

Zenit Seguros Generales S.A

MEMORIA 2017

infozenit@zenitseguros.cl
www.zenitseguros.cl

A close-up photograph of a person's hand holding a black pen over a document. The image is overlaid with various digital and technical graphics, including a network of white dots connected by thin lines, several concentric circles, and a grid pattern. The background is a blurred office setting with papers and a laptop keyboard. A dark blue banner is positioned at the bottom of the image, containing white text.

“Los sólidos pilares sobre los cuales Zenit ha basado su modelo de negocios ha permitido a la compañía sortear de manera exitosa los efectos una ralentizada actividad aseguradora, poniendo a prueba sus capacidades competitivas, estratégicas y operacionales.”

INTRODUCCIÓN



El impacto del deterioro internacional del llamado “superciclo de los commodities” influyendo localmente en un período de bajo crecimiento e indicadores negativos a nivel de desempleo e inflación, se refleja en una débil actividad económica como un marco complejo para toda industria, de la cual no están ajenos los Seguros Generales.

Una actividad aseguradora altamente sensible al crecimiento económico, desempeño de mercados financieros y efectos de catástrofes, supone un desafío estratégico para quienes la componen, exponiendo a sufrir pérdidas notables para quienes no cuentan con una estrategia robusta y musculatura capaz de afrontar un escenario evidentemente adverso como el vivido durante el pasado año 2017.

No obstante lo anterior, los sólidos pilares sobre los cuales Zenit ha basado su modelo de negocios ha permitido a la compañía sortear de manera exitosa los efectos una ralentizada actividad aseguradora, poniendo a prueba sus capacidades competitivas, estratégicas y operacionales, logrando el cumplimiento de los objetivos establecidos por el Directorio, manteniendo un interesante crecimiento en nuestras líneas de negocios, abriendo nuevos canales de distribución y desarrollando propuestas innovadoras para sus clientes.

Una estrategia que se complementa con toda la experiencia y conocimiento de los socios internacionales de la compañía, permitiendo contribuir y mejorar las propuestas de valor de hacia sus clientes, sumado a una potente gestión comercial y un sólido equipo humano constante, se traduce en un importante crecimiento de la compañía y el logro de un resultado positivo al cierre del año 2017.

La constante búsqueda de mejoras en la suscripción y apuesta a la operativa simple y eficiente, basados en el desarrollo de una potente capacidad tecnológica, sin perder la vista en la rentabilidad del negocio, constituyen desafíos que se mantienen y sin duda serán factores claves que permitirán a Zenit encarar mejor que nunca el ambicioso plan y meta de crecimiento comprometido para el próximo año.

Valores expresados en UF y %

Indicadores Relevantes 2014-2017	2014	2015	2016	2017
Prima Directa	443.251	652.009	807.420	958.135
Resultado Operacional	-34.189	-16.968	-17.730	289,0
Resultado de Inversiones	5.180	3.179	6.311	7.773
Resultado no Operacional e Impuestos	11.217	10.476	6.673	2.251
Resultado del Ejercicio	-20.966	531	-4.747	10.313
Siniestralidad Contable Retenida	-294.488	-345.873	-399.478	-502.618
Costo Administrativo / Prima Directa	18%	12%	9%	6%
Resultado del Ejercicio / Prima Directa	-4,70%	0,10%	-0,60%	1,08%
ROE	-7,90%	0,30%	-1,80%	4,60%

CARTA DEL PRESIDENTE



Estimados señores accionistas:

En mi calidad de presidente del Directorio de Zenit Seguros Generales S.A., me es muy grato dirigirme a ustedes para presentar la Memoria y Balance Anual correspondientes al ejercicio finalizado al 31 de diciembre 2017.

Un complejo año para la industria de Seguros Generales, en el cual la actividad aseguradora se vio influida por una ralentizada economía, con una expansión bruta coherente con un IMACEC de apenas un 1,8% y una inflación de 1,9% en 12 meses, y una mayor competencia que destaca un ejercicio con pérdidas operacionales significativas para la mayoría de las compañías del mercado. Al mismo tiempo, una estructura y oferta de compañías que continúa consolidándose debido a diversos procesos de fusión e ingreso de nuevos actores focalizándose en nichos de mercado, implicaron desafíos competitivos, estratégicos y operacionales adicionales para gran parte del mismo.

Es en medio de este turbulento escenario, Zenit logra destacar por un sólido crecimiento de un 20% en primaje, un crecimiento de su Resultado Operacional de un 6%, logrando obtener una utilidad final de MM \$ 276.366, con lo cual demuestra una gran solidez siendo consistente con su misión, manteniendo foco en el negocio de bancaseguros, enriqueciendo su propuesta de valor a partir de una oferta innovadora orientada a las personas, respaldada por un sólido conocimiento técnico y comercial.

“Hemos continuado afinando nuestra política de suscripción, buscando mejorar nuestra gestión de siniestros y estándares de atención a clientes”

Este año continuamos consolidando la relación con nuestros socios comerciales en todos los canales de distribución y áreas de negocios. Destaca la ampliación de nuestra oferta mediante la incorporación de nuevos ramos, así como la apertura de nuevos canales y un crecimiento inédito en SOAP. En forma paralela, hemos continuado afinando nuestra política de suscripción, buscando mejorar nuestra gestión de siniestros y estándares de atención a clientes.

Todo lo anterior nos permiten coronar un año de notable crecimiento y maduración para visualizar perspectivas de crecimiento y penetración interesantes en el mediano plazo, y así proyectar un auspicioso próximo año 2018 gracias a una base robusta y sólidamente forjada.

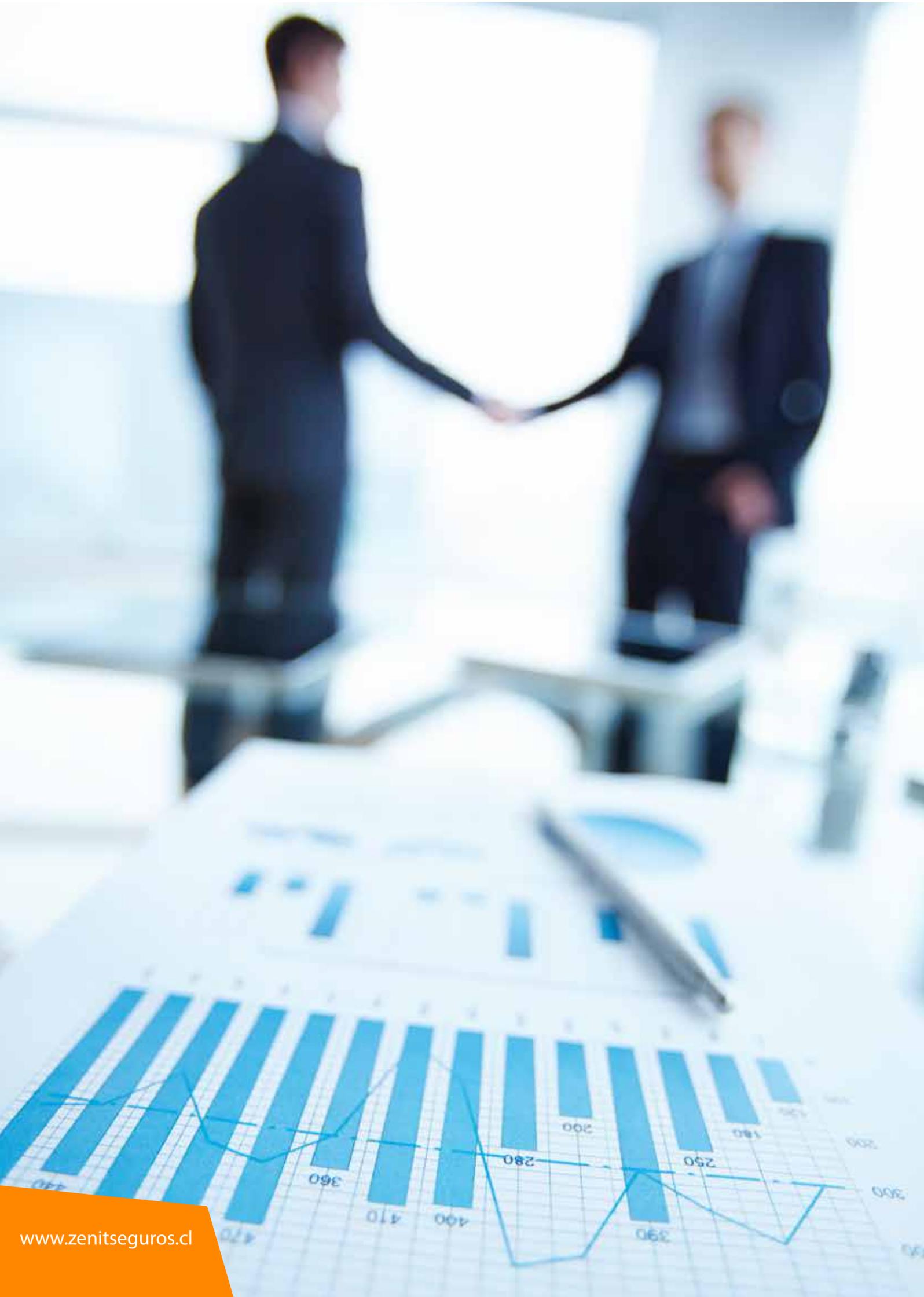
Sin perder de vista nuestra constante preocupación por la responsabilidad que nos cabe en la Industria, seguiremos trabajando con una especial dedicación para mejorar nuestras prácticas comerciales y desarrollo del mercado a través de la transparencia, la contribución a la educación financiera y el acceso al seguro.

Finalmente, quisiera destacar que el logro de los objetivos del año 2017 ha sido posible gracias a la dedicación, profesionalismo, compromiso y esfuerzo de todos los colaboradores y directores de Zenit Seguros Generales S.A., y no tengo dudas que junto a este gran equipo humano que lo compone, seguiremos construyendo una empresa rentable y sustentable en el tiempo.

Les saluda atentamente,



Roberto Belloni Pechini
Presidente
Zenit Seguros Generales S.A.



LA EMPRESA

Zenit Seguros Generales es una Sociedad Anónima Cerrada constituida por escritura pública de fecha 29 de enero de 2009, otorgada ante Notario de Santiago Señor Andrés Rubio Flores. El objeto de la Compañía es asegurar y reasegurar a base de primas las operaciones de seguros y contratos de reaseguros de los riesgos comprendidos dentro del primer grupo. El rol principal que cumple la empresa es asegurar y reasegurar, basándose en primas, los riesgos de pérdidas o deterioros de las cosas o el patrimonio. Este objetivo se desarrolla a través de actividades afines o complementarias con el comercio de seguros y otras contempladas en sus estatutos. La Sociedad opera en el Primer Grupo (Seguros Generales), y su estrategia comercial está orientada tanto a las personas como a las pequeñas y medianas empresas. Su actual domicilio se encuentra en Huérfanos 1189, piso 6, su Rut es el N° 76.061.223-5.

PERÍODO CUBIERTO POR LOS ESTADOS FINANCIEROS

Los presentes estados financieros cubren el período entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017.

CLASIFICACIÓN DE RIESGO

La clasificación de riesgo que se presenta a continuación corresponde a los estados financieros al 30 de septiembre de 2017

Clasificadora	Clasificación de riesgo	Fecha de Clasificación
FitchRatings	AA-	30-09-2017
ICR	A+	30-09-2017

AUDITORES EXTERNOS

Los estados financieros de la Sociedad, son auditados por la firma de auditoría PWC Consultores Ltda, cuyo número de inscripción en la Superintendencia de Valores y Seguros es el N° 48.

PRINCIPALES ACCIONISTAS DE LA COMPAÑÍA; ZENIT SEGUROS GENERALES S. A.

Capital y Accionistas al 31-12-2017

Zenit CIA de Seguros S.A

RUT	Accionistas	Acciones	Participación	Capital pagado \$
91.717.000-2	Empresas Juan Yarur SPA	1.661	60%	4.687.008.882
76.532.406-8	MM Internacional SPA	1.109	40%	3.129.383.794
		2.770		7.816.392.676



DIRECTORIO Y COMITES CORPORATIVOS

El Directorio compuesto por cinco miembros se reúne mensualmente donde se analiza, junto con la administración, la evolución de la Sociedad y el cumplimiento de las políticas de administración establecidas, La estructura adoptada por Zenit Seguros Generales S.A., contempló la creación de los siguientes Comités Corporativos:

Comité Ejecutivo

Su objetivo es apoyar al Gerente General en la definición de políticas de administración de la misma, como también en los comités internos.

Su función es:

- Apoyar al Gerente General en el cumplimiento e implementación del plan estratégico de las compañías.
- Aprobar los cambios en el organigrama de la Compañía y las contrataciones de los altos ejecutivos de la Compañía.
- Analizar los Estados Financieros para informar al Directorio
- Asesorar la confección del Presupuesto y el Forecast
- Desarrollar todas las tareas específicas que le encomiende el Directorio de la Compañía y que estén destinadas al correcto y eficaz desempeño de los negocios

El Comité Ejecutivo está compuesto por los Directores: Carlos Mackenna Iñiguez, Roberto Belloni Pechini y Maria Milagros Villa Oliveros.

Comité Técnico y Reaseguros

Su objetivo es velar por la adecuada administración del riesgo técnico de la Compañía. Su función es:

- Definir las políticas de suscripción de la Compañía
- Establecer, supervisar y controlar periódicamente las políticas de reaseguro, acorde con su perfil de riesgo y consistente con las políticas de suscripción definidas.
- Definir políticas de suscripción de reaseguros catastróficos aquellos que por su naturaleza representen una gran exposición de riesgos a la Compañía.
- Definir e implementar un método de evaluación que garantice la suficiencia de las reservas técnicas
- Definir e implementar un sistema de evaluación de la calidad y solvencia de los reaseguradores.

El Comité Técnico y Reaseguro está compuesto por los Directores: Roberto Belloni Pechini, Carlos Mackenna Iñiguez y Jaime Aguirre de Carcer

Comité de Compensaciones y RRHH

Su objetivo es establecer las políticas generales de compensación que se aplican en la Compañía incluyendo las remuneraciones, bonos y beneficios a los colaboradores.

Su función es:



- Analizar del sistema de compensaciones en relación con la industria u otros regímenes comparativos.
- Establecer mecanismos de compensación que aseguren la consistencia de ellos en función a la misión de la Compañía, que procure asegurar a todos los colaboradores una calidad de vida digna, un trabajo estable y posibilidades de desarrollo, personal, profesional y familiar, incentivando y retribuyendo adecuadamente el buen desempeño.
- Conocer y aprobar la política de remuneraciones y beneficios.
- Definir los parámetros, criterios, y variables para el cálculo del plan anual de incentivos.
- Verificar el cumplimiento del plan anual y aprobar el pago de los incentivos variables.
- Analizar las evaluaciones 360° de los niveles R0 y R1.

El Comité de Compensaciones y RRHH está compuesto por los Directores: Carlos Mackenna Iñiguez, Jaime Aguirre de Carcer y Roberto Belloni Pechini.

Comité de inversiones y uso capital

Su objetivo es adoptar las decisiones de negocio respecto de los activos y pasivos en forma coordinada, reflejando y gestionando la exposición al riesgo, derivada de su posición de activos y pasivos y la variación de sus valores económicos.

Su función es:

- Aprobar la filosofía general y el nivel de tolerancia al riesgo de la Compañía
- Determinar políticas de inversiones, administración de activos y pasivos y uso de productos derivados.
- Determinar la exposición al riesgo relativo a los riesgos de solvencia, mercado, de tasa, así como también los de necesidad de capital.
- Evaluar las necesidades de aumento de capital y determinar la posición de solvencia de la Compañía.
- Establecer criterios mínimos de liquidez.
- Determinar las pruebas de stress de los riesgos para evaluar el efecto sobre la situación financiera de la Compañía.

El Comité de Inversiones y Uso de Capital, está compuesto por los Directores: Carlos Mackenna Iñiguez y Roberto Belloni Pechini

Comité de auditoria, gestión de riesgo, difusión y transparencia

Su objetivo es supervigilar la existencia, aplicación y perfeccionamiento del sistema de control interno, considerando como base las mejores prácticas internacionales que tienen como su centro, la administración y control de riesgo.

Su función es:

- Fijar el plan de auditoria anual.
- Supervisar el trabajo de Auditoria Interna.
- Controlar el trabajo de supervisión basada en riesgo
- Conocer, revisar y concluir sobre las revisiones de los Auditores Externos y SVS, hacer seguimiento de sus recomendaciones.
- Examinar los Estados Financieros.



- Conocer de las transacciones entre personas relacionadas.
- Tomar conocimiento e informar al directorio acerca de los conflictos de intereses y sobre actos y conductas sospechosas y fraudes.
- Proponer al Directorio sobre el postulante al cargo de Subgerente de Contraloría.
- Determinar la realización de auditorías especiales.
- Revisar correspondencia relevante con la entidad regulatoria.
- Supervisar la función de cumplimiento, generar informes sobre problemas de cumplimiento, monitoreo de denuncias y velar por las políticas de comunicación sobre la importancia del cumplimiento a los miembros del directorio y personal de la compañía.
- Velar por la existencia, aplicación y buen funcionamiento del sistema de control interno.
- Aprobar y supervisar estrategias y políticas generales de difusión.
- Informar al Directorio de los hechos que se traten y los acuerdos que tomen en sus reuniones.

El Comité de de auditoría, gestión de riesgo, difusión y transparencia está compuesto por los Directores: Carlos Mackenna Iñiguez y Roberto Belloni Pechini

Comité de Riesgo Tecnológico

- Su objetivo es velar por la adecuada administración del riesgo tecnológico de la Compañía.
- Su función es:
- Establecer, supervisar y controlar las Políticas de Seguridad de la Información, continuidad del negocio u otras políticas relacionadas con los riesgos tecnológicos.
 - Establecer proyectos especiales para la identificación de amenazas potenciales.
 - Presupuestar los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).
 - Planificar auditorías internas periódicas del SGSI
 - Promover la difusión y apoyo a la Seguridad de la Información dentro de la Organización.
 - Asignar al oficial de seguridad de la información y continuidad del negocio los recursos y accesos necesarios para la ejecución de las actividades de monitoreo de SGSI.
 - Reportar a la Alta dirección sobre eventos e incidentes de seguridad
 - Evaluar la efectividad del SGSI

El Comité de Riesgo Tecnológico está compuesto por los Directores: Carlos Mackenna Iñiguez y Roberto Belloni Pechini

Comité de ética

Su objetivo es velar por el adecuado cumplimiento de las normas del Código de Ética de la Compañía, regulando, moderando y sancionando, en su caso, las prácticas que, de acuerdo a estándares éticos, sean consideradas inadecuadas para el cumplimiento de los fines y la aplicación de las políticas de la Compañía.

Su función es:

- Administrar el Código de Ética.
- Interpretar las disposiciones del Código de Ética y precisar el correcto sentido, alcance y extensión de sus diversas secciones.



- Conocer y resolver sobre denuncias referidas a conflictos de intereses que podrían producirse entre la conducta del colaborador y su posición en la Compañía.
- Velar por el cumplimiento de los valores de la Compañía.
- Conocer y resolver de cualquier hecho que a juicio de un colaborador vulnere el Código, o que de algún modo se interprete como acto fraudulento o ilegal.
- Hacer todos los esfuerzos necesarios para mantener en secreto la identidad de cualquier colaborador que informe sobre una infracción al Código de Ética - Aplicar las sanciones que establezca el Código de Ética.
- Aplicar las sanciones que establezca el código de ética.

El comité de ética está compuesto por Carlos Spoerer Urrutia, María Milagros Villa Oliveros y Roberto Belloni Pechini

Política de dividendos

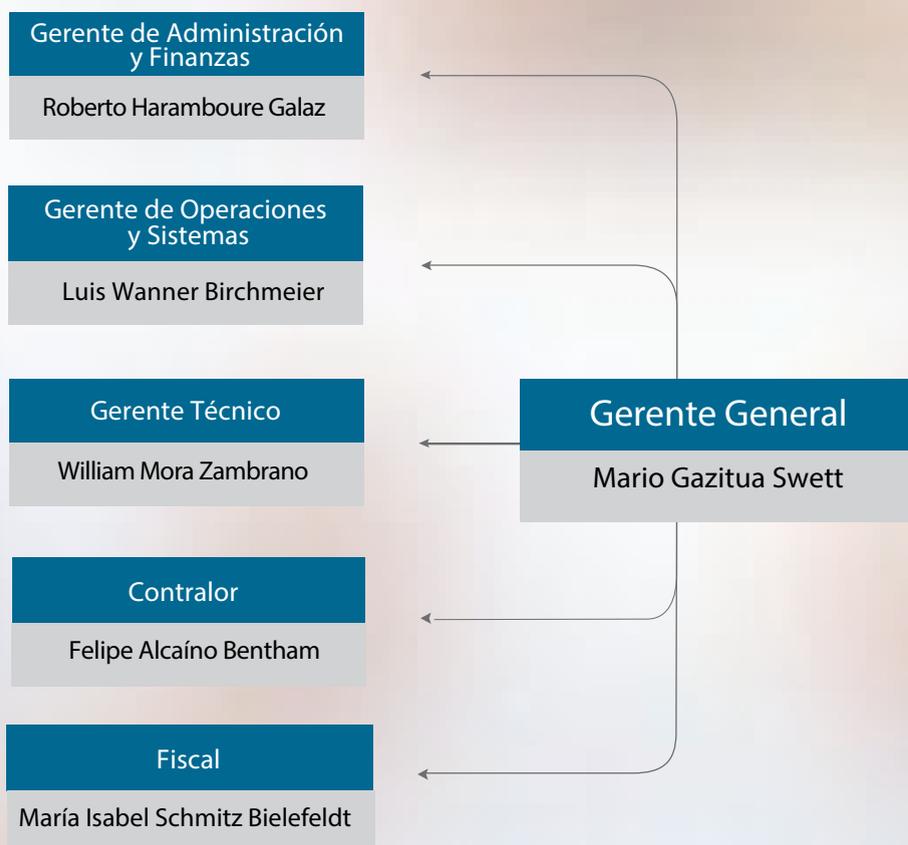
La política de dividendos consistirá en distribuir a sus accionistas un dividendo de al menos el 30% de las utilidades netas, según se refleje en los estados financieros auditados de la compañía, después de hacer provisión por el monto del capital mínimo requerido por la ley chilena, para cumplir con los márgenes de solvencia mínimos requeridos en todo momento durante el próximo año fiscal conforme al presupuesto anual y siempre que no hayan pérdidas acumuladas. En este caso, las utilidades del ejercicio se destinarán primeramente a absorber las pérdidas.

En todo caso, habiendo utilidades y no existiendo pérdidas acumuladas sin absorber, siempre deberá efectuarse una distribución mínima de conformidad a la ley, del 30% de las utilidades líquidas de cada ejercicio. El esquema antes referido corresponde a la intención del Directorio de la Sociedad, por lo que su cumplimiento quedará condicionado a las utilidades que realmente se obtengan, así como también a los resultados que señalen las proyecciones que periódicamente pudiere efectuar la Sociedad, o a la existencia de determinadas condiciones, según corresponda.

En lo que dice relación a las medidas para evitar el cobro indebido de dividendos, los respectivos cheques se emiten nominativos a nombre de cada accionista, requiriéndose al momento de su entrega la identificación del accionista y firma de los respectivos recibos, o bien, se despachan por correo certificado, previa solicitud por escrito del accionista a su domicilio registrado. Las publicaciones relativas al pago de dividendo se realizan en el periódico aprobado por la Junta de Accionistas.

También la Sociedad ofrece a sus accionistas la alternativa de depositar su respectivo dividendo en cuentas corrientes bancarias, que le sean comunicadas por escrito por los señores accionistas. Los certificados de tales depósitos son enviados a las direcciones que los interesados tienen registradas en la Sociedad.

DIRECTORIO Y ADMINISTRACIÓN



CONSTANTE COMUNICACIÓN

El Directorio compuesto por cinco miembros se reúne mensualmente donde se analiza, junto con la administración, la evolución de la Sociedad y el cumplimiento de las políticas de administración establecidas, además de definir la estrategia de la Compañía.

DIRECTORIO

PRESIDENTE DEL DIRECTORIO:	CARGO	FECHA NOMBRAMIENTO
Roberto Belloni Pechini	Presidente	18.4.2012
DIRECTORES:		
Maria Milagros Villa Oliveros	Director	11.5.2016
Jaime Aguirre de Cárcer Cabezas	Director	11.5.2016
Carlos Mackenna Iñiguez	Director	18.4.2012
Carlos Spoerer Urrutia	Director	19.4.2012



REMUNERACIONES DEL DIRECTORIO

PRESIDENTE DEL DIRECTORIO:	DIETAS 2017 \$	DIETAS 2016 \$
Carlos Spoerer Urrutia	8.040.844	8.087.579
Carlos Mackenna Iñiguez	8.044.134	8.087.579
Roberto Belloni Pechini	8.044.134	8.087.579
Jaime Aguirre de Carcer	8.044.134	5.383.786
María Milagros Villa	8.044.134	5.377.788
	40.217.380	35.024.311

CULTURA CORPORATIVA

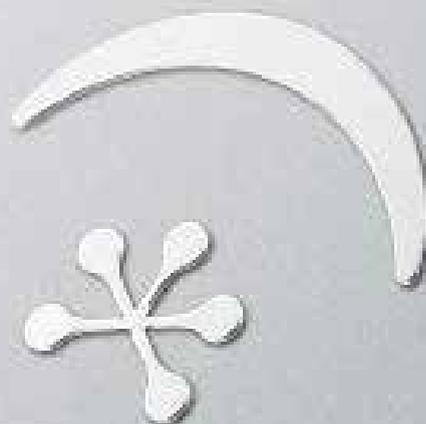
La cultura de Zenit Seguros es reflejo del liderazgo que buscamos practicar tanto al interior de nuestra organización como en nuestros canales externos.

VISIÓN

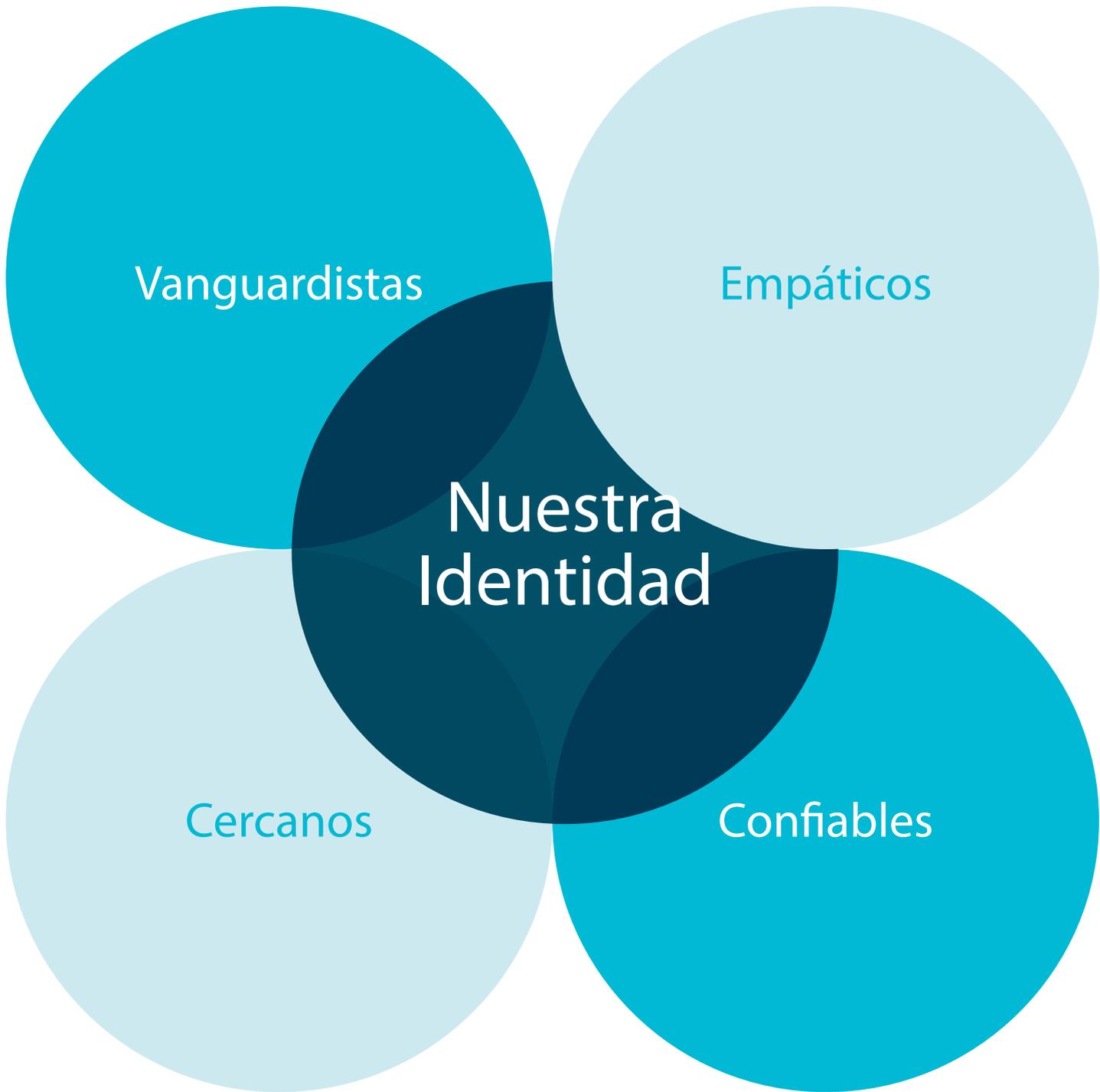
Ser una compañía de seguros referente en protección para personas y microempresarios, ofreciendo propuestas de valor vanguardistas y cercanas, basados en calidad y eficiencia obteniendo siempre la rentabilidad esperada por sus accionistas y el reconocimiento de las personas y la sociedad, y velando por el bienestar de sus colaboradores.

MISIÓN

Ofrecer alternativas de protección a las personas y microempresarios a través de productos alineados con sus reales motivaciones y necesidades, basada en la innovación, calidad, eficiencia y multicanalidad, con tecnología de punta, prudentes políticas de administración de riesgo y altos estándares éticos, los que deben ser respetados por todos los colaboradores y sus proveedores. Estamos comprometidos en lograr la satisfacción de todos nuestros clientes y proveedores.



NUESTRA CULTURA CORPORATIVA



Buscamos en forma permanente la innovación. Nos atrevemos en incursionar en nuevos negocios. Apostamos, en forma responsable, por los cambios en la forma de hacer negocios.

Conocemos y nos hacemos cargo de las necesidades del socio y sus clientes.

Construimos propuestas comerciales para otorgar valor al socio y sus clientes.

Escuchamos abiertamente, compartimos la información y enfrentamos los problemas.

Buscamos otorgar valor a nuestros socios y proveedores.

En permanente comunicación con nuestros socios y clientes.

Acompañamos a nuestros socios y entregamos información en forma permanente.

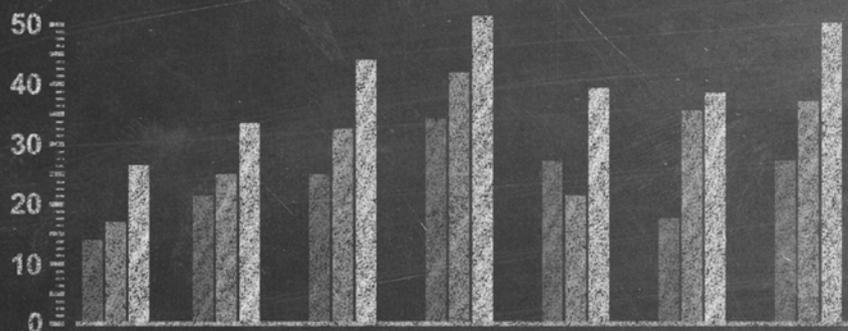
ACTIVIDAD COMERCIAL 2017

INCORPORACION DE NUEVAS OFERTAS Y CANALES

El 2017 estuvo orientado al desarrollo de nuevos productos y ofertas de valor.

El foco de la actividad comercial del año estuvo centrado en mejorar la propuesta de valor de la Compañía hacia nuestros socios comerciales, reenfocando la misma y ampliándola gracias al desarrollo e implementación de nuevos ramos y productos, así como la apertura de nuevos canales de venta.

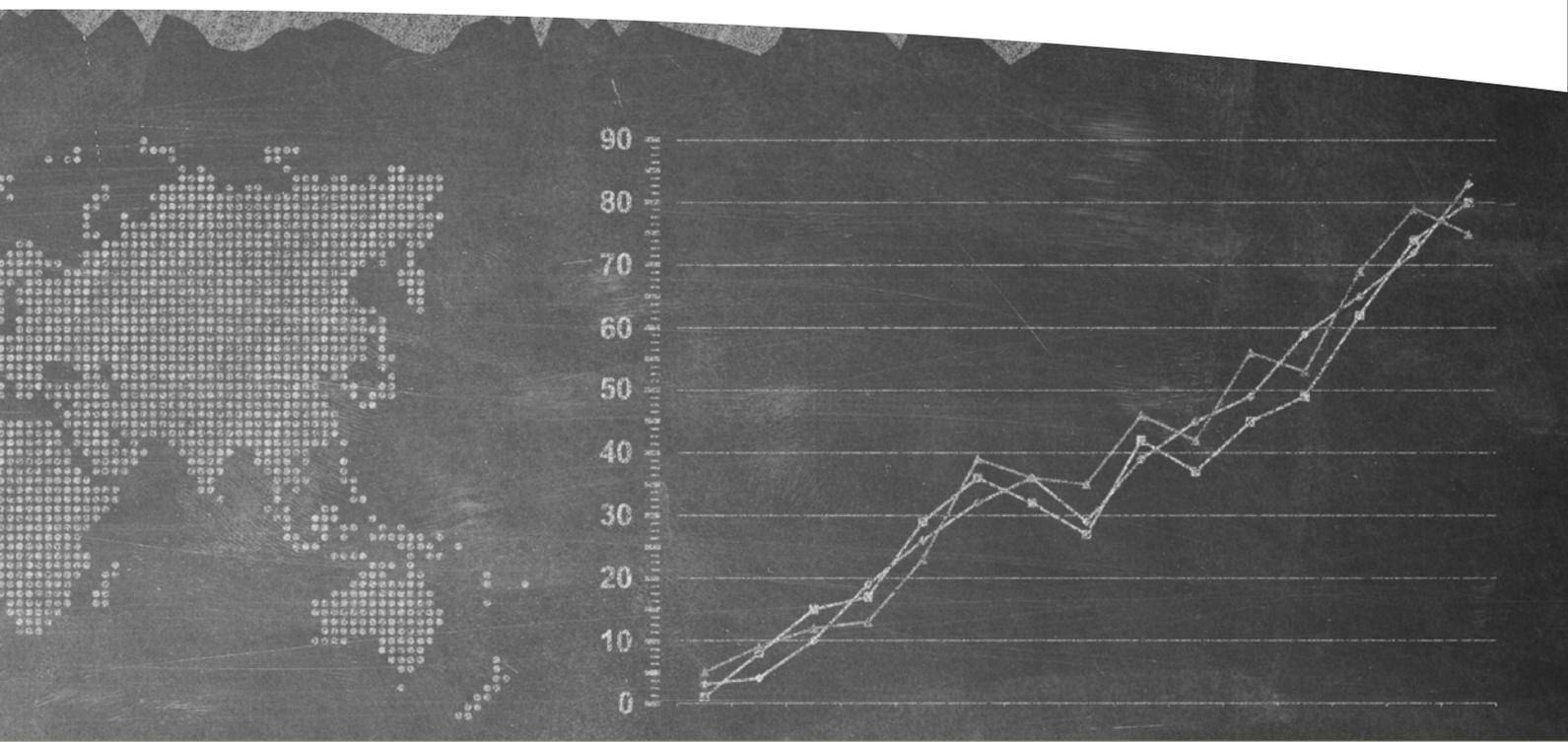
De esta manera se redefine la propuesta de valor desde una perspectiva a partir el producto, hacia los distintos canales en los que ya está presente la Compañía. Este sutil cambio permite abarcar una mayor gama de productos orientada a posicionar mejor a Zenit en segmentos y nichos más jóvenes, potenciando las ventajas competitivas de la Compañía, como son un conocimiento y experiencia de primer nivel en seguros de personas, una estructura liviana y ágil y una plataforma tecnológica flexible y robusta que permite una operación eficiente y bajos costos de adquisición.



La búsqueda de nuevos acuerdos de distribución y un servicio al cliente diferenciado, sigue siendo una máxima, lo que nos ha permitido permite capturar oportunidades en un mercado altamente competitivo y escasamente diferenciado. El fruto de este modelo comercial nos ha permitido terminar el año con un crecimiento de un 20% en ventas, mejorando el resultado operacional y ampliando nuestro stock a más de 400.000 pólizas vigentes, manteniendo una presencia relevante en Auto, Fraude, Incendio, Cesantía, Accidentes Personales y SOAP.

ESTADOS FINANCIEROS

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS (Cifras en miles de pesos chilenos)	2017 M\$	2016 M\$
ZENIT SEGUROS GENERALES		
Patrimonio	6.281.734	5.499.917
Endeudamiento Total	4,30	3,98
Endeudamiento Financiero	0,79	0,76
Obligación de invertir las reservas técnicas y patrimonio de riesgo	27.268.720	21.756.607
Inversiones representativas de reservas técnicas y patrimonio de riesgo	28.680.277	22.611.407
Superávit Inversiones representativas de reservas técnicas y patrimonio de riesgo	1.411.557	854.800
Costo de administración sobre prima directa	20%	17%
Costo de siniestro sobre prima retenida neta devengada	60%	62%



RESPONSABILIDAD SOCIAL Y DESARROLLO SOSTENIBLE

A) DIVERSIDAD EN EL DIRECTORIO

i) Número de Personas por Género

- Mujeres: 1
- Hombres: 4

ii) Número de Personas por Nacionalidad

- Chilena: 3
- España: 2

iii) Número de Personas por Rango de Edad

- < a 30 años: 0
- 30 a 40 años: 1
- 41 a 50 años: 0
- 51 a 60 años: 2
- 61 a 70 años: 1
- > a 70 años: 1

iv) Número de Personas por Antigüedad

- < a 3 años : 2
- Entre 3 y 6 años : 3
- > 6 años y < de 9 años : 0
- Entre 9 y 12 años : 0
- > a 12 años : 0

B) DIVERSIDAD EN LA GERENCIA GENERAL Y DEMÁS GERENCIAS QUE REPORTAN A ESTA GERENCIA O AL DIRECTORIO

i) Número de Personas por Género

- Mujeres: 1
- Hombres: 5

ii) Número de Personas por Nacionalidad

- Chilena: 5
- Ecuador: 1

iii) Número de Personas por Rango de Edad

- < a 30 años: 0
- 30 a 40 años: 0
- 41 a 50 años: 4
- 51 a 60 años: 2
- 61 a 70 años: 0
- > a 70 años: 0

iv) Número de Personas por Antigüedad

- < a 3 años : 2
- Entre 3 y 6 años : 3
- > 6 años y < de 9 años : 1
- Entre 9 y 12 años : 0
- > a 12 años : 0

C) DIVERSIDAD EN LA ORGANIZACIÓN

i) Número de Personas por Género

- Mujeres: 11
- Hombres: 27

ii) Número de Personas por Nacionalidad

- Chilena: 38

iii) Número de Personas por Rango de Edad

- < a 30 años: 9
- 30 a 40 años: 16
- 41 a 50 años: 9
- 51 a 60 años: 4
- 61 a 70 años: 0
- > a 70 años: 0

iv) Número de Personas por Antigüedad

- < a 3 años : 9
- Entre 3 y 6 años : 27
- > 6 años y < de 9 años : 2
- Entre 9 y 12 años : 0
- > a 12 años : 0

D) BRECHA SALARIAL POR GÉNERO

Proporción que representa el sueldo bruto promedio, por tipo de cargo, responsabilidad y función desempeñada, de las ejecutivas y trabajadoras respecto de los ejecutivos y trabajadores.

Cargo	% Diferencia
Jefe	-16,45%
Colaboradores	22,63%





PRINCIPIOS BÁSICOS Y MEJORES PRÁCTICAS DE CONDUCTA DE MERCADO

La Superintendencia de Valores y Seguros, en uso de sus facultades, dictó la Norma de Carácter General N° 420, de fecha 16 de octubre de 2017, sobre Conducta de Mercado en la industria del Seguro, la cual tiene por objetivo incorporar las mejores prácticas que debe considerar el mercado de seguros tendientes a la protección de los derechos de los asegurados y público en general. Esta norma incorporó un conjunto de principios que consideran aspectos tales como trato justo y transparencia en la comercialización de los seguros, el pago de las indemnizaciones y otros beneficios asociados a éstos, principios que servirán de marco para el perfeccionamiento de la regulación que rige el actuar de las Compañías de Seguros.

Consecuente con lo anterior, la Compañía ha querido incorporar a su Código de Ética estos principios que deben regir su actuar, manteniendo siempre dentro de sus estándares de servicio frente al cliente los cuatro principios que rigen las mejores prácticas de Conducta de Mercado.

1.- El trato justo entregado a los clientes. Los colaboradores de la Compañía deben actuar con la debida habilidad, cuidado y diligencia en el trato hacia sus clientes, velando porque éstos reciban un producto o servicio apropiado a sus necesidades, proporcionándole en todas las etapas de la relación con ellos, una correcta y transparente atención y asesoría.



2.- La gestión de conflictos de interés. La correcta gestión de conflictos de interés de acuerdo a la normativa mencionada corresponde a la existencia de algún incentivo por parte de una aseguradora o corredor, o de las personas que los representan, para que se tome algún curso de acción determinado que pueda afectar negativamente el cumplimiento de las obligaciones que éstos tienen con su asegurados o clientes en general. De acuerdo a lo mencionado, la Compañía en conjunto con sus colaboradores, mediante sus políticas y procedimientos deben velar por que los clientes reciban una asesoría de calidad, antes de celebrar un contrato de seguro en la cual puedan existir indicios de conflicto de interés, con el objetivo de que este sea manejado adecuadamente, informando y transparentando al potencial asegurado.

3.- La protección de la información de los clientes: Debido a la naturaleza de la información que se genera en la venta del seguro, la Compañía en conjunto con sus colaboradores deben mantener la protección de la información personal y financiera de sus clientes de manera adecuada, resguardando su confidencialidad mediante sistemas de control interno que permitan verificar su cumplimiento.

4.- La promoción del desarrollo del mercado a través de la transparencia: La Compañía promueve un comportamiento ético y valores institucionales íntegros que buscan evitar caer en prácticas que puedan ser eventualmente consideradas como engañosas, abusivas o éticamente reprobables por parte de sus clientes, lo que pueda inducir a un deterioro de la confianza del público sobre la Compañía.

