

**RESUMEN DE 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.**

**(Sociedad Anónima Abierta)**

**MARZO 2019**

## **1. a Procedimiento de inducción para nuevos Directores de Chilena Consolidada Seguros Generales S.A. (NCG 385)**

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, 5 (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.

La 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 entregan y dan 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) Otras normativas
- j) Estatutos de la Sociedad y sistema de poderes y facultades
- k) Actas de sesiones de Directorio (últimos dos años)
- l) Los principales acuerdos adoptados en los últimos 2 años anteriores al inicio de su mandato y de las razones que se tuvieron en consideración para adoptar tales acuerdos o para descartar otras opciones evaluadas.
- m) Actas de juntas de accionistas de la Sociedad (últimos dos años)
- n) Última memoria anual
- o) Últimos estados financieros anuales y los informes correspondientes emitidos por la empresa de auditoría externa

- p) 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
- q) Hechos esenciales a partir de la fecha de publicación de la última memoria anual
- r) Código de Ética o Zurich Basics
- s) Política de Conflicto de Intereses del grupo Zurich <sup>1</sup>
- t) Último Informe de Sostenibilidad emitido por la Sociedad, si lo hubiere<sup>2</sup>
- u) Manual de manejo de información de interés para el mercado
- v) Decreto Ley N°211 sobre Libre Competencia
- w) Ley 20.169 sobre Competencia Desleal
- x) Resolución N°667 de la H. Comisión Resolutiva Antimonopolio de 30 de octubre de 2002 y sentencia de la Corte Suprema de fecha 15 de mayo de 2003, sobre la materia; y resumen de medidas de la referida Resolución N°667
- y) Programa de Cumplimiento de la Normativa sobre Libre Competencia
- z) Procedimiento de Relacionamiento con Personas Expuestas Políticamente y Conexas a estas Últimas (PEPCO)
- aa) Ley 20818 sobre Prevención de Lavado de Activos
- bb) Circular N° 52 de la Unidad de Análisis Financiero
- cc) Informe de los principales juicios o procedimientos administrativos relevantes que afecten a la sociedad y sus filiales que impliquen riesgos relevantes para la misma
- dd) Último informe de Matriz de Riesgos entregado al Directorio
- ee) Prácticas voluntarias de Gobierno Corporativo adoptadas de acuerdo a la normativa en vigor de la Superintendencia de Valores y Seguros.

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 treinta días hábiles siguientes al nombramiento del nuevo director se reunirá con el gerente general o gerentes se reunirán con aquel para tratar, entre otras materias:

- 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. Las entidades aseguradoras en materia de riesgos se rigen por la NCG 325

---

<sup>1</sup> Modificado en sesión de Directorio de 28 marzo 2017

<sup>2</sup> Idem

- e) Políticas de inclusión, diversidad y sostenibilidad aprobadas por el Directorio, si las hubiere.<sup>3</sup>
- f) Solución de conflictos de interés. Fiscalía es responsable de identificar los grupos de interés de la aseguradora y las razones por las que esos grupos tienen esa condición.
- g) Código de Ética o Zurich Basics. 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.

Dentro de los treinta días hábiles siguientes al nombramiento el nuevo director se reunirá con el Presidente para analizar:

- a) Marco jurídico vigente más relevante aplicable a la Sociedad, al Directorio y sus ejecutivos principales
- b) 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
- c) 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.

Dentro de los tres meses siguientes a su nombramiento, el nuevo director sostendrá reuniones con el Gerente General, con la Gerencia de Finanzas, con la Fiscalía y con las otras gerencias de área de la Sociedad que el Presidente o el Gerente General le propongan como convenientes, a fin que le informen o detallen los temas relevantes de cada área y los mencionados en el programa de inducción. Asimismo, 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.

### **3. Vigencia**

---

<sup>3</sup> Idem

Este Procedimiento se encontrará vigente a partir del 29 de diciembre de 2015 y deberá ser revisado a lo menos una vez al año, a fin de asegurarse de que sus términos y procedimientos sean consistentes con los objetivos de la Sociedad.

Este procedimiento fue aprobado por el Directorio de Chilena Consolidada Seguros Generales S.A. en sesión de fecha 29 de diciembre de 2015 y modificado en sesión de Directorio de 28 de marzo 2017.

## **1. b) Procedimiento de capacitación permanente del Directorio para la actualización de conocimientos (NCG 385)**

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 en la sesión de noviembre de cada año 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) (v) 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) (vi) 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) (iv) 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) (ii) Gobiernos Corporativos. Nueva normativa. Experiencia. Mejores prácticas de gobierno corporativo.

- g) (iii) Principales avances que se han dado en el último año en lo referido a inclusión y diversidad y reportes de sostenibilidad, “si los hubiere”.<sup>4</sup>
- 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**

(i) El directorio aprueba anualmente un calendario de capacitaciones que se efectuarán 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”<sup>5</sup>, en el mes de noviembre de cada año, la gerencia general 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 de la Sociedad 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 de la Sociedad en conocimiento del directorio a la brevedad posible.

## **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.

---

<sup>4</sup> Texto agregado en sesión de Directorio de 28 marzo 2017

<sup>5</sup> Idem

#### **4. Difusión**

(vii) En la misma sesión en que se revisa el procedimiento, se aprueba un documento que difunde 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.

#### **5. Vigencia**

Este procedimiento se encontrará vigente a partir del 29 de diciembre de 2015 y deberá ser revisado a lo menos una vez al año, a fin de asegurarse de que sus términos sean apropiados para sus fines.

Este procedimiento fue aprobado por el Directorio de Chilena Consolidada Seguros Generales S.A. en sesión de fecha 29 de diciembre de 2015 y modificado en sesión de Directorio de 28 de marzo 2017.

## **1. c Política de Contratación de Expertos (NCG 385)**

Chilena Consolidada Seguros Generales ha fijado 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,

Esta Política fue aprobada en sesión de Directorio de Chilena Consolidada Seguros Generales S.A. de fecha 29 de diciembre de 2015.

## **1. d Políticas de reuniones del Directorio - Auditor Externo - (NCG 385)**

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 Superintendencia de Valores y Seguros, 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, y b) para recibir de parte de los mismo 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

6. 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.

Esta Política fue aprobada en sesión de Directorio de Chilena Consolidada Seguros Generales S.A. de fecha 29 de diciembre de 2015.

## **1. e Políticas de reuniones del Directorio - Riesgo (NCG 385)**

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 Superintendencia de Valores y Seguros, 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.

7. Además, el Directorio se reúne dos veces al año con la función de Riesgos e IT para revisar los planes de contingencia y la continuidad de operaciones.

Esta Política fue aprobada en sesión de Directorio de Chilena Consolidada Seguros Generales S.A. de fecha 29 de diciembre de 2015.

## **1. f Políticas de reuniones con el Directorio - Auditoría Interna (NCG 385)**

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 Superintendencia de Valores y Seguros, 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 Riesgo y Control (RCC) y 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.

Esta Política fue aprobada en sesión de Directorio de Chilena Consolidada Seguros Generales S.A. de fecha 29 de diciembre de 2015.

**1.h Política de visitas en terreno (NCG 385)**

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.

Esta Política fue aprobada en sesión de Directorio de Chilena Consolidada Seguros Generales S.A. con fecha 29 de diciembre de 2015.

## **1. j Procedimiento de mejoramiento continuo del Directorio (NCG 385)**

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, deberían 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 noviembre 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.

### **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. Este programa se prepara por la gerencia general quien anualmente somete a consideración del Directorio un Calendario de Capacitaciones a llevar a cabo en los siguientes doce meses. La responsabilidad de

preparar este calendario es de la Fiscalía de la Sociedad con sugerencias de los mismos directores, el gerente general y gerentes de áreas. Al analizar la propuesta, los directores podrán presentar a consideración temas adicionales.

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,
- 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 enviarán por correo electrónico o se pondrán a disposición de los directores por medio de un sistema de información en operación y de acceso por parte de cada director con una anticipación mínima de 5 (cinco) días.

5. 1.j.v 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 de Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.

### **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 presenciales o vía telefónica, 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.

### **Vigencia**

Este procedimiento fue aprobado en sesión de Directorio de Chilena Consolidada Seguros Generales S.A celebrada con fecha 23 de octubre de 2017.

6. 1.j.vi Que considere la asesoría de un experto ajeno a la sociedad para la detección e implementación de esas eventuales mejoras o áreas de fortalecimiento.

El Directorio ha acordado la contratación de un experto ajeno a la sociedad para la detección e implementación de esas eventuales mejoras o áreas de fortalecimiento.

Este procedimiento fue aprobado en sesión de directorio de Chilena Consolidada Seguros Generales S.A. de fecha 29 de diciembre de 2015.

**1. k Procedimiento y sistema de información en operación y de acceso por parte de cada director (NCG 385)**

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.

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. No implementado aún,
- v. Le permite revisar el texto definitivo del acta de dicha sesión.
- vi. Permite la revisión a que se refiere el número v. anterior, con no más de 5 días hábiles posteriores a la sesión respectiva.
- vii. Permite acceder, además, a: Estatutos de la sociedad, actas de las últimas juntas de accionistas, actas de los Comités de Auditoría, Riesgo y Control, e Inversiones, Manual de Manejo de Información, entre otras.

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.

Este Procedimiento se encuentra vigente desde el 21 de agosto de 2015.

**2. a Procedimiento para que los accionistas de la sociedad se puedan informar (NCG 385)**

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.

Este procedimiento fue aprobado en sesión de directorio de Chilena Consolidada Seguros Generales S.A. de fecha 29 de diciembre de 2015.

**2. b) El directorio ha implementado un mecanismo, sistema o procedimiento formal que permita: (NCG 385)**

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.

La NCG 385 en su numeral 2.b) propone:

- i. A los accionistas 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
- ii. A los accionistas observar, de manera remota y en tiempo real, lo que ocurre durante las juntas de accionistas.
- iii. Al público en general informarse en tiempo real de los acuerdos adoptados en la junta de accionistas.
- iv. Al público en general informarse de los acuerdos adoptados en la junta de accionistas, con un desfase inferior a 5 minutos de votado el acuerdo respectivo.

Dada la naturaleza y composición accionaria, el Directorio de la sociedad aprueba que la participación de los accionistas deba ser presencial siguiendo la legislación y normativas vigentes.

Este acuerdo fue aprobado en sesión de directorio de Chilena Consolidada Seguros Generales S.A. de fecha 29 de diciembre de 2015.

**2. e) La sociedad cuenta con una unidad de relaciones con los accionistas, inversionistas y medios de prensa que: (NCG 385)**

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 Subgerencia 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.

Este acuerdo fue tomado por el Directorio de Chilena Consolidada Seguros Generales S.A. con fecha 29 de diciembre de 2015.

**2. f) El directorio cuenta con un procedimiento formal de mejoramiento continuo en operación: (NCG 385)**

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 valores <sup>6, 7</sup>
- NCG 30 de la SVS (NCG 30 Sección II. Información continua 2.2 Hechos esenciales N° 1 Alcance) <sup>8</sup>
- Circular 991 de 1991 de la SVS

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

---

<sup>6</sup> **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.

<sup>7</sup> **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 Superintendencia y al público en general con la periodicidad, publicidad y en la forma que la Superintendencia 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 al momento que él ocurra o llegue a su conocimiento. Será responsabilidad del directorio de cada entidad adoptar una norma interna que contemple los procedimientos, mecanismos de control y responsabilidades que aseguren dicha divulgación. La norma respectiva, deberá ajustarse a la norma de carácter general que dicte la Superintendencia.

<sup>8</sup> Alcance del concepto de Información Esencial. De acuerdo a lo establecido en los artículos 9° y 10° de la Ley N° 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;

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

**ACUERDO:** Se faculta a ....

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 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 785. De acuerdo a las disposiciones establecidas en la Circular N° 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 esta Superintendencia 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.

5. Este procedimiento considera:

- i. Revisar al menos una vez al año las revelaciones o hechos esenciales que han sido comunicadas al mercado, las que son preparadas por quien designe el directorio;
- ii. Para este efecto se pide a Fiscalía que entregue: a) un detalle de las revelaciones que han hecho al mercado en los 12 meses anteriores a la fecha, b) copia de la parte pertinente del acta de la sesión de directorio donde se tomó el acuerdo de hecho esencial, c) los antecedentes que se tuvo a la vista para analizar el hecho y considerar que era esencial para los negocios de la sociedad, d) una copia de la comunicación al mercado de cada hecho esencial realizada en el período bajo análisis;
- iii. Solo se analizarán los hechos esenciales que guarden relación con 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;<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Tipos de hechos esenciales Ejemplos de eventos que pueden revestir el carácter de hechos esenciales en la medida que afecten en forma significativa la situación financiera de la entidad que informa: a) Disminución importante del valor de los activos de la empresa, proveniente del deterioro de la situación financiera de los principales deudores o de entidades en las que mantenga inversiones, o por mermas, deterioro u obsolescencia de existencias y activos fijos, o por otras causas similares. b) Acuerdo de concurrir a la formación de filiales o coligadas. c) Contingencias que puedan afectar significativamente, en forma positiva o negativa, los activos y/o patrimonio de la empresa, tales como juicios, reclamos por actividades monopólicas, conflictos laborales, otorgamiento de garantías en favor de terceros o en favor de la empresa por terceros, u otros hechos similares. d) Suscripción, modificación o término por cualquier causa, de contrato o convenciones que revistan importancia para la empresa. e) Paralización parcial o total de faenas, por cualquier causa. f) Variaciones significativas en tasas de interés, plazos u otras condiciones de las deudas, capitalizaciones de créditos y/o condonación parcial o total de las deudas, todas ellas, resultantes de negociaciones o de suscripción de convenios de pago con acreedores. g) Suscripción de convenios o realización de negociaciones con deudores importantes. h) Suscripción, modificación o término de contratos o convenciones de cualquier especie con personas o entidades relacionadas con la propiedad o gestión de la empresa, cuando involucren montos significativos o revistan relevancia por cualquier causa para la marcha de la empresa y, en la medida que sea distinta de las operaciones habituales mantenidas con las personas o entidades relacionadas. i) La iniciación de nuevas actividades o negocios en escala significativa o la realización de inversiones importantes destinadas a expandir las actividades. j) Los acuerdos sobre creación, modificación o supresión de preferencias, transformación, fusión y división de la sociedad. k) La renuncia o revocación del directorio y la renuncia o remoción del gerente general. l) Variaciones importantes en las condiciones del mercado en que participa la empresa, relacionadas con el tamaño de éste, barreras de entrada o salida, precios de productos, etc. m) Cambios de importancia en la propiedad de la empresa. n) Transferencias importantes de acciones fuera de la bolsa, a precios significativamente distintos de su valor de mercado. ñ) El hecho de modificar los límites o porcentajes que la normativa vigente o la sociedad hayan establecido respecto de las operaciones de la sociedad, y cuya modificación, de acuerdo a la normativa vigente o a los estatutos de la sociedad, requieran de su aprobación en junta de accionistas. o) El hecho que la sociedad sobrepase los límites o porcentajes a que se refiere la letra ñ) precedente. p) La cancelación de la inscripción de las acciones de la sociedad en alguna de las bolsas de valores. q) Cualquier otro hecho que produzca o pueda producir influencia positiva o negativa en la marcha de la empresa, en sus valores o en la oferta de ellos. r) Ajustes en estados financieros que afecten el resultado del ejercicio o ajustes por detecciones de errores que debieron afectar resultados de ejercicios financieros previos. s) Divulgación de información de estados financieros, en forma previa al envío oficial de los estados financieros a la Superintendencia, de acuerdo a los procedimientos formales establecidos.

- iv. Con estos antecedentes se analiza si el hecho considerado esencial es de esta naturaleza; si la causa identificada es la que realmente lo produjo; si el impacto determinado inicialmente en la sociedad, en sus estados financieros, en el tipo y su nivel de riesgo es el que realmente ocurrió; si el proceso de aprobación del hecho esencial siguió las pautas fijadas por la administración de calificación, responsabilidad y suscripción del N° 2 anterior; si la redacción de la comunicación al mercado fue descrita de una manera clara y entendible y de fácil comprensión al público y si describe total y completamente el hecho y sus efectos en la sociedad; y también se analiza si el proceso para determinar si se trata de un hecho esencia fue cumplido y si el plazo transcurrido entre la detección del hecho, el análisis de la gerencia y el informe al Directorio y comunicación al mercado fue de manera oportuna y se encuentra dentro de los plazos establecidos por la autoridad.
- v. Luego de analizados los punto anteriores se entrega al Directorio un informe de las observaciones y se le proponen mejoras en cuanto a la descripción del hecho al público y la oportunidad entre el conocimiento del hecho por la sociedad y su comunicación al público.

6. La sociedad considera la asesoría de un experto ajeno a la sociedad para la detección e implementación de esas eventuales mejoras.

7. La detección a que se refiere el número 1 se realiza, al menos, sobre una base anual.

Este procedimiento fue aprobado en sesión de directorio de Chilena Consolidada Seguros Generales S.A. de fecha 29 de diciembre de 2015.

**3. a) El directorio ha implementado un proceso formal de Gestión y Control de Riesgos el cual se encuentra en operación y que: (NCG 385)**

**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 SVS 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 y enviada a la SVS el mes de septiembre de 2012,
- se implementaron tres Comités de Directorio (de Riesgo y Control, de Auditoría y de Inversiones),

- 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 líneas 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, miembros de la Gerencia y de la segunda y tercera línea de defensa

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 una Intranet 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 SVS,

Este procedimiento fue aprobado en sesión de directorio de Chilena Consolidada Seguros Generales S.A. de fecha 29 de diciembre de 2015.

**3. b) El directorio ha implementado un procedimiento formal y que está en operación: (NCG 385)**

**i. 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”.

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,

**ii. 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”.

**iii. 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.

**iv. 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 de la Compañía. En lo que respecta a su difusión, se realiza 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.

Este procedimiento fue aprobado en sesión de directorio de Chilena Consolidada Seguros Generales S.A. de fecha 29 de diciembre de 2015.

### 3. c) El directorio ha implementado un procedimiento formal y que está en operación: (NCG 385)

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. **Línea Ética**, Zurich pone a disposición para todos sus colaboradores, línea de denuncia - anónima -, para dar a conocer cualquier situación de discriminación y/o acoso, los cuales son investigadas según corresponda.

iv. Los procesos de contratación no utilizan medios de consulta para la no contratación por endeudamiento y/o carga financiera (Dicom).

v. Programas de capacitación para fomentar la Cultura de Diversidad & Inclusión:

a) Vía E-learning se puso a disposición Curso de Diversidad e Inclusión (WISE) y en el año 2014 (desde el 01 de abril de 2014 al 30 de junio de 2014).

b) Vía E-learning se realiza capacitación de Sesgo Cognitivo, año 2015.

vi. Datos Estadísticos:

Participación Gerentes (Nacionalidad y Sexo)			Total Compañía (Vida y GI, FTE)		
Nacionalidad Gerentes	N°	%	Nacionalidad Gerentes	N°	%
Chilena	16	76,19%	Chilena	585	97,01%
Extranjeros	5	23,81%	Extranjeros	18	2,99%
Total	21	100%	Total	603	100%
Sexo	N°	%	Sexo	N°	%
Femenino	6	28,57%	Femenino	322	53,40%
Masculino	15	71,43%	Masculino	281	46,60%
Total	21	100%	Total	603	100%

2. Durante el año 2017<sup>10</sup> preparará las acciones y programas para identificar la diversidad de capacidades, conocimientos, condiciones, experiencias y visiones con que deben contar sus ejecutivos principales.

3. 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.

4. Se adjunta más adelante.

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

Este procedimiento fue aprobado en sesión de directorio de Chilena Consolidada Seguros Generales S.A. de fecha 29 de diciembre de 2015 y modificado en sesión de Directorio de 28 de marzo 2017.

<sup>10</sup> Modificado por el Directorio en sesión de 28 marzo 2017

### **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 e 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.

#### **Vigencia**

Este procedimiento fue aprobado por sesión de Directorio, de Chilena Consolidada Seguros Generales S.A. celebrada con fecha 24 de enero de 2017.

**3. d) El directorio ha implementado un procedimiento formal y que está en operación: (NCG 385)**

**i. 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.

**ii. Que contempla la asesoría de un tercero ajeno a la sociedad que apoye al directorio, y al comité de directores en caso que corresponda, en la revisión a que se refiere el numeral i anterior.**

No está contemplado.

**iii. Que contempla 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.**

No está contemplado.

**iv. Que contempla someter dichas estructuras salariales y políticas a aprobación de los accionistas.**

No está contemplado.

Este procedimiento fue aprobado en sesión de directorio de Chilena Consolidada Seguros Generales S.A. de fecha 29 de diciembre de 2015.