanente e imprevisto del Gerente General, asumirá de forma interina la persona designada en el punto 3.2.

3.4.- Para el nombramiento definitivo, el Directorio deberá ratificar a la persona nombrada interinamente o bien iniciar un proceso de búsqueda de otros candidatos, ya sean interno o externos. El proceso de búsqueda que se realizará bajo lo definido en la política que administra Recursos Humanos.

3.d) El directorio ha implementado un procedimiento formal y que está en operación para revisar, al menos sobre una base anual, las estructuras salariales y políticas de compensación e indemnización del gerente general y demás ejecutivos principales, con el fin de detectar y corregir eventuales incentivos a que dichos ejecutivos expongan a la sociedad a riesgos que no estén acorde a las políticas definidas sobre la materia o a la comisión de eventuales ilícitos.

La Compañía cuenta con una estrategia de Compensación que se basa en un enfoque integrado y equilibrado, orientado a generar valor para los accionistas, clientes y colaboradores. Para ello, el programa de compensación está estrechamente alineado a la estrategia, cultura y valores de la empresa y el mismo integra todos los componentes de la Compensación Total, incluyendo la gestión del desempeño, desarrollo, compensación, beneficios y programas de balance trabajo/vida personal.

Una vez al año se revisan las estructuras salariales, por medio de la participación de encuestas de remuneración que realiza una consultora externa y que sirve de base para comparar y pagar al personal clave, usando la mediana de mercado.

Igualmente, nuestro programa de compensación está diseñado para estimular la consecución de mejores resultados, a través de programas de pago variable ligados a los resultados del Grupo o la Empresa y el desempeño individual.

El pago de incentivo se considera “pago a riesgo o pago variable”, es decir es un pago atado a resultados que se deben obtener a nivel del Grupo, Región, país e individuo. El incentivo se paga localmente con cargo a las compañías locales, pero el cálculo del mismo se entrega desde el Grupo Zurich.

Existen incentivos de corto y Largo plazo. Los incentivos de largo plazo son utilizados para retener y motivar a personal clave y alta gerencia. Los pagos de incentivo y el cálculo del bono se realizan directamente desde casa matriz, y el equipo local no interviene hasta el momento del pago.

Estas políticas son revisadas y aprobadas anualmente, según el Calendario Anual de Temas por el Directorio.

No se contemplan para estos efectos:

- i. la asesoría de un tercero ajeno a la sociedad que apoye al directorio, y al comité de directores en caso que corresponda, en esta revisión

- ii. la difusión de las estructuras salariales y políticas de compensación e indemnización del gerente general y demás ejecutivos principales, en el sitio en Internet de la sociedad.
- iii. someter dichas estructuras salariales y políticas a aprobación de los accionistas.